

# 指定居宅介護支援 重要事項説明書

(令和 7年 1月 1日 現在)

指定居宅介護支援契約の締結にあたり、「指定居宅介護支援重要事項説明書」の内容について十分確認され、かつ、同意のうえで行っていただきますようお願いいたします。

なお、ご利用者の心身状況により判断等に支障がある場合は、ご家族または成年後見人等の立ち合いのうえでご契約をお願いいたします。

## 1 事業所の概要

事業者	居宅介護支援センターMISONO
指定事業所番号	1473500930
所在地	〒247-0005 横浜市栄区桂町 675-7 グランソレイユ 1階
法人名	社会福祉法人 孝徳会
連絡先・相談窓口	045-893-0077 FAX 045-893-0156
管理者	鈴木民枝
事業所営業日・営業時間	月曜～土曜 9時～18時(12月30日～1月3日を除く) 電話等により、営業時間外にも連絡可能な体制とする。
通常サービス提供実施地域	栄区、港南区、戸塚区、磯子区、泉区、 鎌倉市 大船1～6丁目、岩瀬1丁目
事業の目的・運営方針	介護保険による指定居宅介護支援事業
当事業所の職員体制	管理者兼介護支援専門員 1名 介護支援専門員(常勤) 4名 事務職員 1名 計 6名

## 2 法人の概要

法人名	社会福祉法人 孝徳会
所在地	〒247-0009 横浜市栄区鍛冶ヶ谷 2-40-1
代表者	理事長 小岩井浩夫
法人事業内容	特別養護老人ホーム 短期入所生活介護 居宅介護 通所介護 訪問看護

### 3 運営の方針

- 1 事業所の介護支援専門員は、利用者の心身状況、能力、そのおかれている環境に応じ、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支援することを目的として、必要な情報提供および居宅サービス計画の作成ならびに指定サービス事業者と連絡調整等を行います。
- 2 居宅サービス計画の作成にあたりサービス事業者の選定については、利用者および家族の希望を踏まえつつ公正中立に行います。
- 3 適切なサービス提供のため、関係市区町村、医療機関、地域のサービス提供事業者と綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めます。
- 4 事業所の介護支援専門員は、少なくとも毎月1回居宅を訪問し、利用者および家族に面接し利用者の状態とサービスに必要な情報を収集させていただきます。

### 4 サービスの利用方法

- 1 サービスの利用・契約の開始  
まず、相談窓口の電話番号にお電話ください。事業所の介護支援専門員が自宅に伺い、契約を締結した後、サービスの提供を開始させていただきます。
- 2 契約期間  
契約は、契約手続きを行った日に開始となり、利用者の要介護状態区分の有効期間が満了する日をもって終了いたします。  
ただし、利用者から文書で申し出がない場合には、この期間は自動的に更新されます。
- 3 サービス・契約の終了
  - ・利用者の都合でサービスを終了する場合  
原則として、1か月前までにご連絡ください。  
なお、緊急やむを得ない事情がある場合はご相談ください。
  - ・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、利用者へ居宅介護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1か月前までに事業所よりお知らせするとともに、地域の他の指定居宅介護支援事業者を紹介させていただきます。
  - ・自動終了となる場合  
以下の場合、自動的にサービス終了となりますので、ご了承ください。
    - ア 利用者の希望により、利用者が介護保険施設に入所された場合
    - イ 利用者の要介護認定区分が要介護から要支援2または要支援1もしくは自立（非該当）と認定された場合  
ただし、この場合は担当地域の包括支援センターに利用者の状況を提供する

等、連携を取らせていただきます。

ウ 利用者がお亡くなりになられたとき

・その他

事業所は、正当な理由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、以下の場合には居宅介護サービスを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。

ア 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

イ 偽りその他の不正行為等により保険給付を受け、または受けようとした場合

ウ 下記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

暴力または乱暴な言動、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、怒鳴る

対象範囲外のサービスの強要 など

セクシュアルハラスメント

介護従事者の体を触る、卑猥な言動をする など

その他

介護従事者の住所や電話番号を聞く、ストーカー行為 など

## 5 サービスの利用料金

### 1 利用料

ア 利用料については、厚生労働大臣の定める基準による金額となります。

イ 保険料の滞納等により法廷受領受領ができなくなった場合は、厚生労働大臣の定める基準による金額を利用者より直接頂戴し、あわせて事業所よりサービス提供証明書を発行させていただきます。(後日、利用者から市区町村窓口にてサービス提供証明書を提示されますと、払い戻しされます。)

