

重要事項説明書

令和6年12月1日

1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話： 048-594-8357 (平日午前8時～午後5時まで)

担当： 清水晴美 西谷雅代 野口恵

※ ご不明な点は、何でもおたずねください。

2. ケアプランえん の概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	ケアプランえん
所在地	埼玉県行田市忍1丁目11番18号
介護保険指定番号	居宅介護支援 (埼玉県 1173701218)
サービス提供する地域	行田市・加須市・熊谷市・鴻巣市・羽生市

※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

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	主任介護支援専門員(介護支援専門員と兼務)	1名		1名
介護支援専門員	主任介護支援専門員 (名) ・介護支援専門員	2名		2名
事務員			1名	1名

(3) 営業時間

平日 午前8時～午後5時

ただし、国民の休日及び8月13日から8月16日、12月29日から1月3日までを除きます。

※緊急連絡先 048-594-8357

営業時間外においても電話の転送や留守電話等で24時間連絡が取れるように努めます。

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 一般相談(ケアや介護保険の給付などについて相談を受ける。介護認定を受ける前に、まずケアマネジャーに相談する。)
- ② 申請代行(相談を受けて介護認定を受けられると判断した場合、希望があればケアマネジャーは代行して要支援・要介護認定申請を提出する。)
- ③ 認定調査(訪問調査は介護認定の前提条件、保険者である市町村の職員か、ケアマネジャーに委託して行う。)
- ④ 要介護認定(認定調査結果と主治医の意見書をもとに介護認定審査会で介護度が決定し自宅に介護保険証が送付される。)
- ⑤ アセスメント(要介護認定を受けた人について、状態や意向等の確認を行う。)

- ⑥ ケアプラン作成(アセスメントの結果を受けてケアプランを作成。)
- ⑦ スケジュール調整(ケアプランを受け、実際にサービス提供する事業所と調整してスケジュールを組み立てる。「サービス利用票・提供票」の作成。)
- ⑧ サービス担当者会議(各事業所のサービス担当者を含め、ケアプランを検討、修正。)
- ⑨ スケジュール再調整(作成されたスケジュールがご利用者やサービス事業者の都合で変更された場合、スケジュールを組み直す。この場合、介護給付として利用できる予定枠が無駄にならないように振替を提案。)
- ⑩ モニタリング(サービスがケアプランどおりに実施されているかどうか確認する。)
- ⑪ 苦情処理(ご利用者やサービス事業者からの苦情を処理する。)
- ⑫ 虐待防止(サービス提供中に虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速かに市町村に通報する。)

4. 利用料金

(1) 利用料

要介護又は要支援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介護給付金が直接事業者を支払われない場合、1ヶ月につき下記の金額をいただき、当社からサービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書を後日市町村窓口に提出しますと、全額払い戻しを受けられます。

記

・要介護1・2 11,316 円 要介護3・4・5 14,702 円

(2) 交通費

- ① 2(1)の通常の実施地域を超えて指定居宅介護支援に要した交通費は、実費を徴収します。なお自動車を使用した場合は、1キロメートルあたり73円とします。
- ② 徴収する場合は、予めご利用者のご家族等の同意を得たうえで、請求書を発行します。

(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。

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。当社職員がお伺いします。

契約を締結した後、サービス提供を開始します。

(2) サービスの終了

- ① ご利用者の都合でサービスを終了する場合
サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出ください。
- ② 当社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していただく場合がございます。その場合は、1ヶ月前までに文書で通知いたします。

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。この場合、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ご利用者がお亡くなりになった場合。

④ その他

ご利用者やご家族などが当社や当社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、守秘義務に反した場合(サービス担当者会議等においてご利用者又はそのご家族の個人情報を用いることはあります)、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あります。

6. 個人情報について

利用者及びその家族の個人情報については、サービス担当者会議において必要最小限の範囲で用い、それ以外では用いません。

7. 当社の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

- ① 事業の実施にあたっては、ご利用者である要介護者等の意志及び人格を尊重して、常にご利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- ② 事業所の介護支援専門員は、要介護者の心身の特徴を踏まえて、その能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう援助を行う。
- ③ 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、他の居宅サービス事業所並びにその他の保険医療サービス及び福祉サービスを提供する者と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- ④ 介護支援専門員は、ご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には、速やかに市町村、ご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告を行う。
- ⑤ 介護支援専門員は、ご利用者及びご家族の個人情報を、予め文書にて同意を得ない限り、サービス担当者会議等において用いないこととする。

(2) 介護支援専門員により主なサービスの内容

- ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者及びご家族と面接相談を行います。そこでの情報や希望をもとに居宅サービス計画の原案を作成します。この原案に基づき、公平中立な立場に立ちサービスの種類、内容、利用料等について説明の上、ご利用者の選択により最終的な

