

居宅介護支援重要事項説明書

1. 事業者の概要

事業者名	有限会社ホームケアながさき
所在地	東京都豊島区长崎5丁目2番14号
代表者名	代表取締役 森 幸生
電話番号	03-5988-7377
法人設立年月日	平成10年6月1日

2. 事業所の概要

(1) 名称等

事業所名	有限会社ホームケアながさき
介護保険指定番号	1371600097
所在地	東京都豊島区南長崎5丁目9番10号 レジェンド南長崎101
管理者	夏目 裕子
電話番号	03-5988-7388
通常のサービス実施地域	<p>●豊島区 南長崎・長崎・千早・要町1丁目(19~34番地)・千川1丁目・ 西池袋4丁目(19~40番地)・目白4丁目(26~32番地)</p> <p>●中野区 江原町・松が丘・江古田1丁目、2丁目(1~20番地)・ 上高田5丁目</p> <p>●練馬区 旭丘1丁目・豊玉上1丁目(1~19番地)・ 豊玉北1丁目(1~18番地)</p> <p>●新宿区 西落合・中落合1丁目(1~19番地)、2丁目、3丁目・ 下落合4丁目(16~27番地)・中井2丁目</p>

(2) 同事業所の職員体制

	常勤	非常勤	計	備考
管理者	1名		1名	介護支援専門員兼務
介護支援専門員	3名		3名	

(3) 窓口開設時間

開設日	平日(土・日・祭日・12月31日~1月3日は休業)
開設時間	9:00~18:00

3. 運営の方針

- (1)事業所の介護支援専門員は、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように利用者の立場にたって援助を行います。
- (2)事業は、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および福祉サービスが、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。
- (3)指定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又は特定の居宅サービス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)指定居宅介護支援の提供に当たっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保険・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- (4)介護保険サービスと障害福祉サービスを併用する利用者については、特定支援事業者との連携に努めます。
- (5)集合住宅と同一敷地内の居宅サービス事業所のみを居宅サービス計画に位置づける場合は、利用者の同意をえたうえで適切に行います。
- (6)居宅介護支援は、その専門職である介護支援専門員に担当させて行います。

4. 利用料

(1)利用料

要介護認定を受けた方は、介護保険制度から全額給付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、保険給付金が直接事業者を支払われない場合（法定代理受領ができなくなった場合）1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当社からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日区の窓口に出すと、差額の払戻しを受けられます。

居宅介護支援費(Ⅰ)・1	12,380円
居宅介護支援費(Ⅰ)・2	16,085円
初回加算	3,420円
退院・退所加算	6,840円
通院時情報連携加算	570円

上記料金表に記載のない料金については、指定居宅サービス介護給付費にもとづいて計算いたします。

(2)交通費

交通費は、通常のサービス実施地域外は実費をいただきます。

- (3)利用者は当該利用者に関する居宅介護支援サービスの実施記録の複写物の交付を受けることができます。この場合、実費をいただきます。(A4・1ページにつき¥10)

(3)解約料

利用者は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。

5. 居宅介護支援の内容および提供方法

(1) 内容

居宅サービス計画の作成	継続的なサービス提供の調整をします。
調査(課題分析)の方法	当社所定の様式で行います。
経過観察・再評価	実施状況を確認し変更のご希望等を伺います。
給付管理	サービス事業者の依頼点数管理を行います。
要介護認定について	変更・更新等の便宜を図ります。

(2) 提供方法

電話で申し込み →ご自宅を訪問

- ①契約 当法人の居宅介護支援事業についてご説明した上で契約します。
- ②状態の把握 利用者ご本人やご家族の抱えている問題点や解決すべき課題を分析します。(課題分析には当社所定の様式を用います。)
- ③計画原案の作成 在宅サービス事業者に関する情報を提供し、利用者が事業者を選びます。利用者は居宅サービス計画に位置づける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等について説明を行い、理解を得るものとします。
加えて、指定居宅介護支援提供開始にあたり、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、前6か月間に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(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か月間に事業所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中に同一の指定居宅サービス事業者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につき説明を行い、理解を得よう努めるものとします。
- ④サービス担当者との調整 介護支援専門員を中心に、サービス担当者や利用者、ご家族も参加し意見交換を行います。
- ⑤居宅サービス計画の作成 介護サービスの基本方針、目標、サービスの種類や内容などを利用者のご希望や心身の状態を十分考慮してお作りします。また、サービスの利用料等の負担金額の見積りを計算し、ご説明します。
- ⑥利用者の同意 居宅サービス計画を作成した際には、その内容について利用者から文書で同意を受け、交付します。
- ⑦介護支援専門員は、医療系サービスを位置付けるにあたり主治医に意見を求め、居宅介護サービス計画を交付します。また、利用者の口腔に関する問題や服薬状況及び利用者の状態等について、主治医に必要な情報伝達を行います。
- ⑧地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めるものとします。
- ⑨実際のサービス利用(その後毎月の継続サービス内容)

(3) テレビ電話装置を活用したモニタリングの実施

テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施方法と利点は以下の通りです。

- ①利用者の状態が安定していることを前提として実施します。
- ②実施にあたっては、主治医及びサービス事業者等の合意を得ます。
- ③2月に1回は利用者の居宅を訪問して面接を行います。
- ④移動が不要であるため、ケアマネージャーとの日程調整が容易になります。
- ⑤訪問者を自宅に招き入れないため、利用者の心理的負担が軽減されます。
- ⑥感染症が流行している状況でも、非接触での面接が可能になります。
- ⑦利用者の健康状態や住環境については、画面越しでは確認が難しいことから、サービス事業所の担当者から情報提供を受けます。

