

# 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

## 1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	株式会社シーキューブ
代表者氏名	代表取締役 三ツ木直樹
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	東京都荒川区東尾久3丁目30番6号ロイヤル東尾久201号 電話 03-5855-0727 FAX 03-5855-0728
法人設立年月日	平成22年10月4日

## 2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	すえひろケアプランセンター熊野前
介護保険指定 事業所番号	1371804194
事業所所在地	東京都荒川区東尾久3丁目30番6号ロイヤル東尾久201号
連絡先 相談担当者名	電話 03-6807-6019 FAX03-6807-6024 管理者 原 恵理
事業所の通常の 事業の実施地域	荒川区 北区 文京区 墨田区 足立区

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社シーキューブが開設するすえひろケアプランセンター熊野前（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員その他の従業者（以下「介護支援専門員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営の方針	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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に配慮して行う。</li><li>2. 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。</li><li>3. 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行う。</li><li>4. 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。</li><li>5. 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。</li></ol>

	<p>6. 事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。</p> <p>7. 前 6 項のほか、「荒川区指定居宅介護支援事業者の指定並びに指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。</p>
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日
営 業 時 間	9 時～18 時

(4) 事業所の職員体制

管理者	原 恵理
-----	------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	<p>1. 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。</p> <p>2. 従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</p>	<p>1 名</p> <p>(兼務 1 名)</p>
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	<p>7 名</p> <p>(兼務 1 名、専従 6 名)</p>

(5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料 (月額)	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
<p>① 要介護認定の申請支援</p> <p>② 初回面談（インタビュー・アセスメント）</p> <p>③ 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成</p> <p>④ サービス担当者会議の開催・連絡調整</p> <p>⑤ サービスの利用開始・同意・交付</p> <p>⑥ モニタリング（定期的な評価・見直し）</p> <p>⑦ 給付管理</p> <p>⑧ 相談業務</p> <p>⑨ 情報提供</p>	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	別紙のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)

3 その他の費用について

① 交通費	<p>利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。</p> <p>なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載</p>
-------	--

	する)により請求いたします。
--	----------------

#### 4 その他の費用の請求及び支払い方法について

① その他の費用の請求方法等	<p>ア その他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
② その他の費用の支払い方法等	<p>ア 請求書の内容を確認のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み</p> <p>(イ) 現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p>

#### 5 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (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、必要な援助を行うものとします。

#### 6 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも 1 月に 1 回

※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

#### 7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	大森あゆみ
-------------	-------

- (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者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。  
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、これを市町村に通報します。

## 8 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none"><li>① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li><li>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</li><li>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</li><li>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li></ol>
個人情報の保護について	<ol style="list-style-type: none"><li>① 事業者は、利用者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、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</li><li>② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</li><li>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</li></ol>

## 10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

【市町村(保険者)の窓口】 荒川区役所 介護保険課	所 在 地 東京都荒川区荒川二丁目2番3号 電話番号 03-3802-3111 (代表) 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【家族等緊急連絡先】	氏 名 続柄 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損保ジャパン
保険名	ウォームハート

## 11 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 12 介護支援専門員の変更

担当の介護支援専門員に関しては、いつでも変更できます。ご相談ください。

## 13 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供を開始した日から5年間保存します。

## 14 衛生管理等

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の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、従業者に周知徹底しています。
- 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ています。
- ② 従業者に対し、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、利用者に対する指定居宅介護支援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) 従業者に対し、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 サービス利用にあたっての禁止事項について

利用者様、ご家族様、関係者等において、次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、やむ

を得ずサービスを終了する場合があります。

- (1) 従業者に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) 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などの行為。
- (3) サービス利用中に従業者の写真や動画撮影、録音などを無断で SNS などに掲載する行為。

## 17 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定居宅介護支援に係る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ます。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- 苦情のあった場合は直ちに管理者が相手方に連絡を取り訪問して詳しい事情を把握し担当者からも事情を確認する
- 苦情を受けた場合、苦情処理様式に記載
- 苦情について事実確認を利用者、担当職員、関係者等から行う
- 処理方法を検討し、管理者の決裁を受ける
- 苦情処理と今後の対応について、利用者、担当職員、関係者等と協議する
- 苦情処理と今後の対応について利用者の確認を取り、今後の対応を改善する
- 苦情処理について結果を台帳に記録し、再発防止、業務改善等に役立てる
- 苦情処理は速やかに迅速に対応していくことを原則とする

### (2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 すえひろケアプランセンター熊野前	所在地 東京都荒川区東尾久3丁目30番6号ロイヤル東尾久201号 電話 03-6807-6019 FAX 03-6807-6024 受付時間 9:00～18:00
【市町村（保険者）の窓口】 荒川区役所 介護保険課	所在地 東京都荒川区荒川二丁目2番3号 電話 03-3802-3111（代表） 受付時間 8:30～17:15（土日祝は休み）
【市町村（保険者）の窓口】 足立区役所 介護保険課	所在地 東京都足立区中央本町一丁目17番1号 電話 03-3880-5847（代表） 受付時間 8:30～17:15（土日祝は休み）
【市町村（保険者）の窓口】 北区役所 介護保険課	所在地 東京都北区王子本町一丁目15番22号 電話 03-3908-1111（代表） 受付時間 8:30～17:15（土日祝は休み）
【市町村（保険者）の窓口】 台東区役所 介護保険課	所在地 東京都台東区東上野四丁目5番6号 電話番号 03-5246-1111（代表） 受付時間 8:30～17:15（土日祝は休み）
【市町村（保険者）の窓口】 墨田区役所 介護保険課	所在地 東京都墨田区吾妻橋一丁目23番20号 電話番号 03-5608-1111（代表） 受付時間 8:30～17:15（土日祝は休み）

【公的団体の窓口】 東京都国民健康保険団体連合会	所在地 東京都千代田区飯田橋三丁目5番1号 電話番号 03-6238-0011 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）
-----------------------------	---

## 18 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

事業者は利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	所在地	東京都荒川区東尾久3丁目30番6号ロイヤル東尾久201号
	法人名	株式会社 シーキューブ
	代表者名	代表取締役 三ツ木直樹
	事業所名	すえひろケアプランセンター熊野前
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	

ご家族または代理人	住所	
	氏名	

以 上