

居宅介護支援事業重要事項説明書

- 1 事業所が提供するサービスについての相談窓口、及び連絡先は次のとおりです。ご不明な点は、遠慮なく、なんでもおたずねください。

電話 03-3877-0100
担当

- 2 暖心苑さわやか相談室指定居宅介護支援事業所の概要

- (1) 居宅介護支援事業所の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	暖心苑さわやか相談室指定居宅介護支援事業所
所在地	東京都江戸川区北葛西4丁目3番16号
介護保険指定番号	居宅介護支援 (東京都 1372300077)
サービスを提供する地域*	江戸川区

*上記地域以外の方でもご相談ください。

- (2) 同事業所の職員体制

	員数	業務内容
管理者	1名	事業所の統括・苦情処理等
介護支援専門員	2名以上	介護サービス計画の作成等

- (3) 営業日および営業時間

営業日	月～土曜日 (ただし、祝日及び12月30日～1月3日は休業)
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

*緊急時の連絡先及び電話番号 03-3877-0100

- 3 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

- ① 担当職員が利用者宅を訪問し、利用者および家族に面接をして、支援する上で解決しなければならない課題の把握および分析を行い、その課題に基づき居宅介護サービス計画を作成します。
 - ② 指定居宅介護サービス事業者に関するサービスの内容等の情報を提供し、サービスの選択を求め、居宅介護サービス計画およびサービス事業所について同意を得た上で、サービス事業所との連絡調整を行います。
- * 利用者やその家族は、担当職員が居宅サービス計画に位置づける指定居宅サービス事業者等について下記の事項を担当職員に求めることが出来ます。
- ・複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求める。
 - ・当該事業者を居宅サービス計画に位置づけた理由を求める。
- * 指定居宅介護支援事業者と入院先医療機関との早期からの連携を推進する観点から、利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には担当職員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう、利用者又はその家族に対し事前に協力を求める必要があることを定めます。日頃から担当職員の連絡先などを介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等とあわせて保管することをお願いいたします。

4 ご利用料金

(1) 利用料

事業者が提供する居宅介護支援に対する利用料は【重要事項説明書別紙】のとおりです。

(2) 解約料

お客さまはいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

(3) 交通費

通常の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援等に要した交通費は、その実額を徴収する。
なお、自動車を使用した場合の交通費は、区境を越えて片道おおむね1キロメートル以上の
場合、1キロメートルにつき10円を徴収する。

(4) その他

支払方法

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月、5日までに前月分の請求をいたしますので、
10日以内にお支払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行します。

お支払方法は、銀行振込、現金集金、口座自動引き落としの3通りの中からご契約の際に選べ
ます。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

電話等でお申し込みください。当事業所の介護支援専門員がお伺いいたします。契約を締結した
のち、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

① お客様のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出くださればいつでも解約できます。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。
その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者を
ご紹介いたします。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定が、非該当（自立）又は要支援と認
定された場合
- ・介護保険施設に入所した場合
- ・お客様がお亡くなりになった場合

④ その他

お客様やご家族などが当事業所や当事業所の居宅介護支援担当職員に対して本契約を継続し
難いほどの背信行為（後述のハラスメント行為を含む）を行いその改善が見込めない場合は、
文書で通知することにより即座にサービスを終了させていただく場合がございます。この場合
にも地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介いたします。

6 当事業所の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

- ①当事業所の担当職員は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者が可能な限り居宅において、有する能力に応じ自立した日常生活が営むことができるよう、利用者の立場にたって援助します。
- ②事業の実施にあたっては、利用者の意思および人格を尊重し、利用者の選択に基づき保健医療および福祉サービスが、多様な事業者から、総合的・効率的に提供されるよう中立的な立場でサービスを提供します。
- ③事業の実施にあたっては、江戸川区その他の関係区市町村、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- ④感染症の発生及び蔓延等に関する取り組みとして、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練の実施等に取り組みます。
- ⑤利用者の人権擁護、虐待防止等のため、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めます。
- ⑥男女雇用機会均等法等に於けるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえ、事業所内に於けるハラスメント対策に取り組みます。また、従業員の心身の健康を守る為に利用者又はその家族や関係者によるパワーハラスメント・セクシャルハラスメント・カスタマーハラスメントに対して、厳粛に対応します。
具体的には土下座を強要する、大声で怒鳴り散らす、何度も執拗に連絡をしてくる、身体を触る、卑猥な言葉を使う、などが該当します。
- ⑦非常災害や感染症が発生した場合の業務継続に向けた計画等の策定、研修・訓練（シミュレーション）を実施します。

(2) 居宅介護支援の実施概要等

- ①利用者およびその家族から居宅介護サービス計画の作成を依頼されたときは、利用者の状態・ニーズ・問題等のアセスメントを把握し、その計画を作成するにあたっての適切な手法により行います。
- ②居宅介護サービス計画は、利用者が自立した日常生活が営まれるよう、効果的で満足できるサービス計画を提供し、その後も定期的に評価し、サービスを調整します。
- ③利用者に提供される指定居宅サービス等が、特定の種類又は特定の指定居宅サービス事業者等に不当に偏することのないよう、公正中立に行われなければならないこと等を踏まえ、下記の2点について説明致します。
 - ・前6か月間に指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護が、それぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合。
 - ・前6か月間に指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護ごとの回数の中に同一のサービス事業者によって提供されたものが占める割合（上位3位まで）。

7 サービス内容に関する苦情

①当事業所お客さま相談・苦情担当

当事業所の居宅介護支援に関するご相談、苦情及び居宅介護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。

責任者 暖心苑在宅サービスセンター所長

電話 03-3877-0100

FAX 03-3877-0188

②当事業所以外の苦情対応機関

当事業所以外に、区市町村・国保連合会・社会福祉協議会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

国民健康保険団体連合会	苦情相談窓口	電話	03-6238-0177
区市町村 江戸川区介護保険課事業者調整係		電話	03-3652-1151
東京都社会福祉協議会 運営適正化委員会		電話	03-3268-1148

8 提供するサービスの第三者評価受審状況

実施の有無（有・**無**）

9 当事業所の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 東京清音会	
代表者役職・氏名	理事長 青山 尚之	
定款の目的に定めた事業	1、介護老人福祉施設 暖心苑の設置経営 2、指定短期入所生活介護事業所 暖心苑の経営 3、指定通所介護事業所 暖心苑デイサービスセンターの経営 4、暖心苑さわやか相談室指定居宅介護支援事業所の経営 5、地域包括支援センター暖心苑さわやか相談室の経営 6、指定介護予防支援事業所暖心苑さわやか相談室の経営	
事業所数等	介護老人福祉施設	1カ所
	短期入所生活介護	1カ所
	通所介護	1カ所
	認知症対応型通所介護	1ヶ所
	居宅介護支援	1カ所
	地域包括支援センター	1ヶ所

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基ついて重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業者

所在地 東京都江戸川区北葛西4丁目3番16号

名称 暖心苑さわやか相談室指定居宅介護支援事業所

説明者 所属 暖心苑さわやか相談室指定居宅介護支援事業所
氏名

私は、契約書及び本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けました。

利用者 住所
氏名

(代理人) 住所
氏名