

(2023.8.1)

## 居宅介護支援サービス重要事項説明書

( 令和6年4月1日 現在 )

様（またはご家族）に対する居宅介護支援サービス（以下、「サービス」という）の提供開始にあたり、当事業所がご利用者様に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

### 1. 事業の目的と運営の方針

#### (1) 事業の目的

事業所は、適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、指定居宅介護支援の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思および人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定居宅介護支援の提供を確保することを目的とする。

#### (2) 運営の方針

①事業所は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むために、適切な居宅サービス、保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。

②事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業所に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。

### 2. サービスを提供する事業者

事業者名称	株式会社 Az's rings
代表者氏名	代表取締役 安齋 浩史
本社所在地（連絡先）	神奈川県座間市ひばりが丘5-44-7 (046-240-7531)

### 3. サービスを提供する事業所

#### (1) 所在地等

事業所名称	アズノケア
事業所所在地	神奈川県相模原市南区相模台3-3-14 ドエル相模原1-D
介護保険事業者番号	1472611902
通常の事業の実施地域	相模原市南区、中央区の一部（緑が丘、青葉、並木、共和、東淵野辺） 座間市の一部（相模が丘、小松原、ひばりが丘、緑が丘、相武台、広野台） 大和市の一部（中央林間西、中央林間、つきみ野、下鶴間一部）

#### (2) 職員体制

	主任介護支援専門員		介護支援専門員	
管理者	常勤 1名	非常勤 名	常勤 名	非常勤 名
介護支援専門員	常勤 1名	非常勤 名	常勤 名	非常勤 名
事務職員	常勤 名	非常勤 1名		

\*管理者は、介護支援専門員を兼務します。

#### (3) 営業日時

平日（月～金曜日）	午前8時30分から午後17時30分
休業日	土、日、祝日、12月29日から1月3日

\*休日及び営業時間外は留守番電話によるメッセージ対応とする。

#### 4. 居宅介護支援の申込からサービス提供までの流れと主な内容

1. サービスのお申し込み	* 電話等にて承ります。
2. ご自宅を訪問	* 介護支援専門員が訪問しアセスメントの実施。 * ご家族の同席をお願いする場合があります。
3. 要介護認定がお済みの場合	(3) 要介護認定がお済みでない場合 要介護認定申請の代行等
4. 居宅サービス計画原案の作成	要介護認定調査が行われます。 市から要介護認定結果通知 順番 3 へ
* サービス内容等の打ち合わせ	
* サービス利用料金のご相談	
5. サービス事業者と調整	* 各サービス事業者の担当者がお宅へ伺うこともあります。 * 居宅サービス計画の作成にあたって利用者は複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を 求めることができます。 * 居宅サービス原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由を求めることが 可能です。 * サービス担当者会議の開催
7. 事業者から居宅サービスの提供	* 提供された居宅介護サービス等に対してのご要望等を承ります。
8. 再アセスメント・毎月の訪問（モニタリング）	* 毎月ご自宅へ伺い、必要に応じて計画の変更を行います。 * 利用者の状況の変化に合わせて、計画の修正を行います。

\* 利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるように心がけてまいります。

#### 5. 料金

(1) 利用料金 (別紙1) 「居宅介護支援サービス料金表」

(2) 交通費

3 (1) 通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方はお訪ねするための交通費の実費が必要です。自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

①実施地域を越えた地点から片道おおむね10km未満までは、1kmあたり30円

②実施地域を越えた地点から片道おおむね10km以上からは、10kmを超えた距離1kmあたり20円

(3) 解約料 解約についての料金は一切いただきません。

#### 6. 居宅サービス計画の作成の手法

(1) 利用者の課題分析手法として、MDS-HC方式または全社協版などを用いて居宅サービス計画を作成します。また、保険者の意向の課題分析手法があれば、これを用いて作成します。

(2) 居宅サービス計画作成後においても、利用者及び家族、サービス事業者と連絡を継続的に行うことにより、実施状況の把握を行うとともに、利用者の解決すべき課題の把握を行い必要に応じて居宅サービス計画の変更、サービス事業者との連絡調整、その他の便宜を図ります。

