

居宅介護支援重要事項説明書

< 2024年9月1日 現在 >

1. 当法人が提供するサービスについての相談窓口

電話 042-621-4781 (午前9時～午後6時まで)

担当 鈴木 真砂子

* ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. ケアプランサービスりぼんの概要

(1) 居宅介護支援事業者の事業者番号およびサービス提供地域

事業所名	ケアプランサービスりぼん
所在地	東京都八王子市横川町 1166-2 メゾンさつきの 101号
介護保険事業所 番号	居宅介護支援 東京都介護保険事業所番号 1372900926
サービスを 提供する地域	並木町・散田町・山田町・めじろ台・長房町・狭間町・下 恩方町・西寺方町・櫛田町・館町・寺田町・大船町・大楽 寺町・上壺分方町・諏訪町・四谷町・叶谷町・泉町・横川 町・式分方町・川町・元八王子町・東浅川町・初沢町・高 尾町・西浅川町・廿里町・横山町・八日町・八幡町・八木 町・追分町・千人町・日吉町・元本郷町・平岡町・本郷町・ 大横町・本町・元横山町・田町・新町・明神町・子安町・ 東町・旭町・三崎町・中町・南町・寺町・万町・上野町・ 天神町・南新町・小門町・台町・中野町・暁町・中野山王・

	中野上町・大和田町・富士見町・緑町・清川町・小比企町・ みなみ野・美山町・みついで台・犬目町・城山手・川口町
--	---

* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 同事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	介護支援 専門員	1名		従業者及び業務の 管理	1名 介護支援専門員と 兼務
介護支援 専門員	介護支援 専門員	2名	3名	支援計画の作成 認定調査等	5名

(3) 営業時間

平日	9:00～18:00
日祝祭日	休業
その他休業	12月29日～1月3日

3. 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

- ①申込（電話及び文書）
- ②訪問し状況の把握（身体や環境の状況や希望を聞き、解決すべき課題を分析します）
- ③計画の原案作成（サービス事業者に関する情報を提供し、利用者を選んでもらいます）
- ④サービス担当者との連絡調整（介護支援専門員を中心に、サービス担当者や利用者本人・家族も参加し意見交換等を行います）
- ⑤介護サービス計画の作成（介護サービスの目標と達成時期、サービスの種類・内容・利用料などを利用者の希望や心身の状態をよく考慮して作成します）
- ⑥利用者の同意（計画の内容を説明し計画が利用者の希望に合っているか確認し契約を行います）

4. 利用料金

（1） 利用料

要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

*保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、1ヶ月につき要介護度に応じて契約書別紙に記した金額をいただき、当法人からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日八王子市の窓口に提出しますと、全額払戻を受けられます。

（2） 交通費

支援に係わる交通費は無料です。

（3） 解約料

お客さまはいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当法人職員がお伺いいたします。
契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

① お客様のご都合でサービスを終了する場合文書でお申し出下さればいつでも解約できます。

② 当法人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、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ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介いたします。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- ・お客様がお亡くなりになった場合

④その他

お客様やご家族などが当法人や当法人の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

6. 当法人の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

- ①事業所の介護支援専門員等は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたって援助を行う。
- ②事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき適切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提供されるよう中立公正な立場でサービスを調整する。又、利用者から複数の事業所紹介を求められたりケアプランに位置づけた理由を求められた時は説明を行う。
- ③事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域の保健・医療福祉サービス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。
- ④ケアマネジメントの公正中立性確保を図るため、以下について利用者に説明を行います。
- 又、介護サービス情報公表制度において公表します。
- ・前6か月間作成した当事業所における訪問介護、通所介護、地域密着通所介護、福祉用具貸与の利用割合
 - ・前6か月間作成した当事業所における訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の上位、3位までの利用割合

(2) 居宅介護支援の実施概要等

- ①情報提供
- ②援助計画作成及び必要な支援
- ③サービスの経過把握と連絡調整
- ④サービスの再評価

(3) サービス利用のために

事 項	有 無	備 考
介護支援専門員の変更	○	変更を希望される方はお申し出ください
調査（課題把握）の方法	○	八王子市チェックシート 他
介護支援専門員への研修の実施	○	年8回以上

7. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・虐待防止に関する担当者を選定しています。
- ・虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- ・虐待防止のための指針を整備をしています。
- ・従業員に対して、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、当該事業所従業員、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、速やかにこれを該当する保険者に通報します。

