

居宅介護支援 重要事項説明書

株式会社 NGU
生活維持向上倶楽部「栞」

居宅介護支援重要事項説明書

＜令和３年４月１日現在＞

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからない事、わかりにくい事があれば、遠慮なく質問してください

１．当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電 話	０４５－３９２－８８３１
FAX	０４５－８００－０２５６
担 当	介護支援専門員

＊ご不明な点はお尋ねください。

２．「生活維持向上倶楽部「栞」の概要

（１）居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

	従事するサービス内容等	人 員
管 理 者	管理者は、業務の管理を一元的に行います。	１名（常勤兼務）
介護支援専門員	介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じるとともに、専門的な課題分析を行い居宅サービス計画の作成、利用者への説明・サービスの調整を行います。	１名（常勤兼務）
事業所名	株式会社 NGU 生活維持向上倶楽部「栞」	
所在地	横浜市泉区中田東２－３－２５ ブルージュ １階	
介護保険事業者指定番号	No1473602496 号	
法人代表	代表取締役 山出 貴宏	
居宅介護支援事業所管理者	毛呂 麻理子	
併設事業所	株式会社 NGU 生活維持向上倶楽部「心」訪問介護	
サービスを提供する地域	横浜市泉区・戸塚区全域 瀬谷区（阿久和・南瀬谷・宮沢・南台・下瀬谷・北新・橋戸） 旭区（柏町・善部町・南希望が丘）	

（２）当事業所職員体制

（１）事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	要介護度状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします
-----------	--

運 営 の 方 針	①利用者が要介護状態となった場合においても利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう「居宅サービス計画書」を作成いたします。 ②心身の状況、その置かれている環境に応じて、課題分析を通じ利用者自らの選択に基づき適切なサービスが総合的かつ効果的に提供されるよう努めます。 ③利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、提供されるサービス等が特定の種類又は、特定のサービス事業者に不当に偏ることの無いよう公平・中立に行います。 ④関係行政機関・地域保健・医療・福祉サービス・ボランティア団体、地域包括支援センター等と綿密な連携を図り、総合的なサービス提供の調整に努め、状態の悪化の防止又は現状を維持できるようにします。
-----------	---

(4) 事業所の窓口の営業日及び営業時間

平日・土曜日	9 : 0 0 ～ 1 7 : 0 0
休業日	土曜日・日曜日・12月30日～1月3日
緊急連絡電話	0 7 0 - 8 8 2 7 - 3 7 5 8 (24 時間対応体制)

3. 居宅介護支援の内容

(特定の場合については変更する場合があります)

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
① 居宅サービス計画の作成	別紙1に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (自己負担はありません)
② 居宅サービス事業者との連絡調整			
③ サービス実施状況の把握、評価			
④ 利用者状況の把握			
⑤ 給付管理			
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助			
⑦ 相談業務			

4. 利用料金

(1) 利用料

居宅介護支援利用料は、法定代理受領により、当事業所に対して介護保険給付が支払われる場合利用者の自己負担は有りません。

ただし、保険料の滞納等により法定代理受領が出来ない場合は、一旦、1 カ月当たりの料金をお支払いいただきます。

その場合、事業者は指定居宅介護支援提供証明書を発行いたします

(2) 交通費

介護支援専門員が通常のサービス実施地域を超える地域に訪問・出張する必要がある場合には以下の通りその旅費（実費）の負担をお願いすることが有ります。

① 車両移動の場合 1 k m 2 0 円

② 公共交通機関利用の場合 移動にかかる交通費全額

(3) 解約料

利用者はいつでも契約を解除することができ、一切費用はかかりません。

5. 介護支援担当者について

(1) 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回

※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

また状態に変化ない利用者に対して利用者またはご家族の承諾を得たうえで2か月に1回テレビ電話等を用いて訪問調査（モニタリング）を行う場合があります

(2) 介護支援専門員の変更

① 当事業所から他事業所への介護支援専門員の変更は可能です。変更をご希望の際は申し出ください。

② 事業者からの介護支援専門員の変更

事業者の都合により、介護支援専門員を変更することが有ります。

介護支援専門員を変更する場合は、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分配慮いたします。

(3) 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

6 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

(1) 利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、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について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。