居宅サービス計画を作成します。

- 居宅サービス計画作成後は、担当者がご利用者及びご家族と連絡を取りながら、経過の把握に努めます。また、計画に沿ったサービスが提供されるようサービス提供事業所と連絡調整を行います。
- ご利用者の状態に変化等あれば、居宅サービス計画の変更、要支援・要介護認定区分変更の申請等必要な支援を行います。(要支援・要介護認定の新規申請、更新申請の援助も同様に行います。)
- ご利用者が介護保険施設への入所又は入院を希望した場合、ご利用者に介護保険施設の紹介その他の支援を行います。

(3) サービス利用のために

事項	備考
介護支援専門員の変更	変更を希望される場合はお申し出ください
調査(課題把握)の方法	アセスメントシート(課題分析表)
介護支援専門員への研修実施	年5回以上

8. サービス内容に関する苦情

① 当社苦情担当窓口

当社の居宅介護支援に関するご相談・苦情及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。

窓口担当者：西谷 雅代 電話：048-594-8357

② その他

当社以外に、市町村の相談・苦情窓口、埼玉県国民健康保険団体連合会等に苦情を伝えることもできます。

- ・埼玉県国民健康保険団体連合会(苦情相談窓口) 048-824-2568
- ・行田市役所高齢者福祉課 048-556-1111
- ・加須市役所高齢介護課 0480-62-1111
- ・熊谷市役所長寿いきがい課 048-524-1111
- ・大里広域市町村圏組合 048-524-1330
- ・鴻巣市役所介護保険課 048-541-1321
- ・羽生市役所高齢介護課 048-561-1121

9. 医療との連携

居宅介護支援事業所と入院先医療機関との連携がスムーズに図れるよう、利用者が入院した場合には、担当ケアマネジャーの氏名及び連絡先を入院先の医療機関にお伝え下さい(お渡しした名刺等をご提示ください)。

訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の

際にケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

10. 公正中立なケアマネジメントの確保

利用者は、ケアプランに位置づける介護サービス事業所等について、複数の事業所の紹介や、その選定理由について事業者に求めることができます。

前6ヶ月間に作成したケアプランにおける「訪問介護」「通所介護」「地域密着通所介護」「福祉用具貸与」の利用割合等を別紙資料にて説明します。

11. 虐待防止のための措置

高齢者虐待防止法の実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待防止に関する下記の措置を講じます。

- (1) 虐待防止委員会の開催
- (2) 高齢者虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待防止研修の実施
- (4) 専任担当者の配置

虐待防止に関する担当者 西谷 雅代

12. 身体拘束等の適正化

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、身体的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、その対応及び時間、その際の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します。

13. 業務継続計画（BCP）

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的で開催するなどの措置を講じます。

14. 当社の概要

名称・法人種別	合同会社 ケアプランえん
代表者役職・氏名	代表者 西谷 雅代
住所・電話番号	埼玉県行田市忍1丁目11番18号 電話番号：048-594-8357

居宅介護支援重要事項説明別紙

ケアプランえんで作成する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以下のとおりです。

•前6か月間（2024年3月～2024年8月）に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合。

訪問介護	24.7%
通所介護	42.0%
地域密着型通所介護	15.6%
福祉用具貸与	67.9%

•前6か月間（2024年3月～2024年8月）に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合。

訪問介護	あさひケアサービス	33.5%
	ふぁみいゆ訪問介護	21.3%
	緑風苑ホームヘルプ	18.1%
通所介護	ケアステーションあさひ行田	26.9%
	ふぁみいゆデイサービスセンター	10.0%
	うららかデイサービス・おきなデイサービス	9.4%
地域密着通所介護	デイサロンさきたま	31.9%
	みどりの丘デイサービス	18.5%
	GENKINEXT 城西	14.3%
福祉用具貸与	ひまわり館	29.1%
	エミール介護	20.9%
	同仁社	13.3%

居宅介護支援契約書

_____ (以下、「利用者」という)と合同会社ケアプランえん 居宅介護支援事業所 (以下、「事業者」という)は、事業者が利用者に対して行う居宅介護支援について、次のとおり契約します。

第1条 (契約の目的)

事業者は、利用者の委託を受けて、利用者に対して介護保険法令の趣旨に従って、居宅サービス計画の作成を支援し、指定居宅サービス等の提供が確保されるようサービス提供事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。

第2条 (契約期間)

- 1 この契約の契約期間は、令和_____年_____月_____日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。
- 2 契約満了までに、利用者から事業者に対して、文章による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条 (介護支援専門員)

事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者へのサービスの担当者として任命し、その選定または交代を行った場合は、利用者にもその名前を文書で通知します。また、利用者又はその家族の希望を踏まえつつ、公正中立にケアマネジメントを行います。

第4条 (居宅サービス計画作成の支援)

事業者は次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。

- ① 利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
- ② 当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者及びその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。
- ③ 提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- ④ 居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について利用者及びその家族に説明し、利用者から文書により同意を受けます。
- ⑤ その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

