

# 重要事項説明書（居宅介護支援事業）

居宅介護支援契約の締結にあたっては、「居宅介護支援重要事項説明書」の内容について十分に確認され、且つ同意のうえで行っていただきますようお願いいたします。なお、利用者の身体状況によりご判断等に支障がある場合は、家族または成年後見人等の立ち合いのうえご契約をお願いいたします。居宅介護支援サービス提供の開始にあたり、厚生労働省令に基づいて当事業所があなたに説明すべき事項は次の通りです。

## 1 事業所の概要

事業所名	横浜市六角橋地域ケアプラザ
所在地	横浜市神奈川区六角橋3-3-1 3山室八左衛門ビル
事業者指定番号	第1470201961号
管理者・連絡先	貞宗 郁江 045-413-3281
サービス提供地域	神奈川区・港北区・保土ヶ谷区・緑区・西区
併設サービス	介護予防支援（地域包括支援センター）

## 2 事業所の職員体制

職種	従事するサービス内容等	人員
管理者	管理者は、業務の管理を一元的に行います。	1名（常勤）
介護支援専門員	介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じるとともに、居宅サービス計画の作成を行います。また、課題の分析を行い、必要に応じて利用者への説明を行います。	3名以上（常勤3名以上）

## 3 業務日及び業務時間

業務日	業務時間
月曜日～土曜日（国民の祝日および年末年始12/29～1/3を除く）	午前9時から午後6時まで

※電話により24時間連絡可能です

## 4 サービスの内容

- (1) 居宅サービス計画の作成
- (2) サービス事業者との連絡調整
- (3) 居宅介護サービス計画の実施状況の把握
- (4) 市町村への連絡・調整等
- (5) 介護保険施設の紹介その他便宜の供与
- (6) サービス担当者会議の開催
- (7) モニタリング訪問

## 5 サービスの提供方法

- (1) 相談対応：利用者や家族に対し、サービス提供方法を分かりやすく説明し、相談に応じます。
- (2) 課題分析：利用者宅を訪問し、生活全般を把握し、課題を明確にします。
- (3) 計画原案作成：利用者の希望や課題を基にサービスの目標や留意点を含む原案を作成します。
- (4) 事業者紹介：利用者に複数のサービス事業者を紹介し、理解を得ます。
- (5) 計画の確定：利用者に計画内容を説明し、文書で同意を得ます。

## 6 サービス利用料及び利用者負担

- (1) 居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとします。  
ただし、当該居宅介護支援事業が法定代理受領サービスであるときは利用者負担はありません。  
利用者の保険料未払い等による償還払いサービスになった場合の費用は改めて説明いたします。
- (2) 利用者は、この居宅介護支援にかかる訪問調査、居宅サービス計画の作成等のサービス提供を1週間以上の予告期間をもって解約できます。その際のキャンセル料等については必要ありません。

## 7 当事業所における運営方針

当事業所におけるサービス提供方針は次のとおりです。

- (1) 居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の意思を尊重し、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者が自立した日常生活を営むことができることを目標とします。また、計画の作成にあたっては、原則として、相談を受け付けてから7日以内に利用者宅を訪問の上、状況調査を行います。
- (2) 適正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に、常に利用者の立場に立ち、提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏ることのないように、公正中立に居宅サービス計画を作成するとともに、サービス事業者との連絡調整を行います。
- (3) 事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス、ボランティア団体等との綿密な連携を図り、総合的なサービス提供の調整に努め、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するように十分配慮いたします。
- (4) 事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また業務態勢を整備します。  
ア 採用時研修 採用後3か月以内  
イ 定期研修 年4回以上

## 8 個人情報の保護

### (1) 情報の保護及び利用の制限

事業所は、業務上知り得た利用者及び家族等の個人情報を正当な理由なく第三者に漏らすことはございません。但し、ご契約に基づくサービスを提供するうえで必要な場合、「個人情報使用 同意書」に定められた範囲内で必要な情報を提供させていただきますので予めご理解ください。

### (2) 守秘義務の継続

この守秘義務は、利用者と事業者の契約が終了した後も守られます。また、当事業所は、担当職員であった者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、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) 介護記録の開示

利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、利用者又は身元引受人等の請求に応じて閲覧させます。但し、正当な理由がある場合に限り、複写物を交付します。

介護記録開示請求権利者より介護記録開示請求があった場合には、下記のように取り扱わせていただきますので、ご理解ください。

1 介護記録開示請求について利用者の意思表示があった場合は、そのご意思を優先します。

2 利用者が故人で生前の意思表示が確認できない、またはご利用中であるが意思表示が出来ない場合で、介護記録開示請求権利者が正当な手続きにより介護記録開示請求があった場合には、その請求に応じ開示致します。