(3) 居宅サービス計画の作成、変更にあたっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から介護給付等対象サービス以外の保健医療サービスまたは福祉サービス、当該地域住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて居宅サービス計画上に位置付けるよう努めます。

## 7. サービス提供上の注意事項

### (1) 利用者からの介護支援専門員の交代の申し出

選任された介護支援専門員の交代を希望する場合は、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他、交代を希望する理由を明らかにして、事業所に対して交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

### (2) 事業者からの介護支援専門員の交代の申し出

事業者の都合により介護支援専門員を交代することがあります。その場合は、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

以下の場合、居宅介護サービスを中止させていただくとともに当該市区町村に状況報告を致します。

①介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わない等により要介護状態の悪化をもたらす場合

②偽りその他の不正行為によって保健給付を受け、または受けようとした場合

③下記のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合

■暴力又は乱暴な言動、無理な要求

### (3) ■セクシャルハラスメントなど

(4) 本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他事業者の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施が出来なくなった場合、利用者に対するサービス提供義務を負いかねる場合があります。

## 8. 連携

(1) 利用者は入院、受診時には自らの担当ケアマネジャーの氏名及び連絡先を主治の医師又は関係医療機関に伝えるものとします。

(2) 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、主治の医師等の意見を求めこの医師等にケアプランを交付するものとします。

(3) 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に把握した利用者の状況等について、主治の医師等に情報伝達を行うこととします。

(4) 利用者が末期の悪性腫瘍の状態となった場合、事業者は主治の医師等の助言を得つつ、ターミナル期に通常よりも頻回な訪問により利用者の状態変化やサービス変更の必要性を把握するとともに、そこで把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等や居宅サービス事業者へ提供した場合には加算を請求することができるものとします。

(5) 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への入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介等便宜を図ります。

## 9. 虐待防止

(1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な指針や体制の整備を行うとともに、従業員に対し研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。

(3) サービス提供中に当該事業所従業員または養護者による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかに市区町村に通報します。

## 10. ハラスメント対策

(1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境作りを目指します。

(2) 利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

## 11. 事故発生時の対応

(1) サービスの提供により事故が発生した場合は、マニュアルに基づき、利用者の家族等への連絡を行い、速やかに必要な措置を講じます。

(2) 事故の状況及び事故に際して採った処置に関する記録を適切に作成し、必要に応じて市町村等へ連絡をします。

(3) 賠償すべき事故の場合は、利用者または利用者の家族等に対し、速やかに損害賠償を行います。

(4) 事故が発生した場合は、状況を確認し、原因分析を行い、再発防止策を検討し、すべての従業員に周知し、再発防止に努めます。

## 12. 質の高いマネジメントの提供 (別紙2)「サービス利用割合」

ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下について利用者説明を行います。

①前6ヶ月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの割合

②前6ヶ月間に作成したケアプランに位置付けた訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの提供回数のうち、同一事業所によって提供されたものの割合

## 13. 個人情報の取り扱い

(1) 事業者および介護支援専門員は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も継続します。

(2) 事業者は、個人情報の保護に関する法律等を遵守し、利用者または利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者または利用者の家族の個人情報を用いません。

(3) 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は守秘義務違反の責任を負わないものとし、

## 14. 衛生管理等

(1) 従業員の清潔の保持および健康状態について、必要な管理を行うとともに事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

(2) 事業所において、感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底します。

②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。

③従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

## 15. 業務継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従業員に対し、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実施します。

(3) 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. 第三者評価の実施状況について

実施の有無	無	実施した直近の年月日	無
実施した評価機関の名称	無	評価結果の開示状況	無

17. サービス内容に関する相談・苦情窓口

(1) 当社の居宅介護支援に関する相談・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苦情を承ります。

担 当	： 松浦 大輔	(法定管理者)
電 話	： 042-851-5274	
受付時間	： 月～金曜日 (国民の祝日・12月29日から1月3日を除く)	
	8時30分～17時30分	

