

居宅介護支援事業所 のどか 重要事項説明書 (居宅介護支援用)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結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あれば、遠慮なく質問をしてください。

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（平成 11 年厚生省令第 38 号）」第 4 条の規定に基づき、指定居宅介護支援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	有限会社コミュニティーハウス
代表者氏名	代表取締役 井上 美智子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	愛媛県松山市高砂町四丁目 57 番地 6 Tel089-911-8333 fax089-911-8301
法人設立年月日	平成 13 年 1 月

2 利用者に対しての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 のどか
介護保険指定 事業者番号	松前町指定 (指定事業者番号) 3873500692
事業所所在地	愛媛県伊予郡松前町大字北黒田 173 番地 1
連絡先 相談担当者名	Tel 089-961-6353 fax 089-984-3637 管理者 坂口 明子
事業所の通常の 事業の実施地域	伊予郡松前町、松山市（島嶼部を除く）、伊予市、伊予郡砥部町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護保険の理念に基づくとともに、高齢者が自立して安全な生活が送れるよう、老化に伴い介護が必要なものに対して、適正な介護相談や、居宅介護サービス計画の作成等のサービス提供を行うことを目的とする。
運営の方針	1. 利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供を行う。 2. 利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた自立的な日常生活を営むことができるよう、居宅生活全般にあたる援助を行う。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	12 月 31 日から 1 月 3 日を除く月曜日から金曜日。
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分。

(4) 事業所の職員体制

管理者	坂口 明子
-----	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
主任介護支援専門員	介護支援専門員の指導・育成・相談・居宅介護支援業務を行います。	常 勤 1 名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常 勤 1 名

(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 解決すべき課題の把握(アセスメント)				
③ サービス担当者会議の開催				
④ サービス事業者等との連絡調整				
⑤ 利用者状況の把握(モニタリング)				
⑥ 相談援助				
⑦ その他の便宜の提供				

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人当りの利用者の数が 40 人未満の場合	居宅介護支援費 I (i) 10,860 円	居宅介護支援費 I (i) 14,110 円
“ 40 人以上 60 人未満の場合において、40 以上の部分	居宅介護支援費 I (ii) 5,440 円	居宅介護支援費 I (ii) 7,040 円
“ 60 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 I (iii) 3,260 円	居宅介護支援費 I (iii) 4,220 円

一定の ICT 等（AI を含む）の活用又は事務職員の配置を行った場合

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人当りの利用者の数が 50 人未満の場合	居宅介護支援費Ⅱ（ⅰ） 10,860 円	居宅介護支援費Ⅱ（ⅰ） 14,110 円
〃 50 人以上 60 人未満の場合において、50 以上の部分	居宅介護支援費Ⅱ（ⅱ） 5,270 円	居宅介護支援費Ⅱ（ⅱ） 6,830 円
〃 60 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Ⅱ（ⅲ） 3,160 円	居宅介護支援費Ⅱ（ⅲ） 4,110 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 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 2,000 円を減額することとなります。

※ 40 人以上（50 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、40 件目以上（50 件以上）になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅲを算定します。

※ 居宅介護サービスの利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にモニタリング等の必要なケアマネジメント業務や給付管理票の（原案の）作成など、請求にあたって必要な書類の整備を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合は居宅介護支援費を算定します。

	加 算	加算額	算 定 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（一月につき）
	入 院 時 情 報 連 携 加 算 Ⅰ	2,000 円	利用者が病院又は診療所に入院するに当たって、当該病院又は診療所の職員に対して、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を提供した場合（一月につき）
	入 院 時 情 報 連 携 加 算 Ⅱ	1,000 円	
	退 院 ・ 退 所 加 算 （ Ⅰ ） イ	4,500 円	利用者の退院又は退所に当たって、当該病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員と面談を行い、当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画を作成し、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（入院又は入所期間中につき1回）
	退 院 ・ 退 所 加 算 （ Ⅰ ） ロ	6,000 円	
	退 院 ・ 退 所 加 算 （ Ⅱ ） イ	6,000 円	
	退 院 ・ 退 所 加 算 （ Ⅱ ） ロ	7,500 円	
	退 院 ・ 退 所 加 算 （ Ⅲ ）	9,000 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開催すること。」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）
	特 定 事 業 所 加 算 （ Ⅰ ）	5,190 円	
	特 定 事 業 所 加 算 （ Ⅱ ）	4,210 円	
	特 定 事 業 所 加 算 （ Ⅲ ）	3,230 円	
	特 定 事 業 所 加 算 （ A ）	1,140 円	

