

居宅介護支援事業 重要事項説明書

居宅介護支援業務について、サービスを利用する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがございましたら、遠慮なくお尋ねください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」に基づき、居宅介護支援の提供の開始に際して、事業者があらかじめ説明しなければならない内容を記したものです。

1 居宅介護支援事業の目的及び運営の方針

居宅介護支援事業は、要介護状態にある利用者に対し、心身の状況に応じた居宅サービス計画（ケアプラン）の作成をし、作成された居宅サービス計画に沿って指定居宅サービスの提供が確保されるよう、サービス提供事業所との連絡・調整、その他の便宜を図ることを目的とします。

2 基本方針

事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとします。

- ① 要介護状態にある利用者が、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出来るように配慮します。
 - ② 利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者様の選択に基づき、適切な保健、医療又は福祉サービスや多様な事業者から、総合的且つ効率的に提供されるよう配慮します。
 - ③ 指定居宅介護支援の提供にあたっては、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が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることの無いよう、公正中立に行うものとします。
 - ④ 市区町村、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業所、介護保険施設、地域包括支援センターとの連携に努めるものとします。
- ① 職員の教育研修を重視します。
 - ② 正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒まないものとします。

3 法人概要

法人名称	医療法人互生会
代表者氏名	筒井 章仁
法人所在地	高知県宿毛市平田町戸内 1802 番地 （電話：0880-66-0013）
法人設立	昭和 63 年 12 月
運営事業	医療、介護事業

4 居宅介護支援サービスを提供する事業所

■事業所の概要

事業所の名称	ファミリート日の出ケアセンター
所在地	東京都西多摩郡日の出町平井 351-1
電話番号等	042-597-5711（代表）042-588-7971／042-597-5712（FAX）
指定事業所番号	1372401164
サービス提供地域	日の出町、あきる野市 ※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

■営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	8：30～17：30
休業日	土曜日 日曜日 祝祭日 12月31日～1月3日

■職員体制

	常勤	非常勤	計	資格等
管理者	1人	—	1人	主任介護支援専門員
介護支援専門員	2人	—	2人	介護支援専門員(管理者含む)

■職務内容について

- ① 管理者は、事業所の介護支援専門員（ケアマネジャー）その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用申し込みに関する調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。又、事業所の介護支援専門員（以下ケアマネジャーという。）その他の従業者に、厚生労働省令に定められた指定居宅サービスの事業の人員及び運営に関する基準を遵守させる為に必要な指揮命令を行います。
- ② ケアマネジャーは、利用者からの相談を受け、その心身の状況に応じ適切な居宅介護サービス計画を作成すると共に指定居宅サービスを利用できるよう市区町村、居宅サービス事業を行う者、介護保険施設との連絡・調整を行います。
- ③ 事務職員は、事業所運営時に必要な事務を行います。

5 居宅介護事業の申し込みから事業が提供されるまでの流れとその主な内容・介護保険法で定める居宅介護支援事業を実施します。

(居宅介護支援の申込から提供までの流れ)

- ① 利用者の居宅サービス計画作成依頼受付
- ② 介護保険被保険者証の確認
- ③ 重要事項説明書による説明・同意
- ④ 契約の締結
- ⑤ 利用者の状態把握・課題分析
- ⑥ 居宅サービス事業者との調整（サービス担当者会議の開催）
- ⑦ 居宅サービス計画を利用者及び代理人へ説明
- ⑧ 利用者及び代理人の同意
- ⑨ サービス利用状況の管理・モニタリング
- ⑩ 居宅介護支援に関する諸記録の整備

(居宅介護支援の具体的取り扱い方針)

- ① 事業所は、調査（課題把握）の方法として居宅サービス計画ガイドライン方式で行います。
- ② 事業所は、要介護状態にある利用者が指定居宅サービスの適切な利用をすることが出来るよう、当該利用者の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成すると共に、当該居宅サービス計画に基づく指定居宅サービスの提供が確保されるよう、連絡・調整、紹介の便宜の提供を行います。又利用者が介護保険施設への入所を要する場合にあっては、介護保険施設との連絡・調整、紹介の便宜の提供を行います。

- ③ ケアマネジャーは、居宅サービス計画を新規に作成した場合や要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合については、原則としてサービス担当者会議を必ず開催し、利用者にサービスを提供する指定居宅サービス事業者の担当者との会議の開催により意見を求め、提供するサービスの質の向上及び連携に努めます。但し、サービス担当者会議を開催しない事についてやむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会によることで差し支えないこととします。
- ④ 事業所は、各サービス担当者が利用者の状況を把握し、ケアマネジャーと当該情報を共有することを、サービス担当者会議の目的として明確化します。
- ⑤ ケアマネジャーは、特段の事情の無い限り、1ヶ月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接し、モニタリングの結果を記録します。(テレビ電話装置等の活用により要件を満たすことで2ヶ月に1回の訪問を可能とする。)
- ⑥ ケアマネジャーは、居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置づける場合にあつては、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載すると共に、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、その継続の必要性について、検証した上で、継続が必要な場合にはその理由を居宅サービス計画に記載します。
- ⑦ ケアマネジャーは、居宅サービス計画に特定福祉用具販売を位置づける場合にあつては、当該計画に特定福祉用具販売が必要な理由を記載します。
- ⑧ ケアマネジャーは、要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合には、地域包括支援センターに当該利用者に関する必要な情報提供を図ります。

