

「指定居宅介護支援事業所 ファミリーケア城南」

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(金沢市指定 第 1770102943 号)

当事業所は利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成 11 年厚生労働省令第 38 号）」第 4 条の規定にもとづき、指定居宅介護支援サービス提供の契約に際して、事業者があらかじめ説明しなければならない内容を記したものです。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業の運営方針	2
4. 職員の配置状況	3
5. 居宅介護支援の利用料について	3
6. 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について	4
7. 秘密保持等	4
8. 事故発生時の対応	6
9. サービス提供に関する苦情の受付について	6
10. 居宅サービス計画における利用状況について	7
11. 虐待の防止のための措置について	7

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 久楽会
 (2) 法人所在地 石川県金沢市利屋町は64番地1
 (3) 電話番号 076-256-5117
 (4) 代表者氏名 理事長 新谷 博範
 (5) 設立年月 平成12年7月17日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
 (2) 事業者指定番号 平成19年10月 1日 指定 石川県
 平成25年10月 1日 指定更新 金沢市
 令和 元年10月 1日 指定更新 金沢市
 令和 7年10月 1日 指定更新 金沢市 第1770102943号
 (3) 事業所の名称 指定居宅介護支援事業所 ファミリーケア城南
 (4) 事業所の所在地 石川県金沢市城南1丁目21番21号
 (5) 電話番号 076-232-8221
 (6) 管理者氏名 管理者 佐伯 雅子
 (7) 開設年月日 平成19年10月1日
 (8) 営業日及び
 営業時間 営業日：月曜日、火曜日、木曜日、金曜日
 休日：水曜日、土曜日、日曜日、国民の休日及び12月30日～1月3日
 営業時間：午前8時30分から午後5時30分まで
 (9) 通常の事業実施地域 金沢市、野々市市、津幡町
 (10) 第三者評価 受審の有無（無）

3. 事業の運営方針

- (1) 利用者が要介護状態等になった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮したものとします。
- (2) 事業の実施にあたっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。
- (3) 事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行います。
- (4) 事業の実施にあたっては、関係市町、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

4. 職員の配置状況

〈主な職員の配置状況〉

[令和8年4月1日現在]

職 種	常 勤 職 員		非 常 勤 職 員		備 考
	専 従	兼 務	専 従	兼 務	
1. 管理者		1名			介護支援専門員と兼務
2. 介護支援専門員		1名			管理者と兼務

※ 職員の配置については、指定基準を遵守しています。

5. 居宅介護支援の利用料について

居宅介護支援サービスは、介護保険適用となり、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する（法定代理受領）ので、利用料の自己負担はありません。ただし、利用者の介護保険料の滞納等により、事業者が法定代理受領をできない場合は、次の料金を事業者にいったんお支払いいただきます（金額はいずれも月額）。

① 居宅介護支援費

要介護区分	サービス利用料金
要介護1	11,088円
要介護2	
要介護3	
要介護4	14,406円
要介護5	

※当事業所と同一の建物であるケアハウス ファミリーケア城南に居住する利用者は、上記料金の100分の95に相当する料金となります。

② 加算対象サービス費（上記①に加算）

加算区分	サービス利用料金
初回加算（※1）	3,063円
入院時情報連携加算（Ⅰ）（※2）	2,552円
入院時情報連携加算（Ⅱ）（※3）	2,042円
退院・退所加算（Ⅰ）イ（※4）	4,594円
退院・退所加算（Ⅰ）ロ（※5）	6,126円
退院・退所加算（Ⅱ）イ（※6）	6,126円
退院・退所加算（Ⅱ）ロ（※7）	7,657円
退院・退所加算（Ⅲ）（※8）	9,189円
通院時情報連携加算（※9）	510円

※1・・・新規に又は要支援者が要介護認定を受けた場合に又は要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合に加算します。

※2・・・利用者が病院又は診療所に入院してから3日以内に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供している場合に加算します。

※3・・・利用者が病院又は診療所に入院してから4日以上7日以内に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供している場合に加算します。

※4・・・病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により1回受けている場合に加算します。

- ※5・・・病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けている場合に加算します。
- ※6・・・病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回以上受けている場合に加算します。
- ※7・・・病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供を2回受けており、うち1回以上はカンファレンスによる場合に加算します。
- ※8・・・病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供を3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスによる場合に加算します。
- ※9・・・利用者が病院又は診療所において医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合は、利用者1人につき一月に1回を限度として加算します。

③ 介護職員等処遇改善加算

前記①及び②により算定した単位数の1000分の21に相当する単位数を所定単位数に加算します。

6. 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項

- (1) 利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求められますので、必要があれば遠慮なくお申し出ください。
- (2) 居宅介護支援の提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間等）を確認させていただきます。被保険者の住所等に変更があった場合は、速やかに当事業所にお知らせください。
- (3) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (4) 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には当事業所名称及び連絡、担当する介護支援専門員の氏名等をお伝えください。

7. 秘密保持等

- (1) 事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
- (2) 事業所の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、事業所の従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とします。

- (3) サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくこととします。

※ 前記(3)に関する当事業所の個人情報保護方針及び個人情報の利用目的は以下のとおりです。

<個人情報保護方針>

当事業所では利用者により良い介護を受けていただけるよう日々努力を重ねております。利用者の個人情報につきましても適切に保護・管理することの重要性を認識し、以下の個人情報保護方針を策定し、確実に履行することに努めます。

1. 個人情報の収集について

当事業所が利用者の個人情報を収集する場合、利用者の介護に関わる範囲で行います。

その他の目的に個人情報を利用する場合は利用目的を、あらかじめお知らせし、ご了解を得た上で実施いたします。

2. 個人情報の利用及び提供について

当事業所は、利用者の個人情報の利用につきましては、以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて使用いたしません。

