

指定居宅介護支援 重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生労働省令第38号）」第4条の規定に基づき、指定居宅介護支援提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 サービス提供方針

当事業所におけるサービスの提供方針は次のとおりです。

(1) 在宅生活を支援いたします。

ご利用者様の心身の状況や環境に応じて、可能な限り在宅で自立した生活が営めるようなケアプランの作成を行います。

(2) 公正中立の立場で、多様な事業者から総合的にサービスの調整を行います。

ご利用者様の意思及び人格を尊重し、ご利用者様の選択に基づき適正かつ効率的なサービスの調整を行いケアプランに反映します。

(3) 関係機関との連携を密にします。

関係市町村や地域の保健・医療・福祉サービスとの連携を生かしたケアプランとします。

(4) 法令を遵守します。

2 事業所の概要

(1) ご利用者様に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

事業所名称	あすなろケアプラン
介護保険指定事業所番号	1472204898
事業所所地	〒251-0871 藤沢市善行6-19-11
連絡先	☎：0466-81-6730 fax：0466-53-3055
管理者	大谷 富久子
事業所の通常事業の実施地域	藤沢市全域、大和市福田・桜ヶ丘、横浜市泉区上飯田町・下飯田町・和泉町

(2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 (土・日・祝日休業、年末年始12月29日～1月3日休業)
営業時間	8:00～17:00

(3) 事業所の職員体制

管理者	大谷 富久子
-----	--------

職員体制	職務内容	人員数
管理者	1 従業員の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業員に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名 (常勤兼務)
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤 1名 常勤兼務 1名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 名 非常勤 名

3 サービス内容について

- (1) 要介護認定の申請に係る相談、助言及び代行申請（申請できない場合）
- (2) 居宅サービス計画（ケアプランの作成）
- (3) サービス事業所等及び関係行政機関等との連絡調整
- (4) ケアプランの実施状況の把握
- (5) 介護保険施設の紹介その他便宜の提供

4 身分証の携行について

事業所は、介護支援専門員に身分証を常に携帯させ、ご利用者様又はご家族様等から求められた場合は、これを提示します。

5 ご利用料金について

- (1) サービス利用料
サービス利用料の額は、介護保険関係法令に基づく金額です。
- (2) 利用者負担金
ご利用者様から頂く利用者負担金は、償還払いの場合を除きありません。
- (3) 償還払いについて
介護保険料を一定期間滞納した場合は、一旦サービス利用料の全額（10割）のお支払いをしていただきます。
その後、市役所（区役所）に対して保険給付分を請求していただきます。
- (4) 交通費について
通常のサービス提供地域外であってもいただきません。

6 守秘義務について

事業所及びその従業員は、業務上知りえたご利用者様やご家族様等の個人情報には契約中だけでなく、契約終了後も第三者に漏らすことはありません。

7 個人情報の取り扱いについて

ご利用者の個人情報の取り扱いについては、別に「個人情報の取り扱いについて」にてご説明を行ったうえで、「個人情報使用同意書」に同意をいただきます。

※ 事業所対応窓口

対 応 窓 口	あすなろケアプラン	☎ 0466(81)6730 Fax 0466(53)3055
担当者(責任者)	大谷 富久子	
対 応 時 間	月曜日～金曜日 8:00～17:00 (土・日・祝日・12月29日～1月3日は除く)	

8 相談窓口・苦情対応

事業所は、指定居宅介護支援の提供に関わるご利用者様及びご家族様からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものといたします。

(1) 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の従事者からの質問若しくは照会に応じ、市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は必要な改善を行うものとします。

(2) 事業所は、提供した指定居宅介護支援に係るご利用者様からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

相談・苦情対応窓口は以下のとおりです。

※ 事業所相談・苦情窓口

対 応 窓 口	あすなろケアプラン	☎ 0466(81)6730 Fax 0466(53)3055
担当者(責任者)	大谷 富久子	
対 応 時 間	月曜日～金曜日 8:00～17:00 (土・日・祝日・12月29日～1月3日は除く)	

※ 公的機関においても、次の機関において苦情申し出等ができます。

ア 藤沢市役所

連 絡 先	藤沢市介護保険課	☎ 0466(50)8270
	藤沢市朝日町1-1	
対 応 時 間	月曜日～金曜日 8:30～17:00 (土・日・祝日・年末年始を除く)	

イ 大和市役所

連 絡 先	大和市健康福祉部介護保険課	☎ 046(260)5170
対 応 時 間	月曜日～金曜日 8:30～17:00 (土・日・祝日・年末年始を除く)	