6 従業者

- ① 従業者とは、利用者に居宅介護支援事業を提供する事業所の職員であり、ケアマネジャーが該当します。
- ② 利用者の担当者になるケアマネジャー(担当の変更を含みます)の決定は、事業所が行い、利用者がケアマネジャーを指名する事はできません。事業所の都合により担当のケアマネジャーを変更する場合は、利用者及び代理人に対し事前にご連絡をすると共に、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分配慮します。

7 利用料金

- ① 基本料金(非課税となります)
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。
※保険料の滞納等により法定代理受領ができなくなった場合は、1ヶ月につき下記の料金を頂き、事業所から「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」を後日お住まいの市区町村窓口に出すと、全額払い戻しを受けられます。
- ② 加算(非課税となります)
※利用料金及び加算額は、別紙参照

8 交通費

前記、4. 事業所の概要に記載されている「通常の事業の実施地域」にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域にお住まいの方は、前記4に記載されている通常の事業の実施地域を超えた地点から利用者の居宅までの往復距離について交通費を負担して頂く事になり、その詳細は次の通りとなります。

移動手段	負担していただく交通費
公共交通機関	実費
自動車等	通常の事業の実施地域を超えた時点から1キロあたり16円

9 解約料

利用者の都合により解約をした場合は、下記の料金をいただきます。

①居宅サービス計画の作成途中での解約	前記利用料金分を解約料としていただきます。
②国民健康保険団体連合会への給付管理表提出完了後の解約	料金はかかりません。

10 秘密保持及び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

1. 事業者は、利用者又はその家族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り扱いのためのガイドランス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
2. 従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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。
3. 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。
4. 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。

② 個人情報の保護について

1. 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。
2. 事業者は、利用者又は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。
3. 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、追加また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。）

11 事業相談窓口・苦情相談窓口及び対応の手順

- ① 互生会及び事業所における事業相談及び苦情受付窓口。互生会及び事業所における事業のご利用に関する相談窓口及び苦情・要望の受付窓口は、以下の通りです。

《本事業所を管轄する法人》

法人名	医療法人互生会
電話番号	0880-66-0013
営業日	月曜日～金曜日（土、日、祝日及び12/30～1/3は除く）
受付時間	8:30～17:30

《本事業所》

受付機関	ファミリート日の出ケアセンター
電話番号	042-588-7971
苦情受付担当者 苦情解決責任者	岡部 雅子

② 事業所及び互生会以外のサービス相談及び苦情相談窓口

その他、以下の市区町村のサービス相談及び苦情相談受付窓口にご相談することもできます。

《市区町村のサービス相談・苦情受付窓口》

各市区町村担当窓口	電話番号
あきる野市役所 介護保険課	042-558-1969
福生市役所 介護保険課	042-551-1511 (代)
羽村市役所 高齢福祉介護課	042-555-1111 (代)
日の出町役場 いきいき健康課	042-597-0511 (代)
青梅市役所 高齢者介護課	0428-22-1111 (代)
昭島市役所 保健福祉部介護保険課	042-544-5111 (代)
瑞穂町役場 高齢者介護課	042-557-0501
八王子市役所健康福祉部高齢者相談課	042-620-7420
東京都介護保険相談係 (東京都窓口)	03-5320-4597
東京都国民健康保険団体連合会 (苦情相談窓口専用)	03-6238-0177

③ 苦情への対応に係る基本手順

事業所及び互生会は、利用者に対し自ら提供した居宅介護支援及び自らが居宅サービス計画に位置つけた居宅サービスに係る苦情を受付けた場合、以下の手順に基づいた対応を実施します。

- I、苦情の受付
- II、苦情内容の確認
- III、苦情解決責任者への報告
- IV、利用者への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
- V、苦情の解決に向けた対応の実施
- VI、再発防止及び改善の実施
- VII、利用者への苦情解決結果の説明・同意
- VIII、苦情解決責任者への最終報告

1.2 事故発生時又は緊急時の連絡先及び対応の手順

① 事故発生時の連絡先

事故発生時の連絡先は下記の通りです。尚、これらの連絡先は予め担当のサービス従業者及び職員により確認させていただきます。また、利用者及び代理人よりご連絡を頂く場合は（4居宅介護支援サービスを提供する事業所）に定める事業所の連絡先までご連絡をお願い致します。

緊急連絡先	氏名（続柄）	()
	電話番号	
	備考	
主治医	医療機関名	
	医師名	
	所在地	
	電話番号	
	備考	

② 事故発生時における対応の手順

事業所は、利用者様に対し、自ら提供した居宅介護支援により事故が発生した場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- I、利用者の安全の確保
- II、事故発生状況・内容の確認
- III、サービス事業所の責任者への報告
- IV、代理人・市区町村への連絡
- V、事故の解決に向けた対応の実施
- VI、事故発生原因の解明及び再発防止への措置
- VII、利用者への事故解決経過・結果の説明
- VIII、サービス事業所の責任者への最終報告

