

**万葉苑**  
**居宅介護支援事業 重要事項説明書**

令和7年4月1日現在

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、島根県条例に基づき、当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説明するものです。

※ 当事業所では、ご契約者に対して居宅介護支援サービスを提供します。  
当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。 要介護認定を受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. サービスを提供する事業者（施設経営法人）	2
2. ご利用事業所	2
3. 職員の配置状況	3
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
5. サービス利用をやめる場合（契約終了の手続き等について）	5
6. サービス利用に当たっての留意事項	6
7. ご家族(代理人)について	7
8. 個人情報の使用及び管理、守秘義務について	7
9. ご利用者の記録や情報の管理、開示について	7
10. 虐待防止・身体拘束廃止のための措置に関する事項	7
11. 事故発生の防止と発生時対応	7
12. 緊急時の対応について	7
13. 非常災害対策について	7
14. 業務継続期計画(BCP)について	8
15. 衛生管理について	8
16. 苦情解決体制について	8
17. 第三者評価の実施状況	8
18. 損害賠償について	9

社会福祉法人 梅寿会  
万葉苑

当事業所は下記のとおり、介護保険の指定を受けています。

（指定事業所番号：益田市 第3270800018号）

指定年月日：平成12年4月1日

## 1. サービスを提供する事業者（施設経営法人）

法人名称	社会福祉法人 梅寿会
法人所在地	島根県益田市高津四丁目 6 番 40 号
電話番号	0856-22-8588
代表者氏名	理事長 大畑 國男
設立年月	昭和 53 年 12 月 23 日
経営理念	私たちは、人権が尊重され、「笑顔、やさしさ、思いやり」のある豊かな地域社会づくりに貢献します。

## 2. ご利用事業所

事業所の名称	万葉苑
事業所の所在地	島根県益田市高津四丁目 6 番 40 号 「ますだ」ハイツ内
電話番号	0856-22-2023
管理者	有福 奈麻美
事業の種類	居宅介護支援事業 : 平成 12 年 4 月 1 日指定 益田市 第 3270800018 号
事業の目的	介護保険法の理念に基づき、要介護状態となった高齢者等が自立した生活が送れるよう、介護相談、介護計画作成等により、適正な居宅介護支援を提供することを目的とします。
事業の運営方針	1 ご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配慮してその支援を行います。 2 ご利用者が要介護状態に係る申請に対して、ご利用者の意思を踏まえ、必要な協力を行い、申請が行われているか否かを確認し、その支援を行います。 3 ご利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、ご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。 4 サービスの提供にあたっては、ご利用者の意思及び人権を尊重し、常にご利用者の立場に立って、ご利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又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平中立に行います。 また、保険者、地域包括支援センター、サービス事業者等との連携に努めます。
開設年月日	平成 5 年 4 月 1 日
通常の実業の実施地域	旧益田市
営業日	毎週月曜日から金曜日（12 月 31 日から 1 月 3 日を除く。）
営業時間	8 時 30 分～17 時 30 分

### 3. 職員の配置状況

(1) 主な職員の配置状況

(単位：名)

職 種	常 勤	非常勤	備 考
施設長	(1)		訪問、通所、包括の施設長、介護支援専門員と兼務
管理者(主任介護支援専門員)	1		
介護支援専門員	1以上		

(2) 主な職種の業務内容

職 種	業務内容
施設長	在宅事業所の全般を統括します。
管理者(主任介護支援専門員)	事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行います。
介護支援専門員	ご利用者及びご家族からの相談業務、居宅サービス計画の作成、サービス実施状況の把握と評価、関係機関・施設との連絡調整等の居宅介護支援の提供を行います。