8. 衛生管理等

(1) 従業員の清潔の保持及び、健康状態について、必要な管理を行います。

- (2) 事業所の設備、及び備品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、又はまん延しない様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概ね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について従業員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従業員に対し、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。

9. 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、従業員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者、及びその家族が事業者の従業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。

10. 業務継続に向けた取り組み

- (1) 感染症や自然災害が発生した場合にあっても、利用者が継続してサービスの提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、当該計画に沿った研修（概ね6か月に1回）及び訓練（概ね6か月に1回）を実施します。

11. サービス内容に関する苦情

(1) 当法人お客さま相談・苦情担当

当法人の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担当 鈴木 真砂子 電話 042-621-4781

(2) その他

当法人以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

区市町村名 八王子市

担当 福祉部高齢者福祉課 電話 042-620-7420

国民健康保険団体連合会

担当 相談指導課 電話 03-6238-0177

(3) 苦情受付からの流れ

◎当事業所処理体制・手順

- ① 事実確認をします。
- ② 苦情事故検討委員会を開催します。
- ③ 具体的対応策を決めます。
- ④ 対応策の方針にそって対応改善をします。
- ⑤ 保険者及び国保連の調査に協力し、助言に従って改善します。
- ⑥ 事実確認、検討、対応改善について記録し2年間保管します。

◎苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 電話又は文書にて苦情を伝える。

- ② 必要に応じて助言をする。
- ③ 必要に応じて「サービス担当者会議」を行う。
- ④ 必要に応じて利用者に援助を行う。
- ⑤ 上記、対応援助について記録し 2 年間保管します。

(4) 事故受付からの流れ

- ① 電話又は文書にて事故の報告を受け付ける
- ② 速やかに保険者、本人、家族に文書にて報告行う。
- ③ 当法人内事故検討委員会を開催します
- ④ 対応策を検討し保険者に報告助言を求めます。
- ⑤ 対応策の方針にそって対応改善行います。
- ⑥ 必要に応じて包括保険で賠償します。
- ⑦ 事実確認、検討、対応改善について記録し 2 年間保管します。

12. 個人情報保護

当法人「個人情報保護方針」に添って居宅支援業務を適切に行います。

13. 当法人の概要

- ・ 名称・法人種別 特定非営利活動法人市民ユニットりぼん
- ・ 代表者役職・氏名 代表理事 早川 寛子
- ・ 所在地 東京都八王子市横川町 1166 番地の 2 ヲンさつきの 101 号
- ・ 電話番号 0 4 2 - 6 2 1 - 4 7 8 1
- ・ 定款の目的に定めた事業
- ・ 事業所数
 - ・ 居宅介護支援事業所・・・ 1 ヲ所
 - ・ 訪問介護事業所／予防訪問介護／障害福祉サービス事業所・・・ 1 ヲ所
 - ・ 通所介護事業所／予防通所介護事業所・・・ 1 ヲ所

・在宅自立援助事業・・・1ヶ所

14. 第三者評価の実施状況

なし

15. その他

- ①事前に居宅介護支援事業者を通じて調整を行わずに居宅サービス計画外のサービスを受けた場合は、当事業所の担当にその旨連絡して下さい。
- ②計画対象期間中に、被保険者証の記載内容に変更が生じた場合、要介護認定の申請を行った場合（新規申請・区分変更申請・種類変更等）、各種の減免に関する決定等に変更等が生じた場合、生活保護・公費負担医療の受給資格を取得又は喪失した場合については、速やかに当事業所の担当に連絡して下さい。
- ③事業者やサービスの種類が、居宅サービス計画と異なることとなる場合には、当事業所の担当にその旨連絡して下さい。
- ④居宅サービス計画に記載されている短期入所生活介護の利用にあたっては、利用前に、当事業所の担当にその旨連絡して下さい。なお、やむを得ず連絡なしに利用された場合も、遅くとも月末までにご連絡下さい。

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

所在地 東京都八王子市横川町 1166 番地の 2 メゾンさつきの 101 号

名称 特定非営利活動法人 市民ユニットりぼん

代表理事 早川 寛子 印

説明者氏名 印

私は、契約書および本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けました。

利用者 住 所
氏 名 印

(代理人) 住 所
氏 名 印