

湘南老人ホーム 居宅介護支援 重要事項説明書

〈令和7年5月1日現在〉

事業の概要や提供するサービス内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1 法人の概要

法人の名称	神奈川県社会福祉事業団
法人の所在地	横浜市中区北仲通3-33
法人の種別	社会福祉法人
代表者の氏名	理事長 河原 達也
電話番号	045-305-3111 (代表)

2 事業所の概要

事業所名	湘南老人ホーム居宅介護支援
所在地	神奈川県秦野市下大槻173
事業者指定番号	居宅介護支援 平成15年4月1日指定 1472800562号
管理者の氏名	山本 佳江
電話番号	0463-76-5207
ファクシミリ番号	0463-76-5209
通常の事業の実施地域	秦野市、中井町

事業所であわせて実施する事項

事業の種類	神奈川県知事の事業者指定		利用定員
	指定年月日	指定番号	
地域包括支援センター	平成18年4月1日	神奈川県1402800039号	

3 事業の目的と運営の方針

(1) 事業の目的

ご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、自立した生活を営むに必要な居宅サービスが適切に利用できるよう、居宅サービス計画書を作成するとともに、当該計画書に基づいて適切なサービス提供が確保されるよう他事業者との連絡調整その他の便宜を提供します。

(2) 運営の方針

ア 信頼・期待される事業所運営と地域貢献に努めます。

経営理念である「人にやさしい豊かな心」「地域社会への貢献」「活力ある経営」に基づき、ご利用者とご家族等、地域、関係諸団体に信頼・期待される事業所運営に努めるとともに、連携・協働し地域貢献に努めます。

- イ 立場・思いに寄り添い、ご利用者本位の心豊かな生活の実現に努めます。
ご利用者のご家族等の立場・思いに寄り添い、ご利用者の意思及び人格を尊重し、自立支援及び状態悪化の防止に努めます。また、ご利用者の小さな希望を汲み取り、自己決定ができ笑顔で楽しみのある生活（「心豊かな生活」）が実現できるよう、創意工夫に努めます。
- ウ ご相談・ご要望・苦情に対し、誠実・適切・迅速に対応します。
ご満足いただけるサービスの提供ができるよう、不安に思われること等、小さなご相談から誠実に受け付け、適切、迅速に対応します。
- エ 安心・安全にご利用いただける事業所の維持・管理に努めます。
常に安心・安全にご利用いただけるよう、設備の維持管理を適正に行い、ご利用者の身体状況等に合ったサービス提供を工夫します。また、防災対策にも力を入れ、職員教育と定期的な防災訓練を実施し、事業所の維持・管理に努めます。
- オ 法令遵守による適正な業務推進・管理に努めます。
老人福祉法の理念や介護保険法、諸基準等を遵守し、権利擁護、適正なサービスの提供、リスクマネジメントを徹底し、適正な業務推進・管理に努めます。

4 職員体制

職員体制は、別紙「職員体制表」のとおりです。常勤職員一人当たりの担当件数の上限は44名です。

5 居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料等

居宅介護支援は、第2条に規定する運営の方針に基づき実施するものとし、その内容等は次のとおりです。

- (1) 要介護認定の申請について、利用者の相談及び申請代行を行います。
- (2) 市町村からの委託により利用者の状況等認定に必要な訪問調査を行います。
- (3) 利用者からの依頼により居宅サービス計画を作成します。居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の心身の状態及びご利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題について把握するため、ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者及びそのご家族に対して面接によりアセスメントを実施します。この場合において介護支援専門員は、面接の趣旨を十分に説明し理解を得られるようにします。事業所において必要の都度、保健、医療、福祉の専門家によるサービス担当者会議を開催し、利用者に最も効果的なサービスの種類、内容等を定めるものとし

ます。

- (4) 居宅サービス計画に基づく適正なサービスの提供、利用者の状況の変化等を継続的に管理（モニタリング）及び再評価するため、原則として月1回居宅訪問を実施します。
- (5) 利用者が居宅サービス計画に基づき、より適切な居宅サービス等が受けられるよう必要に応じ居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- (6) 利用者が施設サービスを受ける場合は、利用者に適した介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。
- (7) 居宅介護支援に要する費用は、原則として第7条第2項の交通費以外は、保険給付によるものとします。

