

居宅介護支援重要事項説明書

利用者： _____ 様

有限会社 コアメイト

事業者： 居宅介護支援事業所 もみの木

居宅介護支援重要事項説明書

1 事業の概要

事業所の名称等

法人名	有限会社 コアメイト
法人所在地	広島県福山市神辺町川南 2338 番地
事業所名	居宅介護支援事業所 もみの木
事業所所在地	広島県福山市神辺町川南 2338 番地
指定番号	71506547
連絡先	電話 084-966-8141 Fax 084-960-3617
営業日	月曜日から日曜日まで。（但し電話の対応は365日対応） 但し日曜日の訪問日は予めの予約を必要とする。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分（但し電話の対応は24時間365日対応）
サービス提供地域	福山市・井原市
苦情受付窓口	居宅介護支援事業所もみの木 電話 084-966-8141

（2）職員の職種、人数、及び職務内容

管理者	：1名（常勤の兼務1名）	介護支援専門員の管理・統括
介護支援専門員	：1名（常勤の兼務1名）	2-（2）の運営方針に基づく
事務員	：1名（非常勤1名）	

2 事業の目的及び運営の方針

（1）事業の目的

介護保険法の理念に基づき、要介護者等からの相談に応じ、要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

（2）運営の方針

- ① 本事業は、利用者が要介護状態等となった場合においても、可能な限り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配慮して援助に努めるものとする。
- ② 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、施設等の多様なサービスや事業者の連携を得て、総合的かつ効果的に介護計画を提供されるよう配慮して行う。
- ③ 利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供されるサービス等が特定の種類又は特定の事業所に偏ることがないように、公正中立に行う。
- ④ 事業の運営にあたっては、市、基幹型支援センター、他の在宅介護支援事業所、介護保険施設等の連携に努めるものとする。
- ⑤ 利用者の介護認定等にかかわる申請に対して、利用者の意志を踏まえその支援を行う。また、要介護認定が行われているか否かを確認し、その支援も行う。
- ⑥ 指定居宅介護支援に際し、予め利用者に対して、以下のことを説明するものとする。
利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができる。
利用者は居宅サービス企画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求めることができる。
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（以下「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合及び前6月間において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業所又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合

3 居宅介護支援の提供方法・内容

事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。介護支援専門

員は、居宅サービス計画の作成の開始にあたっては、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利用者又はその家族に対して提供して、利用者にサービスの選択を求めます。

介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成にあたっては、適切な方法により、利用者が現に抱える問題を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握します。

介護支援専門員は、前号に規定する解決すべき課題の把握にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行います。この場合において、介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得ます。

介護支援専門員は、利用者及びその家族の希望ならびに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

介護支援専門員は、サービス担当学会議（介護支援専門員が居宅サービス計画作成のために居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者（以下この号において「担当者」といいます。）を召集して行う会議をいいます。以下同じ。）の開催、又は担当者に対する照会等により、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めます。

介護支援専門員は、居宅サービス計画の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上で、その種類、内容、利用料等について利用者又はその家族に対して説明し、書により利用者の同意を得ます。

介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、利用者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難となったと認める場合又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の援助を行います。

介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師（以下「主治の医師等」といいます。）の意見を求めます。

介護支援専門員は、居宅サービス計画に訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを位置付け場合にあっては、当該医療サービスに係る主治の医師等の指示がある場合に限りこれを行うものとし、医療サービス以外の指定居宅サービス等を位置付ける場合にあっては、当該指定居宅サービス等に係る主治の医師等の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意点を尊重してこれを行います。

介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に、認定審査会意見又は指定に係る居宅サービスの種類についての記載がある場合には、利用者とその趣旨（指定に係る居宅サービスの種類については、その変更の申請ができることを含みます。）を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成します。

介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更にあたっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、原則として特定の時期に偏ることなく、計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるようにします。

介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更にあたっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて居宅サービス計画上に位置付けるよう努めます。

指定居宅介護支援の提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

4 利用料金

取扱い件数区分	要介護度区分	
	要介護 1・2	要介護 3～5

介護支援専門員1人に当りの利用者の数が40人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 10,860円	居宅介護支援費Ⅰ 14,110円
Ⅱ 45人以上60人未満の場合において、45以上の部分	居宅介護支援費Ⅱ 5,440円	居宅介護支援費Ⅱ 7,040円
Ⅲ 45人以上の場合の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,260円	居宅介護支援費Ⅲ 4,100円

