

指定居宅介護支援サービスのご案内

重要事項説明書・契約書

在宅看護センター番町 ケアプランセンター  
株式会社C r e a d e

ご利用者様（以下「ご利用者」と表記）が利用しようとしている指定居宅介護支援サービスについて、契約を締結する前にご理解いただきたい内容を説明したものです。

ご利用者の家族も内容をご確認ください。

以下の内容はいずれも説明日時点のものです。

1. ご利用事業所の名称・所在地

事業所名称 在宅看護センター番町 ケアプランセンター  
事業の種類 指定居宅介護支援  
指定居宅介護支援事業所番号 第 1370101832 号  
所在地 東京都千代田区麴町 2-14-6-505  
電話番号 03-6555-7272  
福祉サービス第三者評価実施 なし

2. 事業の目的と運営方針等

(1) 事業の目的

株式会社 Creade（以下「事業者」とする）の運営する在宅看護センター番町 ケアプランセンター（以下「事業所」とする）は介護支援専門員等の職員（以下「職員」とする）により事業理念「価値ある時間の創造と提供」に則り、指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という）の円滑な運営管理を図るために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の職員が要介護状態にある高齢者等に対し、適正な事業を提供することを目的とする。

(2) 運営方針

- 職員は、要介護状態の利用者が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に、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。
- 事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう中立公正な立場でサービスを調整いたします。
- 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、関係区市町村、地域包括支援センター等、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、指定居宅サービス事業者等、介護保険施設、指定特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

### 3. ご利用事業所の職員の業務内容

	常勤	非常勤	合計
管理者	主任介護支援専門員		1 名
介護支援専門員	名	名	名 ※1
その他の職種	事務員	名	

(※ 運営基準を満たした上で、職員数が増減する場合があります。)

#### (1) 職員の業務内容

職種	業務内容
管理者	職員及び業務の管理を行うとともに、法令等において規定されている基準を遵守させるため、職員に対して必要な指揮命令を行います。
介護支援専門員	1. 職員は居宅介護サービス計画の作成及び在宅介護に関する相談・指導を行います。
事務員	事業所の業務に関連した事務を行います。

### 4. 実施時間

実施日	月曜日～金曜日（月曜日から金曜日の祭日は営業）
通常営業時間	午前9時～午後6時まで

※ 年末年始 12月30日～1月3日及び会社の定める日は、「休祭日」となります。

※ 緊急時における電話等による連絡は事業所他部門と連携し24時間可能な体制となっております。

### 5. 実施地域

通常の実施地域は以下の地域とする。

千代田区全域

文京区全域

台東区の一部（橋場、清川、今戸、日本堤、東浅草を除く）

中央区の一部（日本橋地区、八重洲、京橋）

新宿区の一部（若宮町、袋町、市ヶ谷地区、払方町、南町、中町、北町、細工町、納戸町、山伏地区、弁天町、原町、河田町、二十騎町、横寺町、笹筒町、矢来町、山吹町、天神町、東榎町、榎町、四谷地区、若葉地区、左門町、須賀町、信濃町、南元町、本塩町、坂町、三栄町、荒木町、片町、愛住町、舟町、住吉町新小川町、下宮比町、東五軒町、西五軒町、水道町、改代町、筑土八幡町、白銀町、赤城元町、築地町、赤城下町、中里町、神楽坂、番場町、津久土町、揚場町）

港区の一部（赤坂地区、南青山1丁目、北青山1丁目、六本木1～4丁目、虎ノ門地区、愛宕地区、新橋地区）

※ 上記以外の地域への訪問には、1kmあたり100円もしくは係る公共交通機関の実費を徴収します。

### 6. 事業の内容

事業者は委託を受けたご利用者及びご家族の希望を伺い、支援する上で解決すべき課題を把握し、その解決に資する居宅介護サービス計画を立案いたします。提供するサービスについてわからないことは職員にお尋ねいただき、内容を理解・合意した上で受けてください。理解・合意できない場合はその旨をお伝えください。

(1) 居宅介護サービス計画（以下「サービス計画」）の作成

(2) サービス計画の実施状況の把握、経過観察及び再評価

(3) サービス計画の変更

(4) 施設入所への支援

事業者は、ご利用者が介護保険施設等への入院・入所を希望した場合、介護保険施設の紹介、その他の支援を行います。

(5) 給付管理

事業者は、サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、東京都国民健康保険団体連合会に提出します。

(6) 要介護認定等の申請に係る援助

①事業者は、ご利用者が要介護認定等の更新及び状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう、ご利用者を援助します。

