

あしがら広域福祉センター 居宅介護支援 重要事項説明書
〈令和 7 年 4 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	あしがら広域福祉センター 居宅介護支援
所在地	神奈川県足柄上郡大井町西大井 1055
事業所指定番号	居宅介護支援 平成 29 年 4 月 1 日指定 大井町 1471400935 号
管理者の氏名	布川 千春
電話番号	0465-82-2294
ファクシミリ番号	0465-82-1533
通常の事業の実施地域	中井町、大井町、松田町、山北町、開成町、 小田原市北ノ窪、南足柄市和田河原

3 事業所であわせて実施する事項

	指定年月日	指定番号	定員
介護老人福祉施設	平成 29 年 4 月 1 日	1471400943 号	50 名
短期入所生活介護 (介護予防短期入所生活介護)	平成 29 年 4 月 1 日	1471400935 号	10 名
通所介護 通所型サービス (介護予防通所介護相当)	平成 29 年 4 月 1 日	1471400935 号	25 名
訪問介護 訪問型サービス (介護予防訪問介護相当)	平成 29 年 4 月 1 日	1471400935 号	

4 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所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。

ご利用者とご家族等の立場・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。

5 居宅介護支援の提供方法、内容

居宅介護支援は、事業の目的、及び、運営の方針に基づき実施し、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、ご利用者の相談及び申請代行を行います。

(2) ご利用者からの依頼により居宅サービス計画書を作成します。

(3) 居宅介護支援の提供にあたっては、ご利用者またはそのご家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように丁寧に説明します。

- (4) 居宅サービス計画の作成にあたっては、ご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等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面接により課題分析（三団体ケアプラン策定研究会方式等）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。
- (5) 居宅サービス計画の作成にあたっては、ご利用者の日常生活全般を支援する観点から、総合的、継続的かつ計画的なサービス利用及びご利用者によるサービスの選択が行われることを念頭に置いて作成します。また、必要の都度、ご利用者及びそのご家族、保健医療サービス及び福祉サービスの担当者、並びに、介護保険給付等対象サービス以外の当該地域住民による自発的な活動によるサービス等の担当者を招集の上、サービス担当者会議を開催し、当該居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見等を求めます。
- (6) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案の内容についてご利用者またはそのご家族に対して説明し、文書によりご利用者の同意を得るものとし、当該計画を作成した際には、当該計画書をご利用者及び担当者に交付します。
- (7) 介護支援専門員は、担当者に居宅サービス計画を交付した時は、担当者に対し、個別サービス計画の提出を求め、居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性や整合性について確認します。
- (8) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に基づく適正なサービスの提供、ご利用者の状況の変化等を継続的に管理及び再評価するため、モニタリングを行うものとします。モニタリングにあたっては、ご利用者及びそのご家族、居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも1月に1回、居宅訪問し、ご利用者に面接を行います。また、モニタリング結果は、少なくとも1月に1回、記録します。
- (9) 居宅サービス計画に変更の必要性が生じた場合は、サービス担当者会議を開催し、担当者から、専門的な見地からの意見を求め、計画を変更し、ご利用者に説明し同意を得ます。サービス担当者会議の要点や担当者への照会内容は記録し保存します。
- (10) ご利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合または利用者が介護保険施設等への入院または入所を希望する場合には、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。
- (11) 居宅介護支援に要する費用は、法定代理受領サービスの場合は、ご利用者負担はないものとします。

6 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。

7 特定事業所加算Ⅲ取得事業所について

「中重度の方や支援困難ケースへの積極的な対応」を行うほか、「専門性の高い介護支援専門員」を確保し、「質の高いケアマネジメント」を目指し、「地域全体のケアマネジメントの質の向上」に資するよう、努めます。

- ・当該加算を算定する事業所として、少なくとも主任介護支援専門員1名及び、介護支援専門員2名の合計3名を常勤、かつ専従で配置します。
- ・「利用者に関する情報又はサービス提供にあたっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議」を事業所内で開催します。
- ・介護支援専門員としての資質向上を図るため、介護支援専門員各々に、研修計画を作成し、実践します。
- ・緊急時の相談等の連絡を取れる体制（夜間、土・日曜日・祝祭日）を確保します。
- ・事業所として積極的に困難ケースを受け入れるため、地域包括支援センターとの連携を図ります。
- ・サービス提供事業者に対し、中立公正を確保し独立性を確保した事業所として遂行します。

8 営業日及び営業時間

(1) 営業日

原則として月曜～金曜日までとします。ただし、国民の祝日によって定められた日及び1月2日、同月3日、12月29日から31日は除きます。

(2) 営業時間

原則として、午前8時30分から午後5時30分までとします。

(3) その他

緊急の場合等は365日24時間受け付けます。電話等でご連絡ください。

9 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。

10 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になります。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">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や医療施設等に入所又は入院された場合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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">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正当な理由なくサービス利用が実施できない状態、又は居宅サービス計画書に同意のない状態が3カ月以上になった場合。
- ③ 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。
- ④ 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。※
- ⑤ 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。
- ⑥ 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、脅し、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）

