

居宅介護支援重要事項説明書

(2025年9月1日現在)

1. サービス内容に関する相談、要望、苦情等窓口

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く各提供サービスについてのご相談・苦情は下記窓口で承ります。

《逗子ケアマネジメントオフィス》担当者:川島幸恵

電話番号 046-874-9340

《逗子市福祉部高齢介護課》担当者:介護保険係

電話番号 046-873-1111

《葉山町福祉部高齢者福祉課》担当者:介護保険係

電話番号 046-876-1111

《横須賀市福祉部介護保険課》担当者:保険給付係

電話番号:046-822-8253

《神奈川県国民健康保険団体連合会》担当者:苦情専用受付係

電話番号 045-329-3447

*ご不明の点はどのようなことでも遠慮なくお尋ねください。

2. 居宅介護支援事業所逗子ケアマネジメントオフィスの概要

事業者 株式会社逗子のイスキア

事業所名 逗子ケアマネジメントオフィス

介護保険事業所番号 1472501145

サービスを提供する通常の実施地域は、逗子市、葉山町、横須賀市とする。

上記以外の鎌倉、横浜市金沢区の通常の実施地域以外の方はご相談ください。但し、通常の事業地域を超えた地点から居宅介護支援に要した交通費は公共交通機関を利用したものとして算定し、その実費を徴収いたします。

事業の目的 介護支援専門員が要介護状態にある高齢者に（以下「要介護者」という）に対し、適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とする。

運営の方針 当事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう援助いたします。

所在地 〒249-0003 逗子市池子二丁目 4-79 逗子クレール 202

電話 046-874-9340 《緊急連絡電話》080-2390-4807

FAX 046-874-9147

3. 事業所の職員体制等

管理者（介護支援専門員と兼務） 1名 サービス管理全般

介護支援専門員 2名 サービス計画の立案・管理等

4. 営業日と営業時間

営業日 月曜日～金曜日

営業時間 午前8時30分～午後5時30分

休業日 土曜・日曜・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）

時間外対応体制 事業所への営業日時外の電話は介護支援専門員の業務用携帯電話に自動転送され常時連絡が可能です。

5. サービスの内容及び方法

- ①利用者の居宅を訪問し、利用者や家族に面接して、支援する上で解決しなければならない課題の把握や分析を行います。
- ②課題に基づき居宅サービス計画原案を作成し、サービス担当者会議を開催します。
- ③サービス担当者会議では、各サービス担当者が利用者の状況を把握し、情報を共有します。
- ④毎月のサービス内容については、利用者や家族に確認し、利用票への署名または捺印によって同意とします。
- ⑤サービス開始後においても、心身や環境の変化に応じた適切なサービスが提供されるよう、定期的に電話連絡や訪問により状況を把握し、居宅サービス計画の変更等を行います。
- ⑥更新月や必要時にサービス担当者会議を開催するなどの方法で、担当者からの専門的な意見を求めます。
- ⑦介護保険の更新や区分変更申請について、必要な援助を行います。
- ⑧要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合には、地域包括支援センターに利用者の情報を提供するなどの連携を図ります。

6. 利用料金

当事業所に対する利用料金（ケアプラン作成、定期的な自宅訪問など）は介護保険により全額が支給されますので、ご利用者の方の自己負担はありません。ただし介護保険料の滞納があった場合はその支給が受けられないため、ご利用者の方に利用費用をお支払頂きます（手続きを取ることで後日払い戻しを受けることができます）。

※介護サービスの利用費用（各事業者の別紙参照）は、各サービス提供事業者に直接お支払い頂きます。

※事業実施地域内にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、交通費は頂きません。

7. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所職員がお伺いいたします。契約を締結した後、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

①利用者のご都合でサービスを終了する場合

文書等でお申し出くだされば、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

人員等で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30日前までに文書等で通知するとともに、地域の他の居宅支援事業所をご紹介します。

③自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合・・・入所日
- ・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
・・・非該当となった日

・利用者が亡くなった場合・・・・・・・・・・死亡日

④その他

事業所は、正当な理由がなく、居宅介護サービスの提供を拒否することはありません。ただし、以下の場合、居宅介護サービスを即時中止させていただくとともに、ただちに当該市区町村に状況報告をいたします。

i 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等により、要介護状態等の悪化をもたらす場合

ii 偽りその他の不正行為によって保険給付を受け、または受けようとした場合

iii 次のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合

■暴力又は乱暴な言動、行動、無理な要求

- ・物を投げつける、必要書類を意図的に破る。
- ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける。
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する。
- ・物を投げつける、叩く、蹴るなどの威嚇行為など。
- ・対象範囲外のサービスの強要。

■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、面談や電話で長時間拘束する。
- ・ストーカー行為など。
- ・人格を否定するような発言、差別的な発言をするなど、個人の尊厳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。
- ・直接的な言動だけでなく、第三者や他事業所等へ事実でないことを吹聴することやSNS/インターネット上での誹謗中傷行為等も含まれます。

8. 公正中立な立場での業務の実施

当事業所は、利用者のサービス事業者選択への支援を行うにあたっては、利用者の希望、必要性に反して特定の事業者・法人への利益誘導を行う事がないよう、その選定または推薦に関しては公正中立に行います。利用者は複数の事業所の紹介や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す。

利用者は、介護支援専門員がケアプランに位置付けた指定居宅サービス事業者等について、その事業者を選定した理由の説明を求めることができます。

9. 記録の整備

当事業所は指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、その記録を居宅サービス提供の終了の日から5年間保存します。