②事業者は、ご利用者が希望する場合、要介護認定等の申請をご利用者に代わり行います。

(7) 職員の禁止行為

職員はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

① ご利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

② ご利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

③ ご利用者の同居家族に対するサービス提供

④ ご利用者の居宅での飲食、飲酒及び喫煙

⑤ 身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（ご利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）

⑥ その他ご利用者又は家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## 7. 事業の提供方法

お電話か来所にて居宅介護支援のお申込みをいただき、制度・当事業所の体制について説明し、同意を得て、契約を締結します。また、事業所ホームページよりお申込みいただくことも可能です。

(1) 居宅介護サービス計画の作成

① 居宅介護サービス計画（以下「サービス計画」）の作成にあたりご利用者及びご家族に面接して情報を収集し、ご意向や希望を伺い、解決する課題を把握します。

② 当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正にご利用者及び家族に提供し、ご利用者にサービスの選択を求めます。

③ 把握された解決すべき課題に基づき、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを利用するうえでの留意点等を盛り込んだサービス計画の原案を作成します。

④ 原案に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等についてご利用者及び家族に説明します。

⑤ その他、サービス計画に関する必要な相談・支援を行います。

(2) ご利用者へのサービス計画書の交付と同意

ご利用者又はその家族に対して担当職員より対面にて立案したサービス計画の内容について説明し同意を得、同意の証として文書を交付し、その旨を記録に記載します。

(3) サービス担当者会議の開催

サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等の担当者とのサービス担当者会議等の開催、及びサービスの提供が確保されるよう必要な調整、措置を講じ、その内容を記録に記載します。

(4) モニタリング訪問

職員は、サービス計画の実施状況の把握、経過観察及び再評価のため、月に1回以上ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者またはご家族に面接を行い、その結果等を記録に記載します。

#### (5) 居宅介護サービス計画の変更

ご利用者がサービス計画の変更を希望した場合、または事業者がサービス計画の変更は必要と判断した場合は、事業者とご利用者双方の合意をもってサービス計画を変更し、その内容を記録に記載します。

#### (6) 記録の保管

当事業所は居宅介護支援用電子ソフトを採用、訪問時に記録用携帯端末（以下、「端末等」とする。）を携帯しており、担当職員は訪問の都度サービスの提供日及び内容等の記録を行っているため、サービス提供確認のご利用者の署名・捺印は不要としております。

① ご利用者及び身元保証人は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。

#### (7) 個別サービス計画の提出

居宅介護サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、個別サービス計画の提出を求めます。

#### (8) 事業を実施する職員及びその変更

職員に対する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行います。

担当職員はサービス内容及び職員の配置状況等を踏まえ事業所において決定いたします。担当者が変更となる場合にはご利用者及びご家族にその旨事前に説明し、同意を得ます。

#### (9) 他の事業者等との連携体制

主治医はじめ他の事業者または保険者等の関係者との間でサービスの提供に必要な情報を共有し、互いに密接に連携しながらサービスを提供いたします。

#### (10) 事業所との連絡体制

訪問職員は訪問サービス提供中、必要に応じて随時、事業所と連絡を取りながらサービスの提供を行います。

(11) 当事業所では、サービスの提供にあたり、業務の効率化、記録の正確性向上、関係者間の情報共有、およびサービス提供場面の客観的な振り返りによる質の向上を目的として、録画・音声記録機器を使用する場合があります。詳細については別紙「AI録音・録画機器の利用に関する規程」に基づき運用いたします。

## 8. サービス利用料金

### (1) ご利用料金

厚生労働大臣が定める基準「ご利用料金表（別紙）」によるものとする。ただし、法定代理受領サービスである場合、ご利用者からの料金徴収はありません。

### (2) その他の利用料等

① 通常の事業の実施地域以外の地域で行う場合、交通費の実費又は1kmあたり100円をいただきます。

② ご利用者はサービスの提供について、記録の複写を請求することができます。複写1枚につき、10円をいただきます。記録の複写をご希望の場合、交付に1週間程度かかる場合があります。

### (3) 利用料等の変更

事業者は物価の変動その他やむを得ない事由が生じた場合には前記のその他の利用料の額をそれぞれ変更できるものとします。この場合事業者はご利用者に対して事前に変更の理由及び内容を説明するものとします。

### (4) 法定代理受領が出来ない場合

保険料の滞納等により、法定代理受領が出来ない場合、「ご利用料金表」に記載の料金をお支払いいただきます。事業所よりサービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を区市町村窓口へ提出しますと、給付対象となる費用の払い戻しを受けることができます。

