# 居宅介護支援　重要事項説明書

## １　担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）

| | |
|---|---|
| 氏　　名 | |

## ２　事業者（法人）の概要

| | |
|---|---|
| 事業所（法人）名 | 合同会社ＯＬＴＬ |
| 所在地 | 横浜市港南区上大岡西２丁目１０番３７号 |
| 連絡先 | 045-845-8483 |
| 代表者名 | 茨木　恵 |

## ３　居宅介護支援事業所の概要

### （１）　事業所の所在地等

| | |
|---|---|
| 事業所名 | Parca ケアマネ事務所 |
| 所在地 | 横浜市港南区上大岡西 1-17-26　KTM ビル 505 |
| 連絡先 | 045-845-8483 |
| 事業所番号 | 1473103156 |
| 管理者名 | 茨木　恵 |

### （２）　営業日及び営業時間

| | |
|---|---|
| 営業日 | 月曜日から金曜日 |
| 営業時間 | 午前９時から午後６時まで |

※土曜・日曜・祝日・年末年始（12/29～1/3）は休み　※担当者毎に夏季休暇あり

※24 時間連絡体制　070-3179-9583

### （３）　職員体制

| 従業者の職種 | 人数 | 常勤・非常勤 | 備考 |
|---|---|---|---|
| 管理者兼主任介護支援専門員 | 1 | 常勤 | |
| 主任介護支援専門員 | 5 | 常勤 | |
| 介護支援専門員 | | | |
| 事務職員 | | | |

### （４）　サービスを提供する実施地域

| | |
|---|---|
| サービスを提供する実施地域 | 横浜市港南区、南区、中区、戸塚区（一部）<br>磯子区（一部） |

**※上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。**

## ４　事業の目的及び運営の方針

| | |
|---|---|
| 事　業　の　目　的 | 事業所は利用者に対して、介護保険法等関係法令及びこの契約書に従い、居宅サービス計画の作成を支援し、各種の居宅サービス等の提供が確保されるよう、サービス事業所との連携調整その他の便宜を図りながら適切な居宅介護支援を提供することを目的とします。 |
| 運　営　の　方　針 | １）当事業所の介護支援専門員は、利用者が要介護状態になった場合、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じて日常生活を営むことができるように援助いたします。<br><br>２）利用者の心身の状況、そのおかれている環境等に応じて利用者自らの選択に基づき適切な保険医療サービスおよび福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるように配慮いたします。<br><br>３）利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることがないように公正中立にサービスを調整します。また、利用者やその家族はケアプランに位置づける居宅サービス事業所について複数の事業所の紹介を求めることや当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能です。<br><br>４）事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス、ボランティア等と連携を図り、総合的なサービス提供に配慮し、要介護状態の軽減、悪化の防止、要介護状態にならないように予防することに努めます。<br><br>５）事業所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、業務体制の整備をします。<br>採用時研修　継続研修　年１回 |

## ５　居宅介護支援の内容

居宅介護支援では、自宅で生活する利用者が介護サービス等を適切に利用できるよう、心身の状況、置かれている環境、要介護者の希望等を考慮し、ケアプラン（居宅サービス計画）を作成するとともに、サービス事業者等との連絡調整を行います。また、必要に応じて介護施設等の紹介も行います。

ケアマネジャーが行う、居宅介護支援の具体的な内容等は、以下のとおりです。

### （1） 居宅介護支援の内容

| | |
|---|---|
| アセスメント | 利用者宅を訪問し、利用者の心身の状況や生活環境などを把握し、課題を分析します。 |
| サービス調整 | アセスメントの結果を踏まえ、利用する介護サービス事業者等へ連絡調整を行います。 |
| ケアプラン作成 | 介護サービス等を利用するためのケアプランを作成します。 |
| サービス担当者会議 | 介護サービス事業者等が集まり、ケアプランの内容等について話し合います。 |
| モニタリング | 少なくとも１月に１回は利用者と面接を行い、利用者の心身の状態やケアプランの利用状況等について確認します。 |
| 給付管理 | ケアプラン作成後、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。 |
| 要介護認定の申請に係る援助 | 利用者の要介護認定の更新申請や状態変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう援助します。利用者が希望する場合、要介護認定の申請を代行します。 |
| 介護保険施設等の紹介 | 利用者が自宅での生活が困難になった場合や利用者が介護保険施設等の入所を希望した場合、利用者に介護保険施設等に関する情報を提供します。 |

### （2） テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施

テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施方法及びメリット、デメリットは以下のとおりです。

| 同意欄 | 説明 |
|---|---|
| □ | 利用者の状態が安定していることを前提として実施します。 |
| □ | 実施にあたっては、主治医及びサービス事業者等の合意を得ます。 |
| □ | 2 月に 1 回は利用者の居宅を訪問して面接を行います。 |
| □ | 移動が不要であるため、ケアマネジャーとの日程調整が容易になります。 |
| □ | 訪問者を自宅に迎え入れないため、利用者の心理的負担が軽減されます。 |
| □ | 感染症が流行している状況でも、非接触での面接が可能になります。 |
| □ | 利用者の健康状態や住環境等については、画面越しでは確認が難しいことから、サービス事業所の担当者から情報提供を受けます。 |