10. 秘密保持

当事業所の職員は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、介護保険に関与しない第三者に漏らすことはありません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

11. 虐待防止について

当事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止の等のために、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配置します。
虐待防止に関する責任者：管理者 川島幸恵
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 事業所における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ます。また、虐待を防止するための定期的な研修を従業員に実施します。
- (4) 虐待防止のための指針を整備します。
- (5) 虐待防止のために必要な措置として、事業者又は養護者（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、速やかに必要な関係機関へ通報します。

12. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

| | |
|-------------------|----------------------|
| 【家族等緊急連絡先】 | 氏名： _____（続柄： _____） |
| | 住所： _____ |
| | 電話番号： _____ |
| | 携帯番号： _____ |

※代理人が緊急連絡者の場合は不要です

13. ハラスメント対策

当事業所は、職場において働く従業員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向けて取組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える行為は組織として許容しません。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、法人のハラスメント防止の規程などを基に対応し、会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 従業員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修など実施します。また、職場、訪問先等におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

14. 業務継続に向けた取り組み

感染症や自然災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して居宅介護支援の提供が受けられるよう業務継続計画を策定するとともに、当該計画に沿った研修及び訓練を実施します。

15. 感染症の予防及びまん延防止のための措置

感染症の発生及び蔓延防止のため次の措置を講じます。

(1) 感染症防止に関する担当者の選定

管理者 川島幸恵

(2) 感染症及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会の開催。

(3) 感染症及び蔓延の防止のための指針の整備。

(4) 感染症及び蔓延の防止のための研修及び訓練の実施。

16. 従業員の研修について

当事業者は職員等の質的向上を図るための、次のとおり内部研修等を実施するほか、外部研修への積極的参加の機会を設ける。

(1) 内部研修: 全職員を対象とした事業所内研修会を随時実施する。

(2) 連絡会: 利用者に関する情報またはサービス提供における留意事項の伝達などを目的とした連絡会を毎週実施

(3) 公的機関や介護・医療等の専門機関が実施する研修会等への参加

(4) 各介護支援専門員の個人研修目標に沿った内容の研修会への参加 (費用は事所負担)

(5) 採用時研修は、採用後2ヶ月以内に実施し継続研修として年2回以上実施する。

17. 身分証携行義務

当事業所の介護支援専門員は、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。

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

(事業所)

〈所在地〉 〒249-0003 逗子市池子 2-4-79 逗子クレール 202

〈事業者名〉 逗子ケアマネジメントオフィス

〈管理者〉 川島幸恵

〈説明者〉 _____ 印

私は、居宅介護支援契約の締結にあたり、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、サービス提供開始に同意しました。

(利用者)

〈住所〉 〒 _____

〈氏名〉 _____ 印

〈電話〉 _____

(代理人または立会人) (利用者本人が説明を受け捺印した場合は不要です)

〈住所〉 〒 _____

〈氏名〉 _____ 印 (続柄: _____)

〈電話〉 _____

別紙

サービスの利用状況等について

当事業所の居宅サービス計画の訪問、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次のとおりです。

- ① 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合（R7/3/1～R7/8/31）

総プラン数 579件
 訪問介護 20.3%
 通所介護 22.6%
 地域密着型通所介護 13.9%
 福祉用具貸与 43.2%

- ② 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合。

| | | | |
|---------------|-------------------|----------------------|---------------------|
| 訪問介護 | 生活クラブ 葉山 33.3% | (株) やさしい手 27.6% | まにまに訪問介護 24.8% |
| 通所介護 | デイサービス元氣 32.1% | 清寿苑デイサービス 22.1% | ポーラスター逗子 18.3% |
| 地域密着型 通所介護 | サロンデイ逗子 32.6% | じん東逗子 17.3% | デイサービスいこい家 23.1% |
| 福祉用具貸 与 | サクラサービス 32.8% | アビリティ・ケアネット 32.4% | (株) メディケアー 20.8% |

個人情報使用同意書

私（利用者）の個人情報については、返子ケアマネジメントオフィス（以下事業者という）が以下に記す内容に従って使用することに同意します。

1. 個人情報の範囲

この同意書でいう個人情報は、利用者の氏名、生年月日、身体状況、家族構成等、2に示す目的を果たす上で必要な情報とする。

2. 個人情報の利用目的

介護サービス事業者が利用者との居宅介護支援契約に基づいて介護サービスの提供を円滑に行うためのみに利用し、それ以外の目的では使用しない。

3. 使用に当たっての条件

- (1) サービス担当者会議においてはその内容および出席者名を記録しておく。
- (2) 以下のいずれかに該当する場合以外を除き個人情報を第三者に提供すること
はしない。
 - ア. 提供者本人の同意がある場合
 - イ. 法令に基づき開示・提供を求められた場合
 - ウ. 人の生命、身体または財産の保護のために必要な場合であって、本人の同を得ることが困難である場合
- (3) 個人情報に法令および社内規程に則り適正に管理し、紛失、破壊、改ざん、漏洩等について安全対策を講じる。
- (4) 利用目的に照らして不要となった個人情報については、速やかに削除・廃棄する。

4. 使用する期間

申し込み日から契約終了日までの期間

令和 年 月 日

株式会社 返子のイスキア
返子ケアマネジメントオフィス 御中

【利用者】 住 所 _____

氏 名 _____ 印

【利用者代理人】 住 所 _____

氏 名 _____ 印

【家族代表者】 住 所 _____

氏 名 _____ 印