ウ 横浜市泉区役所

連絡先	泉区高齢・障害支援課介護保険担当 ☎ 045(800)2436 横浜市泉区和泉町4636-2 Fax 045(800)2513
対応時間	月曜日～金曜日 8:30～17:00(土・日・祝日・年末年始を除く)

エ 神奈川県国民健康保険団体連合会(国保連)

連絡先	横浜市西区楠木町1-1 ☎ 045(329)3447
対応時間	月曜日～金曜日 8:45～17:15(土・日・祝日・年末年始を除く)

オ かながわ福祉サービス運営適正化委員会

苦情相談(直通)	☎ 045(317)2200・Fax 045(322)3559
対応時間	月曜日～金曜日 9:00～17:00(土・日・祝日・年末年始を除く)

9 緊急時(事故・緊急時及び災害時等)の対応について

居宅介護支援の実施に際しての事故、ご利用者様の怪我や体調の急変があった場合及び災害時等には、ご家族様・医師等医療機関・行政機関等への連絡その他適切な措置を迅速に行います。

10 主治医および医療機関等との連携

事業所はご利用者様の主治医又は関係医療機関とご利用者様の疾患に対する対応を円滑に行うために、疾患に関する情報について必要に応じて連絡を取らせていただきます。入院や受診時等には担当する事業所名・担当介護支援専門員名をお知らせいただきますようお願いいたします。

11 質の高いケアマネジメントの提供

ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下についてご利用者様に説明を行い文書にご利用者様の署名を受けるとします。

- (1) 前6ヶ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割合。
- (2) 前6ヶ月間に作成したケアプランに位置付けた訪問介護・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毎の提供回数のうち、同一事業所によって提供されたものの割合。

別紙

12 虐待防止について

事業所は、ご利用者様の人権の擁護・虐待の防止等の為、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

13 損害賠償について

介護支援専門員が故意又は過失により、ご利用者様の生命・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。但し、故意又は過失によらない場合はこの限りではありません。

14 ハラスメント対策

- (1) 事業所は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) ご利用者様が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為・セクシャルハラスメント等の行為を禁止します。

15 介護支援専門員の資質の向上

介護支援専門員の資質の向上を目的とし、事業所の研修計画に基づき資質の向上を図ります。

11 運営主体の概要

事業者名称	合同会社 翌 桜
代表者氏名	代表社員 大谷 富久子
本社所在地 (連絡先及び電話番号)	〒251-0871 藤沢市善行6-19-11 ☎ 0466(81)6730 ・ Fax 0466(53)3055
法人設立年月日	平成26年6月18日(2014.6.18)
事業実施の概要	① 居宅介護支援 ② 介護保険外の家事代行等独自サービス他

12 その他

この重要事項説明書の内容は、令和5年1月1日(2023.1.1)現在のものです。

【説明確認欄】 令和 年 月 日

上記により重要事項を説明しました。

事業所所在地 藤沢市善行6-19-11

事業所名 あすなろケアプラン

説明者 _____ 印

上記のとおり説明を受け、同意し交付を受けました。

ご利用者様 住所 _____

氏名 _____ 印

代理人又は立会人 (どちらかに○をしてください)

住所 _____

氏名 _____ 印

指定居宅介護支援契約書

第1条（居宅介護支援の目的及び内容）

合同会社翌桜あすなろケアプラン(以下「事業所」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、ご利用者様に対し、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、ご利用者様の選択に基づいて居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに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、サービス事業所等との連絡調整その他の便宜を提供します。

第2条（契約の有効期間）

- 1 この契約の有効期間は、契約合意欄に記載のとおりとする。
- 2 事業所は、有効期間満了の3日前までに、第6条による申出並びに第7条及び第8条の適用がない場合は自動更新とします。

第3条（居宅介護支援の担当者）

- 1 事業所は、居宅介護支援の担当として介護支援専門員（ケアマネジャー）が適切な居宅介護支援に努めます。また、変更する場合は事前にご利用者様にお知らせいたします。
- 2 事業所は、担当者に対して、専門職として常にご利用者様の立場に立ち、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、必要な対応を行います。

第4条（居宅サービス計画の変更等）

- 1 事業所は、ご利用者様が居宅サービス計画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、これに基づき居宅サービスが円滑に提供されるようサービス事業所等への連絡調整等を行います。
- 2 事業所は、ご利用者様が居宅サービス計画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所への連絡調整等を行います。

