ケアプランセンター　ラポール西寺尾

重要事項説明書

〔　目　次　〕

１．経営法人
２．事業所の概要う
３．サービス内容ン隻
４．職員体制
５．担当の介護支援専門員
６．市町村への届け出
７．サービス提供の記録等
８．利用者負担(利用料金)
９．キャンセル等
10. 苦情の受付
11. 苦情の解決方法
12. 緊急時における対応方法
13. 虐待防止に関する事項
14. 秘密保持

社会福祉法人いきいき福祉会

（2026年 10 月 1 日 改定）

１．経営法人

１）法人名　　社会福祉法人いきいき福祉会

２）法人所在地　　神奈川県藤沢市稲荷３４５

３）電話番号　　０４６６－８３－４１６５

４）代表者職氏名　　理事長　小川泰子

５）設立年月　　１９９３年（平成５年）３月

６）事業の概要

多様な福祉サービスがその利用者の意向を尊重して総合的に提供されるよう創意工夫することにより、利用者が個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的として、社会福祉事業を行う。

７）事業所数

介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）２ヶ所（藤沢市、横浜市保土ヶ谷区）

居宅介護支援（ケアマネジャー）　２ヶ所（藤沢市、横浜市神奈川区）

通所介護（デイサービス）　３ヶ所（藤沢市、横浜市神奈川区共用型認知症対応型）

短期入所生活介護（ショートステイ）　３ヶ所（藤沢市、サテライト城南、横浜市保土ヶ谷区）

訪問介護（ホームヘルパー）　１ヶ所（藤沢市）

夜間対応型訪問介護　１ヶ所（藤沢市）

定期巡回・随時対応型訪問介護看護　２ヶ所（藤沢市、横浜市保土ヶ谷区）

認知症対応型共同生活介護（グループホーム）　１ヶ所（横浜市神奈川区）

２．事業所の概要

１）名称　　ケアプランセンター　ラポール西寺尾

２）種類　　指定居宅介護支援事業所　（指定事業所番号　1470202241）

３）所在地　　神奈川県横浜市神奈川区西寺尾３－２５－１９
ラ・クラッセ西寺尾４０１号室

４）電話番号　０４５－４３８－３３５０

５）営業日　　月・火・水・木・金　祝日
（休日：土・日　１２月３１日から１月２日）

営業時間　９　：００　～　１８：００

６）管理者　　武田英子

７）開設年月　２０１３年（平成２５年）５月

８）サービス提供地域

横浜市神奈川区、鶴見区、保土ヶ谷区、西区、港北区

9）運営方針

「高齢になっても住み慣れた地域でいきいきと暮らし続けたい」という思いは、多くの方と共感できると思います。「ケアプランセンター ラポール西寺尾」は、そんな方々の思いをお手伝いし、「地域福祉」の拠点となることを目指します。

①利用される方の自己決定と主体性を尊重します。

②生活全体を捉えた総合的な介護支援を行ないます。

③誰もが安心して暮らすことのできる街づくりの視点をもって、介護支援を行ないます。

３．サービス内容

1）事業者（居宅介護支援事業者）は、利用者が自宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、当該計画に基づいてサービス提供が確保されるよう事業者等との連絡調整その他の便宜の供与を行います。

2）課題分析を実施します。（方式：全国社会福祉協議会方式　居宅サービス計画ガイドライン）利用者について、その有する能力、すでに提供を受けている指定居宅サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営む事ができるように支援する上で解決すべき課題を把握する。

課題の把握に当たっては、利用者お居宅を訪問し、利用者及びその家族に面談して行う。」利用者等との面談場所は利用者の居宅のほか、事業所相談室を設置しています。

3）居宅介護支援にたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏ることがないよう、公正中立に行います。

4）事業者は作成した居宅サービス計画を利用者に配布します。また、計画作成時にはサービス事業者等からの意見聴取及びサービス担当者会議を開催いたします。

5）居宅介護支援に当たっては、要支援、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するよう行うとともに、居宅サービス事業者・医療サービス等との連携を図ります。

6）事業者は、居宅サービス計画の作成後においても、特段の理由のない限り１か月１回（要支援の方は３ヶ月に１回）は自宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況等把握するとともに、必要に応じて居宅サービス計画の変更、事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。利用者の合意があり、サービス担当者会議等で主治医、担当者等の合意を得て、オンラインでモニタリングが可能な場合は、２か月に１回（予防は６か月に１回）自宅を訪問し、居宅サービスの実施状況把握を行います。

7）前項の居宅サービス計画の実施状況等について適切な記録を作成・保管し、利用者に対して適宜に情報提供、説明等を行います。

8）介護支援専門員は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って行います。そのために、以下のとおりに実施します。

・居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等を紹介し、利用者はそれを求めることができます。

・居宅介護支援にあたっては、利用者の心身の状況、環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な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努力いたします。

