

居宅介護支援事業所重要事項説明書

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 045 (712) 1984 月～金曜日 09:00～18:00

担当 介護支援専門員 _____ / 管理責任者 奈良 弥栄

※ ご不明な点は、何でもおたずねください。

2. 居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

| | |
|----------------|--------------------------------|
| 事業所名 | ケアプラン りんく |
| 所在地 | 横浜市南区宿町1丁目18番地 野田ビル2F |
| 事業所の指定番号 | 居宅介護支援事業 (神奈川県 第 1470502178 号) |
| サービスを提供する実施地域※ | 南区・中区・磯子区・保土ヶ谷区・港南区・西区 |

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 事業所の職員体制

管理者 1名 介護支援専門員 4名以上
事務員 0名

(3) 営業時間

月～金曜日 午前09時から午後18時まで

※ (土曜・日曜・祝日・12月29日～1月3日を除く)

3. 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

付属別紙2「サービス提供の標準的な流れ」参照

4. 居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保険医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅計画を作成します。

利用者やその家族は、介護支援専門員が「居宅サービス計画（ケアプラン）」に位置付ける居宅サービス事業所について下記の事項を介護支援専門員に求めることができます。

- ① 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事や、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- ② 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- ③ 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期限が終了する30日前にはなされるよう、必要な支援を行うものとします。

- ④ 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。
- ⑤ 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付属別紙 5 のとおりです。

5. 虐待の防止について

利用者の人権、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を予防するため、次の措置を講じます。

- ① 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- ② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ③ 虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、高齢虐待防止法第 21 条により速やかに、これを市町村に通報いたします。

6. ハラスメント対策に関する事業者の責務

男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策のため、次の措置を講じます。

- ① 従業者に対する指針の周知・啓発
- ② 従業者からの相談に応じ、適切に対処するための体制の設備
- ③ その他ハラスメント防止のために必要な措置

7. 利用料金

(1) 利用料（ケアプラン作成料）

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて金額をいただき、当事業所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保険者の窓口へ提出しますと、全額払戻を受けられます。

(2) 交通費

前記 2 の (1) のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお訪ねするための交通費の実費が必要です。通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関を利用した実費を徴収いたします。

(3) 解約料

お客様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。

8. 秘密保持

- 1 事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報やサービス担当者会議で用いることを、本契約をもって同意とみなします。

9. サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の相談・苦情窓口

当事業所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。担当介護支援専門員または管理者までお申し出ください。また、担当介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。

○苦情受付窓口（担当者）

管理者 奈良 弥栄
苦情解決責任者 藤井 傳次郎
TEL:045-712-1984 FAX:045-330-5995

○受付時間

毎週月曜日～金曜日
午前10:00～午後5:00（FAXは24時間対応）

(2) その他の窓口

付属別紙3

(3) 苦情処理手順方法

- ① 苦情の申立を受付ける
- ② 当事業所が苦情に関する調査を行う
- ③ その調査結果を受けて事業所が改善すべき事項を検討する
- ④ 改善すべき事項をもとに当該事項に関する指導を実施する
- ⑤ その結果を利用者又はそのご家族へ報告する

10. 当法人の概要

- (1) 法人名 株式会社 さくら
- (2) 法人所在地 神奈川県横浜市南区宿町1丁目18番地 野田ビル2F
- (3) 電話番号 045-716-0841
- (4) 代表者氏名 代表取締役 道盛 恭代
- (5) 設立年月 平成19年12月25日
- (6) 当法人が行う他の事業
 - ・ 指定訪問介護事業所 神奈川県 1470501634号
 - ・ 指定介護予防訪問介護所 神奈川県 1470501634号
 - ・ 指定障害者サービス事業 居宅介護所 神奈川県 1410500597号
 - ・ 指定障害者サービス事業 重度訪問介護 神奈川県 1410500597号
 - ・ 横浜市地域生活支援サービス事業所 横浜市 1460500471号
 - ・ 指定居宅介護支援事業所 神奈川県 1470502178号
 - ・ 指定訪問介護事業所 神奈川県 1470402486号
 - ・ 指定訪問介護事業所 神奈川県 1472701000号

令和2年4月1日改訂
令和2年12月1日改訂
令和3年4月1日改訂
令和5年9月1日改訂
令和6年4月1日改訂
令和7年4月1日改訂

本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

居宅介護支援の提供開始に際し、利用者に対して重要事項について説明しました。

年 月 日

【 事 業 者 】 株式会社さくら

⑩

【 事 業 所 】 ケアプラン りんく

【 説 明 者 】 氏名 _____ ⑩

事業者から居宅介護支援についての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 申 込 者 】

住 所 _____

氏 名 _____

⑩

【 利 用 者 家 族 】

住 所 _____

氏 名 _____

(続柄)

⑩

【 代 理 人 】

住 所 _____

氏 名 _____

(続柄)

