

## 重要事項説明書（指定居宅介護支援）

この「重要事項説明書」は、居宅介護支援サービスに係る各市町村条例の規定に基づき、指定居宅介護支援サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

### 1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	株式会社 孫の手
代表者氏名	代表取締役 浦野 幸子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	群馬県太田市大原町 156 番地 3 (電話：0277-46-7010 ファックス番号：0277-46-7020)

### 2 利用者に対する指定居宅介護支援を実施する事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	居宅介護支援事業所 孫の手・とちぎ
介護保険指定 事業所番号	栃木市指定 0970302451
事業所所在地	栃木県栃木市柳橋町 22 番 7 号
連絡先 相談担当者名	(連絡先電話：0282-25-0088 ファックス番号：0282-25-0080) (相談担当者氏名：岩崎 美枝)
事業所の通常の 事業の実施地域	栃木市

#### (2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日までとする。(ただし夏季休暇、年末年始休暇を除く)
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までとする。

### 3 事業所の職員体制

管理者	管理者兼主任介護支援専門員 岩崎 美枝
-----	---------------------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、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。 2 従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1 名 介護支援専門員 と兼務
介護支援 専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤 1 名 以上

#### 4 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	<p>要介護者等からの相談に応じ、又要介護者とその心身の状況や置かれている環境等に応じて本人やその家族の意向を元に、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事を目的とする。</p>
運営の方針	<p>利用者が要介護状態に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事業を行う。</p> <p>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多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるように配慮して行う。</p> <p>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事の無いように公正中立を保持する。</p> <p>事業を行うに当たっては、利用者の所在する市町村、包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。</p>

#### 5 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料(月額)	利用者負担額(介護保険適用の場合)
① 居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます)
② 居宅サービス事業者との連絡調整				
③ サービス実施状況把握、評価				
④ 利用者状況の把握				
⑤ 給付管理				
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助				
⑦ 相談業務				

##### (1) 居宅介護支援費 (I)

区分・要介護度		基本単位	
居宅介護支援費 (I)	(i) 介護支援専門員 1 人当りの利用者数が 45 人未満の場合	要介護 1・2	1,086 単位
		要介護 3・4・5	1,411 単位
	(ii) 介護支援専門員 1 人当りの利用者数が 45 人以上 60 人未満の場合	要介護 1・2	544 単位
		要介護 3・4・5	704 単位
	(iii) 介護支援専門員 1 人当たりの利用者数が 60 人以上の場合	要介護 1・2	326 単位
		要介護 3・4・5	422 単位

※保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、上記にかかる利用料は全額を一旦お支払いいただきます。この場合「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えて後日保険者の窓口に提出しますと全額払い戻しを受けられます。

(2) 加算料金以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算種類	基本単位	算定回数等
初回加算 1月につき	300 単位	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時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
特定事業所加算 (I)	519 単位	厚生労働大臣が定める基準に適合する場合 (1月につき) ※特定事業所医療連携加算についてはターミナルケアマネジメント加算や退院・退所加算の実績による
特定事業所加算 (II)	421 単位	
特定事業所加算 (III)	323 単位	
特定事業所加算 (A)	114 単位	
特定事業所医療介護連携加算	125 単位	
入院時情報連携加算 (I)	250 単位/月	利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報提供を行った場合 ※入院日以前の情報提供を含む ※営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む
入院時情報連携加算 (II)	200 単位/月	利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報提供を行った場合 ※営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合は、その翌日を含む
退院・退所加算 (I) イ	450 単位	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により1回受けた場合 (入院又は入所期間中1回を限度)
退院・退所加算 (I) ロ	600 単位	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けた場合 (入院又は入所期間中1回を限度)
退院・退所加算 (II) イ	600 単位	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回以上受けた場合 (入院又は入所期間中1回を限度)
退院・退所加算 (II) ロ	750 単位	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回受けた (内1回はカンファレンスによる) 場合 (入院又は入所期間中1回を限度)
退院・退所加算 (III)	900 単位	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により3回以上受けた (内1回はカンファレンスによる) 場合 (入院又は入所期間中1回を限度)
通院時情報連携加算 1月に1回を限度	50 単位/月	利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師又は歯科医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合は、利用者1人につき1月に1回を限度として所定単位数を加算する
緊急時等居宅カンファレンス加算 1月につき2回を限度	200 単位	病院等からの求めにより当該病院等の意思又は看護師と共に利用者宅を訪問しカンファレンスを行い必要に応じ

		て居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合
ターミナルケアマネジメント加算	400 単位	在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者を提供した場合

■地域別単価（1 単位当たり）栃木市（7 級地）10.21 単位

### (3) その他の費用について

① 交通費	<p>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。</p> <p>なお、自動車を使用した場合は次のとおり請求いたします。</p> <p>(1) 通常の事業の実施地域を超えてから片道 30 キロメートル未満 300 円</p> <p>(2) 通常の事業の実施地域を超えてから片道 30 キロメートル以上 10 キロメートル毎に 100 円</p>
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 6 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも 1 月に 1 回

※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

### 7 居宅介護支援の提供にあたって

- (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要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 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、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとしします。

### 8 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し初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時は、いつでも身分証を提示します。