・居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を行います。利用者は、介護支援専門員説明を求めることができます。

9）利用者が病院又は診療所に入院する場合には、利用者の居宅における日常生活上の能力や利用していた指定居宅サービス等の情報を入院先医療機関と共有し、医療機関における利用者の退院支援に資するとともに、退院後、円滑に在宅生活へ移ることができるように支援します。その際に、入院先医療機関に担当ケアマネジャーの情報をお伝え頂きますようにお願い致します。

10）感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等に取り組みます。

４．職員体制

事業所の主な職員体制は以下のとおりです。

職種	従事するサービス種類・業務	人員
管理者 主任介護支援専門員	管理	１名（兼務）
介護支援専門員	居宅介護支援業務	１名（兼務） 1名（常勤専従）
事務職員	電話受付・事務処理等	非常勤２名

５．担当の介護支援専門員

1）担当する介護支援専門員（ケアマネージャー）は次の通りです。サービスについてご相談やご意見がある場合には、どんなことでもお寄せください。

2）担当する介護支援専門員（ケアマネージャー）を事業者側の都合により変更する場合には、あらかじめ利用者に説明をさせていただきます。

3）担当介護支援専門員　氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　連絡先（電話）045-438-3350

６．市町村への届出

この居宅介護支援のサービスを受ける際には、その旨を市町村に届け出て、被保険者証

に記載する必要があります。具体的な手続きは上記の介護支援専門員にご相談ください。

７．サービス提供の記録等

１）支援においては、あらかじめ定めた「支援経過記録」等の書面に必要事項を記入し、必要により利用者の確認を受けます。

２）事業者は、特段の理由がある場合を除き、月１回自宅を訪問し、「居宅サービス計画」の内容に沿って、サービス提供の提供状況、目標達成等の状況等に関する「モニタリング実践記録票」等の書面を作成し、利用者に説明をします。

３）事業者は、「支援経過記録」その他の記録を支援完結後５年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

８．利用者負担（利用料金）

１）要介護認定を受けられた方は、介護保険から全額支給されるので自己負担はありません。

※保険料の滞納により法定代理受領が出来なくなった場合は、一か月につき下記の料金を当事業所に収めて頂き、後日お住いの区役所窓口に申請すると、払い戻しを受けられます。

一定期間の給付減額が定められている場合は、その指示通りの償還払いとなります。

	居宅介護支援費（Ⅰ）	地域単価	合計
要介護１・２	1086 単位／月	11.12 円（2 級地）	12076 円／月
要介護３・４・５	1411 単位／月	11.12 円（2 級地）	15690 円／月

２）加算

初回加算　300 単位（3336 円）/月（①新規の場合、②要支援→要介護の場合、③要介護区分が２区分以上変更された場合）

入院時情報連携加算　250 単位（2780 円）／回（入院当日に医療機関へ介護等情報の提供を行う）

200 単位（2224 円）／回（入院後 3 日以内に医療機関へ介護等情報の提供を行う）

通院時情報連携加算　50 単位（556 円）／月

通院先医療機関（歯科受診も含む）への通院に同席し、医師と情報共有を行い、ケアプランに記録した場合。

処遇改善加算　総給付管理単位数の 2.1%／月

居宅介護支援専門員の処遇改善、職場環境改善、人材確保を目的にしています。

3）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した上で、支払いに同意する旨を文書にしたものに署名（記名押印）を頂くこととします。

4）通常の事業の実施地域を超えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、通常の事業の実施地域を超えた処からの費用（公共交通機関による交通費）を徴収致します。

5）前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者また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を文書にしたものに署名を頂きます。

９．キャンセル等

1）利用者がこの居宅介護支援に係る訪問調査等について、利用者、家族等の諸事情によりキャンセルする場合にはキャンセル料はかかりません。

2）居宅サービス計画書作成等のケアマネジメント等支援の終了に関しても、キャンセル料はかかりません。

3）キャンセル、または中断、再開する場合は、事前にご連絡をください。

4）利用者はいつでも本契約を解約することができます。ただし生活を支える各種サービスの利用を維持継続させるため、調整期間として 2 日以上の予告期間を必要とします。

5）無断でのキャンセルが度重なる場合には、支援の継続が難しいと判断し、サービスの終了の相談をする場合があります。

10. 苦情の受付

1）事業所における苦情の受付

苦情や相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受付担当者　　管理者　　武田　英子

苦情解決責任者　　専務理事　鈴木　正貴

受付時間　　毎週月曜日－金曜日　９：００～１８：００

2）行政機関その他苦情受付機関

横浜市介護事業所等に関する窓口 はまふくコール	電話番号　０４５－２６３―８０８４ 受付時間　９：００～１７：００ 月曜日－金曜日 （土日祝日及び１２／２９～１／３は除く）
横浜市神奈川区 高齢･障害支援課	所在地　　神奈川県横浜市神奈川区広台太田町３－８ 電話番号　０４５－４１１－７０１９