当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の50/100又は0/100となります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より2,140円を減額することとなります。

45人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、45件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。

	加 算	加算額	内 容 ・ 回 数 等
要介護度による区分なし	初 回 加 算	3,000円	新規に居宅サービス計画を作成する場合要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合
	入院時情報連携加算Ⅰ 入院時情報連携加算Ⅱ	2,500円 2,000円	入院に当たって病院等に訪問し病院等職員に必要な情報提供をした場合(Ⅰ) 入院に当たって病院等に訪問する以外の方法で病院等職員に必要な情報提供をした場合(Ⅱ)
	退 院 ・ 退 所 加 算	4,500～ 9,000円	入院等の期間中に病院等の職員と面談を行い居宅サービス計画の作成をした場合。(入院・入所期間中3回を限度)
	緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000円	小規模多機能型居宅介護の利用を開始する際に、必要な情報を提供する場合
	特 定 事 業 所 加 算 (Ⅰ) 特 定 事 業 所 加 算 (Ⅱ) 特 定 業 所 加 算 (Ⅲ)	5,190円 4,210円 3,230円	「利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的に行うこと」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合(一月につき)
	処 遇 改 善 加 算	2.1%	

その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。なお、自動車を使用した場合は(運営規程に記載されている内容を記載する)により請求いたします。
-------	---

居宅サービス計画の作成は、原則として介護保険から負担されますので、利用者の負担はありません。但し、保険料の滞納等により、保健給付金が直接事業所に支払われない場合、1ヶ月につき要介護度に応じ下記の金額を頂き、当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市町村窓口に提出しますと、全額払い戻しを受けられます。

5 他機関との各種会議等

ご利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議について「医療・介護関係事業者における個人情報適切な取り扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして行います。また、会議の開催方法として、参集にて行うもののほかに、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。ご利用者等が参加して実施する会議について、ご家族等の同意を得た上でテレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

6 秘密の保持と個人情報保護

事業者及び事業者の従事員は、正当な理由がない限り、利用者に対する居宅サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密は漏らしません。

事業者は、事業者の従事員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことが無いよう必要な措置を講じます。

事業者は、利用者の個人情報をを用いる場合は、利用者の家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者又は利用者の家族の個人情報は用いません。

7 サービス担当者会議等に使用する個人情報の利用範囲

(1) 使用する対象者

利用者の主治の医師

サービス提供を行う事業者の担当者

使用する個人情報

認定調査票（基本調査79項目及び特記事項）、主治医意見書、要介護認定結果その他要介護認定に関わる必要最小限の情報

氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他居宅介護支援に関わる必要最小限の情報

8 苦情対応窓口

① 居宅サービス計画及び居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等についての苦情は、常設窓口として担当者が対応します。もし、担当者が不在のときでも、基本的な事項については誰でも対応できるようにしています。

② 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は、苦情主訴者から詳しい事情を聞くとともに、担当者及びサービス事業者に事情を確認します。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、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得を得られるよう努めます。

③ サービス事業者に対する苦情対応方針等

サービス事業者による苦情対応状況を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、改善に向けた対応がなされるよう、サービス事業者との十分な話し合い等を実施します。また、その後も必要に応じサービス事業者を訪問し、よりよいサービス提供が図れるようにします。

苦情対応窓口

【事業者の窓口】 担当 管理者 松本 優	所在地 電話番号 受付時間	広島県福山市神辺町川南 2338 番地 084-966-8141 9:00 ~ 17:00
【市町（保険者）の窓口】 福山市介護保険課	所在地 電話番号 受付時間	広島県福山市東桜町3番5号 084-928-1166 8:30 ~ 17:15
【公的団体の窓口】 広島県国民健康保険団体連合会	所在地 電話番号 受付時間	広島県広島市中区白島町19番49号 082-554-0783 8:30 ~ 17:15

9 事故発生時の対応

事業者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、ご利用者の身体的または精神的な通常と異なる状態についてサービス事業者から連絡があった場合は、下記のと通りの対応を致します。