## 9. 相談窓口及び苦情申し立て窓口

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

(1) 事業所窓口 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後6時まで

事業所 在宅看護センター番町ケアプランセンター TEL 03-6555-7272

管理者 平沼 園恵 FAX 03-6910-0398

(2) 職員に苦情の申し出があった場合の対応

職員に苦情の申し出があった場合は、当該職員は速やかに、苦情担当者に報告します。同報告後、苦情担当者において苦情の対応を行います。

- ① 苦情があった場合、苦情担当者は直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を聞く。
- ② 苦情担当管理者が必要があると判断した場合は、サービスを担当する職員等による検討会議を行う。
- ③ 苦情担当管理者が必要性を認めた場合、第三者機関へ報告・相談を行いその助言に基づき対応を行う。
- ④ 検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う。
- ⑤ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

(2) その他の相談窓口

当事業所以外に、市区町村の相談・苦情窓口も利用できます。

千代田区保健福祉部在宅支援課相談係 TEL 03-6265-6483

千代田区保健福祉部高齢介護課介護事業指定係 TEL 03-5211-4336

新宿区役所高齢者総合相談センター TEL 03-5273-4593

中央区高齢者サービス係 TEL 03-3546-5355

台東区高齢者総合相談係 TEL 03-5246-1222

文京区介護保険相談係 TEL 03-5803-1383

東京都国民健康保険団体連合会介護相談窓口 TEL 03-6238-0177

## 10. 守秘義務及び個人情報の取り扱い

(1) 守秘義務

事業者及び職員は事業を提供するうえで知り得たご利用者又はその家族の秘密を契約が終了した後も守ることを義務とします。

(2) 個人情報の利用

事業者は「個人情報使用同意書」等の文書により事前に同意を得た上で、主治医、介護サービス提供事業者その他保険医療サービス又は福祉サービスとの連携の他、サービス担当者会議、サービス提供事業者との連絡調整など正当な理由がある場合においては、ご利用者又はその家族等の個人情報を用いることが出来るものとします。

(3) 情報の開示

事業者はご利用者の求めに応じてご利用者自身に関する情報（ご利用者記録、サービス提供記録、その他）を開示いたします。但し、ご本人あるいは身元引受人でない方（他の家族等）からの請求につきましては、書面にてご利用者本人の承諾を得た後となります。

## 11. 緊急時等の対応の方法

サービス提供中に、ご利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医、救急隊、介護保険サービス提供事業者等への連絡を行う等必要な措置を講じるとともに、ご利用者が予め指定された連絡先へも連絡します。

## 1 2. 事故発生時の対応

### (1) 緊急連絡その他必要な措置

ご利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合は、速やかに区市町村、ご利用者の家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。

### (2) 損害賠償

ご利用者に対する事業の提供によって事業者の責めに帰すべき事由により、賠償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。但しご利用者が契約締結時に、その疾患及び身体状況等の重要事項について故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことによって損害が発生した場合にはこの限りではありません。

### (3) 事故原因の分析と再発の防止

事業者は事業の提供により発生した事故の原因を分析し、再発防止策を講じます。

## 1 3. 感染症蔓延及び災害等発生時の対応

### (1) 災害発生時は、その規模や被害状況により通常の業務を行えない可能性があります。

災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保した上で、ご利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関と連携、必要時の訪問を行います。

特別警報及び災害警戒レベル4発令時には訪問対応を休止させていただきます。

### (2) 指定感染症蔓延時には通常の業務を行えない場合があります。感染症の拡大状況を把握し、予防対策を講じて、必要な訪問を行います。

## 1 4. 虐待の防止

事業者は「高齢者の虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づき、利用者に対する職員の高齢者虐待を防止するため、職員に対する研修及び指導を行っています。

事業者はご利用者の人権の擁護・虐待防止等のために、以下の通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

虐待防止に関する責任者 平沼 園恵

### (2) 苦情解決体制

苦情解決体制を整備するとともに職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

### (3) 行政への通報

サービス提供中に当該事業所職員又は擁護者（ご利用者の家族等、ご利用者を現に擁護する者）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかにこれを行政に通報します。

## 1 5. ハラスメントの防止について

当事業所は誰であっても、だれからも「ハラスメント」を受けることがない「ハラスメント」のない職場環境（指定居宅介護支援サービスの提供・利用環境）の実現を目指しています。優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は事業所として許容しません。

### (1) ハラスメントの意味

- ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- ②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり貶めたりする行為
- ③相手方に不快感をあたえる性的な言動（セクシャルハラスメント）好意的態度の要求行為  
（上記は、職員等の他、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。）