次の場合には、申し訳ございませんが、契約をお断りすることがあります。

- ・当事業所のスタッフの人数では対応できない場合（地域的に不足している場合も含む）
- ・利用者のご住所が、当事業所の通常の事業実施地域外である場合
- ・利用者が他の指定居宅介護支援事業者にも依頼を行っている場合

6. 居宅介護支援の業務範囲外の内容

ケアマネージャーは、ケアプランの作成やサービスの調整等を行います。下記に示すような内容は業務範囲外となります。これらのご要望に対しては、必要に応じて他の専門職を紹介いたします。

- ①救急車への同乗
- ②入退院時の手続きや生活用品調達等の支援
- ③家事の代行業務
- ④直接の身体介護
- ⑤金銭管理

7. 秘密保持

事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

7. 個人情報の保護

- ① 事業所は、利用者又は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イン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ② 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとします。

8. サービスの終了

①お客様のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出くださればいつでも解約できます。

②当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介いたします。

③自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が非該当(自立)・要支援1・要支援2と認定された場合

※この場合、条件を変更して再度契約することができます。

- ・お客様がお亡くなりになった場合

④その他

以下の場合、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

- ・お客様やご家族などが介護支援専門員に対してパワーハラスメント行為を行い、停止を求めたにも関わらずなお、継続する場合
- ・お客様やご家族などが介護支援専門員に対してセクシャルハラスメント行為を行い、停止を求めたにもかかわらずなお、継続する場合
- ・お客様やご家族などが当社や当社の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

9. 事故発生時の対応

指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、区等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

2. 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。

3. 事業所は、利用者に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。

10. 医療・介護の連携

医療機関に入院されるときは、担当ケアマネージャーの氏名と当事業者名を医療機関にお伝えください。

11. 虐待の防止について

① 事業所は、利用者の人権擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じるものとします。

② 虐待の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。

- ③ 虐待の防止のための指針の整備
- ④ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- ⑤ 上記措置を適切に実施するための担当者の設置
- ⑥ 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者(利用者の家族等高齢者を現に擁護する者)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、これを区に通報するものとします。

12. 業務継続計画の策定

- (1)事業所は、感染症や非常災害の発生等において、及び非常事態時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下、「業務継続計画」という)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。
- (2)事業所は、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。
- (3)事業所は、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。

13. 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう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します)を概ね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ます。
- ③ 事業所において、介護支援専門員に対し、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実施します。

14. 身体拘束

事業所は、当該利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という)は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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。

15. 賠償責任

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

16. 提供するサービスの第三者評価 実施なし

17. その他運営についての留意事項

事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備します。

- ① 採用時研修 採用後3ヶ月以内
- ② 継続研修 年2回以上
- ③ 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- ④ 従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれら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。
- ⑤ 事業者は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場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従業者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講じます。
- ⑥ この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、有限会社ホームケアながさきと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

18. サービス内容に関する苦情

1. 事業所は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置付けられた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

(1)当社お客様相談、要望、苦情等の窓口

居宅介護支援に関する相談、要望、苦情等は下記窓口までお申し出ください。

<サービス相談窓口>

電話番号:03-5988-7377 (受付時間 9:00~18:00)

(2)その他

当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

・豊島区 介護保険課	南池袋 2-45-1 (月)~(金) 祝祭日・12/29~1/3 除く 8:30 AM ~ 17:00 PM	TEL 3981-1111
・中野区 介護保険 事業者指導調整担当	中野 4-8-1 中野区役所2階 (月)~(金) 祝祭日・12/29~1/3 除く 8:30 AM ~ 17:15 PM	TEL 3228-8878
・練馬区 保健福祉サービス苦情調整委員	豊玉北 6-12-1 区役所西庁舎3階 (月)~(金) 祝祭日・12/29~1/3 除く 8:30 AM ~ 17:15 PM	TEL 3993-1344
・新宿区 介護保険課給付係	歌舞伎町 1-4-1 区役所2階 (月)~(金) 祝祭日・12/29~1/3 除く 8:30 ~ 17:00 PM	TEL 5273-3497
・東京都 国民健康保険団体連合会	飯田橋 3-5-1 東京区政会館 11 階 (月)~(金) 祝祭日・12/29~1/3 除く	TEL 6238-0177

	9:00 AM ~ 17:00 PM	
・板橋区 介護保険苦情・相談室	板橋 2-66-1 (月)~(土) 祝祭日・12/29~1/3 除く 9:00 AM ~ 17:00 PM	TEL 5970-1202

2. 事業所は、提供した居宅介護支援に関し、介護保険法第23条の規定により区が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求め又は当該区の従業者からの質問若しくは照会に応じ、及び区が行う調査に協力するとともに、区から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。
3. 事業所は、提供した指定居宅介護支援に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

19. 個人情報の保護

1. 事業所は、利用者又は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扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとします。
2. 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとします。

当事業者の個人情報取扱方針は【別紙】のとおりです。

ホームページ <https://www.homecare-nagasaki.com/> E-mail info@homecare-nagasaki.com

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して重要な事項を説明し、重要事項説明書を交付しました。

事業者
所在地 東京都豊島区南長崎5丁目9番10号 101
名称 有限会社 ホームケアながさき
代表取締役 森 幸生 (印)
説明者
所属 居宅介護支援事業部
氏名 (印)

私は、事業者から重要事項説明書の交付と説明を受け、了承しました。

利用者
住所 _____
氏名 _____ (印)
(代理人)
住所 _____
氏名 _____ (印)
続柄 _____