11 実施地域

通常の実施地域は、原則として中井町、大井町、松田町、山北町、開成町、小田原市北ノ窪、南足柄市和田河原とする。

12 身体的拘束等の適正化

- (1) 事業所は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」に基づき、ご利用者の人権を尊重するとともに、日常生活のケアの充実を図り、拘束をしない介護を目指します。

- (2) ご利用者等の生命や身体を保護するために緊急やむを得ず身体的拘束等でご利用者の行動を制限する場合は、その様態及び時間、その際のご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。
- (3) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を設置し、委員会を3ヵ月に1回以上開催するとともに、その結果について介護職員、その他の職員に周知徹底を図ります。
- (4) 身体的拘束等の必要な状況が解消した場合は、速やかに解除します。
- (5) 「身体拘束等の適正化のための指針」を定めます。
- (6) 介護職員、その他の職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

13 虐待防止に向けた体制等

- (1) 事業所は、虐待発生の防止に向け、本条各号に定める事項を実施します。
- (2) 虐待防止検討委員会を設けます。
- (3) 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。
- (4) 職員は、年2回以上、虐待発生の防止に向けた研修を受講します。

14 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。

15 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。

16 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さない。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、必要な措置を講じる。

17 主治の医師および医療機関等との連絡

事業者はご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、ご利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的に、ご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。この目的を果たすために、以下の対応をお願いします。

- ① ご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します。
- ② 入院時に、ご利用者またはご家族から、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。

18 業務継続計画の策定等

- (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) 事業所は職員に対し、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います。
- (3) 事業所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。

19 損害賠償

居宅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。

20 衛生管理及び従業者等の健康管理、感染症対策

- (1) ご利用者の使用する食器、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います。
- (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ともに、その結果について職員に周知徹底します。
- (4) 感染症の予防及びまん延の防止の指針を整備します。

(5) 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実施します。

21 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カ月以内

(2) 継続研修 年2回

22 記録の作成と保存について

事業所は、サービスの提供に関する記録を作成し、完結の日から5年間保管します。

23 相談窓口・苦情対応

当事業所の 相談窓口	・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。(受付時間 8:30~17:30) 担 当 あしがら広域福祉センター 苦情解決責任者 小山田 雅子 苦情受付担当者 布川 千春 電話番号 0465-82-2294 FAX番号 0465-82-1533 ・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	・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、ご意見箱を定期的を確認しています。
その他	・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

大井町の相談窓口	窓口 大井町福祉課 (8:30~17:15、土日、祝祭日、年末年始除く) 所在地 足柄上郡大井町金子1964-1 電話番号 0465-83-8024
----------	---

	F A X 0 4 6 5 - 8 3 - 8 0 1 6
中井町の相談窓口	窓口 中井町健康課 所在地 足柄上郡中井町比奈窪 5 6 (8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5、土日、祝祭日、年末年始除く) 電話番号 0 4 6 5 - 8 1 - 5 5 4 6 F A X 0 4 6 5 - 8 1 - 5 6 5 7
松田町の相談窓口	窓口 松田町福祉課 所在地 足柄上郡松田町松田惣領 2 0 3 7 (8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5、土日、祝祭日、年末年始除く) 電話番号 0 4 6 5 - 8 3 - 1 2 2 6 F A X 0 4 6 5 - 8 3 - 1 2 2 9
山北町の相談窓口	窓口 山北町保険健康課 所在地 足柄上郡山北町山北 1 3 0 1 - 4 (8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5、土日、祝祭日、年末年始除く) 電話番号 0 4 6 5 - 7 5 - 3 6 4 2 F A X 0 4 6 5 - 7 9 - 2 1 7 1
開成町の相談窓口	窓口 開成町保険健康課 所在地 足柄上郡開成町延沢 7 7 3 (8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5、土日、祝祭日、年末年始除く) 電話番号 0 4 6 5 - 8 4 - 0 3 2 0 F A X 0 4 6 5 - 8 5 - 3 4 3 3
小田原市の 相談窓口	窓口 小田原市介護保険課 所在地 小田原市荻窪 3 0 0 (8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5、土日、祝祭日、年末年始除く) 電話番号 0 4 6 5 - 3 3 - 1 8 2 7 F A X 0 4 6 5 - 3 3 - 1 8 3 8
南足柄市の 相談窓口	窓口 南足柄市高齢介護課 所在地 南足柄市関本 4 4 0 (8 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0、土日、祝祭日、年末年始除く) 電話番号 0 4 6 5 - 7 3 - 8 0 5 7 F A X 0 4 6 5 - 7 4 - 0 5 4 5

⇒要介護者等のサービスについて相談・苦情がある場合

別紙

職員体制

職 種	人 員
管理者	1 名 （常勤兼務 1 名）
介護支援専門員	3 名 （常勤 3 名 ） ＊内 主任介護支援専門員 1 名