なお当法人は、家族間の考え方の不一致については、家族間で直接解決していただくことを前提としており、職員が家族間に入り情報伝達や調整等は行わないこともご理解ください。

## 9 事故発生時の対応

- (1) 事業所は、指定居宅介護支援の提供により、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、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) 事業所は、前項の事故及び事故に際してとった処置について記録します。
- (3) 事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償保険契約している保険会社と協力して適正に損害賠償をおこないます。

## 10 相談窓口、苦情対応について

(1) 当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

電話番号	045-413-3281
FAX番号	045-488-3138
担当者	貞宗 郁江（管理者）
法人窓口	社会福祉法人若竹大寿会 法人本部 電話番号 045-548-9233（土・日・祝祭日除く9:00～18:00）
その他	相談・苦情については、担当者、管理者および介護支援専門員が対応します。不在の場合でも、対応した者が必ず「苦情相談記録表」を作成し、担当者、管理者および介護支援専門員に引き継ぎます。

## (2) 行政機関その他苦情受付機関

神奈川県 神奈川区役所 高齢・障害支援課	電話番号 045-411-7019 FAX 045-324-3702 受付時間 月曜日から金曜日
港北区役所 高齢・障害支援課	電話番号 045-540-2325 FAX 045-540-2396 受付時間 月曜日から金曜日
保土ヶ谷区役所 高齢・障害支援課	電話番号 045-334-6394 FAX 045-334-6393 受付時間 月曜日から金曜日
緑区役所 高齢・障害支援課	電話番号 045-930-2315 FAX 045-930-2310 受付時間 月曜日から金曜日
西区役所 高齢・障害支援課	電話番号 045-320-8491 FAX 045-290-3422 受付時間 月曜日から金曜日
神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護苦情相談係	電話番号 045-329-3447 受付時間 月曜日から金曜日
横浜市はまふくコール (横浜市苦情相談コールセンター)	電話番号 045-263-8084 FAX 045-550-3615 受付時間 月曜日から金曜日

## 11 運営法人の概要

名称	社会福祉法人 若竹大寿会
代表者名	理事長 竹田 一雄
法人本部所在地・連絡先	横浜市神奈川区羽沢町550-1 電話番号045-548-9233 FAX045-548-9770
実施事業の概要	横浜市を中心に介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）、介護老人保健施設、地域ケアプラザ、通所介護、通所リハビリテーション、訪問リハビリテーション、グループホーム、訪問介護、訪問看護、サービス付き高齢者向け住宅などの高齢者福祉事業、地域活動ホーム、ケアホームなどの障害者福祉事業、クリニックを展開しています。 施設の詳細等は <a href="http://www.wakatake.net">http://www.wakatake.net</a> でご確認ください。
事業所数	30カ所

## 12 感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業者は、感染症の予防及びまん延防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対する感染症の予防及びまん延防止のための研修を定期的実施しています。

## 13 虐待の防止について

- (1) 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
- ①虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
  - ②虐待の防止のための指針を整備しています。
  - ③従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
  - ④虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当を設置しています。
- (2) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを区市町村に通報します。

#### 1 4 非常災害対策

事業所は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）を年に2回以上実施します。

#### 1 5 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

#### 1 6 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、契約終了の日から5年間保存します。

#### 1 7 サービス利用にあたっての禁止事項について

利用者、家族、関係者等において、カスタマーハラスメントに該当するような次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、やむを得ずサービスを終了する場合があります。

- (1) 従業員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- (3) サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音などを無断で SNS などに掲載すること。

#### 1 8 利用者、家族への依頼事項

- (1) ご入院、ご入所等された場合は、担当介護支援専門員の氏名、所属、連絡先等を入院先医療機関等へお伝えください。そのため担当介護支援専門員がお渡しした名刺は、介護保険証や健康保険証と一緒に保管願います。
- (2) 利用者、家族は居宅サービス計画の作成にあたり、複数のサービス事業者の紹介を受けることができます。また、なぜその事業者を居宅サービス計画に位置付けたのかという説明を介護支援専門員に求めることが出来ます。サービス事業者選定にあたってご不明な点がありましたら、遠慮なく担当介護支援専門員にお尋ねください。

年 月 日

#### 【説明確認欄】

サービス契約の締結にあたり、上記により重要事項を説明しました。

事業者 社会福祉法人 若竹大寿会 横浜市六角橋地域ケアプラザ

説明者 \_\_\_\_\_

#### 【説明同意欄】

居宅介護支援に係る契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受け、理解・同意し本書面の交付を受けました。

利用者

氏名 \_\_\_\_\_

代理人又は立会人

氏名 \_\_\_\_\_ (続柄) \_\_\_\_\_