

居宅介護支援重要事項説明書

本説明書は、当事業所と居宅介護支援サービスに関する利用契約の締結を希望されるお客様に対して、事業所等の概要や提供される居宅介護支援の内容、契約上ご注意くださいことを説明するものである。

1 事業者の概要

法 人 名	株式会社 LAGOM 平成 30 年 1 1 月 2 2 日設立
所 在 地	〒270-0027 千葉県松戸市二ツ木 1903 番地 鶴ハイム 507
代表者名	代表取締役 後藤 卓也
主な事業	1 介護保険法による指定居宅介護支援事業 2 介護保険法・医療保険法による指定介護・看護サービス事業

2 事業所の概要

(1)

事業所名	ケアプランゆいちご		
所在地	〒341-0037 埼玉県三郷市高州 3-458-2 ロイヤルシャトレー1F		
連絡先	T E L 048-934-9981		
	F A X 048-934-9044		
緊急時の連絡先	上記連絡先で連絡が取れない場合 090－6470－7325（後藤）		
サービス提供地域	三郷市、松戸市、葛飾区、八潮市		
営業日	月曜日～金曜日	9：00～18：00	
備考	1. 12月28日～翌年1月3日までを除きますが、 特別な需要がある場合はこの限りではありません。 2. 営業時間は9：00～18：00までとしますが、 特別な需要がある場合はこの限りではありません。		
事業所番号	1171202029		

(2) 事業所の職員体制

	資 格	常 勤	業 務 内 容
管 理 者	主任介護支援専門員	1 名	管理業務
介護支援専門員	介護支援専門員	1 名以上	居宅介護支援業務

- 3 居宅介護支援の申込みからサービス提供までの流れ及び内容
重要事項説明書別紙のとおり。

4 利用料金等

(1) 利用料金

利用料は、介護サービスの提供開始以降 1 か月当たり、介護報酬告示上の額となります。ただし、法定代理受領により、当事業所の居宅介護支援に対し介護保険給付が支払われる場合は、利用者の自己負担はありません。

介護保険適用の場合でも、保険料の滞納により、法定代理受領ができなくなる場合があります。その場合は、一旦、1 か月当たりの料金をいただき、サービス提供証明書を発行いたしますので、後日、サービス提供証明書を居住地の役所担当窓口へ提出しますと、全額払戻しを受けることができます。

(2) 交通費

利用者のお宅への交通費は無料です。ただし、通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

(3) 解約料

居宅介護支援利用契約書第 12 条のとおりであり、いつでも契約を解除することができ、解約料等の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

電話等でご連絡いただければ、当事業所の介護支援専門員がお伺いし、契約締結後、サービスの提供を開始します。

利用者は複数の事業者を選定することができ、サービス開始前に複数事業者の紹介を求めるとともにそれを居宅サービス計画に位置づけた理由の説明を求めることができる。

利用者が入院時に病院に担当の介護支援専門員の事業所と名前を伝えるよう説明する。

(2) サービスの終了

ア 利用者のご都合により、サービスを終了する場合

文書により、いつでも契約は解除できます。

イ 当事業所の都合により、サービスを終了する場合

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ありますが、その場合は、終了 1 か月前までに文書で通知するとともに、他の居宅介護支援事業者の情報を提供します。

ウ 自動終了

次の場合は、利用者及び事業者の通知がなくても、サービスを終了します。

(ア) 利用者が介護保険施設に入所した場合

(イ) 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援 1、2 と認定された場合

(ウ) 利用者が死亡した場合

(エ) その他

利用者及び家族等が当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難い背任行為があった場合は、文書で通知することにより契約及びサービスを終了させていただく場合があります。

6 当事業所の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営方針

- ・運営規程第 1 条に定めのとおり、秘密保持につとめ利用者情報は鍵付きの金庫にて保管、当社員が退職した後も外部へ利用者様の個人情報を流出しない。

- ・事故発生時は管理者を中心とした円滑な対処・対応をするとともに、利用者様に不利益がないよう最大限つとめる。

ア 利用者が可能な限り居宅において、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に支援します。

イ 利用者の意思が生かされるようにするとともに、自身の意思を引き出すように支援します。

ウ 利用者の自己決定を尊重し、その実現を支援するために利用者自身に関すること、社会資源に関すること等、利用者の自己決定に必要な情報を、誠意をもって提供します。

エ その人の個性を大切にし、さまざまな支援が必要な状態であっても利用者の声を謙虚に受け止め、敬意を持って尊重します。

オ 利用者が自ら利用するサービスを理解し、納得と承諾を得てサービスの提供と調整をします。

カ 必要なことを、必要なときに、必要なだけ支援を提供することができるよう、常に公平中立な立場から介護支援サービスと介護サービスを求めます。

キ 医療依存度の高い方への対応をスムーズに行うとともに、主治医、訪問看護ステーション、訪問介護事業所、リハビリステーション及び各機関等と密接に連携を図り、利用者の生活の質の向上に努めます。

