居宅介護支援
重要事項説明書

株式会社日本アメニティライフ協会
桜ケアプラン相模原

重要事項説明書

1　運営法人の概要

名称	株式会社日本アメニティライフ協会
代表者名	代表取締役　　江頭　瑞穂
所在地・電話	横浜市青葉区みたけ台５番地１０ ０４５－９７８－５０５１
事業の概要	居宅介護支援事業その他の介護保険法に規定されている指定事業及び介護に関するサービスを提供することを業とする。

2　事業所の概要

事業所名	桜ケアプラン相模原
所在地	相模原市中央区相模原６－２６－１４－１０３
事業所指定番号	１４７２６１１１３４
管理者	青木　礼子
連絡先	電話：０４２－７６８－７０８９
サービス提供地域	相模原市、町田市の一部（小山町・忠生・木曽・本町田・旭町・森野・矢部町）
併設する事業所	さくら介護クラブ相模原（訪問介護・訪問型サービス）

3　事業の目的

事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な居宅サービス計画を作成し提供することを目的とする

4　運営の方針

１　事業所の介護支援専門員は要介護者の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる居宅サービス計画の作成及び管理を行う。 ２　事業の実施に当たっては関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス機関との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

5　事業所の職員体制等

職種	業務内容	人員配置
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）
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、居宅サービス計画の作成を行います。また、課題の分析を行い、必要に応じて利用者への説明を行います。	名 （常勤兼務：　名） （常勤専従：　名） （非常勤専従:　名）

6　営業日

区分	平日	土・日曜日	祝日
営業時間	9：00～18：00	休業	9：00～18：00

※年末年始（12/29～1/3）は「休日」の扱いとなります。

7　サービスの内容

（１）居宅サービス計画についての相談（相談場所はご利用者のご自宅または事業所相談室）

一　居宅サービス計画の作成に関する業務は介護支援専門員が担当します。

ニ　居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるようにします。

三　指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

（２）解決すべき課題の把握（アセスメント）

一　利用者について、その有する能力、すでに提供を受けている指定居宅サービス等、その置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、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。なお、アセスメントは介護支援専門員の個人的な考え方や手法のみによって行われてはならず、厚生労働省が定める課題分析標準２３項目を網羅し、課題を客観的に抽出する手法として合理的な方法を用いるものとします。

ニ　アセスメントに当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行ないます。面接の際、趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得るようにします。

（３）居宅サービス計画の作成

一　アセスメントの結果に基づき、利用者の家族の希望及び当該地域における指定居宅サービス等提供させる体制を勘案して、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題に対応するための最も適切なサービスの組み合わせについて検討し、利用者及びその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およびその達成期間、サービスの種類、

内容及び利用料並びにサービスを提供する上での注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。

ニ　居宅サービス計画の作成のために居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を召集してサービス担当者会議を開催します。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、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もとめます。

三　居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるかどうかを区分した上で当該居宅サービス計画の原案の内容について、利用者またはその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得ます。作成した居宅サービス計画は利用者及びサービス事業者に交付します。

（４）居宅サービス計画の実施状況の把握（モニタリング）

一　居宅サービス計画の作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む）を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅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。

ニ　モニタリングに当たっては少なくとも１月に１回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接し、モニタリングの結果を記録します。

（５）市町村への連絡調整

居宅サービス計画の作成または変更に当たっては、利用者及びその家族の希望や課題分析の結果に基づき、介護給付等対象サービス以外の、例えば、市町村保健師等が居宅を訪問して行う指導・教育等の保健サービス、及び市町村が一般施策として行う配食サービス、寝具乾燥サービスなども含めて居宅サービス計画に位置付けることにより総合的な計画となるよう努めます。

（６）介護保険施設の紹介その他便宜の供与

適切な保険医療サービス及び福祉サービスを総合的にかつ効率的に提供した場合においても、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

（７）公正中立なケアマネジメントの確保

居宅サービス計画の作成に当たって、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ができます。また、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定について、利用者は介護支援専門員に対してその理由の説明を求めることができます。

８　担当の介護支援専門員等

（１）　担当する介護支援専門員は、次のとおりです。サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

（２）　担当する介護支援専門員を事業者側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。

介護支援専門員　氏名：　　　　　　　　　連絡先（電話）：０４２－７６８－７０８９

９　市町村への届出

この居宅介護支援のサービスを受ける際には、その旨を市町村に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。具体的な手続は上記の介護支援専門員にご相談ください。

１０　利用者負担金及びサービスの中止（キャンセル）等

（１）　居宅介護支援のサービスを受けた場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定めるものとします。法定代理受領サービスであるときは、利用者負担は発生しません。

（２）　通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援事業に要した交通費は、公的交通機関（電車、バス等）を利用したときの実費を徴収します。また、自動車を使用した場合で通常の事業の実施地域を越えて行なう指定居宅介護支援事業に要した交通費は、実施地域を超えた地点から片道１キロ１５円とします。

上記の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとします。

（３）　利用者がこの居宅介護支援に係る訪問等のサービス提供を中止する場合は、事前に次の連絡先までご連絡ください。

・連絡先（電話）：０４２－７６８－７０８９
・連絡時間　　　：９：００～１８：００

（４）　居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼等を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡ください。

