

介護相談センターふれあい（城北） 居宅介護支援重要事項説明書

（2025年4月現在）

1. 事業所の概要

（1）事指定事業者番号及びサービス提供地域

事業所名	介護相談センターふれあい（城北）
所在地・連絡先	〒920-0848 金沢市京町20番50号 （電話）076-253-8848 （FAX）076-253-9114
介護保険指定事業者番号	居宅介護支援 1710117688
管理者氏名	松尾知明
サービスを提供する地域	金沢市北部及び中央部 ※ 上記以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

（2）営業時間及び緊急連絡先

営業日	平日（月～金）午前8時30分～午後5時00分まで
営業しない日	土曜日・日曜日・祝祭日・5/1・8/15・12/30～1/3
緊急連絡先	（電話）076-253-8848 24時間連絡可能です

（3）事業所の職員体制

管理者（主任介護支援専門員）	1名
介護支援専門員	6名以上

2. 提供する居宅介護支援サービスの内容・提供方法

ア 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

介護支援専門員は利用者の家庭を訪問して、利用者・家族の希望を伺います。利用者の心身の状況、おかれている環境等を把握したうえで、利用するサービスの種類及び内容、担当者を定めた居宅サービス計画書を作成します。なお、サービス事業者選定にあたり、特定の事業者に不当に偏らないよう公正・中立に行います。

利用者・家族は、複数の事業所の紹介を求めること、居宅サービス計画書に位置づけたサービス事業者の選定理由を求めることが可能であることを十分に説明します。

当センターのケアプランの訪問介護、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のとおりです。

イ サービス事業者等との連絡・調整

居宅サービス計画に基づいてサービスの提供が確保されるように、利用者・家族、サービス事業者等との連絡・調整を継続的に行います。

ウ 相談業務

電話、訪問、面接等を通して、利用者・家族からの相談に適切に対応します。

エ 要介護認定等の申請代行

要介護度更新・要介護度区分変更の申請手続きの代行を行います。

また、その他介護保険サービスを利用するにあたり必要な申請手続きの代行も行います。

オ 給付管理業務

国保連合会に提出する給付管理票の作成を行います。

3. 利用者負担

<居宅介護支援費、各種加算>

要介護、要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるため、自己負担はありません。(法定代理受領)但し、介護保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合は、サービス利用料金に相当する金額を頂き、当センターからサービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書をお住まいの介護保険窓口に提出すると、全額払戻を受けられます。

- ・居宅介護支援利用料 要介護1～2は1,086単位 要介護3～5は1,411単位
- ・各種加算 詳細はお尋ねください

<交通費>

サービス実施地域にお住まいの方は、当サービスを利用するにあたっては無料です。

<解約料>

利用者はいつでも契約を解除することができ、一切料金はかかりません。

4. 当事業所の特徴等

(1) 事業の目的

介護相談センターふれあい(城北)は、介護保険法の理念に基づき、利用者がその有する能力に応じ自立した生活を送れるよう、適切な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

(2) 運営方針

- 1 利用者が要介護状態になった場合においても可能な限り在宅において、その有する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配慮して行います。
- 2 利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業所の連携により、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮します。
- 3 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供される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・中立に行うものとします。複数のサービス事業所を紹介するとともに、選定した理由についてもご説明します。

(3) その他

当センターは、常勤専任の介護支援専門員を3名以上配置し、サービス提供にあたっての留意事項の伝達等を目的とした定期的会議の開催、24時間電話連絡体制の確保、必要時相談に応じる体制の確保、計画的な研修会や事例検討会の実施、実務者研修等、実習生の受入れを行っています。

5. 事故発生時等の対応

- (1) サービスの提供により事故が発生した場合は速やかに市町、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。
- (2) 事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。
ただし、その損害の発生について利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償責任を減

じる場合があります。利用者の責に帰すべき事由によって当事業所が損害を被った場合、利用者及び扶養者は連帯して、当施設に対してその損害を賠償するものとします。

保険の種類：福祉事業者総合賠償責任保険

保険会社：三井住友海上火災保険株式会社

6. サービス内容に関する相談、要望、苦情等の窓口

居宅介護支援に関する相談、要望、苦情がございましたら、下記までお申し出ください。

相談・苦情等の窓口	(電話) 076-253-8848 (責任者) 松尾知明
-----------	---------------------------------