### 9 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備

し、サービス提供を開始した日から5年間保存します。

#### 10 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 岩崎 美枝
-------------	-----------

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

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。

#### 11 ハラスメント対策について

(1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境作りを目指します。

(2) 利用者が事業者の職員に対して行う、暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷の迷惑行為、セクシャルハラスメント等の行為を禁止します。

#### 12 衛生管理等

(1) 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、次に掲げる措置を講じます。

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、従業者に周知徹底しています。

(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) 従業者に対し、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行います。

#### 13 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、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するため、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、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 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に行います。

(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。

#### 1 4 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li> <li>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という）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。</li> <li>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。</li> <li>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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li> </ul>
<p>(2) 個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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ぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</li> <li>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、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。</li> <li>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）</li> </ul>

#### 1 5 事故発生時の対応方法について

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は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

<p>保険会社名</p>	<p>あいおいニッセイ同和損害保険株式会社</p>
<p>保険名</p>	<p>介護保険・社会福祉事業者総合保険</p>

補償の概要	事業者が所有、使用又は管理している各種の施設・装備・用具等の不備や業務活動上のミスが原因で第三者の身体障害や財物損壊等が生じ、被害者側との間に損害賠償問題が発生した場合の補償として
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------

## 16 サービス提供に関する相談・苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
- ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握する為必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
  - ・管理者は事実関係の確認を行う。
  - ・特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
  - ・相談担当者は把握した状況について検討を行い、速やかに対応を検討する。
  - ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ対応方法を含めた結果報告を行う。

### (2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> 居宅介護支援事業所 孫の手・とちぎ 担当： 岩崎 美枝	所在地 栃木県栃木市柳橋町 22 番 7 号 電話番号 0282-25-0088 ファックス番号 0282-25-0080
<b>【市町村の窓口】</b> 栃木市役所 保健福祉部 高齢介護課 介護保険係	所在地 栃木県栃木市万町 9 番 25 号 電話番号 0282-21-2251
<b>【栃木県の窓口】</b> 栃木県庁 高齢対策課	所在地 栃木県宇都宮市塙田 1 丁目 1 番 20 号 電話番号 028-623-3148
<b>【公的団体の窓口】</b> 栃木県国民健康保険団体連合会	所在地 栃木県宇都宮市本町 3 番 9 号 電話番号 028-643-2220

17 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和      年      月      日
-----------------	-------------------------

上記内容について、「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（平成11年厚生省令第38号）」第4条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	群馬県太田市大原町 156 番地 3
	法人名	株式会社 孫の手
	代表者名	代表取締役 浦野 幸子
	事業所	居宅介護支援事業所 孫の手・とちぎ 管理者 岩崎 美枝
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印
	本人との関係	

(別 紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について及び要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する事項について

1 居宅介護支援業務の実施

- ① 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るものとします。
- ② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、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。
- ③ 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、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、また居宅サービス計画に位置付けられ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ます。

2 居宅サービス計画の作成について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。

利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。

ア 利用する居宅サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。

イ 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。

ウ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
- ② 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する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。

ア 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認し、同意を得られた場合、居宅サービス計画に位置付けされた居宅サービス事業者に居宅サービス計画を交付します。(居宅サービス計画の変更・更新時も含みます。)

イ 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。
- ④ 利用者が医療機関に入院した際、その入院先に担当介護支援専門員の氏名、連絡先を伝えてもらうよう依頼します。
- ⑤ 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業所等から利用者に係る情報提供を受けた時等必要と認める時には、利用者の服薬状況、口腔機能等心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを利用者の同意を得て主治の医師等に提供します。

### 3 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）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。
- ② 上記の把握に当たっては、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とし、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
- ④ 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

### 4 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

### 5 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

### 6 要介護認定等の協力について

- ① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。
- ② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

### 7 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

### 8 居宅支援事業所内の担当変更について

現在等事業所では特定事業所加算Ⅱ算定事業所の指定を受けております。今後も適切、円滑的にかつ継続的なケアマネジメントを行うため定期的に変更させて頂いております。

主な趣旨として

- I 事業所内で連携を図ることにより質の高いケアマネジメントを提供するため
- II 担当不在時にも迅速な対応ができるようにするため
- III 継続的な安定したマネジメントの提供を事業所として行うため

上記の事を目的とし今後も上記趣旨に従い担当変更等が生じる旨のご承諾を頂ければと思います。ご理解、ご協力の程、宜しくお願い致します。

#### 9 ケアマネジメントの公正中立の確保について

前6カ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、福祉用具貸与の各サービスの利用割合及び、各サービスごとの同一事業所によって提供されたものの割合について介護サービス情報公表制度において公表します。

#### 10 提供する居宅介護支援について

利用者が要介護認定までに居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置付ける事のないように配慮しながら計画の作成に努めます。作成した居宅サービス計画については、認定後に利用者の意向を踏まえ適切な見直しを行います。

#### 11 要介護認定後の契約の継続について

要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。この時、利用者から当事業所に対して契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了し解約料はいただきません。

#### 12 要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合の利用料について

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- ① 要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援なった場合には認定前に提供された居介護サービスに関する利用料金は原則的に利用者にご負担いただくこととなります。
- ② 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合は、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただく事となります。