

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
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	代表取締役社長 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 3 住宅型有料老人ホーム等の運営事業

2 事業所の概要

(1)

事業所名	ケアプランよつば	
所 在 地	〒270-0021 千葉県松戸市小金原 4-9-23 2F	
連 絡 先	T E L	047-702-3841
	F A X	047-702-3842
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 (代表取締役社長 後藤)	
サービス提供地域	松戸市、柏市、市川市、流山市、三郷市、その他の地域は応相談とする。	
営 業 日	月曜日～土曜日	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	1271208785	

(2) 事業所の職員体制

	資 格	常 勤	業 務 内 容
管 理 者	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に出しますと、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、秘密保持に努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うよう努めます。

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ます。

事業主が講ずべき措置の具体内容

- 1 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- 2 相談窓口の設置（法人で設置）
- 3 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 4 被害者への配慮のための取り組み
- 5 マニュアル指針の作成・職員研修の取り組み

カスタマーハラスメント防止のための方針

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。

ス 虐待防止に対する取り組み

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、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 1 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その内容について介護支援専門員等に周知徹底を図る。
- 2 虐待の防止のための指針を整備する。
- 3 介護支援専門員等に対し、虐待の防止のための研修計画等を定め、年一回以上定期的に実施する。
- 4 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者（管理者）を置く。
- 5 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市町村等に通報するものとする。

セ 業務継続計画に関する取り組み

事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための計画（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るものとする。

- 1 業務継続計画の委員会を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員等に周知徹底を図る。
- 2 業務継続計画のための指針を整備し、定期的に見直し変更します。
- 3 介護支援専門員等に対し、業務継続計画についての研修・訓練計画等を定め年一回以上定期的に実施する。
- 4 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者（管理者）を置く

ソ 感染対策に関する取り組み

事業所は感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 1 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を6か月に一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等に周知徹底をはかる
- 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する。
- 3 事業所において、介護支援専門員等に対し感染症の予防及びまん延防止のための研修・訓練計画等を定め定期的に実施する。
- 4 感染対策に関する責任者を選定する。

タ 身体拘束等の適正化の推進

利用者又は他の利用者等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、身体拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際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する。身体的拘束の適正化を図るために、次に掲げる措置を講じる。

- 1 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- 2 身体拘束の適正化のための指針の整備をする。
- 3 身体拘束等の適正化に関する責任者を管理者とする。

チ 選択制の対象福祉用具の提供に当たって

選択制の対象福祉用具である固定用スロープ、歩行器（歩行車を除く）、単点杖（松葉づえを除く）及び多点杖については、福祉用具専門相談員又は介護支援専門員が、福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できることについて、利用者等に対し、メリット及びデメリットを含め十分説明を行うこととするとともに、利用者の選択に当たって必要な情報提供を行う。