⑩

個人情報使用同意書

1. 使用する目的

- ① 使用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施される サービス担当者 会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整等において必要な場合
- ② 居宅サービス計画を作成にあたりアセスメントや状況把握のために、市町村より要介護認定等情報資料を求める場合
- ③ 医療機関より医療情報を求める場合

2. 使用する事業者の範囲(居宅サービス計画に定められた事業者)

利用者が係わる市町村・保険・医療・福祉事業者等

3. 使用する期間

当事業所で居宅介護支援のサービスを受けている期間に準ずる

4. 条件

- (1) 個人情報の取得や提供は最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう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、内容等の経過を記録しておくこと

令和 年 月 日

指定居宅介護支援事業所 ケアプラン りんく
株式会社 さくら
代表取締役 道盛 恭代 殿

利用者 住所 _____

氏名 _____ (印)

代理人または立会人 住所 _____

氏名 _____ 続柄 _____ (印)

家族代表 住所 _____

氏名 _____ 続柄 _____ (印)

利用目的

本契約及び本契約によるサービスの提供に関して取得したご利用者及び家族の個人情報は、いかに掲げる事項を利用目的と致します。

1. ご利用者からのサービス等※の申込受付のため
2. ご利用者の生活状況、身体状況等サービス等を利用いただくための環境や資格の把握、確認のため
3. ご利用者へのサービス等の提供に関わる期日管理等、継続的な利用における管理、ならびにサービス等提供の解約や解約後の事後管理のため
4. 契約(情報主体と当社との間の契約および当社の業務に直接的または間接的に関連する契約)や法律等に基づく権利の施行や義務の履行のため
5. 市場調査、ならびにデータ分析やアンケートの実施等によるサービス等の研究や開発のため
6. その他、サービス等の利用者への提供を適切かつ円滑に履行するため

※サービス等とは、当社が定款で定める事業により利用者へ提供するサービスを示します

(付属別紙1)

要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する重要事項説明書

利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

1. 提供する居宅介護支援について

- ・ 利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- ・ 居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置づけることのないよう、配慮しながら計画の作成に努めます。
- ・ 作成した居宅サービス計画については、認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。

2. 要介護認定後の契約の継続について

- ・ 要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。このとき、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。
- ・ また、利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、この付属別紙に定める内容については終了することとなります。

3. 要介護認定の結果、自立（非該当）または要支援となった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

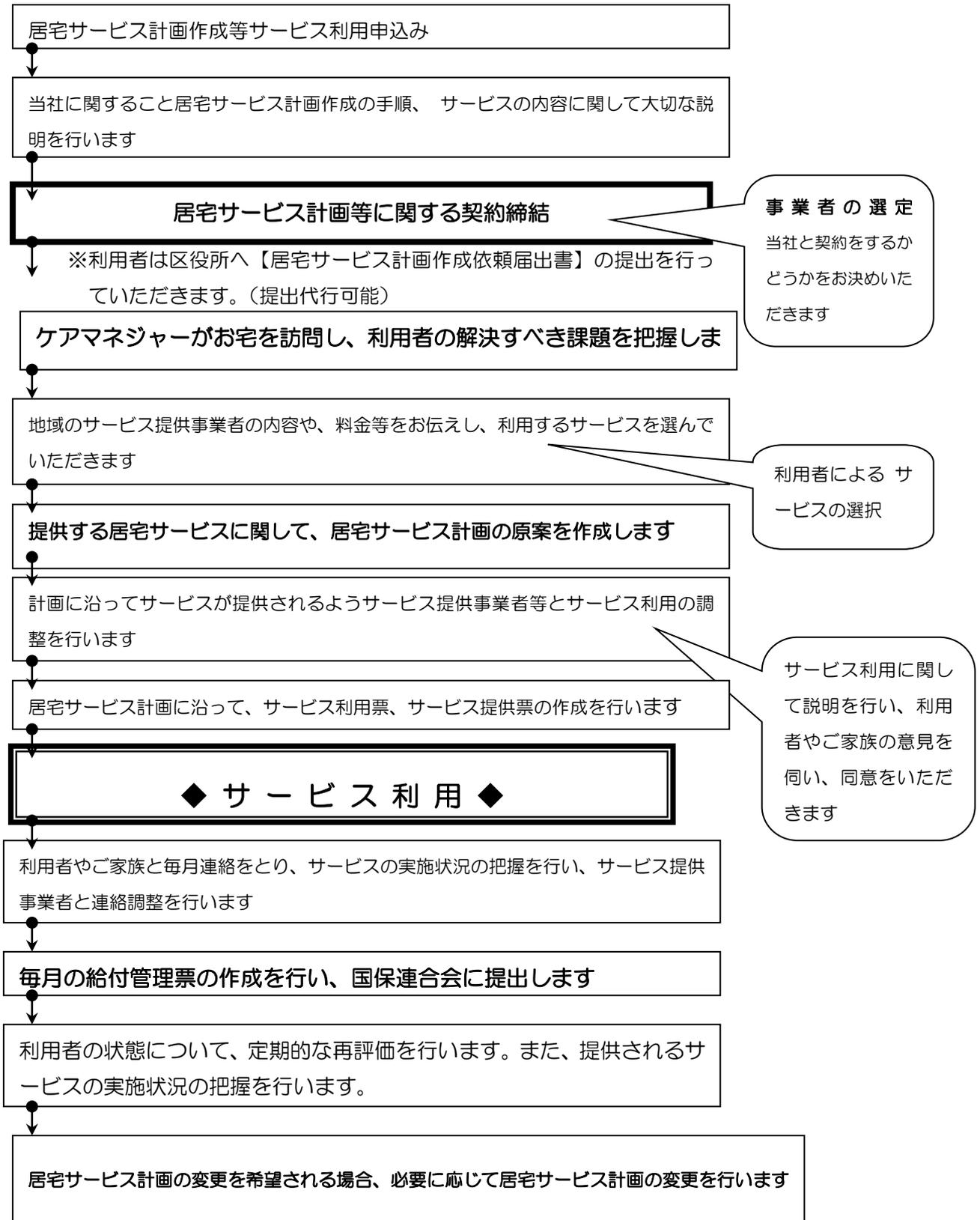
4. 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- (1) 要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、原則的に利用者にご負担いただくこととなります。
- (2) 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくこととなります。