※当該事故の状況・内容及び上記に基づいた対応結果についてはサービス提供事業所が記録します。

※居宅介護支援の提供により、利用者及び代理人へ賠償すべき事故が発生した場合、後述（13 損害賠償責任）に記載の通りの対応を実施します。

1.3 損害賠償責任

- ① 事業所は居宅介護支援事業の提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により、利用者及び代理人の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。但し、利用者及び代理人に過失がある場合は、事業所は賠償責任を免除され、又は賠償額を減額されることがあります。
- ② 利用者及び代理人は、利用者及び代理人の責めに帰すべき事由により、事業所の従業者の生命、身体及び財産に侵害を及ぼした場合は、相当範囲内においてその賠償額を請求される場合があります。

1.4 介護保険法の改正

国が定める介護給付（介護報酬）の改定があった場合、事業所の料金体系は、国が定める介護給付費（介護報酬）に準拠するものとします。

1.5 虐待の防止に関する措置

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生またはその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。

- ① 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出来るものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
 - ② 虐待防止のための指針の整備を行います。
 - ③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施を致します。
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置をします。
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市町村に通知します。

1.6 身体拘束に関して

- ① 事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束津」という。）は行いません。
- ② 身体的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ものとします。

1.7 BCP（業務継続計画）の作成等について

- ① 事業所は、自然災害、感染症対策には BCP 計画、ガイドラインに基づき、ご家族、地域、行政と協力し、ご利用者の安全の確保に努めます。
※非常災害時：実効性の高い対策を取ることができるよう、周辺地域において想定される、火災、震災、風水害その他の非常災害に関する計画を策定し、地域との連携に努めます。
※健康危機発生時：感染症対策委員会を開催します。感染対策委員会では感染症に対する予防策を討議、検討し、感染源の隔絶、除去及び感染経路の遮断に取り組み、安全な生活環境の構築に努めます。
- ② 事業所は、従業者に対し、BCP（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。
- ③ 事業所は、定期的に BCP（業務継続計画）の見直しを行い、必要に応じて BCP（業務継続計画）の変更を行うものとします。

1.8 衛生管理等

事業所は、事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講じるものとします。

- ① 事業所における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（テレビ電話装置を活用して行うことが出来るものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- 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ています。
- ③ 事業所において、従業者に対し、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に実施します。

1.9 身分証携行義務

ケアマネジャーは、常に身分証を携行し、次回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

2 0 公正中立なケアマネジメントの確保（契約時の説明等）

- ① 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を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することを義務づけ、これらに違反した場合は報酬を減額する。なお、例えば、集合住宅居住者において、特定の事業者のサービス利用が入居条件とされ、利用者の意思、アセスメント等を勘案せずに、利用者にとって適切なケアプランの作成が行われていない実態があるとの指摘も踏まえ、利用者の意思に反して、集合住宅と同一敷地内等の居室サービス事業所のみをケアプランに位置付けることは適切ではないことを明確化する。 【通知改正】
- ② 令和3年4月の改定より、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、前6ヶ月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与（以下、訪問介護等と言う。）の各サービスのご利用割合及び前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護等のサービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合（以下訪問介護等の割合等）を示し、説明を行います。

2 1 医療との連携

- ① 医療系のサービスを利用している、又は希望されている利用者について、ケアマネジャーが主治医より意見を求め、作成したケアプランを主治医にも交付します。
- ② 居宅介護支援事業所と入院先医療機関との連携がスムーズに図れるよう、利用者が入院した場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため早期に病院等と情報共有や連携をする必要があります。病院等には担当ケアマネジャーの氏名及び連絡先をお伝えください。
- ③ 他のサービス事業所（訪問介護事業所等）から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際にケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

2 2 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- ① 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び認定の有効期間等）を確認させていただきます。尚、記載内容に変更があった場合には速やかに事業所にお知らせ頂くようお願いしています。
- ② 利用者は、ケアマネジャーに対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた選定理由について説明を求めることができます。
- ③ 当事業所においては、居宅支援依頼をお受けした後、支援中止（入院、一時的入所、介護保険サービス利用をしない等）の期間が3か月を超える場合には、居宅支援を終了させていただきます。改めてご利用再開の折には是非ご相談して頂き、支援再開又は新しい居宅支援事業所のご紹介をさせていただきます。
- ④ 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新申請等においても必要な援助を行うものとします。

重要事項説明書の確認

当互生会ファミリート日の出ケアセンターは、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及び本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

事業者 所在地 高知県宿毛市平田町戸内 1802 番地
事業者名 医療法人互生会
理事長 筒井 章仁

本事業所（事業所の名称及び所在地）

所在地 東京都西多摩郡日の出町平井 351-1
事業所名 ファミリート日の出ケアセンター

説明者 ケアマネジャー _____

私は、本書面に基づいて事業所の担当者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、確認、同意しました。

令和 年 月 日

【利用者】

住所 _____

氏名 _____

【家族・代理人】（利用者様との続柄： _____）

住所 _____

氏名 _____