第5条 （経過観察・再評価）

事業者は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

- ① 利用者及びその家族と毎月連絡を取り、経過の把握に努めます。
- ② 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ③ 利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。

第6条 （施設入所への支援）

事業者は、利用者が介護保険施設への入所又は入院を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

第7条 （居宅サービス計画の変更）

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画を変更します。

第8条 （給付管理）

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

第9条 （要介護認定等の申請に係る援助）

- 1 事業者は、利用者が要介護認定等の更新申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう利用者を援助します。
- 2 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

第10条 （サービスの提供の記録）

- 1 事業者は指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後5年間保管します。
- 2 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 3 利用者は、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。
- 4 第12条1項から3項の規定により、利用者または事業者が解約を文書で通知し、かつ利用者が希望した場合、事業者は、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書面を作成し、利用者に交付します。

第11条 (料金)

事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規程は重要事項説明書のとおりです。

第12条 (契約の終了)

- 1 利用者は、事業者に対して、1週間前までに文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。
- 2 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅支援事業者に関する情報を利用者に提供します。
- 3 事業者は、利用者又はその家族が事業者や介護支援専門員に対して、この契約を継続し難いほどの背任行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- 4 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - ① 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ② 利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)又は要支援と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡した場合

第13条 (秘密保持)

- 1 事業者、介護支援専門員及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及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。また、従業員であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。
- 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サービス担当者会議において、情報を共有する為に個人情報サービス担当者会議で用いることに本契約をもって同意とみなします。

第14条 (虐待の防止)

事業者は利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- 1 虐待防止に関する責任者を選定します。
虐待防止に関する責任者 管理者 西谷 雅代
- 2 成年後見制度の利用を支援します。
- 3 苦情解決体制を整備します。
- 4 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- 5 サービス提供中に、当該事業所従業員又は擁護者（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、これを市区町村に通報します。

第15条（身体拘束の禁止）

事業者は、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、身体的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、その対応及び時間、その際の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します。

第16条（非常災害対策）

事業者は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害ならびに新型コロナウイルスなどの感染症に対処するための事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）を定期的実施します。

第17条（善管注意義務）

事業者は利用者より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行します。

第18条（事故発生時の対応）

- 1 指定居宅介護支援の提供中に、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等、必要に応じて連絡を行うとともに必要な措置を講ずる。
- 2 事故及び事故に際して採った処置について記録する。
- 3 利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

第19条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

第20条（身分証携行義務）

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者や家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第21条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適正に対応します。

第 22 条（ハラスメント対策）

「職場におけるハラスメントの防止に関する規程」に基づき、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、介護支援専門員の就業環境が害されることを防止するための必要な措置を講じる。

第 23 条（その他運営における留意事項）

（1）事業者は、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、また業務体制を整備する。

- 1 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内
- 2 継続研修 年 5 回

（2）サービス利用に際してのお願い

- 1 見守りカメラの設置、介護支援専門員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に介護支援専門員本人の同意を受けてください。
- 2 ハラスメント行為などより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することがあります。

（3）サービス利用にあたっての禁止事項について

- 1 事業所の介護支援専門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
- 2 パワーハラスメント、セクシャルハラスメント等の行為
- 3 サービス利用中に介護支援専門員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載

第 24 条（本契約に定めない事項）

- 1 利用者と事業者は信義誠実をもって本契約を履行するものとします。
- 2 本契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを遵守し、双方が誠意をもって協議の上定めます。

第 25 条（裁判管轄）

利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることに予め合意します。

居宅介護支援契約における個人情報使用同意

私およびその家族の個人情報については、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

事業所が、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、指定居宅サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合

2. 使用にあたっての条件

- ① 情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないように細心の注意を払うこと。
- ② 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3. 個人情報の内容

- ・ 氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他の一切の利用者や家族個人に関する情報。
- ・ 認定調査票（85項目および特記事項）、主治医意見書、介護定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
- ・ その他の情報

4. 使用する期間

契約締結日から契約終了日までの間。

以 上

契約書及び同意書

次の内容について説明を受け、内容に同意し、関係書類の交付を受けました。その証として、本契約書および同意書に署名を行います。

- ・重要事項説明書及び重要事項説明別紙
- ・居宅介護支援契約書
- ・居宅介護支援契約における個人情報使用同意
- ・本「契約書および同意書」を事業者が電子保存することに同意します。

契約締結日 令和 年 月 日

事業者

《事業者名》 合同会社 ケアプランえん

《住所》 埼玉県行田市忍1丁目11番18号

《代表者名》 代表者 西谷 雅代 印

説明者 _____ 印

利用者

《住所》 _____

《氏名》 _____ 印

利用者自身が判断を下せない状態になった場合は、私が身元引受人として判断対応いたします。
(契約時において判断が下せない場合、下記の方を契約当事者とさせていただきます。)

《住所》 _____

《氏名》 _____ 印 ()