

居 宅 介 護 支 援 重 要 事 項 説 明 書

1 事業所の概要

- (1) 事業所名 西横浜国際総合病院 ケアプランセンターにしよこはま
- (2) 所在地 横浜市戸塚区汲沢町 56 番地
- (3) 事業所指定番号 1 4 7 1 0 0 0 3 2
- (4) 管理者 越後屋 徹
- (5) 連絡先 045(871)2540
- (6) サービス提供地域 (横浜市) 戸塚区・泉区・栄区

2 法人の概要

- (1) 法人の名称 医療法人 横浜博萌会
- (2) 代表者 理事長 三瓶 建二
- (3) 所在地 横浜市戸塚区汲沢町56番地
電話番号 045-871-8855
- (4) 事業概要 昭和 63 年 9 月 現在地に〔西横浜国際総合病院〕開設
- (5) 併設しているサービス
 - *訪問看護
 - *福祉用具貸与・販売
 - *通所リハビリテーション（デイケア）
 - *訪問介護
 - *訪問リハビリテーション
 - *居宅介護支援（相談・計画）
 - *居宅療養管理指導（訪問診療）
 - *訪問看護ステーション

3 営業日及び営業時間

営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	営業時間	9 時～17 時
		○	○	○	○	○	○			

(注) 年末年始(12月30日から1月3日)は休日となります。

(注) 24時間連絡体制をとっており、必要に応じて利用者等の相談に対応しています。

4 事業所の職員体制等

職 種	従事するサービス・業務	人 員
管 理 者	管理業務を一元的に行います。	1 名
介護支援専門員	要介護者等からの相談に応じるとともに、居宅サービス計画書を作成し給付管理を行います。	6 名以上(管理者含む)

5 サービス利用料及び利用者負担

- (1) 居宅介護支援に関する相談及び居宅サービス計画（以下「ケアプラン」という）作成費については別紙 1 の通りです。なお、法定代理受領サービスである場合は利用者の負担はありません。
- (2) 介護支援専門員（以下「ケアマネジャー」という）が、通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問する場合には、その交通費をいただきます。（別紙 1 参照）

6 運営方針

- (1) ケアプランの作成に当たっては、利用者の意思の尊重はもとより、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者が自立した日常生活を営むことができることを目標とします。
- (2) ケアプラン作成に際し、利用者やその家族は複数の事業者の紹介を求めることができます。また、利用者やその家族は当該事業者をケアプランに位置付けた理由の説明を求めることができます。利用開始前にケアプランを作成し利用者やその家族に説明、同意を得てから利用者及びサービス事業者に交付いたします。

また当事業者のケアプランの中で訪問介護・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、ホームページ上にある居宅介護支援サービス利用割合等説明書に記載のとおり公正中立性を確保しており、介護サービス情報公表制度において公表しております。

- (3) 事業の実施に当たっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス施設、ボランティア団体等との綿密な連携を図り、必要に応じて介護保険外のサービス（インフォーマルサービス）をケアプランにも位置づけます。
- (4) 特別な理由がないかぎり1ヵ月に1回の自宅訪問を実施し、総合的なサービス提供の調整に努めます。

なお、テレビ電話等の情報通信機器を活用して訪問を2か月に1回とすることも認められておりますが、その場合は以下の事前手続きが必要となります。

- ①テレビ電話等の使用に関してご利用者の同意を得ること。
- ②サービス担当者会議を開催し、主治医やサービス担当者に以下項目の合意を得ること。
 - ⑦ご利用者の状態が安定している
 - ⑧ご利用者本人が意思疎通可能なこと

- (5) 入院が必要になった際には入院先の医療機関に担当ケアマネジャーの氏名・連絡先を伝えてくださいますようお願いいたします。
- (6) 利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに家族、市区町村等に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。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います。
- (7) ケアマネジャーの業務の質的向上のため事業者内研修を毎月行い、他の研修機関が実施する研修等に職員を派遣します。
- (8) ケアマネジャーは業務上知れた利用者又は家族の秘密を、従業中はもとより従業者でなくなった後においても秘密保持すべき旨を雇用契約書に明記しています。
- (9) 虐待防止について利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、以下の必要な措置を行います。

①成年後見制度の利用を支援します。

②サービス提供中に当該事業者従業者または家族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。

また、虐待についての窓口を設けておりますのでお問い合わせください。

- (10) 自然災害・感染症等で必要なサービスが滞ることが無いよう対策を講じております。
- (11) 従業員及び介護現場におけるハラスメント防止のために窓口を設け担当者が対応し全職員に対して必要な研修も実施しています。

