

ケアマネジメントサービス「東村山陽だまり」（居宅介護支援事業所）重要事項説明書

生活協同組合パルシステム東京が運営する、ケアマネジメントサービス「東村山陽だまり」のサービスや、事業所の特徴などについて、ご説明いたします。

□ ケアマネジメントサービス「東村山陽だまり」の方針

私たちは、サービスの提供にあたって、次のことを心がけています。

ご利用者様、ご家族様のニーズに応じたサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に提供していきます。（ご利用者様はケアプランに位置づける居宅サービス事業所について、複数の事業所を求めることが可能であり、その選定理由を求めることが可能です。当事業所の訪問介護・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、別紙「利用状況確認書」にてご説明するとともに配布し「利用申込書」（又は「重要事項説明書同意書」）にて合わせて同意したものといたします。）

ご利用者様一人ひとりの生きがい、生きる力を大切にするケアを、ご家族と協力して提供していきます。
認知症の方への、専門的なケアの充実をはかります。

他のサービスや各機関との連携を図り、地域に根ざした在宅福祉を担っていきます。

□ サービス提供地域

サービス提供地域（通常の事業の実施地域）は、東村山市・東久留米市・清瀬市・小平市・東大和市です。
また、この地域以外にお住まいの方もご相談ください。

□ 職員体制と職務内容

管理者 常勤 常勤 1名（介護支援専門員を兼務）

【職務内容】事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を順守させるため必要な指揮命令を行い自らも居宅介護支援業務を行うものとする。

介護支援専門員 常勤 2名（うち1名は管理者を兼務）

非常勤 0名

【職務内容】介護支援専門員は、居宅介護支援業務を行ない、要介護者等の能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう援助を行なう。

□ 営業日及び営業時間

営業日 毎週月曜日から金曜日（祝日を含む。12月30日から1月3日は休業）

営業時間 午前9時から午後5時30分

※営業時間外は転送電話・留守番電話にて24時間連絡可能体制をとっています。

（緊急連絡番号 042-397-2911）

□ サービスの内容

居宅介護支援に関する各種サービス等を提供いたします。主なものは次の通りです。

（1）アセスメント

ご利用者様のご自宅を訪問し、ご利用者様やご家族様と面接し、ご利用者様の現在の状況等を伺い、ご利用者様が自立した日常生活を営むことができるために解決すべき課題を把握します。

(2) サービス選択のための情報の提供・居宅サービス計画（原案）の作成

ご利用者様やご家族様に、利用可能なサービスの内容や利用料等をお知らせし、アセスメントの結果とご利用者様やご家族様のご意向を含めて、居宅サービス計画の原案を作成します。

(3) サービス担当者会議

ご利用者様やご家族様、居宅サービス計画（原案）に位置付けたサービス等の担当者を招集してサービス担当者会議を開催し、居宅サービス計画（原案）をもとに、サービスの内容を検討します。

(4) ご説明とご同意

サービス担当者会議で検討した結果を踏まえ、居宅サービス計画について改めてご説明し、ご同意をいただいて、正式な居宅サービス計画として決定、計画書をお渡します。また、計画に位置付けたサービス等の事業所にも写しを交付します。

(5) モニタリング

居宅サービス計画の作成後は、計画に位置付けたサービス事業者等と継続的に連携を図るほか、特段の事情がある場合を除き、少なくとも一月に一回、ご利用者様のご自宅を訪問し、計画の実施状況を継続的に把握していきます。

(6) ご利用者様およびご家族様からの相談対応

□ 利用料その他の費用

サービスの利用料、その他の費用は次の通りです。

(1) 法令に定める利用料（介護保険適用分）・・・詳細は別紙「料金表」の通りです

(2) 通常の実施地域を超えてサービスを提供する場合の交通費の実費相当額

※ほとんどのご利用者様は、居宅介護支援サービスに係る費用の自己負担はありません。

※交通費等が必要となる場合には、事前にご説明いたします。

※サービス利用票の作成が行われなかった月およびサービス利用票を作成した月も利用実績のない月は、給付管理票を作成できないため、居宅介護支援費は請求できませんが、病院・診療所、地域密着型介護老人福祉施設、介護保険施設から退院・退所する者等であって、医師が診断した利用者様は、当該利用者に対してモニタリング等の必要なケアマネジメントを行い、給付管理票の作成など、請求にあたって必要な書類の整備を行っている場合は請求できます。

□ お支払い方法

お支払いいただく利用料その他の費用がある場合は、月ごとに1か月分の請求書を発行いたしますので、請求日の翌月6日までにお支払ください。

お支払いは、口座自動引き落としまたは郵便振替にてお願いいたします。

お支払いを確認後、領収証を発行します。

□ お申込みとご契約

サービスをご利用いただくためには、本「重要事項説明書」により当事業所のサービスや体制などをご説明させていただいた後、「利用申込書」にご記入いただいた上で、サービスの契約を結ばせていただきます。ご契約をいただきましたら、日程などをご相談させていただきながら、居宅サービス計画の作成やこれにまつわるサービスに入らせていただきます。

※利用申込書をご記入いただく際は、介護保険被保険者証のご提示をお願いいたします。

※緊急にサービスが必要な場合など、一部手続きを並行して進めることができます

□ ご利用にあたって

サービスを担当する介護支援専門員の指名はお受けできません。ただし、介護支援専門員の交代やその他のご要望がございましたら、お申し出ください。

□ サービスの終了について

(1) ご利用者様のご希望でサービスを終了する場合

サービスの終了をご希望の場合は、いつでもお申し出ください。

(2) 事業所の事情によりサービスを終了する場合

サービス終了日の1か月前までに文書でお知らせします。また、他事業者へ円滑に引き継ぎができるよう対応させていただきます。

(3) 自動的に終了となる場合

- ご利用者様が介護施設等に入所した場合 (但し、介護老人保健施設等一定期間で退去する場合は除く)
- ご利用者様がお亡くなりになった場合
- ご利用者様の要介護認定区分が非該当（自立）となった場合

