

居宅介護支援重要事項説明書

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 03-5565-7582 (午前9時00分～午後5時30分まで)

2. 居宅介護支援事業所(名称)の概要

(1) 居宅介護支援事業者の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	エールハート本部
所在地	東京都中央区銀座三丁目11番1号 ニュー銀座ビル8階
指定年月日	平成14年5月1日指定
介護保険事業所番号	東京都第1370200444号
サービス提供地域	中央区 千代田区 港区 江東区 台東区

* 上記の地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 同事業所の職員体制

管理者・主任介護支援専門員 常勤1名 介護支援専門員と兼務
介護支援専門員 常勤4名以上(内1名は管理者と兼務)

(3) 営業時間

月～金 午前9時00分～午後5時30分

※営業しない日：土曜日・日曜日・祝日・年末年始(12月31日～1月3日)

但し、緊急の場合には対応しています。

3. 当法人の概要

商号 株式会社 中央ケアサービス

商標 エールハート(特許庁 登録第4570233号)

事業内容 介護保険法による居宅サービス事業 並びに 指定居宅介護支援事業

代表者 代表取締役 石塚 雄剛

本店 東京都中央区銀座三丁目11番1号

電話番号 03-5565-7582 ・ FAX番号 03-5565-7485

法人が行っている他の事業

訪問介護事業(ホームヘルプサービス)

(平成13年4月1日指定 東京都第1370200444号)

4. 利用料金

要介護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。ただし、保険料の滞納等により法定受領代理ができなくなった場合は、要介護度に応じて契約書別紙2に記載の1ヵ月あたりの金額をいただきます。その場合、当事業所から「サービス提供証明書」を発行しますので、後日お住まいの区市町村の介護保険の窓口へ提出すると、払い戻し(全額)を受けることができます。

6. サービス内容に関する苦情

(1) お客様相談・苦情担当 総務 石塚雄剛

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。

○相談・苦情受付担当者

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：30

○電話 03-5565-7582

(2) 苦情処理の流れ

- ①サービス利用者（家族）からの相談・苦情の申し出
- ②相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ③受け付けた相談・苦情及びその改善等責任者へ報告・助言
- ④それでも解決できない場合は、各住居地ごとに、第三者相談機関への申し出が可能です。

[中央区]中央区福祉保健部介護保険課指導担当係長 : 3546-5749

(3) その他

上記以外に次のところに相談・苦情窓口等に苦情を申し出ることができます。

東京都国民健康保険団体連合会 介護保険部相談指導課相談窓口担当

専用電話 03-6238-0177

7. 緊急時等における対応方法

(1) 介護支援専門員は、居宅介護支援を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告いたします。

(2) 事業所は、前項の緊急事態の状況に際して採った処置について記録いたします。

8. 事故等における対応方法

(1) 事業所は、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録いたします。

(2) 事業所は、居宅介護支援事業所の責任として、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。

9. 入退院時における対応方法

入院時から医療機関と連携を図ることで情報共有をすると共に、退院後の在宅生活復帰のための支援をします。

(1) ご利用者が入院した場合に担当ケアマネジャーの氏名や連絡先等の情報を入院医療機関の職員等にお知らせ下さい。

(2) 入院したことを担当ケアマネジャーにお知らせ下さい。

10. 秘密保持

(1) 事業所の職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を漏らしません。

(2) 事業者は、従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。

(3) 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておきます。

16. 契約の終了

契約の有効期間については、要介護認定の有効期間の満了日でいったん終了することとなります。ただし、有効期間の満了30日前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、自動的に更新されます。

(注-1) この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解約を希望する30日前までにお申し出いただければ解約することができます。この場合、解約料のお支払いは必要ありません。ただし、ただちに解約を希望される場合には、解約料(要介護者に応じて契約書別紙2に記載の1ヵ月あたりの金額)をいただく場合があります。

なお、利用者において緊急入院等の正当な理由がある場合には、解約料は必要ありません。

※解約の場合は、次の事業所への引継ぎなど、利用者が保険やサービスを滞りなく利用していただくための手続きが必要ですので、月末以外の解約や次の事業者との契約開始日にはご注意ください。

(注-2) 居宅介護支援契約書の第12条4項(1)利用者の入所、(2)利用者の自立、(3)利用者の死亡、(4)利用者の事情により3ヶ月以上連続して介護保険サービスを利用しない場合(入院の場合も含む)のいずれかに該当する場合は、本契約は自動的に終了となります。

(注-3) 事業者は以下の場合、利用者に対して、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。

ア. 利用者が事業者を支払うべきサービス利用料金を正当な理由なく3ヵ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日間以内に支払われない場合

イ. 職員に対し、生命、身体に重大な影響を及ぼすおそれがあり、利用者(本人)に十分な介護を尽くしてもこれを防止できず事態の回復が望めない場合。

ウ. 利用者またはその家族が、事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合。

サービス提供の標準的な流れ

居宅サービス計画作成等サービス利用申し込み



当社に関すること、居宅サービス計画作成の手順、サービスの内容に関して大切な説明を行います。



居宅サービス計画等に関する契約を行います



ケアマネジャーがご自宅を訪問し、利用者の解決すべき課題を把握します



地域のサービス提供事業者や、料金等をお伝えし、利用できるサービスを選んで頂きます



提供する居宅サービスに関して、居宅サービス計画の原案を作成します



計画に沿ってサービスが提供されるよう、サービス提供事業者等とサービス利用の調整を行います



サービス利用



利用者やご家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握を行い、サービス提供事業者と連絡調整を行います。



毎月の給付管理票の作成を行い、国保連合会へ提出します



利用者の状態について、定期的な再評価を行います。また、提供されるサービスの実施状況の把握を行います



居宅サービス計画の変更を希望される場合、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行います

ハラスメントの防止について

従業者に対するハラスメント防止のため、利用者やその家族等に対しハラスメントについて説明を行い、従業者に対し研修を実施するなど必要な措置を講じます。

下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、当該市区町村に状況報告・相談の上、サービスを即日中止させていただくことがありますので、ご理解・ご了承ください。

《以下の行為はハラスメントに該当する場合があります。》

①暴力又は乱暴な言動、無理な要求
<ul style="list-style-type: none"> ・物を投げつける ・たたく、蹴る、唾をはく、刃物を向ける、服を引きちぎる、 ・怒鳴る、奇声、大声を発する ・対象範囲外のサービスの強要
②精神的暴力
<ul style="list-style-type: none"> ・個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、貶めたりする行為 ・怒鳴る・威圧的な態度で文句を言い続ける ・理不尽なサービスを要求する
③セクシュアルハラスメント
<ul style="list-style-type: none"> ・介護従事者の体を触る、手を握る ・腕を引っ張り抱きしめる ・ヌード写真を見せる ・性的な話し卑猥な言動、性的な嫌がらせをする など
④その他
<ul style="list-style-type: none"> ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く ・介護従事者個人の携帯電話番号やメールアドレスを聞く ・ストーカー行為 など

<法人名> 株式会社 中央ケアサービス
 <事業者名> エールハート本部（指定番号 1370200444）
 <住所> 東京都中央区銀座三丁目11番1号
 <代表者名> 代表取締役 石塚 雄剛

上記内容を口頭で説明を受け、了解いたしました。

令和 年 月 日 <氏 名>

<代理人氏名>

※代理人を立てる理由
()