7 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、次の窓口で対応します。

当センターご利用者相談窓口	電話番号 責任者 対応時間	045-871-2540 越後屋 徹 3の営業時間内
---------------	---------------------	----------------------------------

○公的機関

戸塚区役所高齢・障害支援課	電話番号	045-866-8452
栄区役所高齢・障害支援課	電話番号	045-894-8547
泉区役所高齢・障害支援課	電話番号	045-800-2436
はまふくコール	電話番号	045-263-8084
神奈川県国民健康保険団体連合会 介護苦情相談課	電話番号 利用時間	045-329-3447 08:30～17:15

8 サービスご利用に際してのお願い

- (1) お茶やお菓子、お心付けなどは一切不要です。
- (2) 見守りカメラ等により、職員の写真を撮影する際は個人情報保護法に準じて、事前に職員本人の同意を受けてください。また、その写真等は外部に漏洩しないことを遵守してください。万が一漏洩があった場合は、必ず申し出ることをお願いします。
- (3) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除する場合がありますのでご了承ください。
- (4) 職員が訪問中の喫煙はご遠慮ください。
- (5) 犬などのペットはケージに入れる、リードをつなぐなどの配慮をお願いいたします。

9 サービスご利用にあたっての禁止事項について

- (1) 事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為。
- (3) サービス提供中の職員の写真や動画撮影、音声の録音等を無断で行うこと。

居 宅 介 護 支 援 契 約 書

事業者	西横浜国際総合病院 ケアプランセンターにしょこはま
-----	---------------------------

第 1 条（居宅介護支援の目的及び概要）

- 1 事業者は介護保険法等の関係法令及びこの契約書(以下「本契約書等」)に従い、利用者の有する能力を尊重し、自立した日常生活を営むために必要な居宅サービスを適切に利用できるよう、居宅サービス計画(以下「ケアプラン」という)を作成するとともに、当該計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を提供します。

第 2 条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は、20 年 月 日から利用者の介護認定の有効期間満了日までとします。
- 2 上記の契約期間満了日の7日前までに利用者から事業者に対して、文書等による契約終了の申し出がない場合は、契約は自動更新されるものとします。

第 3 条（居宅介護支援の担当者）

- 1 事業者は居宅介護支援の担当者（以下「担当者」）として介護支援専門員（ケアマネジャー）である職員を選任し、適切な居宅介護支援に努めます。
- 2 事業者は担当者を選任又は変更する場合、利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、事業者側の事情により変更する場合にはあらかじめ利用者と協議します。
- 3 事業者は担当者に対し専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに、必要な対応を講じます。

第 4 条（サービス内容）

- 1 ケアプランの作成
 - (1) 利用者やその家族は複数の事業者の紹介を求めることができます。
 - (2) 利用者やその家族は当該事業者を位置付けた理由の説明を求めることができます。
- 2 情報の提供
- 3 要介護認定の申請、変更手続きの代行
- 4 居宅サービス事業者との契約締結に関する必要な支援
- 5 関連事業者等との連絡調整
- 6 給付管理業務に関わる書類の作成及び提出

第 5 条（ケアプランの交付等）

- 1 事業者はケアプランを利用者に提示し同意を得て、利用者及びサービス事業者に交付するものと致します。
- 2 事業者は利用者がケアプランの変更を希望する場合には、速やかに対応いたします。
- 3 事業者はサービス担当者会議の開催・担当者に対する照会等によりケアプランの変更が必要とされる場合は、利用者と検討した上で速やかに居宅サービスを変更するとともに、これに基づく居宅サービスの提供が確保されるようサービス事業者等への連絡調整を行います。

第 6 条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、居宅介護支援の実施に関する記録を作成し、利用者の求めがあった場合は閲覧に応じます。また希望がある場合は、事業者所定の金額を利用者が負担することによりそのコピーを交付いたします。なお、サービス提供の記録等は契約終了後も 5 年間適正に保存します。

第 7 条（利用者の解約権）

- 1 利用者は、事業者に対して、いつでも解約を申し出ることができます。その場合には、7 日以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間の満了日に契約は解約されます。

第 8 条（事業者の解約権）

- 1 事業者は、次の場合、利用者又はその家族等の介護者に解除の理由を書面にて告知した上で、この契約を解約することが出来ます。
 - (1) 利用者が利用料金の支払いを 3 か月以上滞納し、その支払いの督促を受けた日から 1 か月以内にその支払いをしなかった場合。
 - (2) 利用者又はその家族等の介護者による著しい不信行為（事業者関係者に対する暴力・暴言・嫌がらせ・その他不適切行為等）により、利用者又はその家族等の介護者と事業者の間の信頼関係が破綻し、この契約の継続が困難となった場合。

