

居宅介護支援重要事項説明書

< 2026年3月1日 現在 >

1 事業の目的

社会福祉法人ハッピーネット（以下、「事業者」という）が運営する指定居宅介護支援事業所（以下、「事業所」という。）が行う居宅介護支援事業の、適切な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する規程を定め、事業所の介護支援専門員及び主任介護支援専門員（以下、「介護支援専門員」という）が、要介護状態又は要介護認定の申請の結果通知の申込者（以下、「利用者」という。）に対し、適切な居宅介護支援を提供することを目的とします。

2 運営の方針

事業者は、利用者の意向及び人格を尊重し、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ことができるよう、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等の内容や利用料の情報を、公正中立な立場から適正に提供し、指定居宅介護支援業務（以下、「居宅介護支援サービス」という）を行います。

3 事業者の概要

名称・法人種別	社会福祉法人ハッピーネット
代表者役職・氏名	理事長 伏見広一
本社所在地	埼玉県さいたま市桜区南元宿 2 丁目 6-22
電話番号	048-767-3822

4 当事業所の概要

(1) 指定居宅介護支援を提供する事業所

事業所名	社会福祉法人ハッピーネット中野林ゆめの園在宅介護支援センター
所在地	〒331-0057 埼玉県さいたま市西区大字中野林中郷 650 番 1
連絡先	048-620-5700
介護保険指定番号	居宅介護支援（さいたま市指定 1176501169 号）
通常の事業の実施地域	さいたま市（西区・北区・大宮区・中央区・桜区） 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

(2) 職員の職種、員数及び職務内容

① 管理者 1 名（常勤・主任介護支援専門員）

事業所における介護支援専門員、その他の従業者の管理、指定居宅介護支援利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他業務管理を一元的行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護支援事業の実施と関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

② 介護支援専門員 1 名以上（常勤）

要介護者等からの相談に応じ、および要介護者等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、居宅サービスまた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指定居宅サービス事業者、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。

(3) 介護支援専門員の勤務体制

管理者（常勤・主任介護支援専門員） 1 名 介護支援専門員（常勤） 1 名以上

主な勤務時間 8 時 30 分から 17 時 30 分

(4) 営業日および営業時間

営業日 月曜日～金曜日（ただし、12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く）

営業時間 8 時 30 分から 17 時 30 分

※特定事業所加算算定事業所の場合は、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とします。24 時間連絡先 048-620-5700

5 居宅介護支援の提供方法及び業務内容

(1) インテークワーク

初回の相談依頼を受けて利用者、家族と面談します。

(2) アセスメント

利用者の居宅を訪問して利用者、家族と面談した上で課題の分析をします。

(3) 居宅サービス計画原案の作成

アセスメント後、居宅サービス原案の作成をします。

(4) サービス担当者会議の開催

居宅サービス計画原案を基に利用者、家族、専門職等とサービス担当者会議を開催します。

(5) 文書による同意

サービス担当者会議にて居宅サービス計画書の検討後、利用者又は家族より文書による同意を受けて交付します。

(6) モニタリングの実施

介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後、以下のいずれかの方法によって居宅サービス計画の実施状況の把握(利用者についての継続的なアセスメントを含む。以下、「モニタリング」という)を行い、必要に応じて指定居宅サービス事業者との連絡調整を行います。

- ① 介護支援専門員は、少なくとも月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者面接、その結果を記録します。
- ② 介護支援専門員は、利用者や主治医、担当者その他の関係者の合意を得た上で、テレビ電話等を活用したモニタリングを行い、その結果を記録します。この場合、少なくとも2ヶ月に1回は利用者の居宅を訪問します。

(7) 居宅サービス計画の変更

利用者の状態が変化した場合等は速やかに居宅サービス計画変更のための上記(2)から(5)の実施をします。

(8) 居宅介護支援に係る事業所の義務について

- ・指定居宅介護支援事業者は、居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合には介護支援専門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求めます。
- ・介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の口腔に関する課題、薬剤状況その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師、歯科医師又は薬剤師に提供します。
- ・介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師(以下「主治の医師等」という。)の意見を求めます。その場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付します。
- ・指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、居宅サービス計画は基本方針及び利用者又はその家族の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。また利用者、家族は、居宅介護支援事業所に対し、居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。
- ・ケアマネジメントの公正中立性の確保を図ることから、過去6か月のケアプランにおけるサービス計画の割合、同一事業所提供割合の説明を行い、理解を得るように努めます。

- ・利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならないこと。
- ・身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならない。

6 利用料金

(1) 利用料

要介護を受けられた方は、介護保険制度から全額支給されるので自己負担はありません。
*保険料の滞納等により、法定代理受領をできなくなった場合は、下記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を、後日住所地の市町村窓口へ提出しますと、厚生労働大臣が定める基準により算出した居宅介護並びに居宅介護サービス計画費の払い戻しを受けられます。料金は【別紙1】を参照ください。支払方法は、月ごとの精算とし、毎月15日までに前月分の請求をいたします。当月末日までに銀行振り込みでお支払いください。お支払い確認後、領収書を発行します。