（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〉 電 話：047-702-3841

担 当：ケアプランよつば 管理者 高井志保

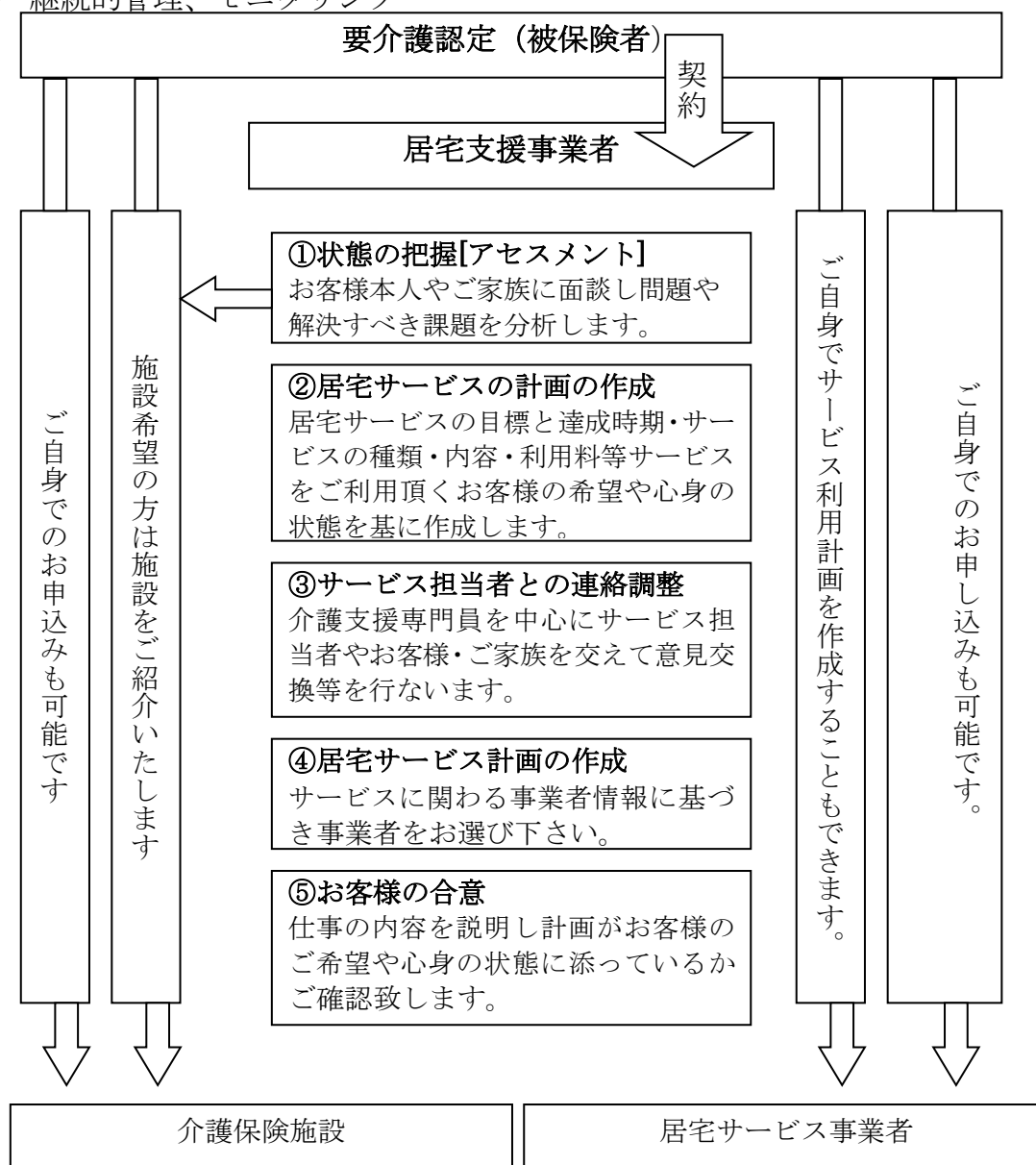
(2) 行政機関及びその他苦情受付機関

苦 情 窓 口	担当窓口	電 話 番 号
松戸市役所	介護保険課給付班	047-366-7067
柏市役所	高齢者支援課	04-7167-1135
市川市役所	福祉政策課	047-712-8548
流山市役所	介護福祉課	04-7150-6531
三郷市役所	長寿いきがい課	048-930-7788
千葉県国民健康保険団体連合会	苦情処理係	043-254-7428

【 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

2 主な事業内容（別途諸費用が必要な場合があります）

- ・ 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 代表取締役社長 後藤 卓也

《事業所》千葉県松戸市小金原 4-9-23 2 階
ケアプランよつば（指定番号 1271208785）
事業所管理者 高井 志保

⑩

《説明者》
事 業 所 ケアプランよつば

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

居宅介護支援重要事項説明書変更同意書

下記の通りケアプランよつば重要事項説明書を令和 8 年 4 月 1 日付で変更致します。

尚、重要事項説明書のその他の部分は一切変更ありません。

○変更点

2. 事業所の概要

(1)

緊急時の連絡先

<変更前>

上記連絡先(047-702-3841)で連絡が取れない場合

090-6470-7325 (代表取締役社長 後藤)

<変更後>

営業日・営業時間に関わらず、24時間体制を確保し必要に応じて利用者の相談に対応いたします。

緊急時連絡先 047-702-3841

休日・夜間は当番制で介護支援専門員に転送されます。

説明同意日 令和 年 月 日

利用者 署名

代理人・家族等 署名