第5条（サービス提供等の記録等）

事業所は、定期的に居宅サービス計画に記載したサービス提供の目標等の達成状況等を評価し、記録を作成の上、これを契約終了後の2年間保存します。また、ご利用者様の求めに応じその内容を説明するとともに閲覧に供し、実費負担により写しの交付を行います。

第6条（ご利用者様の解約等）

- 1 ご利用者様は、少なくとも3日前までに事業所に予告することにより、いつでも解約することができます。
- 2 ご利用者様は、事業所がこの契約に違反した場合には、直ちにこの契約を解除することができます。

第7条（事業所の契約解除）

事業所は、ご利用者様又はご家族様の著しい不信行為によりこの契約を継続することが困難になった場合には、その理由を記載した「契約終了通知書」を交付することにより、この契約を解除することができます。

第8条（契約の終了）

- 1 ご利用者様が相当期間（概ね3か月程度）にわたり介護保険の居宅サービス利用がなく、その後も利用見込みがない場合には、この契約は終了します。この場合は、事業所がご利用者様に対し速やかにその旨の了解を得ることとします。
- 2 事業所は、この契約が終了する場合で必要があると認められるときは、ご利用者様が指定する他の居宅介護支援事業所等への関係記録の写しの引継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村等への連絡等の調整を行います。

第9条（秘密の保持）

事業所は、業務上知り得たご利用者様及びご家族様等に関する秘密については、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、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。

第10条（個人情報の保護）

- 1 事業所は、個人情報の利用目的についてご利用者様に説明を行い「個人情報使用同意書」によりご利用者様の同意を得た場合には、サービス担当者会議等におけるサービス事業所との連絡調整、その他利用目的の範囲内で同意したものの個人情報を使用することができるものとします。
- 2 事業所は、第2条2項の規定に基づき、契約の更新を行う場合は、個人情報の使用においても自動更新とします。
- 3 事業所は、ご利用者様やご家族様等に関する個人情報の漏えい、滅失、棄損、改ざんを防止し、保護、安全管理に努めます。
- 4 ご利用者様は、個人情報の開示、訂正、利用停止等の請求及び苦情について、事業所窓口に申し出ることができます。

第11条（苦情対応）

- 1 ご利用者様は、提供された居宅介護支援に関して苦情がある場合又は事業所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、事業所、市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出ることができます。
- 2 事業所は、苦情対応の連絡先を明らかにし、苦情の申し出又は相談があった場合には、迅速かつ丁寧に対応します。
- 3 事業所は、ご利用者様が苦情の申し出等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いもいたしません。

第12条（事故、緊急時及び災害時等の対応）

- 1 事業所は、居宅介護支援の実施に際しての事故、ご利用者様のけがや体調の急変があった場合及び災害時等は、ご家族様等・医師等の医療機関、行政機関等への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- 2 事業所は、居宅介護支援の実施にあたってご利用者様の生命・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、事業所の故意又は過失によらない場合はこの限りではありません。

第13条（契約外の事項）

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、関係法令の趣旨を尊重して、ご利用者様と事業所の協議により定めます。

【契約合意確認欄】

上記のとおり、居宅介護支援の契約を締結いたします。

契約締結日 : 令和 年 月 日
契約有効期間 : 令和 年 月 日 から 令和 年 月 日
ただし、指定居宅介護支援契約書第2条2項の規定より、自動更新とします。

（ご利用者様）住所 _____

氏名 _____ 印

代理人又は立会人（どちらかに○をお付けください）

住所 _____

氏名 _____ 印

電話番号

※立会人は、ご利用者様とともに契約内容を確認し、緊急時などにご利用者様の立場にたって事業所との連絡調整を行える方がいる場合記入してください。

なお、契約上の法的な義務を負うものではありません。

（事業所）

住 所	〒251-0871 藤沢市善行6-19-11
事業所名	あすなろケアプラン
事業所番号	1472204898
管 理 者	大谷 富久子 印
☎ Fax	0466(81)6730 0466(53)3055

個人情報の取り扱いについて

I ご利用者様及びその家族様に関する秘密の保持について

- ① 事業所は、ご利用者様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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

個人情報の内容（例示）

- ・氏名・住所・健康状態・病歴・家族状況等事業者がサービス等を行うために最小限必要なご利用者様やご家族様の個人に関する情報
 - ・認定調査票・主治医意見書
 - ・その他の情報
- ② 事業所及び事業所の使用する者（以下「従業員」という）は、サービス提供をする上で知り得たご利用者様及びそのご家族様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 事業所は、従業員に、業務上知り得たご利用者様及びそのご家族様の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。

