

居宅介護支援 重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業所名	藍華ケアプランセンター
所在地	横浜市南区六ツ川 2 丁目 122-2 ハタノビル 3 階
事業所指定番号	1470503341 号
管理者・連絡先	伊賀上 博之 045-341-4364
サービス地域	南区全域

2. 事業所の職員体制

管理者・主任介護支援専門員	1 名（管理者兼常勤）
主任介護支援専門員	3 名（常勤）
主任介護支援専門員	1 名（非常勤）
介護支援専門員	3 名（常勤）
介護支援専門員	2 名（非常勤）
事務員	1 名（非常勤）

3. 営業時間

営業日	月曜日～金曜日 *但し 祝日および 12/29～1/3 を除く
営業時間	9:00～17:30

緊急時対応: 右記の番号にて対応しております。 080-4148-3395

4. 事業の目的

事業所は利用者に対して、介護保険法等関係法令及びこの契約書に従い、居宅サービス計画の作成を支援し、各種の居宅サービス等の提供が確保されるよう、サービス事業所との連携調整その他の便宜を図りながら適切な居宅介護支援を提供することを目的とします。

5. 当事業所の運営方針

- (1) 当事業所の介護支援専門員は、利用者が要介護状態になった場合、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じて日常生活を営むことができるように援助いたします。
- (2) 利用者の心身の状況、そのおかれている環境等に応じて利用者自らの選択に基づき適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるように配慮いたします。

(3) 利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、提供される居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることがないように公正中立にサービスを調整します。また、利用者やその家族はケアプランに位置づ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や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。当事業のサービス利用状況は別紙のとおりです。(別紙参照)

(4) 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、ボランティア等と連携を図り、総合的なサービス提供に配慮し、要介護状態の軽減、悪化の防止、要介護状態にならないように予防することに努めます。

(5) 事業所は介護支援専門員の資質向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務体制の整備をします。

採用時研修 採用後 3 か月以内

継続研修 年 1 回

6. サービス利用料および利用者負担

- (1) 当該指定居宅介護支援が法廷代理サービスであるときは利用者負担はありません。
- (2) 介護支援専門員が通常サービス地域を超える地域に訪問・出張する必要がある場合には、その旅費（実費）の支払いが必要となる場合があります。

7. 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、次の窓口で対応いたします。

相談窓口・苦情対応	電話番号	0 4 5 - 3 4 1 - 4 3 6 4
	F A X	0 4 5 - 3 4 1 - 4 3 6 5
	担当者	伊賀上 博之
	対応時間	9 : 0 0 ~ 1 7 : 3 0 休日を除く

○公的機関においても、次の機関にて苦情申し出等ができます。

神奈川県国民健康保険 団多連合会・苦情相談	所在地	横浜市西区楠町 2 7 - 1
	電話番号	0 4 5 - 3 2 9 - 3 4 4 7
	対応時間	8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5 土日・祝日・年末年始除く

横浜市役所健康福祉局 介護事業指導課	所在地	横浜市中区本町 6 - 5 0 - 1 0
	電話番号	0 4 5 - 6 7 1 - 3 4 6 1
	対応時間	8 : 4 5 ~ 1 7 : 1 5 土日・祝日・年末年始を除く

介護保険に係る苦情・相談窓口一覧

市町村名	担当課名	電話番号
鶴見区役所	高齢・障害支援課	045-510-1770
神奈川区役所	高齢・障害支援課	045-411-7019
西区役所	高齢・障害支援課	045-320-8491
中区役所	高齢・障害支援課	045-224-8163
南区役所	高齢・障害支援課	045-341-1138
港南区役所	高齢・障害支援課	045-847-8495
保土ヶ谷区役所	高齢・障害支援課	045-334-6394
旭区役所	高齢・障害支援課	045-954-6061
磯子区役所	高齢・障害支援課	045-750-2494
金沢区役所	高齢・障害支援課	045-788-7868
港北区役所	高齢・障害支援課	045-540-2325
緑区役所	高齢・障害支援課	045-930-2315
青葉区役所	高齢・障害支援課	045-978-2479
都筑区役所	高齢・障害支援課	045-948-2313
戸塚区役所	高齢・障害支援課	045-866-8452
栄区役所	高齢・障害支援課	045-894-8547
泉区役所	高齢・障害支援課	045-800-2436
瀬谷区役所	高齢・障害支援課	045-367-5714

8. 秘密保持

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」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。

事業者及び従業者はサービスを提供する上で知りえ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。この秘密を保持する義務はサービス提供が終了した後も継続します。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としています。

9. 事故発生時の対応

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、ご家族様、市町村 関係医療機関等への連絡を行うとともに、必要な措置を講じ事項の状況や事故に際した取った処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

10. 運営法人の概要

法人名	合同会社 ラ・メール
所在地	横浜市南区六ツ川 2 丁目 122-2 ハタノビル 3 階
電話番号	0 4 5 - 3 4 1 - 4 3 6 4
代表者	代表社員 伊賀上 博之
事業内容	居宅介護支援事業

11. 特定事業者集中状況

	利用率 1 位	利用率 2 位	利用率 3 位
訪問介護	とみいはうす 26.33%	エターナルケア 19.27%	訪問介護あむーる 14.13%
通所介護	六ツ川地域ケアプラザ 15.11%	ヒューマンライフ ケア星川 10.46%	レッツ倶楽部磯子 6.97%
地域密着型 通所介護	あふれのデイカフェ西横浜 17.64%	リハプライド弘明寺 18.06%	ミモザ横浜白寿庵 10.92%
福祉用具貸与	サクラサービス 25.62%	柴橋商会 18.28%	けやきサポート横浜 13.59%

