

居宅介護支援事業所エルタ 重要事項説明書

(令和8年9月1日現在)

説明日：令和 年 月 日

私は、契約書及び本書面により、事業者から居宅介護支援事業についての重要事項の説明を受け同意致しました。

【事業者】	法人名 認定特定非営利活動法人 エルタ 居宅介護支援事業所エルタ 住 所 福島県福島市八島田字樋ノ口80 代表者 小林 康男 ㊞ 説明者 ㊞
【利用者】	住 所 氏 名 ㊞
【代理人】	住 所 氏 名 ㊞ (本人との関係：続柄)

1 居宅介護支援事業所エルタの概要

(1) 事業の目的および運営方針

事業の目的	認定特定非営利活動法人エルタが開設する居宅介護支援事業所エルタが行う居宅介護支援事業の適切な運営を確保する為に人員及び運営に関する事項を定め、介護保険法に基づき利用者がその有する能力に応じて自立した生活を送れるよう、適正な居宅介護支援を提供することを目的とします。
運営方針	居宅介護支援事業所エルタの介護支援専門員は、利用者が要介護状態となった場合においても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出来るよう支援します。又、利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効果的に提供されるよう関係市町村とも連携を持ち、利用者の立場に立って、公正中立に行われるよう努めるものとします。

(2) 事業所の概要

設置者名	認定特定非営利活動法人 エルタ
代表者	理事長 小林 康男
事業所名	居宅介護支援事業所エルタ
管理者名	管理者 小林 由美
所在地	福島県福島市八島田字樋ノ口80
電話番号	TEL：024-563-6830 FAX：024-559-2655
介護保険法	事業者番号 第 0770104172

(3) 当事業所の職員体制

職種	職員数	業務内容
管理者	常勤兼務（1名）	事業所の運営および業務の一元管理・法令順守の指揮命令
主任介護支援専門員	常勤兼務（1名）	居宅介護支援業務
介護支援専門員	常勤兼務（1名）	居宅介護支援業務

(4) 事業所受付窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日 ～ 金曜日（祝祭日・年末年始）を除く
営業時間	8：30 ～ 17：30

2 通常のサービス提供地域

サービス提供地域	福島市
----------	-----

※通常のサービス提供実施地域の利用者は、交通費の自己負担はありません。通常のサービス提供実施地域以外の利用者の方から居宅介護支援の要請があった場合は、実施地域の境界から1km当り50円（片道、消費税込）の交通費がかかります。

3 サービスの方法・内容および利用料金等について

サービス提供方法・内容	利用者からの依頼を受け、その心身の状況、その置かれている環境、及びその家族の希望等を勘案し、利用する介護サービス等の種類及び内容、居宅サービス計画を作成すると共に、サービス計画に基づき、各サービスの提供が確保されるよう各サービス事業所との連絡調整その他便宜の提供を行います。
-------------	---

(1) サービス利用料（ケアプラン作成料）

① 居宅サービス計画作成費については、介護保険法令の介護報酬告示上の額によります。要介護認定を受けられた方は介護保険より全額給付されるため自己負担はありません。

※ご利用料金については別紙料金表記載の通り

② 解約料について

解約料は一切かかりません。但し、契約を解約した場合は、厚生労働大臣が定める居宅介護支援利用料の当該月分を事業者にお支払いいただきます。

③ その他

保険料の滞納等により法定代理受領ができない場合は、全額自己負担となります。その際は、サービス提供証明書を発行致します。後日、サービス提供証明書を市町村窓口に提出しますと払い戻しを受けられます。

4 利用について

(1) サービスの利用開始

当事業所に依頼があり、契約締結後、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

① 利用者はいつでも申し出ることにより、本契約を解除することができます。

② 事業所は次の理由に当てはまる場合、利用者に対して、文書で通知することにより、本契約を解約することができます。

1) 利用者が事業所職員に本契約を継続し難い程の背信行為を行い、その状態が改善されない場合

③次の事由に該当した場合は本契約は自動的に終了します。

1) 利用者が社会福祉施設に入所した場合

2) 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合

3) 利用者が死亡した場合

4) やむを得ない事情により事業所を閉鎖する場合

(3) 居宅介護支援サービスのご利用にあたり

① 利用者やその家族に対し、利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、以下の内容を求めることができる。

