

## 別紙「重要事項説明書」

## 居宅介護支援（ケアマネジメント）

当事業所は、利用者に対して居宅介護支援を提供します。サービスの提供開始にあたり、当事業所が利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

## 1. 事業者（法人）の概要

法人名	株式会社セラム
法人所在地	名古屋市北区大曽根一丁目26番23号
代表者名	代表取締役 玉置正樹
電話番号	052-910-3533
法人設立年月日	2000年5月11日

## 2. 事業所の概要

事業所の名称	ケアプランセンターけあらーず
サービスの種類	居宅介護支援
事業所番号	2171801141
通常の事業の実施地域	土岐市、多治見市、可児市、愛知県春日井市
所在地	岐阜県土岐市泉東窯町3丁目30番
電話番号	0572-26-9818
FAX番号	0572-26-9819

## 3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	利用者がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるようサービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者が可能な限りその居宅において、有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、介護保険法及び関係法令その他の諸規定並びにこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう中立公正な立場で、適切なサービスの提供に努めます。

4. 職員の体制・・・「表1（居宅）」のとおりです。

5. 営業日・営業時間・・・「表1（居宅）」のとおりです。

6. サービスの内容・・・「表1（居宅）」のとおりです。

7. 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・・・「別紙1（居宅）」のとおりです。

8. 利用料・・・「表2（居宅・保険外）」のとおりです。

- （1）居宅介護支援の対象となるサービスを提供した場合は、介護保険制度から全額給付されるため自己負担はありません。ただし、介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われない場合は、1か月につき、利用料全額をお支払いいただきます。
- （2）介護保険の適用を受けないサービスを提供した場合は、そのサービス内容及び利用料を説明した上で、その利用料全額をご負担いただきます。

9. 交通費・・・「表2（居宅・保険外）」のとおりです。

通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は、交通費の実費が必要となります。

## 10. 利用料等の支払い方法

自己負担金や交通費などの支払いが生じる場合は、利用料等を1か月ごとに計算し請求しますので、サービス利用月の翌月末日までに金融機関の口座振替（口座引落とし）によりお支払いいただきます。なお、口座振替（口座引落とし）が開始されるまでは、原則として、サービス利用月の翌月末日までに現金でお支払いいただきます。

## 11. 秘密保持

サービスを提供する中で知り得た利用者又は利用者の家族の情報は、ご了解なしに他人に漏らすことはありません（「個人情報の取扱いに関する同意書」に基づく情報提供を除く）。

## 12. サービスを提供するにあたって、利用者に留意いただく事項

### （1）職員の禁止行為

介護支援専門員は、サービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の居宅での飲酒、喫煙
- ⑤身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑥その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

### （2）サービス実施時の留意事項

- ①サービス利用の際には、介護保険被保険者証に記載された内容を確認させていただきます。被保険者資格を喪失した場合や要支援状態区分の変更があった場合など、現在、利用者がお持ちの介護保険被保険者証の記載内容に変更があったときには、速やかに事業所にお知らせ下さい。
- ②利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- ③利用者は、複数のサービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者等の選定理由について説明を求めることができます。
- ④利用者が病院等に入院しなければならない場合には、病院等と情報共有や連携を図ることで退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を病院等へ伝えてください。

### 13. 虐待の防止

利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講じます。

- (1) 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 虐待の防止を啓発・普及するための従業員に対する研修の実施
- (5) その他、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置

### 14. 緊急時及び事故発生時の対応

サービス提供時中に、利用者の体調等が急変、その他の緊急事態が生じたときは、主治医もしくは医療機関及び家族等へ連絡を行うなど、必要な措置を講じます。緊急時の連絡先は以下の通りです。

- ・連絡先：ケアプランセンターけあらーず TEL：0572-26-9818
- ・対応時間：月曜日～金曜日 9:00～18:00

また、サービスの提供により事故が発生した場合は、利用者の家族、市町村等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

### 15. サービス内容に関する苦情

#### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ①利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置しています。  
事業所における相談及び苦情の窓口

ケアプランセンターけあらーず 管理者 TEL：0572-26-9818

#### ②苦情に適切に対応するための手順は以下のとおりです。

- ・苦情の把握  
利用者宅へ訪問するなど受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。
- ・検討会の開催  
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
- ・改善の実施及び再発防止  
利用者に対し、対応策を説明し、同意を得るとともに、速やかに改善を実施し、改善状況を把握する。また、研修などの機会を通じ、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

#### (2) 以下の行政機関等へ苦情申し立てができます。

##### ■役所

土岐市役所高齢介護課 TEL：0572-54-1111

多治見市役所高齢福祉課 TEL：0572-22-1111

可児市役所介護保険課 TEL：0574-62-1111

愛知県春日井市介護・高齢福祉課 TEL：0568-81-5111

■岐阜県国保連合会介護サービス苦情相談窓口 TEL：058-275-9826

改訂 2025年3月1日

以下余白

令和      年      月      日

私は、以上の重要事項について説明を受け、内容を確認しました。

また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

（利用者）

<住 所> \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<氏 名> \_\_\_\_\_ 印

（代理人）

<住 所> \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<氏 名> \_\_\_\_\_ 印

事業者は、居宅介護支援の提供にあたり、利用者に対して、重要事項を説明しました。

（事業者）

<住 所> 名古屋市北区大曽根一丁目26番23号

<事業者名> 株式会社セラム

<代表者名> 代表取締役 玉 置 正 樹 印

説明者

<事業所名> ケアプランセンターけあらーず \_\_\_\_\_

<氏 名> \_\_\_\_\_