当事業所以外にも、下記に申し立てることができます。

金沢市介護保険課	所在地	石川県金沢市広坂 1-1-1
	電話番号	076-220-2264
	FAX 番号	076-220-2559
	受付時間	午前 9 時～午後 5 時 20 分
内灘町介護福祉課	所在地	石川県河北郡内灘町大学 1-2-1
	電話番号	076-286-6703
	FAX 番号	076-286-6704
	受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
津幡町町民福祉部保険年金課 介護保険係	所在地	石川県河北郡津幡町字加賀爪二 3
	電話番号	076-288-7924
	FAX 番号	076-288-4354
	受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
石川県運営適正化委員会	所在地	石川県金沢市本多町 3-1-10
	電話番号	076-234-2556
	FAX 番号	076-234-2558
	受付時間	午前 9 時～午後 5 時 30 分
石川県国民健康保険団体連合会 (介護サービス苦情 110 番)	所在地	石川県金沢市幸町 12-1
	電話番号	076-231-1110
	FAX 番号	076-261-5148
	受付時間	午前 9 時～午後 5 時

7. ハラスメントについて

当該事業所は、介護現場で働く従業員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務所必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません
 - (ア) 身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為。例：物を投げつける/蹴る/唾を吐く
 - (イ) 精神的暴力：言葉や態度によって、個人の尊厳や人格を傷つける行為。
例：怒鳴る/特定の職員にいやがらせをする/理不尽な要求を繰り返す
 - (ウ) セクシュアルハラスメント：性的な言動や身体的接触によって、職員に不快感を与える行為。例：不要な身体接触/性的な話題を持ち出す
 - (エ) カスタマーハラスメント：利用者や家族からの理不尽なクレームや要求に基づく威圧的な言動。例：威圧的な言動/介護サービスの範囲を超える過剰な要求

(2) サービス契約の終了

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、文書により2週間以上の予告期間をもってサービス契約を解除することが出来る。

- (ア) 支援事業者は、利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、支援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、このサービス利用契約の目的を達することが困難な場合。
- (イ) 利用者又は利用者の家族等からの禁止行為に対し、または生ずるおそれのある場合であつて、その危害の発生又は発生を防止することが著しく困難であるなどにより、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難な場合。

8. 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) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者 職場責任者： 松尾知明

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための定期的な研修を実施しています。
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者周知します。
- (6) 虐待の防止のための指針の整備をしています。
- (7) 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。

9. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。
- (4) 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。

10. 衛生管理等

- (1) 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概ね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します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。
- (4) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 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。

11. 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	ア 事業者は、利用者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、適切な取扱いに努めるものとします。 イ 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
--------------------------	---

	<p>ス提供をする上で知り得た利用者及び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。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>ア 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ん。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ん。</p> <p>イ 事業者は、利用者及び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。</p> <p>ウ 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、追加又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。）</p>
<p>③ 個人情報の利用目的</p>	<p>ア 介護保険関係法令に従い、通所介護サービス等を円滑に実施するために 行うサービス担当者会議の為</p> <p>イ 保険者（各地方自治体）の実施するケア会議の為</p> <p>ウ 緊急時の医師（又は主治医）への状況報告の為</p> <p>エ 介護保険請求の事務手続きの為</p> <p>オ ご利用料金自己負担分の自動振替手続きの為</p> <p>カ 事業所の事業 PR、ホームページ、行事、イベント、作品等の発表の為</p> <p>キ 医療・介護サービス等の改善のための基礎資料としての職員内部の事例研究、学生の実習への協力の為</p>
<p>④ ご利用にあたって</p>	<p>ア個人情報の提示又は提供は、(1)に記載する利用目的の範囲内で必要最小限に留め、関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払います。</p> <p>イ画像情報においては、個人の尊厳に配慮し、掲載、発表方法を考えます。 また、ご本人又はその家族様より掲載、発表の中止の申し出があった場合は、掲載、発表は致しません。</p> <p>*ただし以下の場合、法等の規定に基づき、本人の同意を得ずに情報の提供を行う場合があります。</p> <p>① 法人が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を外部委託する場合 (例：監査法人、ISO 審査機関等の外部監査機関への情報提供など)</p> <p>② 合併・閉鎖等その他の事由による事業の移行に伴って個人データが提供される場合</p> <p>③ 個人データを特定の者との間で共同して利用するとして、あらかじめ本人に通知等をしている場合</p>