6 事業所との契約を解約及び終了していただく場合（契約の解約・終了について）

当事業所との契約では契約が終了する期日は特に定めていません。従って、以下のような事由が無い限り、継続してサービスを利用することができますが、このような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は解約・終了していただくこととなります。

- ① ご利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立又は当該サービス区分に該当しないものと判定された場合
- ③ ご利用者が介護老人福祉施設に入所された場合
- ④ 法人が解散、破産した場合、又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖又は縮小した場合
- ⑤ 事業所の滅失や重大な毀損によりご利用者に対するサービス提供が不可能になった場合
- ⑥ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合、又は指定を辞退した場合
- ⑦ ご利用者から契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください。）
- ⑧ 事業所から契約解除の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照ください。）

(1) ご利用者からの契約の解除の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、ご利用者から当事業所に契約の解除を申し出ることができます。その場合には、契約解除を希望する7日以上前までに契約終了届をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約、解除することができます。

- ① 事業所もしくは職員が正当な理由なくこの契約に定めるサービスを実施しない場合
- ② 事業所もしくは職員が守秘義務に違反した場合
- ③ 事業所もしくは職員が故意又は過失によりご利用者の身体・財産・名誉・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行う等、契約を継続し難い重大な事由が認められた場合
- ④ 他のご利用者がご利用者の身体・財産・名誉・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業所が適切な対応をとらない場合
- ⑤ 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合

(2) 事業所からの申し出により契約の解除をしていただく場合

以下の事項に該当する場合には、当事業所との契約を解除していただくことがあります。

- ① ご利用者・ご家族、身元引受人又は後見人等が、契約締結時に心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果この契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご利用者・ご家族、身元引受人又は後見人等が、故意又は重大な過失により、事業所又は職員もしくは他のご利用者の生命・身体・財産・名誉・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、この契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ③ ご利用者・ご家族、身元引受人又は後見人等が、事業所又は職員もしくは他の利用者に対して、迷惑行為やハラスメント行為を繰り返す等、この契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。 ※
- ④ ご利用者・ご家族、身元引受人又は後見人等が、契約のいずれかの条項に違反することによって、事業者、サービス従業者及び他の利用者等に対して、この契約を継続し難いほどの違反行為を行った場合。
- ⑤ やむを得ない事情により事業所を閉鎖または縮小する場合

※ハラスメント行為とは、下記のア～エに示す通り他者を不快にさせたり、尊厳を傷つけたり、脅威を与えること。また、メールやSNS等のコミュニケーションツールの使用も含む。

ア 身体的暴力：身体的な力で危害を及ぼす行為、またその恐れのある行為（相手に物を投げる、唾を吐く、殴る蹴る等）

イ 精神的暴力：人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為（大声を出す・怒鳴る、威圧的な態度、過剰なサービスを要求・強要する等）

ウ セクシャルハラスメント：性的な嫌がらせ行為（必要もなく体に触る、性的な話をする、好意的な態度を要求する等）

エ カスタマーハラスメント：不当な要求で業務を妨害すること（執拗な

言動を繰り返す、業務の支障をきたす長電話、土下座の強要等)

7 サービス提供時間

原則として、月曜～金曜日の午前8：30～午後5：30までとなっています。（緊急の場合等は、上記時間外でも受け付けます。電話等でご連絡ください）12月29日から1月3日までは休業とします。

8 利用料金

利用料金は、別紙「利用料金表」のとおりです。利用料金の個人負担はありません。ただし、保険給付の制限を受けている場合や一定の条件を超えるときは必要となる場合があります。

9 事故時の対応方法

ご利用者に関わる事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じます。必要に応じ、受診、救急対応等をします。事故の状況やご利用者の状態などをご家族の緊急連絡先に報告します。また、事故の状況等については記録を残し、原因把握と再発防止に役立てます。事業所は施設賠償保険に加入しています。

10 主治の医師および医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

- (1) 利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。
- (2) また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

11 個人情報の使用について

個人情報の使用については、別に定める「個人情報使用同意書」に記入されてい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細心の注意を払います。

12 秘密保持

事業所の職員は、正当な理由なく業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らしません。職員であった者に対しても、正当な理由なく業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らさぬように必要な措置を講じます。