ク 利用者の生活支援に必要な社会資源の活用を勧めたり、他の法律や制度に基づくサービスや権利擁護の制度等も紹介、斡旋します。

ケ 利用者の望む暮らしへ向け、常に自己点検しサービス評価を進めます。

コ 共に歩んで行ける事業所であり続けるために自己研鑽に励み、介護支援サービスの向上を目指します。

サ ケアマネジメントの公立中立性の確保を図る観点から前6カ月間に当事業所が作成したプランにおける訪問介護・通所介護・地域密着通所介護・福祉用具貸与の各サービスの割合（上位3事業所）、前6カ月間に当事業所が作成したプランにおける訪問介護・通所介護・地域密着通所介護・福祉用具貸与の各サービスの、同一事業所によって提供された割合の説明を行います。

シ 適切なハラスメント対策を強化します

指定居宅介護支援事業者は、適切な指定居宅介護支援事業の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は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により介護支援専門員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じる

カスタマーハラスメント防止のための方針

労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記を想定とします。

- 1 精神的な攻撃（人格を否定するような言動・侮辱的な言動・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する）
- 2 過大な要求（サービスとして提供していない内容の提供を強いる）
- 3 個の侵害（サービスの提供に関係ない情報を引出そうとする）

上記のような事象がみられた場合、サービス提供の遅延やサービス提供の停止、契約解除の措置を行う場合があります。

（2）居宅介護支援の実施概要等

ア 居宅サービス計画の作成方法

利用者の課題分析に用いる手法は、〔新版・居宅サービス計画ガイドライン〕を基礎としたアセスメント方式を用いるとともに、課題分析を行う上で最も重要となる「課題の捉え方」については、ICFの理念に基づいた視点で取り組んで参ります。利用者のプラス面を積極的に取り入れた「利用者の望む暮らし」の実現へ向けた課題分析を行ったうえで居宅サービス計画（ケアプラン）を作成し、利用者のお手元にお届けします。

イ 相談受付場所

(ア) 利用者のご自宅又は利用者及び家族が指定する場所に、必要に応じて伺います。

(イ) 当事業所の相談室でも承ります。

(3) サービス利用のために

事 柄	有 無	備 考
課題把握の方法	○	「新版・居宅サービス計画ガイドライン」アセスメントシートを使用します。
介護支援専門員への研修の実施	○	年2回以上の外部研修を実施します。
他事業所との連携	○	サービス提供地域内外の介護保険事業所との連携及び情報交換に努めています。
契約後、居宅サービス計画の作成段階途中で利用者のご都合により解約した場合の解約料	×	前記第4項(3)のとおり。

7 苦情等の受付

- (1) 当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情及び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、次の窓口で受け付けます。