□ サービス提供の記録

サービスを提供した際は、その内容等を記録し、ご利用を終了された日から2年間保管いたします。

これら記録のほか、様々な文書につきましては、ご本人様あるいはご本人様の正式な代理人にあたる方は、閲覧や写しのお渡しが可能です。なお、コピー費用など実費をご負担いただく場合がありますので、ご了承ください。

□ 緊急時の対応

ご利用者様の体調変化、ご病気、御怪我などの場合と、自然災害等の際は、速やかにご家族様や主治医の方との連絡調整を図り、必要な措置を講じます。

□ 入院時のお願い

万一、ご利用者様が医療機関に入院する必要が生じた場合には、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該医療機関へお伝え願います。

□ 事業所の衛生管理について

事業所や備品などの衛生管理には十分留意してまいります。

また、従業者は感染症に関する最新の知識等の習得に努めるとともに、定期的に健康診断を受診し、結果を管理者に報告するよう定めています（就業規則で定めています）。

□ 感染症の予防及びまん延防止のための措置について

感染症の予防及びまん延防止のための従業者に対する研修及び訓練の実施を行います。

その他感染症の予防及びまん延防止のために必要な措置（委員会の開催、指針整備等）を講じます。

□ 業務継続計画（BCP）について

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に開催するなどの措置を講じます。

虐待の防止について

事業所は、ご利用者様等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (2) 虐待の防止の為の対策を検討する委員会を定期的に開催とともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市区町村等に通報します。

虐待防止責任者：管理者・高井 由美子

 提供するサービスの第三者評価の実施状況

未実施

 カスタマーハラスメントの防止について

サービス提供中にハラスメント行為が発生し、事業者の再三の申し入れにも関わらず改善の見込みがなくご利用者様やご家族様との健全な信頼関係を築くことが出来ないと事業者が判断した場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって契約を解除することが出来ます。

 相談・苦情

ケアマネジメントサービス「東村山陽だまり」のご利用に関して、ご相談やお問い合わせ、また苦情がございましたら、事業所までご遠慮なさらずお申し出ください。

より良いサービスを提供するため、ご意見やご感想をお待ちしています。

なお、相談・苦情の内容等は、サービス提供の記録と同様に、その完結した日から5年間保管いたします。

・事業所の苦情・相談窓口は次の通りです。

生活協同組合 パルシステム東京 ケアマネジメントサービス「東村山陽だまり」

担当者 管理者 高井 由美子 電話 042-397-2911

そのほか、事業所以外の苦情・相談窓口は次の通りです。

東村山市健康福祉部介護保険課 電話 042-393-5111

東久留米市福祉保健部介護福祉課 電話 042-470-7777

清瀬市高齢支援課介護サービス係 電話 042-492-5111

小平市高齢者支援課 電話 042-346-9539

東大和市健幸いきいき部介護保険課 電話 042-563-2111

東京都国健康保険団体連合会 電話 03-6238-0177

 相談又は苦情等の対応手順

- (1) 担当者→管理者
- (2) 苦情があった場合は、直ちに管理者が相手方に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認します。
- (3) 管理者が必要と判断した場合、他の関係機関とも検討、討議し、調整を図り、併せて必要な事項については東村山市・東久留米市・清瀬市・小平市・東大和市の介護保険課に報告します。

(4) 検討の結果、速やかに対応を行う。即対応が出来ない場合は、対応する期限を示します。

記録を台帳に保管し、再発を防ぐため役立てます。

□ 事故への対応

万が一、事故が発生したときは、ご利用者様の人命・安全を最優先に、速やかに対応いたします。

また、ご指示いただきました緊急連絡先のほか、ご利用者様のお住まいの保険者、事業所所在地の役所へ連絡をいたします。

事故の内容と対応状況等は、サービス提供の記録と同様に、その完結した日から2年間保管いたします。

事故により事業所が負うべき賠償の責任が生じた場合は、速やかに賠償を行います（損害賠償保険加入済み）。

□ 秘密保持

事業者および事業所の従業者は、業務上知り得たご利用者様およびご家族様に関する情報について、一切の秘密を保持します。また、従業者でなくなった後も同様とし、これらを雇用契約および就業規則に定めています。

なお、ご利用者様を担当するサービス事業所の担当者との協議や、その他特殊な場合には、一部の情報を用いる必要が生じることがあります。このような場合に情報を用いることについては、別途文書によりご説明し、同意をいただけた場合に限ることといたします。

□ 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保について

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策のため、次の措置を講ずるものとしています。

- (1) 従業者に対するハラスメント指針の周知・啓発
- (2) 従業者からの相談に応じ、適切に対処するための体制の整備
- (3) その他ハラスメント防止のために必要な措置

事業所の概要

名称 生活協同組合パルシステム東京 ケアマネジメントサービス「東村山陽だまり」

所在地 東京都東村山市恩多町1-10-1 2F

電話 042-397-2911 Fax. 042-397-2923

事業者指定番号 1372700656

以上、重要事項についてご説明いたしました。

2025 年 月 日

説明者 生活協同組合パルシステム東京 ケアマネジメントサービス「東村山陽だまり」

氏名