(2) 苦情処理の体制・手順

- a. 苦情の受付 b. 苦情の聴取 c. 状況の検分  
d. 苦情の報告と保管 e. 対応策の検討

(3) 当社以外に、市区町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- ・相模原市役所 福祉基盤課 電 話 042-769-9226
- ・大和市役所 介護保険課 電 話 046-260-5170
- ・座間市役所 介護保険課 電 話 046-252-7719
- ・神奈川県国民健康保険団体連合会 電 話 045-329-3447

令和 年 月 日

居宅介護支援サービスの提供開始にあたり、利用者に対して重要事項について文書を交付し、説明を行いました。

事業者所在地 神奈川県座間市ひばりが丘5-44-7  
事業者名 株式会社 Az's rings



説明者 事業所 アズノケア  
氏 名

私は、事業者から居宅介護支援の重要事項について説明を受け同意し、交付を受けました。

利用者 住 所

氏 名

代理人 住 所

氏 名

(続柄： )

代筆者 氏 名

(続柄： )

\*利用者は、身体状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、利用者に代わって代筆しました。

## 居宅介護支援サービス契約書

様（以下「利用者」という）と株式会社Az's rings（以下「事業者」という）は、事業者が提供する居宅介護支援サービス（以下「サービス」という）の利用等について、以下のとおり契約を締結します。

### 第1条（契約の目的）

事業者は、介護保険法、その他関係法令およびこの契約書に従い、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、自立した日常生活を営むことが出来るよう、居宅サービス計画を作成するとともに、介護サービス等の提供が確保されるようサービス提供事業者と連絡調整その他の便宜提供を行います。また、利用者はこれらの業務の遂行に必要な協力を行うとともに、利用者が費用負担しなければならない所定の料金を支払います。

### 第2条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は 年 月 日から利用者の要介護認定の有効期間満了までとします。
- 2 契約満了日までに、利用者から事業者に対して、文章による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

### 第3条（介護支援専門員）

事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者へのサービスの担当者として任命し、その選定または交代を行った場合は、利用者にもその氏名を文書で通知します。

### 第4条（居宅サービス計画作成の支援）

事業者は、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。

- ①利用者の居宅を訪問し、利用者および家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
- ②当該地域における介護サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者およびその家族に提供し、利用者にもサービスの選択を求めます。
- ③提供される居宅サービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- ④居宅サービス計画の原案に位置付けた介護サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者およびその家族に説明し、利用者から文書による同意を受けます。なお、利用者に対して指定居宅サービス等の選択を求めるときには、公正中立に配慮し、利用者にとって最良の選択ができるように支援します。
- ⑤その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

### 第5条（居宅サービス計画の変更）

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意を持って居宅サービス計画を変更します。

### 第6条（給付管理）

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理表を作成し、管轄の国民健康保険団体連合会に提出します。

#### 第7条（要介護認定等の申請に係る援助）

- 1 事業者は、利用者が介護保険等の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるように利用者を援助します。
- 2 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

#### 第8条（サービス提供の記録）

- 1 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成し、この契約終了後5年間保管します。
- 2 利用者は、事業者に対して、保管されるこの記録の閲覧および複写物の交付を受けることができます。
- 3 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業所等へ第1項の記録の写しを交付することができるものとします。

#### 第9条（施設入所への支援）

事業者は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、利用者介護保険施設の紹介その他の支援をします。

#### 第10条（経過観察・再評価）

事業者は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

- ①利用者およびその家族と毎月連絡を取り、経過の把握に努めます。
- ②居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ③利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分申請の支援等の必要な対応をします。

#### 第11条（契約の終了）

1 利用者は、契約期間中にこの契約を解除しようとする場合は、事業者に対して1週間の予行期間において文書で通知することにより、解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合には、解約を希望する日の1週間以内の通知であっても、この契約を解除することができます。

2 次の事由に該当する場合は、利用者は事業者に対して文書で通知することにより、予告期間を設けることなく直ちに解約できます。

①事業者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとしなない場合

②事業者が守秘義務に違反し、利用者やその家族などに対して著しい損害を与えた場合

③事業者が利用者やその家族などに対して身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

3 事業者は、やむを得ない事情があり、契約期間中にこの契約を解除しようとする場合は、利用者に対して1ヶ月間の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除できます。