13 虐待防止に向けた体制

- (1) 管理者は、虐待発生の防止に向け本条各号に定める事項を実施するものとし、また、これらの措置を適切に実施するための専任の担当者を定めるものとし、湘南老人ホームでは虐待防止検討委員会を設け、その責任者は所長と致します。
- (2) 虐待防止検討委員会は、職員への研修の内容、虐待防止のための指針策定、虐待等の相談及び苦情解決体制の整備、虐待を把握した際の通報、虐待発生時の再発防止策の検討、成年後見制度の利用支援等を行います。なお、本虐待防止検討委員会は、場合により他の委員会と一体的に行うほか、テレビ会議システムを用いて実施します。職員は、年2回以上、虐待発生の防止に向けた研修を設け受講致します。

14 非常災害対策

非常災害に備えるため、地震等非常災害に対処するための計画を作成し、消防等について責任者を定め、年2回以上、避難訓練その他必要な訓練を行うとともに、非常災害が発生した際もその事業所が継続できるよう、他の事業所等との連携及び協力体制を構築するように努めます。

15 業務継続計画

- (1) 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し必要なサービスの提供を継続的に実施するための業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行うものとし、
- (3) 事業者は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

16 損害賠償

居介護支援の実施にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

17 事業所の衛生管理

- (1) 事業所は利用者の使用する事業所、食器その他の備品又は飲用に供する水について、定期的な消毒を施すなど常に衛生管理に十分留意するものとします。
- (2) 職員の清潔保持及び健康状態について、年 1 回以上の健康診断、感染症等に対する予防接種等必要な管理を行うものとします。また、感染症に関する情報を職員に周知するなど、感染症予防に必要な措置を講じるものとします。
- (3) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のため、対策を検討する委員会を定期的に開催すると共に、その結果について職員に周知徹底します。
- (4) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止の指針を整備します。
- (5) 事業所は職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止の研修及び訓練を定期的に実施します。

18 職員の研修機会の確保

職員の資質の向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けます。

- (1) 採用時研修 採用時 2 ヶ月以内
- (2) 継続研修 年 2 回

19 相談窓口・苦情対応

当事業所 ご相談窓口	<ul style="list-style-type: none">・当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。 担 当 山本 佳江 苦情解決責任者 小関 新太 苦情受付担当者 湘南老人ホーム生活支援課・地域支援課 電話番号 0463-76-5207 FAX番号 0463-76-5209・また、ご意見箱を事業所ロビーに設置してありますので、ご利用ください。
第三者委員の 相談窓口	<ul style="list-style-type: none">・社会福祉法人神奈川県社会福祉事業団苦情解決規程に基づき、第三者委員に苦情申立てができます。・第三者委員の氏名等の情報は、別紙にて配布します。また、当事業所掲示板に掲示があります。・第三者委員は、通常の相談等受付の他、ご意見箱を定期的に確認しています。
その他	<ul style="list-style-type: none">・当事業所以外に、市町村の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

※相談・苦情の内容に応じて、次の機関でも受け付けています。

⇒要介護認定等の市町村の処分に不服がある場合やサービスについて相談・苦情がある場合

市の相談窓口	窓 口 秦野市高齢介護課介護保険担当 所在地 秦野市桜町1丁目3番2号 電話番号 0463-82-9616 FAX 0463-84-0137 中井町 中井町役場 代表 0465-81-1111 健康課 直通 0465-81-5546 所在地 足柄上郡中井町比奈窪56
--------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

⇒要介護者等のサービスについて相談・苦情がある場合

神奈川県国民健康保険 団体連合会（国保連） 介護苦情相談課	所在地 横浜市西区楠町27-1 ナビダイヤル 0570-022-110 電話番号 045-329-3447（直通）
-------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

年 月 日

サービス契約の締結にあたり、重要事項について文書を交付し、説明しました。

<事業者> 住 所 神奈川県秦野市下大槻173

電 話 0463-76-5207

事業者 湘南老人ホーム 居宅介護支援

説明者 印

私は、重要事項の説明を受け、内容に同意し、交付を受けました。

年 月 日

<利用者> 住 所

電 話

氏 名 印

<署名代行人> 住 所

電 話

氏 名 印

利用者との続柄

別紙

職員体制

職 種	人 員
管理者（主任介護支援専門員）	1名（常勤兼務1名）
介護支援専門員	2名（常勤専従2名）