II 個人情報の保護について

- ① 事業所は、ご利用者様から予め文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、ご利用者様の個人情報を用いません。また、ご利用者様のご家族様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ご利用者様のご家族様の個人情報を用いません。
- ② 事業者は、ご利用者様及びそのご家族様に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、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。
- ③ 事業所が監理する情報については、ご利用者様の求めに応じてその内容を開示することとし開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は、ご利用者様の負担となります。）

III 個人情報利用目的

- ① 居宅サービス計画（ケアプラン）の立案のため
- ② 円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- ③ サービス提供事業者、行政機関及び民生委員等との連絡調整のため
- ④ ご家族様へのご利用者様の身体状況等の説明のため
- ⑤ かかりつけの医療機関からの意見、助言を求める場合

- ⑥ 事故、災害及び緊急を要するとき等におけるご家族様、行政機関等との連絡調整、医療機関への連絡及び保険会社への届け出等のため
- ⑦ 介護保険の給付管理に係る事務及び会計事務のため
- ⑧ 介護認定の申請・更新・変更及び要介護認定調査のため
- ⑨ 業務の維持改善のための資料として（個人が特定されない形で使用）

IV 個人情報の第三者への提供について

ご利用者様の同意を得ることなくご利用者様の個人情報を第三者に提供することはありません。ただし、法令に基づく場合（介護保険法における不正受給者に係る市町村への通知等）ご利用者様の生命・身体・財産の保護のために必要がある場合であって、ご利用者様の同意を得ることが困難なときはこの限りではありません。

V 個人情報の取り扱いを外部の事業者へ委託する場合について

当事業所が保有する個人情報について、外部の事業者へ委託するときは、必要な契約を締結し、適切な管理・監督を行います。

VI 個人情報の開示・苦情の申し出について

当事業所に保有する個人情報の開示・訂正・削除・利用停止・提供拒否及び苦情については、下記の窓口でお受けいたします。

※ 事業所対応窓口

対 応 窓 口	あすなろケアプラン ☎ 0466(81)6730 Fax 0466(53)3055
担当者（責任者）	大谷 富久子
対 応 時 間	月曜日～金曜日 8:00～17:00 (土・日・祝日・年末年始の12月29日～1月3日を除く)