① 事故発生の報告

事故によりご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始発防止策を明確にし、ご利用者および市町村（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についての検証を行い、再発防止に努めます。

③ 社会福祉施設総合損害保証保険に加入し、業務中の事故発生時には迅速に対応します。

10 緊急時の対応方法

利用者の家族に連絡し、家族の指示に従います。また、急病等で救急を必要と判断した場合は主治医・家族に連絡して救急車の出動を依頼します。

連絡先	連絡順位	氏名	住所	電話番号	備考
	第一				
	第二				
	主治医				

11 主治医の医師及び医療機関との連携

ご利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、ご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、ご利用者の疾患を踏まえた支援を円滑に行うことを目的とします。入院時には、ご利用者またはご家族から、当事業所名及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。

12 ご利用者自身によるサービスの選択と同意

① ご利用者自身がサービスを選択することを基本に支援し、サービスの内容、利用料等の情報を、下記の通り適正にご利用者またはご家族に対して提供するものとします。

- ・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予めご利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事ができること、ご利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由を求めることができることを説明します。
- ・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、ご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。
- ・当事業所がケアプランに位置付けている訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は「別紙2」の通りです。・居宅サービス計画等の原案計画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を開催、またはやむをえない事由で開催ができない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、ご利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

② 主治の医師等が、一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した場合、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」に沿った支援を実施いたします。具体的には、ご利用者またはそのご家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、ご利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握を実施します。その際にご利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス提供の調整等を行います。

13 感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業所は、感染が発生した際の予防、またはまん延防止のために、次の各号に掲げる措置を講じます。

- 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実施します。

14 業務継続計画の策定等について

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護サービスを継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務計画に従って必要な措置を講じます。
- ② 従業員に対し、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実施します。
- ③ 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。

15 虐待の防止

事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ・虐待の未然防止
- ・虐待の早期発見
- ・虐待等への迅速かつ適切な対応

- ① 事業所における虐待の発生またはその再発を防止する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）を定期的を開催するとともに、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を実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。

担当者 管理者 松本 優

16 ハラスメントについて

事業所は、ご利用者、家族、その他関係者の方々、そして職員が安心してサービスを利用・提供できるよう、あらゆるハラスメント行為の防止と排除に努めます。

- ① ハラスメントに関する事業者の取り組みとして、職場内でのハラスメント対策を行います。
 - ・セクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、パワーハラスメント、マタニティハラスメント
- ② ご利用者・ご家族・関係者の方々から職員へのハラスメント、暴言、暴力、不当な要求、つきまとい、セクシュアルハラスメント、カスタマーハラスメントなど職員の業務を妨げ、精神的・身体的苦痛を与える行為。

・職員からご利用者・ご家族・関係者の方々へのセクシュアルハラスメントなど、皆様の尊厳を傷つける行為。

当事業所の対応

万が一、ハラスメント行為が確認された場合、当事業所は事実関係を確認の上、必要に応じて以下の対応を毅然として適切に行います。

- ・関係者への注意
- ・サービス提供の中止や契約解除、制限
- ・関係機関（警察、弁護士、市町村の介護保険担当部署）との連携

ご相談窓口

ハラスメントに関するご相談や苦情、サービス内容に関するご意見・要望がございましたら、下記までご連絡ください。

担当者 管理者 松本 優

電話番号 084-966-8141

ご利用者・ご家族・その他関係者の方々と職員が共に尊重し合い、安心して過ごせる環境維持のため、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

17 雑則

ご利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、以下の対応をさせていただきます。

ア 書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を可能とします。

イ ご利用者等の押印について、求めないことを可能とします。

令和 年 月 日

居宅介護支援契約の締結にあたり、前記により重要事項を説明しました。

事業者	所在地 名称	広島県福山市神辺町川南 2338 番地 有限会社 コアメイト 居宅介護支援事業所 もみの木 代表取締役 松本美智江	印
説明者	所属 氏名	居宅介護支援事業所 もみの木 松本 優	印

居宅介護支援契約の締結にあたり、前記により重要事項の説明を受け同意します。

利用者 住所 _____

氏名 _____

家族または代理人 住所 _____

氏名 _____