

重要事項説明書

1 事業所の概要

事業所名	横浜市新橋地域ケアプラザ
所在地	横浜市泉区新橋町 33-1
事業者指定番号	1473601449
管理者・連絡先	島田 ひとみ 電話 045-813-3877
サービス提供地域	泉区、戸塚区(上矢部町)、旭区(万騎が原)
第三者評価実施状況	無
併設サービス	障害福祉サービス 生活介護、 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	人員
管理者	管理者は業務の管理を一元的に行うと共に、要介護者からの相談に応じ、居宅サービス計画の作成を行います。	1 名 (常勤兼務)
介護支援専門員	介護支援専門員は、要介護者からの相談に応じると共に、居宅サービス計画の作成を行います。	3 名以上 (常勤 2 名以上、 非常勤 1 名以上)

3 サービス提供時間

区分	平日	土曜・日曜・祝日及び 12/29～1/3
提供時間	9 時～17 時	休み

4 利用者負担金

- (1) 居宅介護支援について、利用料金は別表の通りとなります。ただし介護保険制度から全額給付されるため利用者の負担はありません（保険料滞納などにより、法定代理受領が出来ない場合は一旦全額をお支払いいただくことがあります）。
- (2) 介護支援専門員が通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、その交通費の徴収は行いません。

5 当事業所における運営方針等

- (1) 居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の心身の状況、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事ができる事を目標とします。

- (2) 適切な保険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、公正中立な立場に立ち、居宅サービス計画を作成すると共にサービス事業者との連絡調整を行います。また、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、前6月間に作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下訪問介護等）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合及び前6月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合について説明し理解を得るよう努めます。
- (3) 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、指定居宅サービス事業者等、介護保険施設、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- (4) 事業所は、介護支援専門員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、業務体制を整備します。
 - ア 採用時研修 採用後3ヶ月以内
 - イ 定期研修 年2回
- (5) 介護支援専門員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する（それは当該事業所従業員でなくなった後も同様とする）と共に、サービス事業者等に利用者及び利用者の家族の個人情報を開示する場合はあらかじめ文書にて利用者及び家族の同意を得るものとします。
- (6) 利用者の意思に基づいた支援を確保するため、利用者は居宅サービスに位置付ける居宅サービス事業所について複数事業所の紹介、また当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由の説明を求めることができます。

6 居宅介護支援事業の内容

- (1) 利用者による居宅サービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を利用者及びその家族に提供します。
- (2) 利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接し、課題分析により利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握します。
- (3) 利用者及び家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービス提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成します。その際は不当に特定のサービス事業者に偏った情報提供や利用者の選択を求めないようなサービス計画原案を提示しません。
- (4) サービス担当者会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、開催会議に参加できない場合でも意見照会等により当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求めます。

- (5) 居宅サービス計画の原案の内容について利用者及びその家族に対し説明し、文書により利用者の同意を得て、居宅サービス計画とします。
- (6) 当該居宅サービス計画に関し利用者の同意を得た上で、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- (7) 当該居宅サービス計画を利用者及びサービス事業者に交付します。
- (8) 適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者が介護保険施設等への入所等を希望した場合は、介護保険施設等への紹介その他便宜を提供します。また、介護保険施設等から退所等を行う場合には居宅への移行がスムーズに行われるよう連絡調整を行います。

病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えていただき、情報提供等退院後の在宅生活への円滑な移行を支援します。

- (9) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」という）します。

末期がん等、日常生活上の障害が1ヵ月以内に出現すると主治医が判断した場合は、利用者又はその家族の同意を得た上で、通常よりも頻回にモニタリングをさせていただき、主治医等の助言を得ながらその時々状態に即したサービス調整等支援を実施します。

モニタリングの結果についてはその都度記録します。

7 提供方法

- (1) 課題の分析について使用する課題分析の方法は、利用者の身体状況を勘案し、MDS－HC方式、全社協方式または独自のフォーマットを用いて課題の分析を行います。
- (2) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の自宅又は事業所の相談室において、利用者及びその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うと共に、相談に応じます。

8 通常の事業実施地域

横浜市泉区 ・ 戸塚区(上矢部町) ・ 旭区(万騎が原)となります。

9 衛生管理等

事業所において感染症の発生、及び、まん延を防止するために次の措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができる。）をおおむね6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ります。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。

- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

10 相談窓口・苦情対応等

- (1) 介護支援専門員等は居宅介護支援を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずると共に、管理者に報告します。
- (2) 利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。
- (3) 利用者に事故が発生した場合には、速やかに市区町村、利用者の家族等に連絡を行い、事故及びその事故に際してとった処置について記録します。また利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を適正に行います。

当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

電話番号	045-813-3877
Fax 番号	045-813-3380
管理者	島田 ひとみ
その他	介護サービス計画に対する苦情については、円滑・迅速に対応し、再発防止に努めて行きます。

公的機関においても、次の機関において苦情の申出等ができます。

区町村の介護保険相談窓口 月曜日～金曜日 8:45～17:00	●泉区 高齢・障害支援課 所在地 横浜市泉区和泉中央北 5-1-1 電 話 045-800-2436 ●戸塚区 高齢・障害支援課 所在地 横浜市戸塚区戸塚町 16-17 電 話 045-866-8452 ●旭区 高齢・障害支援課 所在地 横浜市旭区鶴ヶ峰 1-4-12 電 話 045-954-6125
横浜市の介護保険相談窓口 月曜日～金曜日 8:45～17:00	●はまふくコール（横浜市苦情相談コールセンター） 所在地 横浜市中区本町 6-50-10 電 話 045-263-8084 ●横浜市 介護事業指導課 所在地 横浜市中区本町 6-50-10 電 話 045-671-2356
神奈川県国民健康保険団体 連合会（国保連） 月曜日～金曜日 8:30～17:15	所在地 横浜市西区楠町 27-1 電 話 045-329-3447

1 1 事故発生時の対応

- (1) 利用者に事故が発生した場合には、速やかに市区町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、下記事項等必要な措置を講じます。
- (2) 事故及びその事故に際してとった処置について記録します。
- (3) 利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を適正に行います。

1 2 虐待の防止

虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（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。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。

1 3 身体拘束廃止

サービス提供にあたっては、当該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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。尚、緊急やむなく身体拘束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。また、緊急やむを得ない身体拘束を行う場合には家族等の同意を得るとともに、身体拘束の早期解除に向けた検討を重ね、身体拘束廃止に努めていきます。

1 4 業務継続計画の策定

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な対応をしていきます。
- (2) 従業者に対し、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。
- (3) 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。

1 5 運営法人の概要

名称	社会福祉法人 開く会
代表者名	理事長 鈴木 正明
法人本部所在地	横浜市泉区中田西 1-11-2
実施事業の概要	障害福祉サービス事業 共働舎、はたらき本舗、ファールニエンテ、フラワーアーク、きくみみの設置経営
	障害福祉サービス事業 グループホームウイズ I-V、くわのみ荘 1,2、梅の木荘、はすのみ荘、ふじみ荘の設置経営
	横浜市上倉田地域ケアプラザ、横浜市下倉田地域ケアプラザ、横浜市新橋地域ケアプラザの受託経営
	倉田コミュニティハウスの受託経営
事業所数	18

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたり利用者に上記のとおり重要事項および別添「居宅介護支援サービスのご利用開始に際して」を説明し同意を得ました。その証として本書 2 通を作成し、利用者・事業者が記名捺印の上各自 1 通を保有するものとします。

〔説明確認欄〕

令和 年 月 日

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記重要事項について説明し同意を得ました。

事業者名 横浜市新橋地域ケアプラザ

説明者 _____

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受け同意しました。

利用者氏名 _____

立会人（家族・法定後見人等）氏名 _____

（続柄： ）

居宅介護支援契約書

第1条（居宅介護支援の目的）

横浜市新橋地域ケアプラザ（以下「事業者」という。）は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し可能な限り居宅においてその有する能力に応じて、自立した日常生活を営むために必要な居宅サービスが適切に利用できるよう、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、当該計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を提供します。

第2条（サービス内容）

事業者が利用者に対し提供するサービスは次のとおりとし、本契約書に定めるものの他、重要事項説明書の内容に基づき、サービスを提供するものとします。

- (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) 市区町村への連絡・調整等
- (5) 介護保険施設の紹介その他便宜の提供