（５）　利用者は、３日以上の予告期間があれば、契約全体を解約することもできます（契約書６条）。

（６）　サービス提供のキャンセル又は契約の解約の場合にも、キャンセル料等は必要ありません。

１１　当事業所のサービスの方針等

（１）　居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の意思を尊重し、心身の状況及び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ことができることを目標とし、また、利用者自らの選択で、ニーズに応じた介護サービスを選ぶことができるよう、利用者本位の支援を提供します。

（２）　適正な保健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供されるように、常に利用者の立場に立ち、提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏ることのないように、公正中立に居宅サービス計画を作成

するとともに、サービス事業者との連携調整を行います。

（３）　事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス、ボランティア団体等との綿密な連携を図り、総合的なサービス提供の調整に努め、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に充分に配慮いたします。

（４）　居宅サービス計画の作成にあたって、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ができます。

　また、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定について、利用者は介護支援専門員に対してその理由の説明を求めることができます。

１２　緊急時の対応

サービス提供にあたり事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合せに基づき、家族、主治医、救急機関等に連絡します。

医療機関	主治医等の氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 連絡先　　　　：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
緊急連絡先	氏名　　　　　：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 連絡先　　　　：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
居宅サービス事業所等	名称　　　　　：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 連絡先　　　　：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
居宅サービス事業所等	名称　　　　　：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 連絡先　　　　：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

１３　事故発生時の対応

（１）　利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、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。

（２）　当事業所は、前項の事故及び事故に際してとった処置について記録します。

（３）　当事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

１４　入院時の情報提供

医療機関との連携を円滑に行うために、入院時には担当介護支援専門員の氏名・事業

所名・連絡先等を入院先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。

１５　個人情報の保護・秘密の保持

（１）　利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

（２）　事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又は家族の同意を得ます。

（３）　従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。

（４）　従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含めます。

１６　相談窓口、苦情対応

○ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口にご連絡願います。

事業所相談窓口	電話番号：０４２－７６８－７０８９ ＦＡＸ番号：０４２－７６８－７０８０ 管　理　者：青木　礼子 利用時間：９：００～１８：００

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

相模原市役所 福祉基盤課	所　在　地：相模原市中央区中央2-11-15　市役所本館4階 電話番号：０４２－７６９－９２２６ 利用時間：８：３０～１７：１５
神奈川県国民健康 保険団体連合会 介護苦情相談係	所　在　地：横浜市西区楠町２７番地１ 電話番号：０４５－３２９－３４４７ 利用時間：８：３０～１７：１５
（その他の窓口）	所　在　地： 電話番号： 利用時間：

１７　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のとおりとします。

１８　衛生管理等

（１）当事業所は、従業者の清潔の保持及び健康診断等の必要な管理を行います。

（２）事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

（３）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るよう努めるものとします。

・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ものとする。）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、介護支援専門員に周知徹底を図る。

・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する。

・職員に対し、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に実施する。

１９　虐待防止

当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。

（１）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、その結果について職員に周知徹底を図ります。

（２）虐待防止のための指針の整備

（３）虐待を防止するための定期的な研修の実施

（４）前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

２０　業務継続計画の策定等

（１）当事業所は、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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

（２）職員に対し、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に実施します。

（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。

２１　身体拘束等の原則禁止

当事業所は、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者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（以下「身体拘束等」という。）を行いません。

２　事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束の

内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載します。

２２　ハラスメント対策

当事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われるあるいは利用者やその家族等から受ける性的な言動（セクシャルハラスメント）、職場における優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの（パワーハラスメント）又は利用者やその家族、取引先（顧客等）から受ける著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）により従業者の就業環境が害されることを防止するために以下の措置を講じます。

①　ハラスメント対策における方針の明確化（ハラスメント防止規程の策定）

②　相談（苦情含む）に応じ、適切に対応するための体制の整備（安全管理室の設置）

③　職員研修の実施

なお、利用者やその家族等によるハラスメントにより、職員の心身に危害が生じ又は生ずるおそれのある場合等当該行為による結果が重大であるとき、当該行為について再発の可能性があるとき、契約解除以外のハラスメント防止方法がないとき等は、契約書第７条により契約を解除することがあります。

２３　その他

当事業所は、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通り設けるものとし、また業務体制を整備します。

①採用時研修　採用後１ヶ月以内

②継続研修　年２回以上

【 説明確認欄 】

居宅介護支援にかかる契約の締結にあたり上記のとおり重要事項について文書を説明し、交付しました。

年　　　月　　　日

事業者　事業者名　　桜ケアプラン相模原

説明者　　　　　　　　　　　　　　　　　　　印

居宅介護支援にかかる契約の締結にあたり上記のとおり重要事項について説明を受け、同意し、交付を受けました。

年　　　月　　　日

利用者　氏　名　　　　　　　　　　　　　　　　印

代理人又は立会人

氏　名　　　　　　　　　　　　　　　　印

（利用者との続柄：　　　　　　　　　　）