

当福祉サービスは、「居宅介護支援サービス」を提供します。

この契約書・重要事項説明書は、当事業所の概要や提供するサービス内容、契約上ご注意
いただきたいことを説明いたします。



「居宅介護支援サービス」重要事項説明書



ハートフルケア
真心こめて行ないます

JA 鶴岡福祉サービスは、次の介護保険事業の指定を受けています。

- 居宅介護支援事業〔山形県指定 第 0670700236 号〕
要介護 1～5 と認定された方が対象となります。
- 介護予防支援・鶴岡市総合事業業務の受託事業
地域包括支援センターからの業務委託契約に基づき行ないます。
要支援 1～2 と認定された方が対象となります。
*但し介護認定を受けていない方でもサービスの相談は可能です。

鶴岡市農業協同組合 福祉サービス

〒997-0368 山形県 鶴岡市青龍寺字村下 34 番地 1
TEL 0235-25-4345 FAX 0235-29-9231
E-mail hukushi@ja-tsuruoka.or.jp

令和 7 年 9 月 1 日現在

1. 事業者

名称・法人種別	鶴岡市農業協同組合（JA鶴岡）
代表者名	代表理事組合長 保科 亙
本所所在地 TEL・FAX	〒997-8558 鶴岡市日吉町3番1号 TEL 0235-23-5090(代) FAX 235-23-6538
業務の概要	農業協同組合法 法律第132号による総合農協として 昭和47年3月31日設立 事業地域は鶴岡市地域 指導事業・販売事業・購買事業・信用事業・共済事業・利用事業 老人の福祉に関する施設等の業務を行なっています。

2. 事業所の概要

(1) 事業所の種類

居宅介護支援事業 指定No.670700236	指定日：平成12年9月11日〔事業所管理者 佐藤信也〕
	所在地：鶴岡市青龍寺字村下34番地1 TEL 0235-25-4345 FAX 0235-29-9231 名称：鶴岡市農業協同組合 福祉サービス
介護予防支援業務鶴岡市総合事業 受託事業	同 上

(2) 事業所の目的

介護保険法令に従い、ご契約者(利用者)が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るように、居宅サービス計画(ケアプラン)を作成します。

(3) 当事業所の運営方針

- ① ご契約者(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等を定めた居宅サービス計画を作成するとともに、当該計画に基づいてご契約者及び家族も含め満足頂ける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 居宅介護支援事業所の選定に当たっては、利用者は複数の居宅サービス事業者等を紹介できるよう求めることができます。求めがあれば、当事業所以外の居宅介護支援事業所を紹介します。
- ③ 居宅介護支援の提供に当たっては、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利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類、特定の事業者に不当に偏することのないよう公正中立に行います。

(4) 通常の実施地域

鶴岡市全域

(5) 営業日及び時間

区分	平日	土・日曜日	祝祭日
営業時間	午前 8 時 45 分～午後 5 時	休み	休み

(注) 年末年始(12/31～1/4)は「休祭日」の扱いとなります。

基本的には上記の通りですが、事前に連絡があれば伺います。

(6) 職員体制

職 種	従事するサービス種類、業務	人 員
管理者	福祉事業全般	1 名(常勤)
介護支援専門員	ケアプランの作成・管理	4 名(常勤 4 名、管理者兼務 1 名)
事務担当職員	福祉業務事務	1 名(常勤兼務 1 名)

(7) サービス概要

【居宅介護支援の申込みからサービス提供までの流れ】

居宅サービス計画書作成依頼の受理



アセスメントの実施



居宅サービス計画書の作成(要介護者・ご家族の同意)



居宅サービスの実施



モニタリング(提供サービスの総合的な評価)



- ①ご利用者の日常生活の状況及び希望を踏まえて、居宅サービス計画(ケアプラン)の作成を行います。
- ②作成した居宅サービス計画は、ご利用者又はご家族に説明し、同意を得た上で提供します。
- ③基本的に毎月1回はご利用者宅を訪問し、居宅サービスの実施状況の把握を行います。
- ④居宅サービス計画の変更を希望される場合は、速やかに対応し、居宅サービス計画の作成、見直しを行います。
- ⑤必要に応じ、サービス提供事業者との担当者会議を開催し、居宅サービス計画の作成、見直しを行います。
- ⑥要介護認定時や更新の際も、再度ご利用者の日常生活の状況及び希望を踏まえて、適切な居宅サービス計画の検討・作成を行います。
- ⑦介護保険にかかる給付管理に関する業務を行い、関係機関との連絡調整を行います。
- ⑧居宅介護支援サービスに関する苦情、居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに関する苦情について、いつでも対応いたします。

3. サービス利用料金及び利用者負担

- (1) 居宅介護支援については、利用者の負担はありません。

- (2) 介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、実施地域を越えた時点からその旅費（実費・車の場合 20 円/km）の支払いが必要となります。

4. 秘密保持の徹底

- (1) 当事業所の介護支援専門員及び職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の機密情報の守秘義務を徹底します。
- (2) 当事業所が、サービス担当者会議等において、利用者及び家族の個人情報を用いる場合は、当該者の同意を文書で確認します。