### 4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) サービスの提供方法

介護支援専門員証の提示	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所の管理者は、介護支援専門員に介護支援専門員証を携行させ、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められた時は、これを提示する旨を指導します。</li> </ul>
被保険者証の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所は、被保険者の要介護認定の確認及び申請代行更に市の委託の要介護認定調査については、提示する被保険者証の確認を行います。また、要介護認定を受けた被保険者が当事業所を選択した場合は、被保険者証によって要介護認定の有無と有効期限を確かめます。</li> </ul>
要介護認定の申請についての支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所は、要介護認定の申請が行われているかを確認し、行われていない場合は、被保険者の意志を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう支援します。</li> </ul>
更新申請についての支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>要介護認定の更新申請は、利用者の依頼に基づいて、遅くとも現在の要介護認定等の有効期限が終了する1ヶ月前にはできるように必要な支援をします。</li> </ul>
総合的、効果的な介護	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所は、要介護認定者の居宅サービス計画作成を被保険者と家族の意思を尊重して、医療サービス、福祉サービス等の多様なサービスを、地域包括支援センターの他サービス事業者と連携し、総合的、効果的な介護計画を作成し、被保険者の承認を得て、サービス提供の手続きを行います。</li> </ul>
市町村への通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所は、指定居宅介護支援を受けている利用者が次の何れかに該当する場合は、遅滞なく意見を付してその旨を市町村に通知します。また、通常の実施地域等を勘案し、利用申込に対し自ら適切</li> </ul>

	<p>な居宅介護支援をすることが困難である認められた場合は、他の居宅介護支援事業者の紹介その他必要な措置を講じます。</p> <p>(1) 正当な理由なしに介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないとき。</p> <p>(2) 偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受け、又は受けようとしたとき。</p> <p>(3) 利用者、家族から職員への暴言、暴力、ハラスメント又は嫌がらせ行為はお控えください。</p>
--	--

(2) サービスの内容

① 居宅サービス計画の作成

居宅サービス計画等担当の設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画等の作成に関する業務を担当させます。</li> </ul>
ご利用者への情報提供等	<p>(1) 作成調査に当たっては、ご利用者及びご家族に対し、当該地域における居宅サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料金の情報を提供し、ご利用者がサービスの選択ができるように図ります。</p> <p>なお、ご利用者からの相談対応は、事業所内の面談室等において行います。</p> <p>(2) 利用者は、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めるとことや、居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。</p> <p>(3) 利用者が病院等に入院する必要がある場合には、担当職員の氏名及び連絡先を当該病院等に伝えられるように提示します。</p>
ご利用者の実態把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、ご利用者の状況、提供を受けているサービス、環境等の評価を通じて、ご利用者が自立した日常生活を営むことができるよう支援します。</li> <li>居宅サービス計画に当たっては、全社協方式を使用します。</li> </ul>
居宅サービス計画原案作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護支援専門員は、サービスの希望並びにご利用者の把握された課題に基づき、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。</li> </ul>
サービス担当者会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護支援専門員は、居宅サービス計画を新規に作成した場合、要介護更新認定又は要介護状態区分の変更認定を受けた場合は、原則としてサービス担当者会議を開催します。会議の開催により、居宅サービス計画の原案に位置づけたサービスの担当者と、ご利用者の状況等に関する情報を共有すると共に、当該居宅サービス計画の原案内容について、専門的な見地から意見を求めるものとします。</li> </ul>
ご利用者への同意	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護支援専門員は、ご利用者、ご家族に対し、当該居宅サービス計画の原案の内容について説明し、文書により同意をいただき、居宅サービス計画をご利用者及びご家族に交付します。</li> </ul>

## ② サービス実施状況の把握・評価

連絡・面接	・ 介護支援専門員は、居宅サービス計画等作成後においても、ご利用者、ご家族、居宅サービス事業者との連絡を継続的に行い、特段の事情のない限り、少なくとも1月に1回ご利用者の居宅で面接を行います。
サービス計画の変更	・ 介護支援専門員は、居宅サービス計画等作成後実施状況の把握を行い、ご利用者の課題について必要に応じ居宅介護サービス計画等の変更、居宅サービス事業者との連絡調整、その他の便宜の提供を行います
サービスの利用状況の説明	・ 当事業所の訪問介護、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のとおりです。

## ③ 介護保険施設の紹介・連携等

介護支援専門員は、ご利用者とその居宅において日常生活を営むことが困難と認められる場合、又はご利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

また、介護保険施設等から退院、退所しようとする要介護者から依頼があった場合には、円滑に居宅においての生活へ移行できるよう、あらかじめ居宅サービス計画の作成等の援助を行います。