(付属別紙2)

サービス提供の標準的な流れ



(付属別紙 3)

横浜市介護保険サービス事業に関する苦情・相談窓口一覧

| 横浜市・区 | 担当課 | 電話番号 |
|---------|-------------------------------|--------------|
| 横浜市(本庁) | 介護事業指導課 (居宅サービス・地域密着型サービス) | 045(671)2356 |
| | 高齢施設課 (施設サービス) | 045(671)3923 |
| 鶴見区 | 高齢・障害支援課 | 045(510)1770 |
| 神奈川区 | 高齢・障害支援課 | 045(411)7019 |
| 西区 | 高齢・障害支援課 | 045(320)8491 |
| 中区 | 高齢・障害支援課 | 045(224)8163 |
| 南区 | 高齢・障害支援課 | 045(341)1138 |
| 港南区 | 高齢・障害支援課 | 045(847)8495 |
| 保土ヶ谷区 | 高齢・障害支援課 | 045(334)6394 |
| 旭区 | 高齢・障害支援課 | 045(954)6061 |
| 磯子区 | 高齢・障害支援課 | 045(750)2494 |
| 金沢区 | 高齢・障害支援課 | 045(788)7868 |
| 港北区 | 高齢・障害支援課 | 045(540)2325 |
| 緑区 | 高齢・障害支援課 | 045(930)2315 |
| 青葉区 | 高齢・障害支援課 | 045(978)2479 |
| 都築区 | 高齢・障害支援課 | 045(948)2306 |
| 戸塚区 | 高齢・障害支援課 | 045(866)8452 |
| 栄区 | 高齢・障害支援課 | 045(894)8547 |
| 泉区 | 高齢・障害支援課 | 045(800)2436 |
| 瀬谷区 | 高齢・障害支援課 | 045(367)5714 |

神奈川県国民健康保険団体連合会・介護保険課介護苦情相談係

〒220-0003 横浜市西区楠木町 27 番 1

TEL:045-329-3447

FAX:045-317-9959

受付時間/午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分(土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く)

(付属別紙 4)

◆ 利用料

居宅介護支援に係る利用料については、下表のとおりとしますが、介護保険制度から全額が給付されるため、原則として自身の負担はありません。

ただし、介護保険料の滞納等の事情により法定代理受領サービスでなくなった場合には、一旦費用の全額を負担していただくこととなります。

| 居宅介護支援 | |
|------------------|------------|
| 居宅介護支援費（要介護 1～2） | 10,760円／1月 |
| 居宅介護支援費（要介護 3～5） | 13,980円／1月 |
| 初回加算 | 3,000円／1月 |
| 入院時情報連携加算Ⅰ | 2,000円／1月 |
| 入院時情報連携加算Ⅱ | 1,000円／1月 |
| 退院・退所加算（1）イ | 4,500円／1月 |
| 退院・退所加算（1）ロ | 6,000円／1月 |
| 退院・退所加算（2）イ | 6,000円／1月 |
| 退院・退所加算（2）ロ | 7,500円／1月 |
| 退院・退所加算（3） | 9,000円／1月 |
| 緊急時等居宅カンファレンス加算 | 2,000円／1回 |
| ターミナルケアマネジメント加算 | 4,000円／1月 |
| 通院時情報連携加算 | 500円／1月 |
| 特定事業所加算（Ⅰ） | 5,050円／1月 |
| 特定事業所加算（Ⅱ） | 4,070円／1月 |
| 特定事業所加算（Ⅲ） | 3,090円／1月 |
| 特定事業所加算（A） | 1,000円／1月 |
| 特定事業所医療介護連携加算 | 1,250円／1月 |