5. 事故発生時の対応

- (1) 当事業所は、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には、速やかに行政・利用者の家族等に連絡を行い、必要な措置を行なった記録を残します。
- (2) 当事業所の責任で事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行ないます。

6. 苦情の受付 当事業所等における苦情やご相談は、以下の窓口で受け付けます。

(1) 当事業所の窓口

受付窓口	電話番号	事業管理者
JA鶴岡 福祉サービス 居宅介護支援事業所	0235-25-4345	居宅支援係長 佐藤信也

(2) 行政機関その他の苦情受付

受付窓口	電話番号	担当部署
鶴岡市役所 鶴岡市馬場町 9-25	0235-25-2111	健康福祉部 長寿介護課
山形県国民健康保険団体連合会 寒河江市大字寒河江字久保 6	0237-87-8006	介護サービス苦情処理室

7. その他

(1) 担当の介護支援専門員

①担当する居宅介護支援専門員は、次のとおりです。サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

②担当する居宅介護支援専門員を事業者側の事情により変更する場合には、あらかじめ利用者と協議します。

居宅介護支援専門員 氏名： _____ 連絡先 0235-25-4345

(2) 市町村への届出

この居宅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。具体的な手続は上記の居宅介護支援専門員にご相談ください。

(3) サービス提供の記録等

事業者は、利用者との関わり終了から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。

(4) 契約の終了・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、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、担当の介護支援専門員までご連絡ください。
- ②居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼等を取り消す場合も、速やかに担当の介護支援専門員までご連絡ください。
- ③利用者は、1週間以上の予告期間があれば、契約全体を解約することもできます（契約書6条）。
- ④ご利用者または、ご家族の非協力など双方の信頼関係を損壊する行為に、改善の見込みがない場合や、社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為などにより、当事業所及び介護支援専門員の通常の業務遂行に支障がでていると判断した場合には、鶴岡市長寿介護課及び鶴岡市地域包括支援センターへ相談を行い、契約を解除させて頂くことがあります。また以下のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合は契約を解除いたします。
 - ・暴力又は乱暴な言動、無理な要求（物を投げつける、刃物をむける、手を払いのける等）
 - ・セクシュアルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動等）
 - ・その他（個人の携帯番号を聞く、ストーカー行為、無断で写真や動画を撮影する、SNS等で画像等を使用する等）

(5) 虐待の防止

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虐待防止のための指針の整備をしています。
- ②虐待防止に関する担当者を選定しています。
- ③成年後見制度の利用を支援しています。
- ④従業者に対する虐待防止のための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に周知徹底を図ります。
- ⑥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。

(6) 業務継続計画の策定等について

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援の提供を継続的に実施するためと、非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- ①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。
- ②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。

(7) 感染症への対策

事業者は、感染症の予防及びまん延防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①感染症の予防及びまん延の防止のために対策を検討する委員会をおおむね6ヵ月に1回以上開催し、その結果について事業所内で周知徹底します。
- ②感染症及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- ③感染症及びまん延の防止のための研修会及び訓練を定期的実施しています。

(8) ハラスメント対策

①事業者は、適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場内において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置をします。

②利用者またはその家族による職員への身体的暴力、精神的暴力やセクシャルハラスメントがあった場合、事業所が利用者への居宅介護支援することができなくなり、契約の解除等を行う場合があることについて利用者及びその家族に説明するとともに対応方針の整備等必要な措置を講じます。

(9) 身体拘束に関する事項

事業者は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、身体拘束やその他利用者の行動を制限する行為を行いません。やむを得ず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ます。

(10) 緊急時の対応等

①緊急時または営業時間外においても24時間連絡受付をしており、必要に応じて利用者等のご相談に対応しております。

【連絡先】 0235-25-4345

②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へ伝えていただくようお願いします。

※医療側と早期での情報共有、スムーズな退院支援を目的に上記対応をお願いしています。

◇複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録を閲覧出来ますが、複写物(コピー)を必要とする場合には、実費(1枚10円)を頂きます。

居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、「居宅介護支援サービス重要事項説明書」を基に説明を行いました。

令和 年 月 日

説明者 _____ 印 _____

私は、本書面に基づいて鶴岡市農業協同組合より「居宅介護支援サービス」の説明を受け、サービスの提供の開始に同意しました。

令和 年 月 日

(利用者) 住所 _____

氏名 _____ 印 _____

(代理人) 住所 _____

氏名 _____ 印 (続柄 _____)

個人情報使用同意書（支援事業者用）

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用する目的

利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整等において必要な場合

2 使用する事業者の範囲

サービス提供事業所、主治医、地域包括支援センター、その他サービス提供に関する機関

3 使用する期間

令和 年 月 日 から 令和 年 月 日まで

使用期間満了日の7日前までに利用者から更新拒絶（終了）の意思表示がない場合には、本契約は更に6ヶ月間を同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

4 条 件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

令和 年 月 日

鶴岡市農業協同組合 福祉サービス 殿
及び上記2記載の各事業者 殿

（利用者） 住所 _____

氏名 _____ 印 _____

（代理人） 住所 _____

氏名 _____ 印 _____（続柄 _____）