### 2 交通費

介護支援専門員が利用者の自宅を訪問させていただくときの交通費は、事業者が負担します(利用者のご負担はありません)。ただし、通常のサービス提供実施地域以外に訪問する場合は、公共交通機関を利用した実費をご負担いただきます。また、自動車を使用した場合の交通費は、片道分を1キロメートルあたり50円とします。駐車料金は、実費をご負担いただきます。

### 3 解約料

利用者は、いつでも契約を解約することができ、これに伴う解約料の発生はございません。

## 6 個人情報の保護

### 1 情報の保護および使用の制限

事業所は、業務上知り得た利用者および家族等の個人情報を正当な理由なく第三者に漏らすことはございません。ただし、契約に基づくサービス提供をするうえで必要な場合、「個人情報使用同意書」に定められた範囲内で必要な情報提供をさせていただきますので、あらかじめご理解ください。

### 2 個人情報の使用目的の変更

次に記載される事項に該当する場合は、必要とされる情報を提供するとともに、使用目的の変更についてご連絡いたします。

#### ア 法令に基づく場合

イ 人の生命、身体または財産の保護のために必要であり、事前に同意を得ることが困難であるとき

ウ 国の機関もしくは地方公共団体、またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある、利用者の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

### 3 守秘義務の継続

この守秘義務は、利用者と事業者の契約が終了した後も守られます。

## 7 緊急時の対応

1 事業者は、利用者に対するサービス提供により事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき家族、主治医、救急機関等に連絡を行うとともに、必要な処置を講じます。また、事故の原因を解明し再発生を防ぐための対策を講じます。

2 事業者は、サービス提供にともない事業者の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。

## 8 入院時の情報提供

医療機関と連携を円滑に行うために、入院時には担当ケアマネージャーの氏名・事業所名・連絡先等を入院医療機関にお知らせいただきますようお願いいたします。

## 9 サービス事業所の選択

ケアプランに位置付ける指定居宅サービス事業所については、複数の事業所紹介を求めることができます。また、介護支援専門員に対して、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。

## 10 職員研修・会議

介護支援専門員等の質的向上を図るため研修・会議の機会を次のとおり設けるものとし、下記の研修を実施しています。

採用時研修	採用後 6 か月以内
現任研修	年 2 回
外部研修	個別研修計画に基づき適宜受講
定例会議	週 1 回

## 11 サービス内容に関する相談・苦情窓口

(当法人の苦情相談窓口)

居宅介護支援センターMISONO 045-893-0077 月曜～土曜 9時～18時	管理者 鈴木民枝
--	----------

(市区町村の相談窓口)

栄区 高齢・障害支援課	045-894-8547
港南区 高齢・障害支援課	045-847-8495
戸塚区 高齢・障害支援課	045-866-8452
磯子区 高齢・障害支援課	045-750-2494
泉区 高齢・障害支援課	045-800-2436
中区 高齢・障害支援課	045-224-8167
旭区 高齢・障害支援課	045-954-6125
鎌倉市 高齢者いきいき課	0467-61-3947
横浜市 健康福祉局 介護事業指導課	045-671-2356

(神奈川県国民健康保険団体連合会の苦情相談窓口)

介護保険 介護苦情相談係	045-329-3447
--------------	--------------

## 12 苦情処理の体制および手順

- 1 利用者から苦情および相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じて状況の聞き取りのため訪問を実施し、苦情の確認を行います。
- 2 特にサービス提供事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら事業者の責任者に対して慎重に事実関係の特定を行います。
- 3 担当者は、把握した状況を管理者とともに検討し、対応方法を決定します。
- 4 対応内容に基づき必要に応じて関係者に連絡調整を行うとともに、利用者に対応方法を含めた結果の報告を行います。