居宅介護支援重要事項説明書

（ 2026 年 10 月 1 日現在）

１、事業者の概要

事業者の名称	労働者協同組合ワーカーズコープながの
所在地	長野市南長野新田町 1482-2
代表理事	鈴木　友子
電話番号	026-219-1190

2、運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対して適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や提供を受けている指定居宅サービス、また、そのおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画書」等の作成及び変更をします。

また、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携および連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

3、事業所の概要

（1）居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	居宅介護支援事業所ワーカーズながの
所在地	長野市三輪１０丁目２番７号 ＮＡビル１Ｆ東
介護保険指定番号	２０７０１０００８２
サービスを提供地域	長野市・須坂市・中野市・千曲市

※上記以外の地域の市町村の方にも対応しますので、ご相談下さい。

（2）事業者の職員体制

区　　分	資　格	常　勤	非常勤	計
管理者		１名		１名
介護支援専門員	主任ケアマネ	３名 ３名		３名

（３）営業日

平日（月～金曜日）	午前８時３０分～午後５時３０分
土曜・日曜・祝日・夜間	利用者の方に関しては、携帯電話で対応します
８月１４日～１６日 １２月３０日～１月３日	利用者の方に関しては、携帯電話で対応します

＊土曜・日曜・祝日、８月１４日～１６日、１２月３０日～１月３日はお休みです

◎24 時間連絡体制の確保

24 時間連絡体制を確保し、必要な利用者の相談に対応します。

電話番号：090-2460-7424

（４）居宅介護支援サービスの実施概要

事項	備考
課題分析の方法	「社会福祉士会方式」利用者主体の専門的なケアマネジメントです。
研修の参加	現任研修、法令に定められた研修に計画的に参加

4、事故発生時の対応

事業所の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のとおり対応を致します。

① 事故発生の報告

事故により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村(保険者)に報告します。

② 処理経過及び再発防止策の報告

① の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を策定し市町村(保険者)に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故ついての検証を行い、再発防止に努めます。

5、緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

6、主治の医師および医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

① 利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける対応をお願いいたします。

② また、入院時には、本人または家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

③ 利用者が医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受け連携を取りながら、居宅サービス計画書に記録いたします。

7、秘密の保持について

① 介護支援専門員及び事業者は、サービス提供する上で知り得た利用者および家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者には漏らしません。
この守秘義務は契約終了後も同様です。

② 事業者は、利用者と家族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。

8、利用者自身によるサービスの選択と同意

① 利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。

・利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者やその家族に対して、利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介求めることが可能であることや当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能であることを説明いたします。

・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。

・前 6 月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合及び訪問介護等ごとの回数のうち同一の事業者によって提供されたものが占める割合を文書にて交付し説明いたします。

・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画書の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

9、業務継続計画(BCP)の策定

事業所は、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事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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に実施するよう努めます。

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、感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次号に掲げる措置を講じるよう努めます。

① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)をおおむね6月に1回以上開催します。
その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。

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ます。

③ 介護支援専門員に対し、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に実施します。

11、虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次号に掲げる措置を講じるよう努めます。

① 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします)を定期的に開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。

② 事業所における虐待防止のための指針を整備します。

③ 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的(年1回以上)に実施します。

④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

12、身体的拘束等の適正化の推進

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、身体拘束等を行ってはならないこととし、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することを義務付けます。

13、カスタマーハラスメント等への対応

事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全に働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者様またはご家族や身元引受人等の言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為について、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

・大きな声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な言動
・業務の範囲を超えた過度な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム等

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでとおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

利用者からの相談または苦情や虐待に対応する窓口

（１）当事業所相談窓口

相談窓口	居宅介護支援事業所ワーカーズながの
担当者	管理者　田尻　佳代子
電話番号	026-263-2361
対応時間	月～金曜日　　8 時 30 分～17 時 30 分

（２）円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針

苦情があった場合は直ちに連絡を取り、詳しく事情を聞くとともに、担当者およびサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果および具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくような理解を求めます。

（３）苦情があったサービス事業者に対する対応方針

サービス事業者よりの対応状況も正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、よりよいサービスが提供されるよう、充分な話し合い等を実施します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるようにします。

（４）苦情申立機関が下記のとおり設置されております。

外部苦情相談窓口

長野市の苦情相談窓口 　長野市役所 介護保険課　　電話０２６－２２４－７８９１ 須坂市の苦情相談窓口 　須坂市役所 高齢者福祉課　　電話０２６－２４５－１４００ 中野市の苦情相談窓口 　中野市役所 健康長寿課　　電話０２６９－２２－２１１１ 千曲市の苦情相談窓口　千曲市役所戸倉庁舎 　　高齢福祉課　　電話０２６－２７５－０００４
国民健康保険連合会の苦情相談窓口 　　国保連合会 介護保険課　　電話０２６－２３８－１５５５

〇料金

・要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から介護給付されるので自己負担はありません。

・介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、支援事業者に直接介護保険給付が行われない場合があります。