## ④ 福祉用具貸与及び福祉用具販売の居宅サービス計画への反映

介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置づける場合にあっては、その利用の妥当性を検討し、必要な理由を記載すると共に、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、継続して福祉用具貸与を受ける必要がある場合には、その理由を居宅サービス計画に記載します。

また、居宅サービス計画に福祉用具販売を位置づける場合にあっては、その利用の妥当性を検討し、必要な理由を記載します。

## ⑤ 指定介護予防支援事業者との連携

介護支援専門員は、要介護認定を受けているご利用者が要支援認定を受けた場合には、指定介護予防支援事業者と当該ご利用者に係る情報を提供する等の連携を図ります。

## ⑥ サービス利用料その他費用

別表1のとおりです。

※ 介護保険適用となる場合は、別表1の利用料を支払う必要はありません。

## 5. サービス利用をやめる場合（契約終了の手続き等について）

契約の有効期間は、契約締結日からご利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、ご利用者から契約終了の申し入れが事前でない場合は、契約は更新されます。

ただし、下記事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- 1 要介護認定又は要支援認定において、ご利用者が要支援又は自立と認定された場合
- 2 ご利用者が介護保険施設に入所された場合
- 3 当法人が解散あるいは破産した場合、又はやむを得ない事情により、当事業所を閉鎖・縮小した場合
- 4 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- 5 ご利用者が死亡された場合又は契約解約の申し出をされた場合（詳細は次ページ①参照。）
- 6 事業者から契約解約の申し出を行った場合（詳細は次ページ②参照）

① ご利用者からの契約解約の申し出の場合

ご利用者は契約期間中であっても、利用契約の解約を申し出ることができます。その場合には、解約を希望される日の7日前までに文書又は口頭でお知らせください。ただし、以下の場合には即時に契約を解約することができます。

- ア 事業所が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- イ 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ウ 事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- エ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により、ご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

② 事業者からの契約解約の申し出の場合

- ア ご利用者が契約時に、心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず又は不実の告知を行い、結果本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- イ ご利用者が故意又は重大な過失により、事業者又はサービス従事者もしくは他のご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

## 6. サービス利用に当たっての留意事項

サービス提供を行う介護支援専門員	サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。
介護支援専門員の交替	<p>① ご利用者からの交替の申し出 選任された介護支援専門員の交替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。ただし、ご利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。</p> <p>② 事業者からの介護支援専門員の交替 事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。介護支援専門員を交替する場合は、ご利用者及びご家族に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分配慮いたします。</p>

## 7. ご家族(代理人)について

サービス利用契約時には、原則としてご家族(代理人)の署名をお願いいたします。

これは、日常あるいは緊急時の連絡等に備えてお願いするものです。

※ 契約時にご家族(代理人)が定められていない場合でも、サービス利用契約の締結は可能です。

## 8. 個人情報の使用及び管理、守秘義務について

個人情報保護法に基づき、個人の権利、利益を保護するために、ご利用者及びご家族の個人情報は適切に管理いたします。当法人の定める個人情報に関する規則により、「個人情報保護方針」と「個人情報の利用目的」は明確にして、施設に掲示します。

個人情報の収集、利用、提供に当っては、「個人情報の使用に係る同意書」で同意を得ます。

また、当法人の全ての事業者並びに全ての職員は、サービスを提供する上で知り得たご利用者及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らしません。

この守秘義務は、契約終了後も同様です。

## 9. ご利用者の記録や情報の管理、開示について

当事業所は、関係法令に基づいてご利用者の記録や情報を適切に管理し、ご利用者等の求めに応じ、その内容を開示します。

(開示に際して必要なコピーなどの諸費用は、ご請求者の負担となります。)

- ◇ 閲覧・複写ができる窓口 「ますだ」ハイツ内居宅介護支援事業所万葉苑事務室
- ◇ 業務日時 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:30
- ◇ 閲覧場所 「ますだ」ハイツ内居宅介護支援事業所万葉苑事務室

## 10. 虐待防止・身体拘束廃止のための措置に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待防止の観点から、虐待の発生・再発を防止するための措置として、委員会の開催、指針の整備、研修の実施及び担当者を配置します。