お客様相談係〈苦情受付係〉

担 当：ケアプランゆいちご 管理者 鈴木 洋一

電 話：048-934-9981

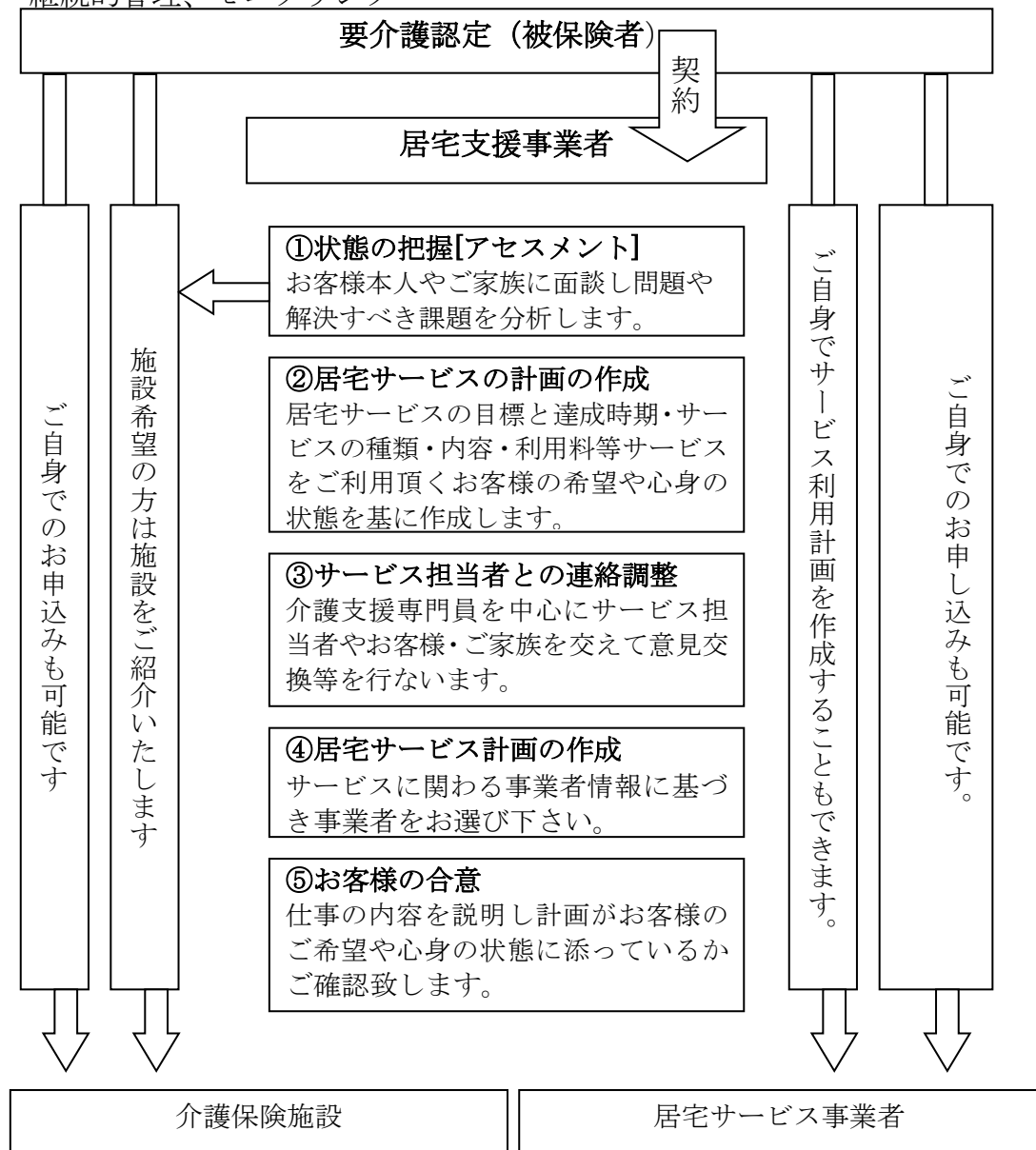
- (2) 行政機関及びその他苦情受付機関

苦 情 窓 口	担当窓口	電 話 番 号
三郷市役所	介護保険課	048-930-7792
松戸市役所	介護保険課 給付班	047-366-7370
葛飾区役所	介護保険課	03-5654-8247
八潮市役所	健康福祉部 長寿介護課	048-996-2111
埼玉県国保連合会	介護福祉課 苦情対応係	048-824-2568

【 重要事項説明書 別紙 】

1 サービス提供までの流れ

- ・ 介護サービス計画作成の依頼
- ・ アセスメント（状態・ニーズ・問題）
- ・ 居宅サービス計画案（ケアプラン）作成
- ・ サービス担当者会議の開催（居宅サービス計画確定）
- ・ サービスの調整
- ・ サービスの提供
- ・ 継続的管理、モニタリング



負担割合証に準じた負担額にてご利用いただけます
(別途諸費用が必要な場合があります)

2 主な事業内容

- ・ 居宅サービス計画書（ケアプラン）の作成
- ・ 介護保険被保険者の要介護認定に係る申請について、申請代行等必要な協力
- ・ 要介護認定調査（自治体からの委託業務）
- ・ 要介護状態にある利用者又はその家族の相談及び苦情処理
- ・ 介護保険施設への紹介、その他の便宜の提供
- ・ その他、居宅介護支援事業に関すること
- ・ 地域包括支援センターとの再委託事業

居宅介護支援サービスの提供開始に際し、令和 年 月 日に利用者に対して契約書、本書面及び本書面別紙に基づいて、重要な事項の説明をしました。

《事業者》

千葉県松戸市二ツ木 1903 番地鶴ハイム 507

株式会社 LAGOM

代表者 代表取締役 後藤 卓也 ⑩

《事業所》

埼玉県三郷市高州 3-458-2 ロイヤルシャトレ 1F

ケアプランゆいちご (指定番号 1171202029)

事業所管理者 鈴木 洋一 ⑩

《説明者》

事業所 ケアプランゆいちご

説明者 _____

私は、契約書、本書面及び本書面別紙により、令和 年 月 日に事業者から重要な事項について説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

《利用者》

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

《代理人又は家族等》

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