その場合、1ヵ月につき要介護度に応じて下記の利用料をお支払いください。

利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収書を発行いたします。

1単位＝10.21円

※居宅介護支援費	要介護1～2　1086単位(1ヶ月)＋事業所加算
	要介護3～5　1411単位(1ヶ月)＋事業所加算

特定事業所加算Ⅲ 323単位	1、　主任介護支援専門員を1名以上(常勤専従) 2、　介護支援専門員2名以上(常勤専従) 3、　利用者情報等の伝達等を目的とした会議の定期開催 4、　24時間連絡体制の確保等 6、　介護支援専門員に対する個別研修計画の作成等 7、　地域包括支援センターからの紹介による支援困難事例への対応 8、　ヤングケアラー、障害者、生活困窮者、難病患者等、他制度に関する知識等に関する事例検討会や研修等に参加 9、　運営基準減算及び特定事業所集中減算非該当 10、介護支援専門員1人当たりの利用者数が45名未満 11、介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメント基礎技術に関する実習」等への協力等 12、他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者との共同による事例検討会、研修会の実施 13、多様な主体等が提供する生活支援のサービス(インフォーマルサービス含む)が包括的に提供されるような居宅サービス計画書を作成していること

〇加算料金　・別紙1に記載のとおりです。

〇交通費　・頂きません

〇解約料　・利用者の方は、いつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

別紙１

加算料金（1 単位＝10.21 円）

初回加算	300 単位	適正かつ質の高いケアマネジメントを実施するため、特に手間を要する初回　（新規に居宅サービス計画を策定した場合及び要介護状態区分の 2 段階以上の変更認定を受けた場合）
入院時情報連携加算Ⅰ	250 単位	利用者が病院又は診療所に入院するにあたって、その病院又は診療所の職員に対し、利用者の心身の状況や生活環境等の利用者に係る必要な情報を医療機関に 3 日以内に提供した場合
入院時情報連携加算Ⅱ	200 単位	利用者が病院又は診療所に入院するにあたって、その病院又は診療所の職員に対し、利用者の心身の状況や生活環境等の利用者に係る必要な情報を医療機関に 7 日以内に提供した場合
退院退所加算（カンファレンスなし）	連携 1 回 450 単位 連携 2 回 600 単位	病院等に入院していた又は介護保険施設等に入所していた利用者が退院、退所するにあたり、病院又は施設等の職員と面談を行い、居宅サービス計画を作成し、サービス調整を行った場合
退院退所加算（カンファレンスあり）	連携 1 回 600 単位 連携 2 回 750 単位	病院等に入院していた又は介護保険施設等に入所していた利用者が退院、退所するにあたり、病院又は施設等の職員と面談を行い、居宅サービス計画を作成し、サービス調整を行った場合
通院時情報連携加算	50 単位 月 1 回	医療機関において医師に診察を受ける際に介護支援専門員が同席し、医師等と情報連携を行った場合
緊急時等居宅カンファレンス加算	200 単位	病院又は診療所の求めにより、利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じサービス調整を行った場合

※介護職員等処遇改善加算（新加算）

当事業所は介護職員の処遇改善（賃金改善及び職場環境改善）に取り組んでおり、介護報酬の算定において以下の加算を取得しています。

加算名称：介護職員等処遇改善加算

算出方法：当事業所が算定する介護支援費等の総単位数に 2.1%を乗じた単位数となります。

居宅介護支援事業所ワーカーズながの特徴

（１）運営の方針

①基本理念

居宅介護支援事業所ワーカーズながのは、非営利組織である労働者協同組合ワーカーズコープながのが開設した指定居宅介護支援事業所です。

非営利・協同の立場で、ケアマネジメント（介護支援業務）を行い、新しい福祉社会の創造とコミュニティ・ケアの実現を目指します。

また、居宅介護支援事業単独の事業者のため、いかなる居宅サービス事業者、介護保険施設等とも公正・中立の立場で対処します。

（２）居宅介護支援の実施概要

・生活ニーズは利用者本位の心身の障害だけでなく、介護状況（介護者の状態や居住環境など）によって異なるため、利用者本位だけでなく、介護状況も含めた生活全般をアセスメントして生活ニーズを把握できるように、包括的なアセスメント項目を設定しています。

・利用者本人の心身の障害に対するサービスだけでなく、介護者を含めた生活全般を支援するためのサービスを提供することができます。

・入院時には、入院先医療機関へ「ケアマネジャーの氏名・連絡先」を伝えて下さい。

（３）事業運営について

居宅介護支援事業所ワーカーズながのは、事業運営の透明性確保と公平・中立の立場確保のため、お申し出により

① 業計画書　②　財務票　③サービス提供記録の開示をいたします。

（４）サービスのご利用のために

事　　項	有・無	備　　考
介護支援専門員の変更	有り	変更を希望される方は、お申出下さい。（他の事業者をご紹介することも可能です）
契約後、居宅サービス計画の作成段階途中で、お客様のご都合により解約した場合の解約料	無し	契約書別紙にある通り、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。

・事業者は正当な理由なく、指定居宅支援の提供を拒みません。

・利用者又はその家族等が、事業者及びケアマネジャー等に対して名誉棄損する・暴行を働く等の、この契約を継続しがたいほどの背任行為を行った場合には、事業者から利用者へ文書で通知することにより直ちに契約を解約することができることとします。

重要事項説明確認書

令和　　年　　月　　日

■居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して、契約書および本書面に基づいて、重要事項を説明しました。

事業者
所在地　長野市南長野新田町 1482 番地 2
名　称　労働者協同組合ワーカーズコープながの

代表理事　　鈴木　友子　　印

居宅介護支援事業所ワーカーズながの
説明者　介護支援専門員

氏　名　　㊞

■私は、契約書および本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、同意しました。

＜利用者＞　住　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　印

＜家族＞　住　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　印