## (2) 職員等に対する教育及び指導

事業者は職員等に対して、ご利用者またはその家族に対して「ハラスメント」を行うことがない様研修・指導を行っています。

## (3) 訪問時の職員等に対する安全確保に関する措置

職員等がご利用者宅へ訪問する際、業務中の安全を確保するため、以下の防犯機器を携行する場合があります。

①防犯ブザー 緊急時に周囲へ異常を知らせるための警報装置であり、迅速な対応を可能とするものです。

②録画・音声記録機器 業務の透明性を確保し、万が一のトラブル（ハラスメントや事故等）発生時の事実確認および再発防止に備えるものです。本機器の運用については別紙規程を遵守します。

## (4) 苦情又は相談

職員等から「ハラスメント」を受けた場合は、苦情相談窓口にご相談又は苦情をお申し出ください。苦情担当者が速やかに対応いたします。

## 16. 禁止行為

事業の利用にあたり次に掲げる行為は行わないでください。ご利用者・家族等が以下の行為を行った場合は、サービスの提供を一時・または中止し、必要に応じて警察へ通報する場合があります。

### (1) ご利用者又は家族等からの重要事項説明書15(1)に掲げる「ハラスメント」行為

ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解除等の措置を講じます。

### (2) 事業者または事業所の運営に支障を与える誹謗中傷などの迷惑行為

### (3) サービス提供に影響する恐れのある職員への過剰な要求

### (4) サービス利用中に職員の承諾なく写真や動画の撮影、録音等を行うこと、およびそれらを無断で第三者へ提供・SNS等に掲載すること。これらに違反した場合は、別紙規程に基づき契約を解除し、法的措置を講じる場合があります。

### (5) 以上のほか、事業の提供を困難にする行為

## 17. 衛生管理

職員の清潔の保持及び健康管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。

### (1) 感染症の発生・蔓延防止のため、感染症に対する指針・マニュアルを定め職員研修を行います。

## 18. 他事業所との連携

有事の際に当事業所からのサービスが困難となった場合、事前にご利用者・ご家族の同意を得たうえで、法人内の他事業所との連携、及び、他事業所へ事業引継ぎをおこなう可能性があります。

### (1) 緊急時に他事業所への引継ぎを希望しない場合には、訪問再開まで当事業所からの訪問を休止といたします。

## 19. サービスに係る契約が終了する際の措置

事業に係る契約が終了する際には、事業者はご利用者に係る主治医および介護保険サービス提供事業者等に連絡するほか、後任の居宅介護支援事業所の紹介その他の必要な措置を講じます。ただし、ご利用者又はその家族等による職員に対する暴力もしくは暴言その他の著しい迷惑行為、または不快感を与える性的な言動が原因で同契約が終了する際には、後任の居宅介護支援事業所における当該行為又は言動の再発防止に必要な措置を講じた上で、紹介その他必要な措置を講じます。

## 20. その他

- (1) 職員がサービスの提供のために電気、ガス又は水道を使用する必要があるときは、無償で使用させていただきます。また訪問時に職員がサービスの提供に関して事業所等に連絡する必要があるときは、無償でお電話を使用させていただく場合があります。
- (2) 当事業所では外部施設などからの研修や看護大学、看護専門学校などの実習生を受け入れております。事前にご利用者に許可を取った上で職員が訪問時に同行をお願いさせていただくことがあります。その際にはご協力をお願いいたします。
- (3) 自転車による訪問となります。ご自宅に駐輪スペースがない場合には近隣のコインパーキングを使用いたします。その際に要した駐輪料金のご負担をお願い致します。
- (4) 事務的なご用件につきましては祝日を除く月曜日から金曜日の事業所営業時間内にお電話にてご連絡ください。
- (5) 事業所への電話は電話回線の混雑により、特に朝・夕につながりにくい場合がございます。その際はお手数ですが少しお時間を置いてからおかけ直してください。
- (6) 緊急時の連絡をスムーズに行うため、ご使用になるお電話の番号非通知設定を解除していただけますようご協力をお願い致します。
- (7) その他状況に応じて職員より口頭もしくは文書にてお願いをする場合がございます。その際は何卒ご協力のほどよろしく願いたします。
- (8) 職員は常に身分証を携帯し、初回訪問時及びご利用者または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。
- (9) 職員が訪問時にはペットはケージに入れる等のご協力をお願いいたします。職員がペットにかみつかれる等で治療費が発生する際、ご相談をさせていただく場合があります。
- (10) 見守りカメラや録音機器の設置については「別紙『AI録音・録画機器の利用に関する規定』」に基づき、事前のお申し出と職員の同意を得てください。無許可での記録は契約解除の対象となる場合があります。

## 21. 事業者の概要

法人名	株式会社C r e a d e（クリーデ）
代表者名	代表取締役 直江 あやこ
法人所在地	文京区本郷4-7-12
電話	03-5844-6380
設立年	平成 28年 4月