第 9 条（契約の終了）

- 1 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。
 - (1) 利用者が事前に更新の合意をせず、第 2 条の契約の有効期間が満了した時。
 - (2) 利用者から解約の意思表示がなされ、第 7 条の予告期間が満了した時。
 - (3) 第 8 条にある事業者から契約を解約する意思表示がなされた時。
 - (4) 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなった時。
 - ① 利用者が介護保健施設や医療施設に入所又は入院した時。
 - ② 利用者の要介護認定区分が、要支援又は非該当（自立）と認定された時。
 - ③ 利用者が死亡した時。
- 2 事業者は契約の終了に当たり必要と認められる場合は、利用者が指定する他の支援事業者等への関係記録(写)の引継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村への連絡等の調整を行うものとします。
- 3 事業者は契約終了に当たり、「居宅・介護予防サービス計画作成（変更・廃止）」届出書を市区町村に提出するものとします。

※利用者理由で一時的にサービス利用がない場合、利用者に契約継続の意向がある際は契約期間等について利用者と事業者は協議するものとします。

第 10 条（賠償責任）

- 1 事業者は居宅介護支援の実施に当た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・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者に故意・過失がない場合はこの限りではありません。
- 2 第 1 項の場合において、利用者等の故意又は過失によって当該事故が発生した場合は、事業者が負う損害賠償額は免除又は減免されます。

第 11 条（秘密保持）

- 1 事業者はサービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人の情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後も、第三者に漏らすことはありません。
- 2 あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

第 12 条（苦情対応）

- 1 利用者は提供した居宅介護支援に苦情がある場合、又は事業者が作成したケアプランに基づいて提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者・市区町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応を行います。
- 3 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由に何らの不利益な取り扱いをすることはありません。

第 13 条（社会情勢及び天災）

- 1 社会情勢の急激な変化（感染症のパンデミック等）、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、利用者にサービスの提供が困難になった場合は、日程、時間の変更・調整をさせていただくことがあります。
- 2 災害や緊急事態が発生し、電話連絡が困難になった際に、利用者の安否確認や状況説明のため、メールアドレスをお持ちの方は登録をお願いしております。

第 14 条（管轄裁判所）

- 1 この契約に対して、やむを得ずに係争となる場合は、利用者及び事業者は、事業者の所在地を管轄する簡易裁判所又は地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることとし、予め合意します。

第 15 条（契約外条項等）

- 1 本契約書等で定められていない事項については、介護保険法その他関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者との協議により定めます。
- 2 この契約書は介護保険法に基づくサービスだけを対象としたものですので、それ以外のサービスを利用者が希望する場合には、別途契約が必要になります。

個人情報使用同意書

当「ケアプランセンターにしよこはま」は、個人情報保護法の主旨を尊重し、医療法人横浜博萌会の定める「個人情報保護方針」に則り、利用者の個人情報を厳重に管理してまいります。

1 使用する目的及び範囲

- (1) 利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員（以下「ケアマネジャー」という）と事業者との連絡調整等において必要な場合
- (2) 利用者の個人情報は以下のような場合、必要に応じて第三者に提供される場合があります。
 - ①円滑にサービス提供をするために、病院、診療所、薬局、地域包括支援センター、行政機関、居宅サービス事業所等との会議による連携、照会等への回答
 - ②審査支払機関への給付管理票・介護給付費の提出
 - ③安全確保、医療事故対応や未然防止等のための分析・報告やケアマネジャーへの教育研究
 - ④学会等への発表
特定の利用者・関係者の事例発表や研究会等への報告は、氏名、生年月日、住所等を消去することで匿名化し、本人の同意を得る。
 - ⑤学生等の実習や研修への協力
 - ⑥行政機関等、外部監査機関への情報提供

2 使用する期間

居宅介護支援提供に必要な期間及び契約期間に準ずる。

3 管理と窓口

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。
- (3) 使用する事業者の範囲、使用する期間については、利用者から希望がある場合は変更に応じ訂正すること。

サービス契約にあたり、居宅介護支援重要事項説明書、居宅介護支援契約書、個人情報使用同意書について説明しました。

〔事業者〕 横浜市戸塚区汲沢町56番地
西横浜国際総合病院
ケアプランセンターにしよこはま
(管理者) 越 後 屋 徹

(説明者) _____ ⑩

上記のとおり、居宅介護支援契約書、居宅介護支援重要事項説明書、個人情報使用同意書について説明を受けました。その上で、居宅介護支援事業サービスの契約を締結いたします。

20 年 月 日

〔利用者〕 住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

電 話 _____

E-mail _____

〔代理人又は立会人〕 住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

電 話 _____

続 柄 _____

E-mail _____

以上のとおり契約したので、本書2通を作成し、各1通ずつ保有することとします。