(2) 交通費

前記4の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員が訪問するための交通費が必要です。

自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収いたします。

- ① 事業所の実施地域を越える地点から、片道1キロメートル未満 15円/km
- ② 事業所の実施地域を越える地点から、片道1キロメートル以上 20円/km

前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとします。

7 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

指定居宅介護支援の契約を締結した後、利用者はサービスの利用を開始できます。ただし、契約締結前に事実上サービス提供した場合は、その時点サービスをサービス利用開始とします。

(2) サービスの中断

利用者が病院に入院等によりサービスの提供が中断する場合には、利用者と事業所は本契約を継続するか又は終了するか相談の上、取り決めるものとします。

(3) 契約の解除・終了

① 利用者の都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出くださいれば、いつでも解約できます。

② 事業者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。

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。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合。（この場合、条件を変更して再度契約することができます。）
- ・利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

利用者やその家族などが事業者や事業所の従業者に対して本契約を継続しがたいほどの以下の不信行為を行った場合は、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。

- ・暴言、暴力、セクシャルハラスメントなど著しい不信行為があった場合
- ・事業所の従業者への身体的精神的苦痛を与える行為が認められる場合
- ・本契約の目的を達することが困難と認められる言動を続けられる場合
- ・その他の不信行為があり、事業所の申し入れにも関わらず改善の見込みがない場合

（4）サービス利用のために

事項	有無	備考
介護支援専門員の変更	○	変更を希望される方はお申し出ください
調査（課題把握）の種類	○	使用する課題分析表の種類は全社協方式利用者宅を訪問、利用者家族と面談し、課題分析する
介護支援専門員への研修の実施	○	年1回以上の研修を実施しています
居宅サービス計画の作成段階途中で利用者都合により解約した場合の解約料	×	

8 事故発生時の対応方法

事業所が利用者に対して行う居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市区町村に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

また、事業所が利用者に対して提供した居宅介護支援により、損害賠償を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。

9 秘密の保持

- （1）事業所は、業務上知り得た利用者とその家族の秘密を厳守致します。
- （2）事業所は、介護支援専門員その他従業者であった者から、業務上知り得た利用者とその

の家族の秘密が漏れることがないように、管理を徹底致します。

- (3) 事業所は、サービス担当者会議等におきまして、利用者の個人情報を用いる場合は、あらかじめご利用者またはその家族からの同意をいただきます。

10 苦情処理の体制

提供した指定居宅介護支援による居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス（「指定居宅介護支援等」という。）に対する利用者又はそのご家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとします。

(1) 事業所における相談・苦情の担当

事業所の居宅介護支援に関するご相談・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ご相談・苦情を承ります。

管理者 鈴木 由美子

(2) 苦情解決責任者

事業所では、苦情解決責任者を配置し苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めていきます。

マネジャー 尾崎 秀樹

(3) 第三者委員

事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民から事業所のサービスに対するご意見などをいただいております。利用者は、事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

(担当) 仁木 甲之 (特別養護老人ホームひかわ 048-620-7533)
久保木 央 (090-3591-9243)

(4) 行政機関その他苦情受付機関

事業所以外に、市町村の相談・苦情窓口、埼玉県国民健康保険連合会等に苦情を伝えることができます。

(さいたま市介護保険課) 048-829-1265

(さいたま市西区高齢介護課) 048-620-2688

*その他、さいたま市内の各区高齢介護課にても受付が可能です。

(埼玉県社会福祉協議会運営適正化委員会) 048-822-1191

(埼玉県国民健康保険団体連合会) 048-824-2568

*苦情専用窓口受付時間(土・日・祝日を除く) 午前9時から午後5時

11 虐待防止のための措置

- (1) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

① 虐待を防止する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

業者に周知を徹底します。

- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対し、定期的に虐待の防止のための研修を実施します。
- ④ その他虐待防止のために必要な措置を適切に実施するための担当者を置きます。

- (2) 事業所は、サービス提供中に、事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、市町村に通報するものとします。

12 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無 なし

13 その他の運営に関する重要事項

- (1) 事業所は、従事者の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるとともに、業務体制を整備します。

採用時研修	採用後 3 ヶ月以内
継続研修	年 1 回以上
- (2) 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- (3) 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はそのご家族の秘密を保持させるため従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき、従業者との雇用契約内容とします。
- (4) 運営規程に定めるほか、運営に必要な事項は、社会福祉法人ハッピーネット理事長と事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとします。

14 事業継続計画

業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

15 衛生管理

感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対策指針等を作成し掲示を行う。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努める。