### （3） 居宅介護支援の業務範囲外の内容

ケアマネジャーは、ケアプランの作成やサービスの調整等を行いますが、下記に示すような内容は業務範囲外となります。これらのご要望に対しては、必要に応じて他の専門職等を紹介いたします。

| | |
|---|---|
| 居宅介護支援の業務範囲外の内容 | ● 救急車への同乗<br>● 入退院時の手続きや生活用品調達等の支援 |

| | |
|---|---|
| | ● 家事の代行業務<br>● 直接の身体介護<br>● 金銭管理 |

## ６　利用料金

要介護または要支援の認定を受けた方は、**介護保険からの全額給付により自己負担は発生しません。**ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができない場合、１ヶ月につき要介護度に応じた下記の金額をいただき、事業所からサービス提供証明書を発行します。後日、サービス提供証明書を保険者の窓口に提出すると、全額が払い戻されます。

### （１）　その他

通常の実施時用地域を超えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、徴収いたしません。

## ７　介護職員等処遇改善加算の算定

本加算は、介護職員等の処遇改善を目的として算定する加算です。

なお、居宅介護支援費は介護保険から全額給付されるため、本加算の算定に伴い、利用者の自己負担は発生しません。

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 追加する加算 | 介護職員等処遇改善加算 |
| 料金（単位数） | 所定単位数の 2.1％ |
| 算定開始日 | 令和８年６月１日 |
| 利用者負担 | 発生しません |

## ８　相談窓口・苦情対応

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

| | | |
|---|---|---|
| 相談窓口・苦情対応 | 電話番号 | ０４５－８４５－８４８３ |
| | ＦＡＸ | ０４５－８４５－８４８３ |
| | 担当者 | 茨木　恵 |
| | 対応時間 | ９：００～１８：００　休日を除く |

○公的機関においても、次の機関にて苦情の申し出等ができます。

| | | |
|---|---|---|
| 神奈川県国民健康保険団体連合会・苦情相談 | 所在地 | 横浜市西区楠町２７－１ |
| | 電話番号 | ０４５－３２９－３４４７ |

| | | |
|---|---|---|
| | 対応時間 | ８：３０～１７：１５<br>土日・祝日・年末年始除く |

| | | |
|---|---|---|
| 横浜市役所保健福祉局<br>介護事業指導課 | 所在地 | 横浜市中区本町６－５０－１０ |
| | 電話番号 | ０４５－６７１－３４６１ |
| | 対応時間 | ８：４５～１７：１５<br>土日・祝日・年末年始除く |

介護保険に係る苦情・相談窓口一覧

| 市町村名 | 担当課名 | 電話番号 |
|---|---|---|
| 青葉区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-978-2479 |
| 旭区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-954-6061 |
| 泉区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-800-2436 |
| 磯子区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-750-2494 |
| 神奈川区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-411-7019 |
| 金沢区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-788-7868 |
| 港南区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-847-8495 |
| 港北区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-540-2325 |
| 栄区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-894-8547 |
| 瀬谷区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-367-5714 |
| 都筑区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-948-2313 |
| 鶴見区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-510-1770 |
| 戸塚区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-866-8452 |
| 中区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-224-8163 |
| 西区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-320-8491 |
| 保土ケ谷区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-334-6394 |
| 緑区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-930-2315 |
| 南区役所 | 高齢・障害支援課 | 045-341-1138 |

## ９　秘密保持

事業者が得た利用者やその家族の個人情報は、介護サービスの提供以外の目的では原則として使用しません。サービス担当者会議などで利用者やその家族の個人情報を使用する場合は、利用者およびその家族の同意を事前に文書で得ることとします。

## １０　事故発生時の対応

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は、市区町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

## １１　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ください(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。

## １２　公正中立なケアマネジメントの確保

| | |
|---|---|
| 複数事業所の説明等 | 利用者は、ケアプランに位置付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。 |

## １３　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 | 茨木　恵 |

## １４　業務継続に向けた取り組み

感染症や自然災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して居宅介護支援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及び訓練を実施します。

## １５　感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症の発生及びまん延を防止できるよう、下記の措置を講じます。

（１）　感染対策委員会の開催
（２）　感染症及びまん延防止のための指針の整備
（３）　感染症及びまん延防止のための研修及び訓練の実施
（４）　専任担当者の配置

| | |
|---|---|
| 感染症防止に関する担当者 | 茨木　恵 |

## １６　身体的拘束等の原則禁止

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、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、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。

## １７　ハラスメントの防止

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する恐れのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。具体的には、次のような行為が該当することがあります。

ア　大声での叱責や威圧的な言動　　イ　人格を否定する発言や差別的な言動

ウ　業務の範囲を超えた過度な要求　　エ　長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、ご遠慮なくお申し出ください。

## １８　重要事項説明書の説明日

| | |
|---|---|
| 重要事項説明書の説明日 | 年　　月　　日 |

利用者に対して重要事項説明書を交付の上、居宅介護支援のサービス利用及び重要事項の説明を行いました。

| | |
|---|---|
| 事業所（法人）名 | 合同会社ＯＬＴＬ |
| 代　表　者　名 | 茨木　恵 |
| 事　業　所　名 | Parca ケアマネ事務所 |
| 説　明　者　氏　名 | |

私は、重要事項説明書に基づいて居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、その内容を同意の上、本書面を受領しました。

| | | |
|---|---|---|
| 利用者 | 住所 | |
| | 氏名 | |

| | | |
|---|---|---|
| 代理人又は立会人 | 住所 | |
| | 氏名 | |

令和７年９月１日施行
令和８年１月１日改定
令和８年６月１日改定
令和８年８月３日改定
令和８年９月１日改定
令和８年１０月１日改定