VII 安全管理について

当事業所では、個人情報の漏えい・滅失・き損・改ざんを防止し、安全管理を徹底します。

VIII 損害賠償について

当事業所の故意・過失により、ご利用者様の個人情報の漏えい等に伴いご利用者様の財産等に損害を与えた場合は、その損害を賠償します。

上記のとおり個人情報の取り扱い及び利用目的等の説明を受け、個人情報の使用に同意します。なお、個人情報使用期間は、契約期間と同様となります。

令和 年 月 日

ご利用者様 住所 _____

氏名 _____ 印

ご家族様 住所 _____

氏名 _____ 印

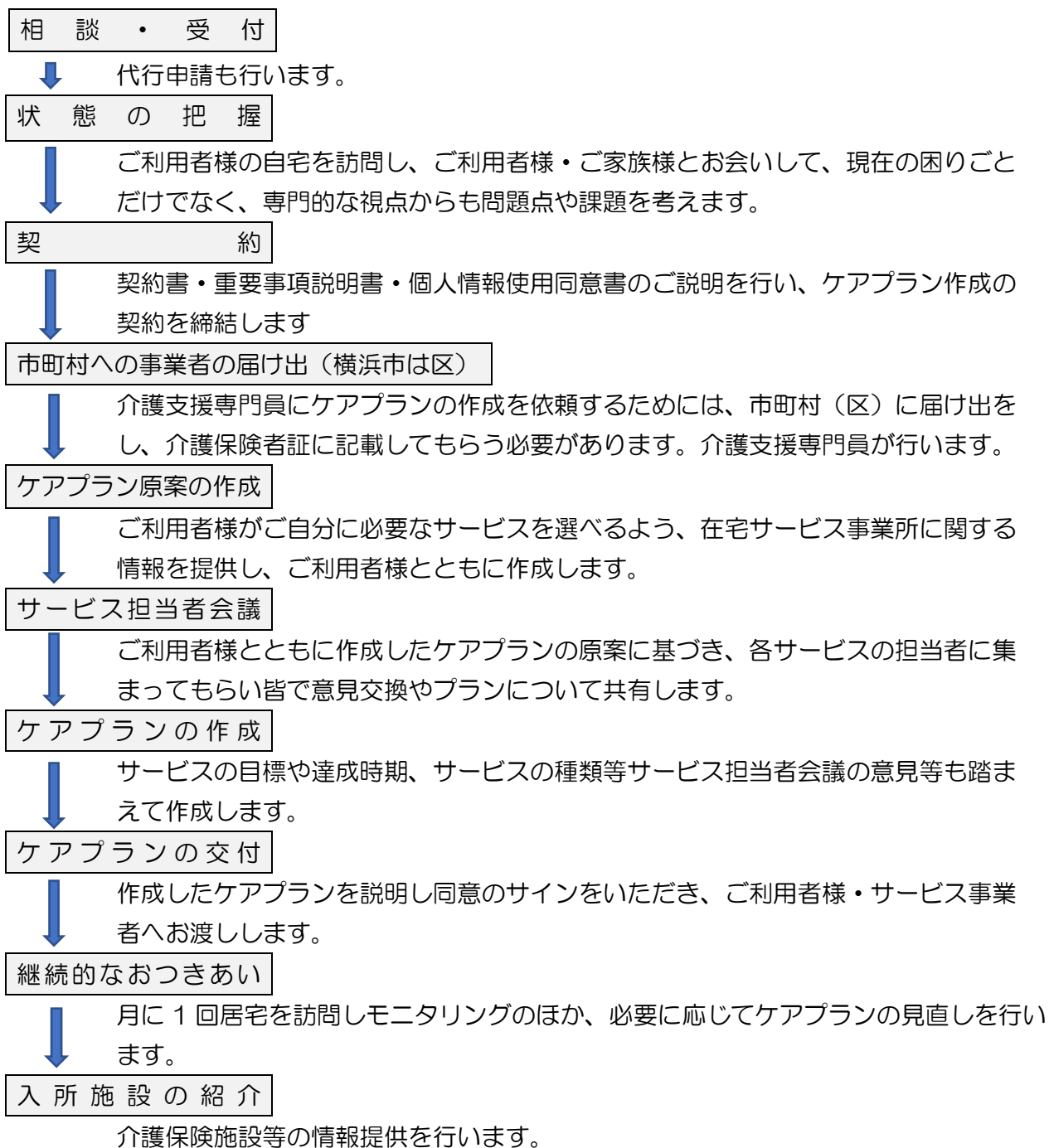
続柄 ()

代理人等 住所 _____

氏名 _____ 印

指定居宅介護支援ご利用のしおり

1 介護支援専門員の提供するサービスについて



2 居宅介護支援のサービスの利用にあたって

(1) 各サービスのキャンセルについて

ケアプランに位置づけられたそれぞれのサービスのキャンセルについては、それぞれのサービス事業所に連絡してください。サービス事業所ごとにキャンセルする場合の手続き及びキャンセル料が定められていますので、あらかじめ事業所に確認してください。

(2) ケアプランの変更をした場合

ケアプランを一度作成しても、ご利用様が新しいサービスを利用したいなどケアプランを変更したい場合は、遠慮なくケアマネジャーにご連絡ください。

(3) ご利用者様の状態が変わった場合

認定有効期間の途中であっても、ご利用様の状態が変化した場合は、もう一度申請して介護度の見直しを行ってもらうことができます。(区分変更といいます) ご家族様が、手続きを行う場合は、介護支援専門員にも必ずご連絡ください。(利用料が正しく請求されないことがあります)

(4) 介護支援専門員ができないサービスについて

金銭管理については、介護支援専門員は行うことができません。

専門機関の紹介等一緒に考えてまいります。

(5) 介護支援専門員がサービスをお断りする場合

介護支援専門員の訪問中に、暴言・暴力や性的嫌がらせ、サービス提供に支障が出るような過度な飲酒の継続等ご利用様・ご家族様との著しい不信行為があると認められた場合は、文書をもって契約を解除することができます。

(6) 介護支援専門員の禁止事項

①ご利用様・ご家族様との金銭又は物品の授受。

②ご利用様・ご家族様への物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動等。

③その他ご利用様・ご家族様への迷惑行為。

(7) ご家族様へのお願い

①お茶、お菓子等のお心遣いは不要です。

②謝礼などの金品の授受も禁止です。

【説明確認欄】

居宅介護支援の契約の締結にあたり、上記により「ご利用のしおり」の説明をいたしました。

令和 年 月 日

藤沢市善行6-19-11
あすなろケアプラン

説明者（担当介護支援専門員） _____