4 次の事由に該当した場合、事業者は利用者に対して文書で通知することにより、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解除できます。

①利用者またはその家族等が法令違反またはサービス提供を阻害する行為その他著しく社会通念を逸脱する行為（暴力、暴言、卑猥な言動を含むがこれらに限られない）をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、事業者が本契約の目的を達することが困難であると判断した場合

②利用者が事業者が定める通常の事業の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供が困難であると判断した場合

③利用者の家族または代理人から、本契約に基づきサービスを提供するために必要な協力が得られず2週間以上の期間を定め協力を要請したにもかかわらず、改善の見込みがないと事業者が判断した場合

④利用者、利用者の家族または代理人が本契約に違反し、事業者が2週間以上の期間を定めその是正を勧告したにもかかわらず違反が是正されない場合

⑤利用者、利用者の家族または代理人と1ヶ月以上連絡が取れない場合

5 事業者は前項に基づいて解約通知をする際は、事前に担当の地域包括支援センターまたは介護支援専門員および市区町村と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障がないよう必要な措置を講じます。

6 次の事由に該当した場合は、本契約は双方の通知なく自動的に終了します。

①利用者が介護保険施設等へ入所した場合

②利用者の要介護状態区分が要介護でなくなった場合

③利用者が死亡した場合

#### 第12条（身分証携行義務）

事業者は、介護支援専門員に、常に身分証を携行させ、初回訪問時および利用者や利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示させます。

#### 第13条（賠償責任）

1 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産等に損害を及ぼした場合は、その責任の範囲において、利用者に対してその損害を賠償します。

2 利用者は、利用者関係者の責めに帰すべき事由により、事業者または事業者の従業者に損害を及ぼした場合は、その責任の範囲において、事業者に対してその損害を賠償します。

#### 第14条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置付けた指定居宅介護サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

#### 第15条（善管注意義務）

事業者は、利用者より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意義務をもってその業務を遂行します。

#### 第16条（本契約に定めのない事項）

1 利用者と事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。

2 本契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

#### 第17条（裁判管轄）

利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、事業所の住所を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め同意します。

令和 年 月 日

上記の契約を証するため、本書を2通作成し、利用者、事業者が署名押印の上、一通ずつ保有するものとします。

利用者 住所

氏名

代理人 住所

氏名

(続柄： )

代筆者 氏名

(続柄： )

\*利用者は、身体状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、利用者に代わって代筆しました。

事業者 所在地 神奈川県座間市ひばりが丘5-44-7

事業者名 株式会社 Az's rings



代表者名 代表取締役 安齋 浩史

○この契約に定める居宅介護支援を担当する事業所

事業所 所在地 神奈川県相模原市南区相模台3-3-14 ドエル相模原1-D

事業所名 アズノケア

事業所番号 1472611902

事業所責任者 管理者 松浦 大輔

株式会社 Az's rings  
アズノケア

## 個人情報使用同意書

私および私の家族の個人情報については、貴社が私へのサービス提供に必要な範囲で使用する他、次に記載するところにより、必要最小限の範囲内で貴社以外の第三者に提供することに同意します。

### 1. 使用する目的

- ・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  
介護支援専門員と事業者、医療機関等との連絡調整において必要な場合
- ・救急対応等で必要な情報の提示を求められた場合
- ・地方公共団体による実地指導等、法令遵守やサービスの質向上に必要な場合

### 2. 使用する期間

- ・ 令和 年 月 日から契約終了の日まで

### 3. 条件

- ・個人情報の提供は必要最低限とし、提供にあ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

令和 年 月 日

利用者 住所

氏名

家族の代表 氏名

(続柄: )

- \*家族の代表欄に、ご記入をいただけない場合は、当該理由を下記の□にチェックをお願いします。
- 緊急時に連絡などをしてもらう家族がないので、「家族の代表」欄については記入をいたしません。
- 「家族の代表」欄については、代表者の署名を取ることが困難なため、記入をしておりますが、私（利用者）としては、緊急時には家族に連絡をもらうことを希望します。
- その他 ( )

代筆者 氏名

(続柄: )

\*利用者は、身体の状態等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、利用者に代わって代筆しました。