

居宅介護支援重要事項説明書

1. 事業者の概要

名 称	ヌマタ株式会社
代表者氏名	代表取締役 沼田 夕子
本社所在地	埼玉県北葛飾郡松伏町松葉1-1-24
電話番号	048-972-4260

2. サービスを提供する事業所の内容

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号及び提供地域

事業所名	ケアプランゆうゆう
所在地	埼玉県北葛飾郡松伏町松葉1-1-24
電話番号	048-972-4260
介護保険事業所番号	1171101643
サービス提供地域	松伏町、春日部市、越谷市、吉川市

(2) 事業の目的と運営方針

事業の目的	利用者の意思及び人格を尊重した上で、利用者の状況に応じた適切な居宅介護支援事業を提供することにより、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支援することを目的とします。
運営の方針	利用者の心身の状況や環境等に応じて、その選択に基づいた適切な保健医療・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ます。常に利用者の立場に立って、提供される指定居宅サービスが特定の事業者に不当に偏ることのないよう努めます。市町村や地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者等との連携に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日（土曜・日曜・祭日・12月28日～1月3日は除く）
営業時間	午前9時00分～午後5時00分
その他	電話等により営業時間外にあっても連絡可能な体制をとります

(4) 事業所の職員体制

職種	人数	区分	業務内容
管理者	1名	常勤	従業者及び業務の管理、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令
主任介護支援専門員	1名以上	常勤・非常勤	居宅介護支援業務
介護支援専門員	1名以上	常勤・非常勤	居宅介護支援業務

(5) サービスの内容

居宅介護支援の内容	① 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成
	② 居宅サービス事業者との連絡・調整、サービス担当者会議の開催
	③ サービス実施状況の把握・評価
	④ 利用者状態の把握 ※少なくとも月1回は利用者の居宅を訪問し面接します
	⑤ 給付管理
	⑥ 要介護認定申請に対する協力・援助
	⑦ 相談業務

別紙1に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照

(6) 担当介護支援専門員（ケアマネジャー）

3. 利用料金について

(1) 利用料

要介護認定された方は、通常の場合、介護保険から給付されますので、ご利用者の利用料負担はありません。居宅介護支援費の基本報酬に関しては別紙2「居宅介護支援事業の利用料金について」のとおりです。ただし、保険料の滞納等により当事業所が法定代理受領できない場合には、指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準による額をお支払いいただきます。

(2) 交通費

サービスを提供する地域にお住まいの方の交通費はいただきません。サービス提供地域以外の方は、介護支援専門員が訪問するための交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常のサービス提供地域を越えた地点から1km当たり50円とします。

(3) 解約料

利用者は契約を解約することができ、解約料はいただきません。

4. 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

(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申し出てください。

(2) 居宅介護支援提供に先立って、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）を確認させていただきます。被保険者の住所など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、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。

(5) 当事業所において作成された居宅サービス計画の訪問介護、通所介護（地域密着型通所介護含む）、福祉用具貸与の利用状況は別紙3「サービス利用状況について」のとおりです。

5. サービスの終了

(1) 利用者のご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あります。その場合は、終了1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します。

(3) 自動終了

次の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合、または3ヶ月以上入院した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者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
- ・利用者がお亡くなりになった場合

(4) その他

利用者又はその家族等による本契約を継続しがたいほどの重大な行為により円滑なサービスが提供できなくなる場合、職員に対して暴言・暴力・ハラスメント行為があった場合は、即座にサービスを終了させていただく場合があります。

※ハラスメントの例

暴力又は乱暴な言動、無理な要求	物を投げつける、刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、怒鳴る、大声を発する、誹謗中傷、理不尽な要求をする など
セクシュアルハラスメント	介護従事者の体を触る、手を握る、腕を引っ張り抱きしめる、ヌード写真を見せる、性的な話し卑猥な言動をする など
その他	介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く、ストーカー行為 など

6. 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めます。

(2) 利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の個人情報を用いません。また利用者の家族の個人情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

(3) 従業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、従業員である期間及び従業員でなくなった場合においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

7. 緊急時の対応について

利用者に緊急の事態が発生した場合、利用者のご家族や主治医にご連絡するとともに、必要な対応を行います。その際、予め指定する連絡先にも連絡します。

8. 事故発生時の対応について

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市区町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保 険 名	介護事業者賠償責任補償
補償の概要	対人・対物・管理財物賠償補償その他事業者が法律上の賠償責任を負った場合の補償

9. 虐待の防止について

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。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (5) 保険者、地域包括支援センター、警察等との虐待等における通報先との連携・協力を努めます。

10. 感染症の予防およびまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、またはまん延しないように、次の措置を講じるよう努めます。

- (1) 感染症等リスクマネジメントマニュアルを作成し、感染症への対応や感染が判明した際は迅速かつ適切に対応するとともに、その原因を解明し、対策を実施し再発予防に努めます。
- (2) 従業者に対して、感染症の予防およびまん延防止のための研修を定期的実施します。

11. 業務継続計画の策定について

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するためと非常時の体制での早期業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- (1) 従業者に対して、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (2) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

12. 身体拘束等の適正化の推進について

サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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その他必要な事項を記録するものとします。

13. 例外的な事項について

この重要事項説明書及び介護保険等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業所の協議により定めさせていただきます。

14. サービス提供に関する相談、苦情について

提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

【苦情申立の窓口】

事業者	ケアプランゆうゆう 管理者 沼田 夕子	所在地 埼玉県北葛飾郡松伏町松葉 1-1-24 電話番号 048-972-4260 受付時間 平日 午前9時～午後5時
保険者 (市町村)	松伏町役場 いきいき福祉課	所在地 埼玉県北葛飾郡松伏町松伏 2424 番地 電話番号 048-991-1886
	春日部市役所 介護保険課	所在地 埼玉県春日部市中央六丁目 2 番地 電話番号 048-736-1111 (代表)
	越谷市役所 介護保険課	所在地 埼玉県越谷市越ヶ谷四丁目 2 番 1 号 電話番号 048-964-2111 (代表)
	吉川市役所 長寿支援課	所在地 埼玉県吉川市きよみ野一丁目 1 番地 電話番号 048-982-5111 (代表)
公的団体	埼玉県 国民健康保険団体連合会 介護福祉課 苦情対応係	所在地 埼玉県さいたま市中央区大字下落合 1704 番 電話番号 048-824-2568 受付時間 午前8時30分～正午、午後1時～午後5時 (土・日・祝日は除く)