	ＦＡＸ　０４５－３２４－３７０２ 受付時間　月曜日－金曜日　８：４５～１７：１５
横浜市鶴見区 高齢･障害支援課	所在地　神奈川県横浜市鶴見区鶴見中央３－２０－１ 電話番号　０４５－５１０－１７７０ ＦＡＸ　０４５－５１０－１８９７ 受付時間　月曜日－金曜日　８：４５～１７：１５
横浜市西区 高齢・障害支援課	所在地　神奈川県横浜市西区中央１－５－１０ 電話番号　０４５－３２０－８４９１ ＦＡＸ　０４５－２９０－３４２２ 受付時間　月曜日－金曜日　８：４５～１７：１５
横浜市保土ヶ谷区 高齢･障害支援課	所在地　神奈川県横浜市保土ヶ谷区川辺町２－９ 電話番号　０４５－３３４－６３９４ ＦＡＸ　０４５－３３１－６５５０ 受付時間　月曜日－金曜日　８：４５～１７：００
横浜市港北区 高齢･障害支援課	所在地　神奈川県横浜市港北区大豆戸町 26-1 電話番号　０４５－５４０－２３２５ ＦＡＸ　０４５－５４０－２３９６ 受付時間　月曜日－金曜日　８：４５～１７：１５
神奈川県国民保険団体連合会 介護保険課　介護苦情相談係	所在地　神奈川県横浜市西区楠木町２７－１ 電話番号　０４５－３２９－３４４７ ０５７０－０２２１１０ 受付時間　月曜日－金曜日　８：３０～１７：１５

11. 苦情の解決方法

１）受付方法

苦情は面接、電話、書面等により苦情解決担当者が随時受け付けます。

２）苦情受付の報告先

苦情受付担当者が受け付けた苦情内容を苦情解決責任者に報告します。

３）苦情解決に向けた話し合い

苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

12. 契約の終了について

１）次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。その場合には、事業者は契約者に対し速やかにその旨を通知するものとします。

一　契約者が死亡した場合

二　契約者が要介護認定を受けられなかった場合

三　契約者が介護保険施設に入所した場合

四　契約者が病院等に連続３ヶ月以上入院した場合

五　契約者が介護保険サービスを連続３ヶ月以上必要としない場合

六　第７条の規定により契約者から解約の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了した

場合

七　第８条で定める条件が満たされ、かつ事業者から契約解除の意思表示がなされた場合

八　契約者またはその家族等が、事業所の職員に対して､身体的攻撃、精神的攻撃、セクハラ行為、不当な要求、継続的な、執拗な要求等を行い、または事業所の職員に関して誹謗中傷する等して、サービス提供の続行が困難な場合

九　SNS（ソーシャルネットワークサービス）等への事業所について誹謗中傷する書き込みが発覚した場合

十　その他、当法人の作成している「カスタマーハラスメント防止対策指針」に準ずる行為がある場合

２）事業者は、契約の終了にあたり必要があると認められる場合は、契約者が指定する他の居宅介護支援事業者等への関係記録（写し）の引き継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村等への連絡等の調整を行うものとします。

13.　緊急時・事故発生時における対応方法

１）事業所は、サービスを提供中に利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに管理者、主治の医師及び家族へ連絡する等、必要な措置を講じるものとします。

２）事業所は、サービスの提供による事故が発生した場合は、市町村、家族、事業者等へ連絡するとともに、必要な措置を講じるものとします。

３）事業所は、サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行うものとします。

13.　虐待防止に関する事項

１）利用者の人権の擁護・虐待等の防止のために従業者に対し研修の実施等、必要な措置を講じます。

・虐待防止のための指針（マニュアル）を整備し定期的に見直す

・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する

・上記措置を適切に実施するための担当者を置く

２）事業所は、サービス提供中に従業者または養護者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には、速やかに市町村へ通報します。

14. 秘密保持

１）事業所及び従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の個人情報について、利用者又は第三者の生命身体等に危険がある場合等、正当な理由がある場合を除き、契約中及び契約終了後も第三者に漏らすことはありません。

２）従業者であった者に、業務上知り得た利用者及び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漏らすことはありません。

【説明確認欄】

年　　月　　日

本重要事項説明書に基づいて、重要事項、サービス内容を説明いたしました。

社会福祉法人いきいき福祉会
ケアプランセンター　ラポール西寺尾
管理者　　武田　英子　　印

説明者　氏名　　印

重要事項、サービス内容について説明を受け、その内容に同意し交付を受けました。

契約者　氏名　　印
（本人自署の場合は、押印不要です。）

代理人　氏名　　印
（本人自署の場合は、押印不要です。）