1) 複数の事業所の紹介を求めることが可能であること。

2) 当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能であること。

② 事業所より担当の介護支援専門員を選任します。

③ 介護支援専門員の変更を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。

（４）指定居宅介護サービス事業者への連絡調整について

担当介護支援専門員が利用者に代わって、居宅サービス計画に基づいて居宅介護サービス事業者等と連絡・調整を図り、サービス提供を手配致します。

（５）入院時における医療機関との連携について

利用者の入院時に担当するケアマネジャーの事業所名及び氏名等を入院先の医療機関に、提供するようお願い致します。

（６）緊急時及び事故発生時の対応方法

① 指定居宅介護サービスの提供中に利用者の容態の急変が生じた場合、事前の打ち合わせにより、速やかに主治医、家族等に連絡を取る等必要な措置を講じます。

② 指定居宅介護サービスの提供中に事故が発生した場合は、利用者に対し、応急措置、医療関係への搬送等の措置を講じると共に、速やかに市町村、家族等に事故発生状況及び今後の対応等について報告致します。又、その原因を解明し再発防止策を講じます。

5 秘密保持と個人情報の保護について

（１）利用者、その家族に関する秘密の保持について

事業者及び介護支援専門員は、サービスの提供をする上で知り得た利用者及び、その家族に関する情報を、理由なく第三者に開示しません。この秘密保持義務は、契約終了後も継続します。

（２）個人情報の保護について

契約者に係るサービス担当者会議等の正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意書を文書により得た上で、契約者又はその家族の個人情報をを用いることができます。

6 虐待防止に関する措置

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止等のため次の措置を講ずるものとする。

① 従事者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施し、知識や技術の向上に努めます。

② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備をしています。

③ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知します。

④ 虐待防止のための指針を整備しています。

⑤ 成年後見制度の利用を支援します。

⑥ サービス提供中に、当該事業所従業者または擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護するもの）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

⑦ 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 小林 由美
-------------	-----------

7 カスタマーハラスメントへの対応

当事業所では、すべてのお客様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。その為、利用者およびご家族等からの言動において、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する恐れがある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

① 身体的な攻撃（暴行・傷害等）

② 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・土下座の強要等）

③ 威圧的な言動（大声での叱責や人格の否定や差別的な言動等）

④ 継続的・執拗な言動（業務の範疇を超えた過度な要求やクレーム・性的な言動）

⑤ 拘束的な言動（クレーム等による電話や居室等での長時間にわたる時間的拘束等）

※電話やSNS等において行われるものを含む上記行為が認められた場合には、サービス提供の見直しや利用の停止および退去をお願いすることがあります。

8 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無 （ 有 ・ **無** ）

9 事故発生の対応及び賠償責任

契約者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、ご家族、契約者に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行う共に、必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。又、当事業所が利用者に対して行った居宅介護支援事業の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

10 緊急時における対応方法

サービス提供中に容態の急変等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、ご家族、又は、利用者が予め指定する連絡先に連絡を取るものとします。

緊急時対応窓口	居宅介護支援事業所エルタ
	TEL：024-563-6830
	担当者：小林 由美

11 サービス内容に関する相談、苦情について

（１）当事業所の相談、苦情窓口

事業所・相談・対応窓口	居宅介護支援事業所エルタ
	TEL：024-563-6830
	担当者：小林 由美

（２）その他苦情申出連絡先

苦情受付機関	福島市 介護保険課	TEL：024-525-6587
	福島県国民健康保険団体連合会	TEL：024-528-0040

12 その他運営に関する重要事項

（１）事業所は、従業者の資質向上の為に次の通り研修の機会を設けるものとし、又、業務の執行体制についても検証、整備するものとする。

① 採用時研修 採用後3か月以内 ② 継続研修 毎月1回以上

（２）この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は認定特定非営利活動法人エルタと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

（３）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ることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。尚、当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙料金表の通りです。