

# 居宅介護支援重要事項説明書

社会福祉法人にんじんの会  
介護相談センターにんじん・荻窪ふれあいの家

- ◆ 利用者様の相談や苦情については、次の窓口で対応します。  
何でもおたずね下さい。

① サービス相談・苦情窓口

担当者 : 主幹 田中美喜  
電話番号 : 03-3220-9637  
(受付時間 月～金曜日 9:00～17:00)

② その他

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

杉並区介護保険課 電話番号 03-3312-2111(代)

世田谷区高齢福祉部介護保険課 電話番号 03-5432-2298

三鷹市高齢者支援課 電話番号 0422-45-1151(代)

武蔵野市高齢者支援課 電話番号 0422-60-2525(代)

東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導課 介護相談窓口担当  
電話番号 03-6238-0177

「苦情解決の仕組み指針」に基づく第三者委員

・山岡 義典(法政大学現代福祉学部教授)

電話番号 042-783-2830

・石井 正子(薬剤師) 電話番号 090-2662-3495

- ◆ 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

- |                   |                                 |
|-------------------|---------------------------------|
| ① 相談・受付           | ご連絡頂きましたら、お伺い致します。              |
| ② 重要事項の説明         | 契約に際してのご説明をします。                 |
| ③ 契約              | 居宅介護支援サービスを提供する契約を結びます。         |
| ④ サービス計画作成        | 一緒に毎月のサービスの利用計画を作成します。          |
| ⑤ 介護サービス提供事業者との契約 | 利用者は利用するそれぞれのサービス提供事業者と契約を結びます。 |
| ⑥ サービス提供          | サービス提供事業者よりサービスの提供をうけます。        |
| ⑦ 経過観察及び評価,支援     | 定期的に伺って、介護のご相談に応じます。            |
| ⑧ 連絡調整            | サービス事業者等との調整を行います。              |

## ◆ 居宅介護支援の実施概要等

利用者や利用者の生活全体像をアセスメントにより把握し、それを基に居宅サービス計画を作成します。下記項目のアセスメントを実施します。

- ① 利用者やその家族の相談内容を含めたフェイスシート
- ② 利用者基本動作および心身状況
- ③ 家族状況およびインフォーマル支援状況
- ④ 疾病および受診状況
- ⑤ 住宅等の状況
- ⑥ 週間および月間のケアスケジュールとその詳細

## ◆ ご利用料金のご案内

### (1) 利用料金

要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

\* 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れない場合があります。

その場合は要介護度に応じた介護報酬の告示上の金額を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を後日、お住まいの区市町村の窓口に出しますと、差額の払戻しを受けることができます。

### (2) 交通費

交通費は原則無料です。

但し、サービス提供の方法によっては、ご相談の上、実費をご請求させて頂く場合がございます。

### (3) 解約料

解約料は一切かかりません。

### (4) その他

支払方法

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月25日頃に前月分の請求書を送付致しますので、合計額を翌々月の4日に口座引き落としの方法でお支払いください。もしくは、請求書の交付を受けてから10日以内に銀行振り込み・現金支払いでも構いません。お支払い頂きますと、領収書を発行致します。

## ◆ 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。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。

居宅サービスの計画の作成にあたっては、介護支援専門員に対し、複数の指定居宅サービス事業所等の紹介を求めることができます。また、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の説明を求めることができます。

ご入院される場合には、退院支援及び退院後の円滑な在宅生活への移行のため、担当介護支援専門員の事業所名及び氏名等を入院先医療機関へお伝え下さい。

## (2) サービスの終了

### ① 利用者様の都合でサービスを終了する場合

1週間前の予告期間において文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者様の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。

### ② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

事業の縮小又は利用者様との信頼関係の喪失等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了せざるを得ない場合は、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

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。

- ・利用者様が介護保険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利用者様の要介護認定区分が、非該当（自立）もしくは要支援と認定された場合
- ・利用者様がお亡くなりになった場合

### ④ その他

利用者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ほどの背信行為を行った場合は、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。

## ◆ 秘密の保持と個人情報の保護について

### (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④ 事業者は、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

### (2) 個人情報の保護について

- ① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予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ぬ。
- ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

## ◆ 事故発生時の対応方法について

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、区市町村、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、事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・精神・財産・名誉等に損害を及ぼした場合には、事業者が加入している損害賠償保険の範囲内で、その損害を賠償します。

◆ 訪問介護等の各サービスの利用状況について(契約時の説明について)

当居宅介護支援事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況については、別紙のとおりです。

◆ 当事業所の概要及び特徴

・ 事業の目的及び運営方針

- ① 利用者やその家族の心身の状況、生活環境、及び介護に対する意思を尊重した態度をもって介護に関する総合的な相談に応じ、適正な居宅介護サービス計画を提供します。
- ② サービス提供事業者の選定又は推薦を行う際は、利用者又はその家族の希望を踏まえ、公正中立に行います。
- ③ 利用者が有する能力に応じ自立した日常生活が営めるように、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- ④ サービスの質の向上のために、各種研修への参加や職場研修を実施します。

・ 虐待防止のための措置

- 当事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、虐待の発生及び再発を防止するため、下記に掲げる措置を講じる。
- 一 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知する。
  - 二 虐待の防止のための指針を整備する。
  - 三 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
  - 四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
  - 五 利用者が虐待を受けている恐れがある場合はただちに区市町村へ報告する。
- 2 前項第一号に規定する委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。

・ ハラスメント防止のための措置

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場における性的な言動、又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの、及び利用者等からの悪質なクレームや不当な要求・性的な言動等により、職員等の就業環境が害されることを防止するための明確化等の必要な措置を講じる。

・ 事業所の概要

事業所名	介護相談センターにんじん・荻窪ふれあいの家
所在地	東京都杉並区荻窪2-29-3
介護保険指定番号	東京都指定 1371504802
サービスを提供する地域	杉並区、世田谷区、三鷹市、武蔵野市

\* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

・ 事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	介護支援専門員	1名		1名
主任介護支援専門員	主任介護支援専門員	1名		1名
介護支援専門員	介護支援専門員	3名	1名	4名

・ 営業日及び営業時間

月曜日～土曜日	午前8時30分～午後5時30分
休日	日曜日、1月1日

◆ サービスご利用の参考項目

事項	有無	備考
特定事業所加算(Ⅲ)の取得	○	主任介護支援専門員の配置等
24時間の連絡体制(必要に応じ相談対応体制)	○	
介護支援専門員の変更	○	変更を希望される方はお申し出ください
調査(課題把握)の方法	○	やわらぎ方式による
介護支援専門員の研修の実施	○	定期的に職員研修を実施しています
契約後、居宅サービス計画の作成段階途中で お客さまのご都合により解約した場合の解約料	○	解約料は一切かかりません
第三者評価の実施状況	無	