

ケアセンターはんのう

居宅介護支援重要事項説明書

〔2025年6月25日現在〕

ケアセンターはんのう（以下、事業所という）は、利用者の依頼を受けて、利用者に対し介護保険法令の趣旨にしたがって居宅サービス計画の作成を支援し、指定居宅サービス等の提供が確保されるようサービス提供事業者との連絡・調整その他の便宜を図ります。

■サービス提供に関する相談窓口

担当：管理者 布施 朱美

電話：042-983-8622

受付時間：午前8時30分～午後5時30分

月曜日～土曜日（祝日も営業） ただし、12月30日～1月3日を除く

■運営方針

本事業は、利用者の心身の状況、置かれている環境などを的確に把握し、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、または要介護状態となることの予防を念頭におき、適切な保健・医療・福祉サービスが、利用者の選択に基づいて、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供され、居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、公正中立の立場で利用者を支援することを目的として行います。

また、サービスの提供にあたっては、医療生協さいたま生活協同組合の基本理念「私たちのこころ・行動指針」に示している通り、利用者の意思および人格を尊重した支援に努めます。事業の運営にあたっては、市町村および地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業者などとの連携に努めます。

■事業者の概要

◆名称：医療生協さいたま生活協同組合

◆住所：埼玉県川口市木曾呂1317

◆代表者：代表理事 増田 剛

◆電話：048-294-6111

◆FAX：048-294-1490

◆事業所数

病院 [5ヶ所] 訪問看護ステーション [14ヶ所]

診療所 [8ヶ所] 訪問介護ステーション [16ヶ所]

歯科診療所 [4ヶ所] 居宅介護支援事業所 [17ヶ所]

介護老人保健施設 [2ヶ所] 地域包括支援センター [4ヶ所]

通所リハビリテーション [12ヶ所] 在宅介護支援センター [2ヶ所]

通所介護 [1ヶ所] 訪問リハビリテーション [4ヶ所]

看護小規模多機能型居宅介護 [4ヶ所]

特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム) [1ヶ所]

小規模多機能型居宅介護 [7ヶ所] 認知症対応型共同生活介護 [5ヶ所]

定期巡回随時対応型訪問介護看護 [11ヶ所] 夜間対応型訪問介護 [4ヶ所]

■事業所の概要

- ◆事業所名：ケアセンターはんのう
- ◆所在地：埼玉県飯能市双柳150-23
- ◆介護保険事業所番号：1172600387
- ◆指定年月日：2002年 11月 1日
- ◆職員体制： 管理者 1人（介護支援専門員兼務）
介護支援専門員 4人（内、1名は管理者兼務）
- ◆サービス提供地域：飯能市、入間市、日高市
- ◆ ※上記地域以外にお住まいの方はご相談ください。
- ◆ 営業時間：月曜日～土曜日 午前8時30分～午後5時30分
祝日も営業します。
- ◆ 休業日：日曜日、12月30日～1月3日
- ◆ 連絡体制：電話等により24時間連絡対応可能な体制をとっています。
- ◆ 携帯電話：080-4077-9243
※体調に関する相談は訪問看護・医療機関にご連絡ください。

■要介護認定からの流れ・サービス内容・サービス終了について

1. 本人・家族または居宅介護支援事業者が、市町村の窓口にて、要介護認定申請書を提出します。
2. 保険者による訪問調査及び主治医による「意見書」の作成が行われます。
3. 要介護認定審査会による要介護認定審査（判定）が行われ、その結果が通知されます。
4. 「要介護」の認定を受けた方が、居宅において介護保険による介護サービスを利用するには、居宅サービス計画（ケアプラン）の作成が必要です。居宅介護支援事業者による説明を受け、居宅介護支援の契約を行います。
5. 介護支援専門員（ケアマネジャー）は、利用者の居宅に訪問し、利用者および家族と面談して情報の収集を行うとともに、生活の意向をうかがいます。
6. 介護支援専門員（ケアマネジャー）は、情報の分析を行い、課題を解決するための介護サービス事業者のサービス内容・利用料などの情報を適正に利用者および家族に提供し、利用者にサービスの選択を求め居宅サービス計画（ケアプラン）を作成します。
7. 介護支援専門員（ケアマネジャー）は作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づいて介護サービスが利用者に対し適切に提供されるよう介護サービス業者等と連絡・調整を行います。
8. 利用者 家族は、居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、介護サービス事業者よりサービスの提供を受けます。
9. 介護支援専門員（ケアマネジャー）は、毎月利用者の居宅に訪問し、目的にそったサービスが提供されているか、利用者の状態の変化について再評価するために利用者および家族と面談します。状態の変化などに応じて居宅サービス計画変更や要介護認定区分変更申請の支援などを行います。
10. 介護支援専門員（ケアマネジャー）は、提供したサービスについて電子媒体または紙媒体で記録を行います。
11. 内容に基づき毎月給付管理票を作成し、埼玉県国民健康保険団体連合会に提出します。
12. 介護保険施設などへの入所を希望した場合、介護保険施設の紹介その他の支援をします。

◆サービス利用契約の終了

①利用者の都合で契約を終了する場合

文書でお申し出くださればいつでも解約できます。解約料等は発生しません。

②事業所の都合でやむを得ず契約を終了する場合

事業所の移転、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以下の場合には双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所された時
- ・利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）・要支援1または要支援2と認定された時
- ・利用者がお亡くなりになった時