I) 利用者の了解を得た場合

II) 個人を識別あるいは特定できない状態に加工¹して利用する場合

III) 法令等により提供を要求された場合

当事業所は法令等に定める場合を除き、ご利用様の同意なく、その情報を第三者²に提供しません。

3. 個人情報の安全管理について

当事業所は、利用者の個人情報について、正確かつ最新の状態に保ち、利用者の個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん又は利用者の個人情報への不正なアクセスを防止することに努めます。

4. 法令遵守と個人情報保護の仕組みの改善

当事業所は、個人情報の保護に関する日本の法令、その他の規範を遵守するとともに、適宜、個人情報保護の仕組みの見直しを図り、改善を行います。

5. 問い合わせ窓口

当事業所の個人情報保護方針に関してのご質問や利用者の個人情報のお問い合わせは下記の窓口でお受けいたします。

窓口 事務所 苦情受付担当者

1 単に個人の名前などの情報のみを消し去ることで匿名化するのではなく、あらゆる方法をもってしても情報主体を特定できない状態にされていること。

2 第三者とは、情報主体および受領者（事業者）以外をいい、本来の利用目的に該当しない、または情報主体によりその個人情報の利用の同意を得られていない団体または個人をさす。

※ この方針は、利用者のみならず、当事業所の職員及び当事業所と関係のある全ての個人情報についても上記と同様に取扱います。

<個人情報の利用目的>

1. 事業所内での利用

I) 利用者に提供する介護サービス

II) 介護保険事務

III) 入退所等の管理

IV) 会計・経理

- V) 事故等の報告
 - VI) 当該利用者への介護サービスの向上
 - VII) 事業所内介護実習への協力
 - VIII) 介護の質の向上を目的とした事業所内事例研究
 - IX) その他、利用者に係る管理運営業務
2. 事業所外への情報提供としての利用
- I) 他の病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護サービス事業者等との連携
 - II) 他の医療機関等からの照会への回答
 - III) 利用者の診察等のため、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - IV) 検体検査業務等の業務委託
 - V) 契約者及びその家族等への病状説明
 - VI) 保険事務の委託
 - VII) 審査支払機関へのレセプトの提供
 - VIII) 審査支払機関または保険者からの照会への回答
 - IX) その他、利用者への介護保険事務に関する利用
3. その他の利用
- I) 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - II) 外部監査機関への情報提供

- ※ 上記のうち、他の医療機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨を担当窓口までお申し出ください。
- ※ お申し出がないものについては、同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。
- ※ これらのお申し出は、後からいつでも撤回、変更等を行うことができます。
- ※ 上記利用目的以外に利用者の個人情報を利用する場合は、あらかじめ利用者の同意をいただくことといたします。

8. 事故発生時の対応

- (1) 利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を残します。
- (3) 利用者に対する居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

9. サービス提供に関する苦情の受付について

- (1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- ① 苦情受付担当者 [職名] 管理者 (Tel. 076-232-8221)
- ② 苦情解決責任者 [職名] 管理者
- ③ 第三者委員 苦情解決に要する社会性や客観性の確保と利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために「第三者委員」を設置しています。

氏名	住所	電話番号
山二 光三	金沢市城南 1-3-3	076-262-8091
泉 房江	金沢市城南 2-22-11	076-264-8095

④ 受付時間 平日月・火・木・金曜日 9:00～17:00

(2) 苦情の解決方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

④ 行政機関その他苦情受付機関の紹介

上記③で解決できない苦情は、以下の行政機関等に申し立てることができます。

金沢市役所福祉健康局 介護保険課	所在地 電話番号 受付時間	金沢市広坂1-1-1 076-220-2264 9:00～17:45
石川県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	所在地 電話番号 受付時間	金沢市幸町12-1 石川県幸町庁舎5階 076-231-1110 9:00～17:00
石川県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 電話番号 受付時間	金沢市本多町3-1-10 社会福祉会館内 076-234-2556 9:00～17:00

10. 居宅サービス計画における利用状況について

当事業所における前6月間に作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護ごとの回数の中に同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合は、別紙のとおりです。

11. 虐待の防止のための措置について

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じるものとします。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。

- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 介護支援専門員に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施します。
- ④ 前記①～③に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

令和 年 月 日

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説 明 者 石川県金沢市城南1丁目21番21号
指定居宅介護支援事業所 ファミリーケア城南
職名 氏名

私（利用者）は、事業者より指定居宅介護支援サービスの提供を受けること、私と私の家族に関する個人情報を「7. 秘密保持等」に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用すること、居宅サービス計画における利用状況について、本書面及び別紙に基づいて事業者から重要事項の説明を受け同意しました。

利 用 者 住 所
氏名

利用者の住所・氏名は（ 契 約 者 ・ 家族代表者 ）が代筆しました。

私（契約者）は、事業者が利用者に指定居宅介護支援サービスを提供すること、私に関する個人情報を「7. 秘密保持等」に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用すること、居宅サービス計画における利用状況について、本書面及び別紙に基づいて事業者から重要事項の説明を受け同意しました。

契 約 者 住 所
氏名 続柄

私（家族代表者）は、事業者が利用者に指定居宅介護支援サービスを提供すること、私が利用者の家族を代表して、利用者の家族に関する個人情報を「7. 秘密保持等」に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用すること、居宅サービス計画における利用状況について、本書面及び別紙に基づいて事業者から重要事項の説明を受け同意しました。

家族代表者 住 所
氏名 続柄

事業所の（ ホームページ ・ パンフレット ・ 広 報 誌 ）における利用者の顔写真の掲載に （ 同意します ・ 同意しません ）