居宅介護支援契約の締結にあたり、重要事項について説明し文書を交付しました。

令和 年 月 日

事業者 藍華ケアプランセンター 介護支援専門員

私は本書面により事業者から居宅介護支援についての重要な事項の説明を受け、内容に同意し交付を受けました。

令和 年 月 日

利用者

代理人又は立合い人

続柄

居宅介護支援契約書

事業者 藍華ケアプランセンター

第1条（居宅介護支援の目的）

事業者は、介護保険法等の関係法令およびこの契約書に従い、利用者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居宅サービス計画書（ケアプラン）を作成するとともに、当該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者等との連絡調整その他の便宜を提供します。

第2条（契約期間）

- 1 この契約の有効期間は 令和 年 月 日から介護保険被保険者証に記載の「認定有効期間」の最終日までとします。
- 2 上記の契約期間満了日の7日前までに利用者から更新を行わない旨の意思表示がない場合は、利用者に対し契約更新の意思を確認し、新たな認定の有効期間に準じ本契約を自動更新するものとします。ただし要介護認定の変更等の際は変更後の有効期間の終了日とします。

第3条（居宅介護支援の担当者）

- 1 事業者は、居宅介護支援の担当者（以下、担当者という）として居宅介護支援専門員である職員を選任し、適切な居宅介護支援に努めます。
- 2 事業者は担当者を選任し、又は変更する場合は利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、利用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。
- 3 事業者は担当者に対し専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するように指導するとともに必要な対応を講じます。

第4条（居宅サービス計画の変更等）

事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合には、速や

かに居宅サービス計画（ケアプラン）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にサービス事業者への連絡調整等を行います。

第5条（サービス提供の記録等）

事業者は、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などの達成状況を評価し、その結果を「居宅サービス共通記録書」等の書面に記載し、記録はサービス終了後5年間適正に保存します。また、利用者のサービス提供記録開示の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

第6条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対し1週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

第7条（事業者の解約権）

事業者は、利用者、家族、その他関係者の暴言や暴力など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やサービスを長期間提供できない場合は、その理由を記載した文書により、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 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。
 - （1）第2条の規定により事前に更新の合意がなされないまま契約の有効期間が満了したとき
 - （2）第6条の規定により利用者からの解約の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了したとき
 - （3）第7条で定める条件が満たされ、かつ事業所から契約解除の意思表示がなされたとき
 - （4）次の理由で利用者にサービスを提供できなくなったとき。
 - ①利用者が介護保険施設や医療施設に入所した場合。
 - ②利用者の要介護認定が受けられなかった場合。
 - ③利用者が死亡した場合。
- 2 事業者は、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、利用者が指定する他の居宅介護支援事業者等への関係記録（写し）の引き継ぎ、介護保険外サー

ビスの利用に係る市町村への連絡等の調整を行うものとします。

第9条（損害賠償）

事業者は居宅介護支援の実施にあたって利用者の生命・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。ただし自らの責めに帰すべき理由によらない場合はこの限りではありません。

第10条（秘密保持）

- 1 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者または第三者の生命・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いて、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。
- 2 あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

第11条（苦情対応）

- 1 利用者は、提供した居宅介護支援に苦情がある場合又は事業者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、事業者、市町村、国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情申し立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。
- 3 事業者は利用者が苦情申し立て等を行ったことを利用として不利益な取り扱いをすることはありません。

第12条（虐待の防止）

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じています。

- 1 事業所における虐待の防止のための対策を定期的に検討する。
- 2 事業所における虐待防止のための指針を整備する。
- 3 虐待防止のための研修を定期的に受講し虐待防止について習得する。

第13条（契約外条項など）

- 1 この契約及び介護保険法その他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、利用者と事業者との協議により定めます。

- 2 この契約書は、介護保険法に基づくサービスを対象としたものですので、利用者がそれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約が必要となります。

上記のとおり、居宅介護支援の契約を締結します。

令和 年 月 日

(利用者) 住所 _____

氏名 _____

上記代理人（代理人を選定した場合）

住所 _____

氏名 _____

(続柄 _____)

(立会人) 住所 _____

氏名 _____

(続柄 _____)

(事業者) 所在地 横浜市南区六ツ川 2-122-2 ハナビル 3 階

法人名 合同会社 ラ・メール

事業所名 藍華ケアプランセンター

代表者名 伊賀上 博之

個人情報使用同意書

私およびその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で、事業者藍華ケアプランセンターが使用することに同意します。

記

1 使用する目的

- (1) 事業者が、介護保険法に関する法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき指定居宅サービスなどを円滑に実施するために行うサービス担当者会議において、また、サービス事業者との情報の共有が必要な場合に使用する。
- (2) 緊急時などに医療機関、行政機関、業務提携事業所との連絡調整が必要な場合に使用する。

2 使用する期間

居宅介護支援契約の有効期間に同じ。

3 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外に漏れることのないように細心の注意を払うこと。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等を記録し、請求があれば開示すること。

令和 年 月 日

(利用者) 住所 _____

氏名 _____

(家族) 住所 _____

氏名 _____