第3条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は、令和____年____月____日から介護保険者証に記載の「認定有効期間」の最終日までとします。
- 2 上記の契約期間満了日の7日前までに利用者から更新拒絶の意思表示がない場合は、事業者は利用者に対し契約更新の意思を確認し、新たな認定の有効期間に準じ、本契約を自動更新するものとします。ただし要介護認定の変更等の際は変更後の有効期限の終了日とします。

第4条（居宅介護支援の担当者）

- 1 事業者は、居宅介護支援の担当者（以下「担当者」という。）として介護支援専門員である職員を選任し、適切な居宅介護支援に努めます。
- 2 事業者は、担当者を選任し、又は変更する場合は、利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、事業者の事情により変更する場合にはあらかじめ利用者と協議します。
- 3 事業者は、担当者に対し、専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに、必要な対応を講じます。
- 4 事業者は、担当者に身分証を常に携行させ、利用者又はその家族から求められた場合は、これを提示させるものとします。

第5条（居宅サービス計画の変更等）

- 1 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合には、速やかに居宅サービス計画を変更するとともに、これに基づく居宅サービスの

提供が確保されるようサービス事業者等への連絡調整等を行います。

- 2 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の範囲内でサービス内容等の変更を希望する場合には、速やかにサービス事業者への連絡調整等を行います。

第6条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、居宅サービス計画作成後においても、利用者及びその家族、居宅サービス事業者との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス提供の目標等の達成状況等を評価するとともに、その結果を「居宅サービス共通記録書」等の書面及び電子計算機等により記録し、利用者に説明のうえ給付管理表を提出します。
- 2 事業者は、「居宅サービス共通記録書」等の記録を作成完了後5年間は適正に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に応じ、又は実費負担によりそのコピーを交付します。

第7条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対しいつでも1週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

第8条（事業者の解除権）

事業者は、利用者の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。

第9条（契約の終了）

- 1 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。
 - 一 第3条の利用者から事前に更新の合意がなされず、契約の有効期間が満了したとき
 - 二 第7条の利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
 - 三 第8条の条件が満たされ、事業者から契約解除の意思表示がなされたとき
 - 四 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなったとき
 - (一) 利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院した場合
 - (二) 利用者について要介護認定が受けられなかった場合
 - (三) 利用者が死亡した場合
 - (四) その他、居宅介護支援事業の継続が困難となった場合
- 2 事業者は、契約の終了にあたり必要があると認められる場合は、利用者が指定する他の支援事業者等への関係記録（写し）の引継、介護保険外サービスの利用に係る市町村への連絡等の連絡調整を行うものとします。

第10条（損害賠償）

- 1 事業者は、居宅介護支援の実施にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。
- 2 事業者は、利用者の故意又は重大な過失により損害を受けた場合は、その損害賠償を請求することができます。

第11条（秘密保持）

- 1 事業者は、サービスを提供する上で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いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- 2 あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で情報提供をすることができます。

第12条（苦情対応）

- 1 利用者は、提供した居宅介護支援に苦情がある場合又は事業者が作成した居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに苦情がある場合には、事業者、市区町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。
- 3 事業者は、利用者が苦情申立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取扱いをしません。

第13条（契約外条項など）

この契約及び介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、介護保険法、その他関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者との協議により定めます

令和 年 月 日

電話

電話 _____

(事業者) 住 所 〒245-0009 横浜市泉区新橋町 33-1
事業者名 社会福祉法人 開く会
横浜市新橋地域ケアプラザ
所 長 相沢 美樹
電 話 045-813-3877 FAX 045-813-3380

個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

- 1 使用する目的
利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者との連絡調整、介護支援専門員と事業者との連絡調整において必要な場合。
- 2 使用する事業者の範囲
居宅サービス計画書に位置付けられている指定介護サービス事業者及びその担当者、主治医及び医療機関関係者、介護保険外サービス事業者等その他ケアマネジメントに協力を依頼する関係機関（団体）の担当者。（利用者のケアマネジメントに協力が必要な関係者に限る）
- 3 使用する期間
居宅介護支援契約期間
- 4 条件
 - (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
 - (2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

令和 年 月 日

居宅介護支援事業者 横浜市新橋地域ケアプラザ 様
（及び上記 2 記載の各事業者代表者 様）

（利用者） 住所 _____

 名前 _____

 電話 _____

（利用者の家族） 住所 _____

 名前 _____

 （続柄 _____）

 電話 _____