	特定事業所医療介護連携加算	1,250 円	前々年度の 3 月から前年度の 2 月までの間において①退院・退所加算の算定に係る病院等との連携の回数が（情報の提供を受けた回数）の合計が 35 回以上。②ターミナルケアマネジメント加算を 5 回以上算定。特定事業所加算（Ⅰ）～（Ⅲ）を算定している事。（一月につき）
	通院時情報連携加算	500 円	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た上で、居宅サービス計画（ケアプラン）に記録した場合。（一月につき）
	緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000 円	病院または診療所の求めにより、病院または診療所の医師または看護師などと一緒に利用者宅を訪問し、カンファレンスをし、サービスの利用に関する調整を行った場合（月 2 回程度）
	ターミナルケアマネジメント加算	4,000 円	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に提供した場合（一月につき）
	中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数 の 10/100	居宅介護支援事業所が別に厚生労働省が定める地域にあり、1 月当たり実利用者数が 20 人以下の事業所である場合（一回あたり）
	中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数 の 5/100	別に厚生労働省が定める地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を越えて、指定居宅介護支援を行った場合（一回あたり）なお、当該加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越える場合の交通費は徴収しません。
	処遇改善加算	所定単位数の 2.1/100	処遇改善加算Ⅳに準ずる要件：（ⅰ）賃金体系等の整備及び研修の実地等・（ⅱ）職場環境の改善）を満たした場合。または令和 8 年度特例要件：生産性向上や協働化の取り組み（ケアプランデータ連携システムを利用）を満たした場合。

3 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、通常の営業地域の地点から 5 km 毎に 100 円を請求させていただきます。
-------	---

4 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。

5 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ます。

6 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員に周知徹底を図っています。
- ② 虐待防止のための指針の整備、利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備をしています。
- ③ 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- ④ 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（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、市町村に通報します。

7 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。

- ① 身体拘束防止のための対策を検討する会議を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- ② 身体拘束防止のための指針の整備、利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備をしています。
- ③ 従業員に対して、身体拘束を防止するための定期的な研修を実施しています。

ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、態様及び時間、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します。また、事業者として身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなっ

た場合は、直ちに身体拘束を解きます。

8 衛生管理等

- (1) 指定居宅介護支援事業所の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
- (3) 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。
 - 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会議を定期的に開催するとともに、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実施します。

9 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事業の提供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。

7 各サービスの利用割合について

当事業所のケアプランの訪問介護、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のとおりである。

8 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>	<ol style="list-style-type: none">① 事業者は、利用者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、適切な取り扱いに努めるものとします。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及び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、その秘密を保持すべき義務を、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	<p>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。</p> <p>② 事業者は、利用者及び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。</p> <p>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。）</p>
---------------	---

9 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。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
保障の概要	介護事故等への補償

10 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また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。

11 指定居宅介護支援内容の見積もりについて

(1) 担当介護支援専門員

氏 名 _____（連絡先： 089-961-6353 ）

(2) 提供予定の指定居宅介護支援の内容と料金

介護保険 適用の有無	利用料（月額）	利用者負担（月額）	交通費の有無
有	円	円	

(3) 1ヵ月当りの利用者負担額（利用料とその他の費用の合計）の目安

利用者負担額の目安額	0円
------------	----

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

12 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【事業所の窓口】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。
 - 利用者から寄せられた苦情に対し、担当者は直ちに現状の認識を行い正確な状況把握に努め、苦情内容の分析、発生原因、後発防止策、利用者への対応について、関係事業所等と検討を行いその内容を当事者へ報告します。
 - 発生した苦情については、内容如何にかかわらず苦情処理簿に記録し、今後のサービス提供の向上に役立てます。

(2) 苦情申立の窓口

【事業所の窓口】 居宅介護支援事業所 のどか 担当窓口 坂口 明子	所在地 伊予郡松前町大字北黒田 173 番地 1 電話番号 089-961-6353 ファックス番号 089-984-3637 受付時間 8:30~17:30
【市町村（保険者）の窓口】 松前町役場保険課介護保険係	所在地 伊予郡松前町大字筒井 631 番地 電話番号 089-985-4115 ファックス番号 089-985-4148 受付時間 8:30~17:15
【公的団体の窓口】 愛媛県国民健康保険団体連合会	所在地 松山市高岡町 101-1 電話番号 089-968-8800 ファックス番号 089-965-3800 受付時間 8:30~17:30

13 カスタマーハラスメントに関する対応について

当事業所では、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、職員が安全で働きやすい環境を確保することを重要な責務と考えています。

そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、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は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- カスタマーハラスメントに該当する行為の例
 - ・ 大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
- カスタマーハラスメントが認められた場合の対応

これらの行為が認められた場合には、

 - ・ 複数名での対応

- ・事実関係の記録
- ・サービス提供方法の見直し

などについて、ご相談させていただくことがあります。

必要に応じて、法人本部や顧問弁護士と連携し、適切な対応を検討いたします。

正当なご意見・ご要望について

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、これまでどおり誠意をもって対応いたします。

お気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し出ください。

14 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	愛媛県松山市高砂町四丁目 57 番地 6	
	法 人 名	有限会社コミュニティーハウス	
	代 表 者 名	代表取締役 井上 美智子	印
	事 業 所 名	居宅介護支援事業所 のどか	
	説 明 者 氏 名		印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

代理人	住 所	
	氏 名	印

(別 紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

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。

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。
 - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接すること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（アセスメント）の把握に努めます。
 - イ 利用する居宅サービス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。
 - ウ 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。
 - エ 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、サービス担当者会議を開催し、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。

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

事業所が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業所が居宅サービス計

画の変更が必要と判断した場合は、事業所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、この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。