④利用者や家族等が事業所や事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続しがた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直ちにサービスを終了させていただく場合があります。

◆禁止行為

*身体的暴力：たたく、ける、物を投げる、など

*精神的暴力：威圧的な態度での言動、根拠のない理不尽な言動やサービスの要求

*セクシャルハラスメント：必要もなく手や腕に触る、卑猥な言動をする、など

*ストーカー行為：職員の住所や電話番号を聞く、待ち伏せをする、など

禁止行為については、ご本人・ご家族等が対象となります。

◆その他

- ① 介護支援専門員は身分証を携行しています。提示を求められた際には、いつでも身分証を提示します。
- ② 担当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。
- ③ 課題分析の方法として、医療生協さいたまアセスメントシート・居宅サービス計画ガイドラインを使用します。
- ④ 市町村の要介護認定の結果に納得できないなどの場合にもご相談ください。
- ⑤ 感染防止や多職種連携の促進の観点から、サービス担当者会議等において、テレビ電話など情報通信機器等（ICT）を活用する場合があります。

■利用料金

介護保険による基本料金は厚生労働大臣が定めた費用額です。

居宅介護支援の料金は別紙【料金表】のとおりです。ただし、法定代理受領により当事業所の居宅介護支援に介護保険給付が支払われる場合、利用者の自己負担はありません。

また、居宅サービス計画の作成段階途中で利用者の都合により解約した場合、解約料等は発生しません。

■ 居宅介護支援にかかわる事業所の義務について

1. 入院時における医療機関との連携促進のため、居宅介護支援の提供の開始に当たり、担当介護支援専門員（ケアマネジャー）は利用者等に対して、入院時に担当ケアマネジャーの氏名等を入院先医療機関に提出するようお願いしています。

2. 平時からの医療機関との連携促進のため、
 - i. 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めることとされています。介護支援専門員（ケアマネジャー）はこの意見を求めた主治の医師等に対してケアプランを交付します。
 - ii. 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員（ケアマネジャー）自身が把握した利用者の状況等について、介護支援専門員（ケアマネジャー）から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

3. 契約時の説明

利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者やその家族はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能です。また、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。

なお、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、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とサービスごとの同一事業者によって提供されたものの割合を説明するとともに、介護サービス情報公表制度において公表します。

■職員研修の実施について

1. 職員の資質向上を図るために、研修の機会を以下のとおり設けています。
採用時研修：採用後3ヶ月以内 継続研修：年1回以上
2. 事業所の年間教育計画と介護支援専門員の個別育成計画を毎年度立て、教育研修を実施しています。
3. 認知症対応力の向上とサービスの選択に資する観点から研修の受講状況等と、認知症に係る事業者の取組状況について、介護サービス情報公表制度において公表します。

■秘密保持

職員は、サービス提供する上で知り得たご利用者およびご家族に関する情報を、正当な理由なく第三者に漏らさないこと、それは雇用関係消失後も同様であることを書面で誓約しています。

- 1 事業者・介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者およびその家族の個人情報について以下のように取り扱いをします。
 - ①利用目的
 - (1) 介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス担当者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合
 - (2) 上記(1)のほか、介護支援専門員が介護サービス事業所等との連絡調整のために必要な場合
 - (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、体調等の変化およびけが等で医療機関を受診した際、医師・看護師等に説明する場合

②個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅サービス計画に記載されている介護サービス事業所
- (2) 医療機関
- (3) その他の関係機関

③利用する期間

事業所が居宅介護支援を提供している期間

④利用する条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で利用するものとし、個人情報の提供に当たっては、関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 個人情報を利用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。
- ⑤医療生協さいたまの個人情報保護方針（別紙）

■緊急時の対応

サービスの提供期間中に、利用者に病状の急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに利用者の家族および医療機関等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ管理者に報告します。

■事故発生時の対応

サービスの提供を行っているときに利用者に予期せぬ事故が発生した場合は、以下のとおり迅速かつ適切な対応により円滑・円満な解決に努めます。

- (1) 利用者に対する事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、市町村の担当部署等に報告を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行います。
- (3) 発生した事故については、その詳細を記録し、原因を解明し再発防止対策を講じます。

■虐待の防止のための措置

人権の擁護、虐待防止等の観点から虐待発生又はその再発を防止するため以下について取り組みます。

- (1) 成年後見制度の利用支援
- (2) 職員に対し職務に携わる専門的な資質の向上を図り、虐待の防止を啓発・普及するための研修を年1回以上実施します。
- (3) 虐待を発見した場合は、通報義務に従い速やかに担当の地域包括支援センターや市町村に通報し、必要な措置を講じます。

■相談・要望・苦情などの窓口

◆サービスに関する相談・要望・苦情などは下記にお申し出ください。

担当：管理者 布施 朱美

電話： 042-983-8622

受付時間：午前8時30分～午後5時30分

月曜日～金曜日 ただし、12月30日～1月3日を除く

◆市町村等の相談・苦情窓口で苦情を伝えることができます。

飯能市介護福祉課 042-973-2111 (代)

入間市介護保険課 04-2964-1111 (代)

日高市長寿いきがい課 042-989-2111 (代)

埼玉県国民健康保険団体連合会 048-824-2568 (苦情相談専用)

埼玉県運営適正化委員会 048-822-1243 (相談専用)

利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。