- 2 身体拘束廃止に向けた取り組みとして、職員一人ひとりが身体拘束の弊害を認識(問題意識を共有)し事故の起きない環境の整備に努める。やむを得ず拘束を行う場合は、その必要性等を明確にし、利用者または家族の同意を得て実施します。

### 11. 事故発生の防止と発生時対応

事業所における利用者に対する介護・医療事故等を防止し、安全かつ適切で質の高い介護・医療を提供するため、委員会の開催、指針の整備、研修の実施及び安全対策担当者を配置します。

### 12. 緊急時の対応について

サービスを提供するに当たり、あらかじめ利用者の心身の状況を把握いたします。事故、利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医又は予め定められた協力医療機関及び利用者家族へ連絡等の対応をいたします。

### 13. 非常災害対策について

当施設は、非常災害時の関連機関への通報および連携をとり、ご利用者の安全を第一に必要な対応を行います。また、非常災害に備えるため、想定される災害に係る避難訓練等を実施し

ています。

(1) 通報訓練	年 1 回以上	(2) 消火訓練	年 2 回以上
(3) 避難誘導訓練	年 2 回以上	(4) 救出救護訓練	年 1 回以上
(5) インフラ不全訓練	年 1 回以上		

#### 14. 業務継続期計画(BCP)について

災害又は感染症が発生した場合であっても、利用者及び職員の生命を守り、事業を継続的・安定的に実施するために事業継続計画を策定し、研修・訓練を実施します。

2 訓練の実施に当たっては地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

#### 15. 衛生管理について

当事業所は、下記に掲げる衛生管理の項目について、指針の整備、委員会の設置及び定期的開催、職員研修等を実施し、予防並びに拡散防止に取り組みます。

#### 16. 苦情解決体制について

##### (1) 当施設における苦情解決体制

当施設における苦情やご相談は下記の窓口で受け付けます。また、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。

施設の設備又はサービスに関する苦情・要望等に対し、当法人の苦情解決実施要綱に基づき、速やかに事実関係を調査し、その結果並びに改善の必要性の有無及び改善について、ご利用者又はご家族等に報告いたします。

苦情受付担当者 (苦情受付窓口)	[職名] 管理者・主任介護支援専門員 有福 奈麻美		
受付時間	毎週月曜日～金曜日(祝日を除く) 8:30～17:30		
受付電話番号	0856-22-2023 (FAX 0856-22-2024)		
苦情解決責任者	[職名] 施設長 坂本 みゆき		
第三者委員	福原 昌子	益田市七尾町 9-35	電話 090-7504-0303
	大畑 伸幸	益田市中島町口 176-22	電話 090-2298-0971

##### (2) 行政機関その他苦情受付機関(土日祝日を除きます。)

益田市役所高齢者福祉課	所在地 電話番号 受付時間	益田市常盤町 1-1 0856-31-0218 8:30～12:00 13:00～17:15
島根県国民健康保険団体連 合会	所在地 電話番号 受付時間	松江市学園 1-7-14 0852-21-2811 8:30～12:00 13:00～17:00
島根県運営適正化委員会	所在地 電話番号 受付時間	松江市東津田町 1741-3 0852-32-5913 8:30～12:00 13:00～17:00

#### 17. 第三者評価の実施状況

当施設において、福祉サービス第三者評価制度による第三者評価は実施していません。



## 18. 損害賠償について

当事業所において、サービスの提供に伴って、事業所の責任によりご利用者の生命・身体・財産等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償いたします。ただし、ご利用者の故意又は過失等が認められる場合はこの限りではありません。

個人情報管理・守秘義務に違反した場合も同様とします。

当事業所を含む梅寿会の全ての施設は、万一の事故に備えて、下記の賠償責任保険に加入しております。

保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
保険会社	あいおい損害保険株式会社
加入内容	対人・対物賠償補償（対人1名1億、対物1事故1,000万） 対人見舞い費用（見舞金支払）、個人情報漏洩賠償 管理財物、人格権侵害他

※当法人の所有・使用する全ての車両について、任意自動車保険に加入しています。