

様

## 寿居宅介護支援事業所 重要事項説明書

### 1. 当事業所が提供するサービスの担当介護支援専門員

担当者氏名 介護支援専門員：  
電話連絡先 042-394-6548  
※月～土曜日の午前8時45分～午後5時30分

### 2. 居宅介護支援事業所の概要

#### (1) 当事業所の概要

法人種別・名称	社会福祉法人 東京蒼生会
代表者役職・氏名	別に示す。※(以下【契約書別紙】という)
法人本部所在地	東京都東村山市富士見町2丁目1番地3
定款の目的に 定めた事業	公益事業 (イ) 居宅介護支援事業の経営 ①寿居宅介護支援事業所

#### (2) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	寿居宅介護支援事業所
所在地	東京都東村山市富士見町2丁目1番地2
介護保険指定番号	居宅介護支援 (東京都：1372700177)
サービスを提供 する地域	東村山市、小平市、東大和市、東久留米市、 ※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

#### (3) 事業所の職員体制

事業所の管理者以下介護支援専門員を配置します。  
詳細は別に定め示します。(以下【契約書別紙】という。)

#### (4) 営業時間

平日・土曜日	午前8時45分 ~ 午後5時30分
--------	-------------------

※営業をしない日 日曜日、祝祭日及び年末年始(12月31日～翌年1月3日)

※24時間連絡体制 上記の営業日及び営業時間以外につきましても24時間の連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保しています。

### 3. 居宅介護支援の申込みからサービス提供までの流れと主な内容

①居宅介護支援の利用申し込み・契約(契約書、重要事項説明書)

↓

- ②課題分析（アセスメント）  
↓  
③居宅サービス計画の作成と支給限度確認・利用者負担計算  
↓  
④サービス担当者会議による調整または居宅介護支援事業者によるサービスの提供  
↓  
⑤利用者へ居宅サービス計画の説明と同意  
↓  
⑥サービス利用票を作成・交付  
↓  
⑦サービス開始

## 4. 利用料金

### （1）利用料

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額支給されるので利用者の自己負担はありませんが、居宅介護支援利用料は厚生労働大臣が定めた額に準じます。金額は【契約書別紙】に定めます。

※介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払わない場合、1ヶ月につき要介護度に応じて金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日 保険者 の担当窓口に出しますと、全額払い戻しを受けられます。

### （2）交通費

前記2の（2）のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。  
それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費が必要です。

### （3）解約料

お客様は、いつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

### （4）その他

支払い方法については、料金が発生する場合、その都度請求をいたしますので、現金でお支払いください。お支払いいただきますと領収書を発行します。

## 5. サービスの利用方法

### （1）サービスの利用開始

まずは、お電話でお申し込みください。当事業所の担当職員がお伺いいたします。  
契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。  
なお、介護支援専門員の変更を希望される場合は、お申し出ください。

(2) サービスの利用にあたってのご留意いただきたい事項

次の行為は禁止します。

- i) 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ii) 職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
- iii) 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

(3) サービスの終了

①お客様の都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出下さればいつでも解約できます。

②当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了一ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介いたします。

③職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、お客様に対して介護サービスを提供することが著しく困難になった場合

これにより契約を解除する場合、当事業所は居宅介護支援事業所または保険者である区市町村と連絡を取り、お客様の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じます。

④自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・お客様が介護保健施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当(自立)、要支援1・2と認定された場合

※この場合、後に要支援または要介護と認定された場合は、再度契約することができます。

- ・お客様がお亡くなりになった場合

⑤その他

お客様やご家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難い程の暴言・暴力・ハラスメント等があった時は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。その場合、お客様のサービス利用上の不利益が生じないよう担当者又は事業所変更による配慮を致します。

## 6. 当事業所の居宅介護支援について

(1) 運営の方針

- ①社会福祉法人が経営する寿居宅介護支援事業所は、介護保険法を遵守した運営を行います。なお、心付け等の金品についてはご辞退いたします。
- ②居宅介護支援事業の適正な運営を確保するために事業所の介護支援専門員その他の従事者が要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な介護支援を提供します。
- ③介護支援専門員等は、利用者の心身の状況やその置かれている環境等に応じ、その利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたって援助を行います。

なお、介護支援専門員等への研修については、定期的実施しています。

- ④事業の実施に当たっては、公平中立なケアマネジメントを確保するよう努めます  
利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき適切な保健医療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公平中立な立場で調整します。  
利用者は、ケアプランに位置付ける複数の居宅サービス事業者の紹介および当該事業所をケアプランに位置付けた理由を事業所へ求める事ができます。その場合、介護支援専門員等は、ご紹介したサービス提供事業所についての説明をいたします。

また、事業所の前6ヶ月間に作成した介護計画における、訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与のサービスの利用割合及び、同一事業者によって提供されたものの割合を別紙の通り説明致します。

- ⑤事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域の保健・医療福祉機関と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

- ⑥医療連携の強化にあたり、利用者が入院時に担当の介護支援専門員の氏名等を入院先の医療機関に提供していただけるよう、利用者等に依頼しています。

- ⑦業務継続計画（BCP）の策定等 感染症や非常災害の発生時について  
業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的で開催するなどの措置を講じます。感染症の予防及びまん延の防止のための措置 感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等取り組みます。

- ⑧高齢者虐待防止について  
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。虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、職員へ定期的な研修等を通じて、人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。虐待防止のための指針を整備します。虐待防止に関する担当者を置きます。

- ⑨身体拘束について  
利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き身体拘束を行いません。  
身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

## (2) 居宅介護支援の実施概要等

当事業所において課題分析(アセスメント)を行います。

アセスメントは、在宅高齢者等の状態像（病状や生活状況など）を事実としてとらえまとめたものであり、利用者一人ひとりのケアの目標を明確にし、自立の姿を示すことができ、さらにケアプラン作成者がケアの判断基準や根拠を明らかにできるものです。

また、職種を越えた共通言語によって、多種多様なスタッフが共通理解のもとでケアを進める事ができます。

## 7. サービス内容に関する相談・要望・苦情の窓口

居宅介護支援に関する相談・要望・苦情等は、担当の介護支援専門員か、下記の窓口までお申し出下さい。

- ①当事業所お客様相談・苦情担当 担当者は【契約書別紙】に表示します。

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供

している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

なお、苦情をいただいた場合、事業所間で共有し真摯に受け止め、状況に応じた対応をさせていただきます。また、法人にも報告・相談をし、結果と反省を共有しております。

担当者 寿居宅介護支援事業所相談担当  
電話 042-394-6548  
受付時間 月～土曜日 午前8時45分～午後5時30分  
休業日は、日曜日・祝祭日及び年末年始（12/31～1/3）

※当事業所において解決が困難な場合は、第三者委員に委ねる事ができます。

## ②その他

- ・当事業所以外に、区市町村の介護保険担当窓口等に苦情を伝えることができます。

東村山市 介護保険課

電話 042-393-5111（代表）

\*上記以外の市区町村は事業所にお問い合わせください

- ・国保連合会の相談・苦情窓口で苦情を伝えることができます。

東京都国民健康保険団体連合会「苦情相談窓口」

電話 03-6238-0177（直通）

上記の契約内容にあたり、事業者から説明を受け、同意をいたします。

## <ご利用者>

住所

氏名

㊞

## <代理人>

住所

氏名

㊞