(2) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。

- (3) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (4) 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。
- (5) 当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は別紙 2 のとおりです。
- (6) 当事業所は、「要介護」と認定された方の居宅サービス計画の作成を行っております。更新の際「要支援」の認定を受けた利用者に付きましては、担当地域の包括支援センターに連絡を行い、担当地域の包括支援センターが給付管理を行います
- (7) サービス事業者については複数のサービス事業者の情報提供を行い、利用者およびその家族と十分検討しサービスを決定いたします。
- (8) 感染防止や多職種連携促進の観点からテレビ電話なども活用し各種会議を開催します。開催にあたっては、「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ンス」「医療情報システムの安全仮に関するガイドライン」などを参考にするとともに利用者またはその家族から同意を得たうえで実施いたします

6. 秘密の保持及び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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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ンス」を遵守し、適切な取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や地域ケア会議等において、利用者の個人情報を用いません。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や地域ケア会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 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します。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者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、追加また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します。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）
---------------	---

7. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等に連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名（利用者との続柄） 電話番号	

8. 事故発生時の対応について

サービス提供により、事故が発生した場合は、速やかに市町村に、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。なお、賠償すべき事故が生じた場合には、速やかに損害賠償を行います。

9. サービスの内容に関する苦情について

①利用者相談、苦情相談

当事業者の居宅介護支援に関するご相談、苦情及びサービス事業者に対してのご相談、

苦情を承ります。

② 苦情処理の体制及び手順

- 1) 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- 2) 相談担当者は、把握した状況を管理者・法人代表・執行役員と共に検討し、対応を決定します。
- 3) 必要に応じて連絡調整を行い、利用者へは結果報告を行います。

③苦情の受付

当事業所窓口	苦情解決責任者 管理者 毛呂 麻理子 電話 045-392-8831 FAX 045-800-0256 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00
その他窓口	株式会社 NGU 代表取締役 山出 貴宏 執行役員 川辺 文枝 所在地 横浜市泉区中田東3-6-42 電話 045-800-6231 FAX 045-800-6232
	横浜市健康福祉局介護事業指導課 電話 045-671-2356 FAX 045-550-3615
	横浜市泉区役所 高齢・障害支援課 電話 045-800-2436 FAX 045-800-2513
	横浜市戸塚区役所 高齢・障害支援課 電話 045-866-8452 FAX 045-881-1755
	横浜市瀬谷区役所 高齢・障害支援課 電話 045-367-5713 FAX 045-364-2346
	横浜市旭区役所 高齢・障害支援課 電話 045-954-6115 FAX 045-955-2675
	神奈川県国民健康保険団体連合会介護苦情相談課 電話 045-329-3447
	横浜市福祉調整委員会事務局（健康福祉局相談調整課） 電話 045-671-4045 FAX 045-681-5457

10、研修について

本事業所は職員の資質向上を図る為に次の通り研修の機会を設けています

- (1) 採用時研修 採用後6ヶ月以内
- (2) 継続研修 年4回

11、高齢者虐待防止について

事業者は、利用者の人権擁護・虐待の防止等の為に、必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 毛呂麻理子
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置など尾を活用して行うことができるものとする)を定期的で開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針を定めます。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

12. 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

(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、従業者に周知徹底しています。

(2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

(3) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

13. 業務継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、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）を定め、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(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。

14. 身体拘束などの適正化

事業者は、利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。

身体的拘束等を行う場合には、その態様および時間、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。

15. ハラスメント対策

事業者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。

(1) カスタマーハラスメントの禁止

利用者および家族等が事業者の職員に対しての、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷などの迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

(2) ハラスメント研修会の実施

事業者は職員に対して、ハラスメントに関する研修会を定期的に行います。

11. 運営法人の概要

名 称	株式会社 NGU
代表者氏名	代表取締役 山出 貴宏
法人本部所在地	神奈川県横浜市泉区中田東 3-6-42
法人連絡先	電話 045-800-6231
実施事業の概要	1、地域密着型通所介護 生活維持向上倶楽部「扉」 2、地域密着型通所介護 生活維持向上倶楽部「匠」 3、訪問介護事業 生活維持向上倶楽部「心」 4、居宅介護支援事業 生活維持向上倶楽部「栞」 5、介護研修事業 「ステップ」 6、認知症フレンドシップクラブ 横浜事務局
総事業数	6
法人開設	平成23年10月27日

令和 年 月 日

指定居宅介護支援サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。
 なお、この重要事項説明書の内容に変更が生じた際には、その内容を文書にて通知し口頭にてご説明いたします。

事業所名 生活維持向上倶楽部「栞」
 所在地 横浜市泉区中田東 2-3-25 ブルージュ 1 階
 説明者職 介護支援専門員

氏名 毛呂 麻理子 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護サービスの提供開始に同意し、交付受けました。

利用者住所

氏名 印

家族（代理人）住所

氏名 続柄 印