

# 居宅介護支援重要事項説明書

## 1. 事業者

名 称 社会福祉法人 瑞浪市社会福祉協議会  
代 表 者 会 長 小 栗 茂  
所 在 地 瑞浪市樽上町1丁目77番地  
電 話 番 号 0572-68-4148  
FAX 番 号 0572-68-4173  
設立年月日 昭和56年 10月1日

## 2. 概要

### (1) 居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名 ハートピア居宅介護支援事業所  
平成11年9月17日指定 (岐阜県指令第537号の448)  
所在地 瑞浪市樽上町1丁目77番地  
瑞浪市市民福祉センター「ハートピア」内  
介護保険指定番号 2171600014  
サービス提供地域 瑞浪市内 (特別な事由がある場合において、通常の実施地域を超えて  
居宅介護支援を提供する時は、交通費1km27円を実費で頂きます。)

### (2) 当法人のあわせて実施する事業

①訪問介護事業 平成12年1月28日指定 (岐阜県指令第537号の112)  
②予防訪問介護相当サービス 平成30年4月 1日指定 (瑞浪市指令第258号の14)

## 3. 職員体制

| 職 種          | 区 分 | 業 務 内 容                   | 人数 |
|--------------|-----|---------------------------|----|
| 1. 事業所長(管理者) | 常 勤 | 事業所の運営及び業務全般の管理・介護支援専門員業務 | 1  |
| 2. 主任介護支援専門員 | 常 勤 | 居宅介護支援サービス等にかかわる業務        | 1  |
| 3. 介護支援専門員   | 常 勤 | 居宅介護支援サービス等にかかわる業務        | 2  |
| 4. 介護支援専門員   | 非常勤 | 居宅介護支援サービス等にかかわる業務        | 1  |

## 4. 営業日及び時間

営業日 月曜日から金曜日、ただし祝日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く  
受付時間 午前8時30分から午後5時15分まで  
緊急連絡先 事業所代表携帯 090-7698-6096 (受付時間外も対応可能)

## 5. 運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や提供を受けている指定居宅介護サービス、またそのおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営む事が出来るように「居宅サービス計画」等の作成、変更を行います。

併せて、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・介護等サービスと綿密な連携及び連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

## 6. 居宅介護支援の内容

- ①利用者宅を訪問し、利用者及び家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
- ②提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- ③居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等が集まり、ケアプランの内容について話し合い、サービス実施の同意を利用者から書面で得ます。(サービス担当者会議)
- ④少なくとも月に1回は利用者と面接を行い、利用者の心身の状態やケアプランの利用状況等について確認します。(モニタリング)
- ⑤ケアプラン作成後、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。(給付管理)
- ⑥利用者の要介護認定の更新申請や状態変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう援助します。また利用者が希望する場合、要介護認定の申請を代行します。
- ⑦利用者が自宅での生活が困難になった場合や、利用者が介護保険施設への入所を希望した場合利用者及びその家族に介護保険施設等に関する情報を提供します。

\*また、下記の条件に当てはまる場合は、少なくとも二か月に1回利用者宅を訪問し、実施状況の把握を行い、利用者宅を訪問しない月においてはテレビ電話装置等を活用して面接します。

- ①利用者の心身の状態が安定していること。
- ②利用者がテレビ電話装置等を介して、意思疎通が出来ること。(家族のサポートがある場合も含む)
- ③テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。
  - ・テレビ電話装置等を活用して面接を行うことについて、文書により利用者の同意を得ること。
  - ・サービス担当者会議において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。

\*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. 利用料金

サービス利用料については、下表のとおりです。

介護保険適用となる場合は、下記利用料(下記記載加算含む)をお支払いいただく必要はありません。ただし、介護保険適用の場合でも保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者に支払われない場合があります。その場合は一旦料金を頂き、指定居宅介護支援提供証明書を発行いたしますので、後日差額の払い戻しを受けることができます。

|            |                             |           |        |
|------------|-----------------------------|-----------|--------|
| 居宅介護支援費(Ⅰ) | 介護支援専門員一人当たりの<br>担当件数が1～45件 | 要介護 1・2   | 1086単位 |
|            |                             | 要介護 3・4・5 | 1411単位 |
| 特定事業所加算Ⅱ   | 421単位(上記の単位数に加算されます)        |           |        |

\* 居宅介護支援費は単位数に地域区分別単価(10.0円)を乗じた額となります。

### 加算

| 加算名称            | 単位数   | 算定回数・要件等                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 初回加算            | 300単位 | 新規に居宅サービス計画を作成する場合<br>要介護状態区分が2区分変更された場合                                                                                                                                                        |
| 入院時情報連携加算(Ⅰ)    | 250単位 | 利用者の入院当日及び入院日以前に、医療機関の職員に対して必要な情報を提供した場合                                                                                                                                                        |
| 入院時情報連携加算(Ⅱ)    | 200単位 | 利用者の入院日の翌日・翌々日に、医療機関の職員に対して必要な情報を提供した場合                                                                                                                                                         |
| 退院・退所加算(Ⅰ) イ    | 450単位 | 医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供を行い居宅サービス計画の作成を行った場合。<br>(Ⅰ) イ 連携 1回(カンファレンス参加無し)<br>(Ⅰ) ロ 連携 1回(カンファレンス参加あり)<br>(Ⅱ) イ 連携 2回(カンファレンス参加無し)<br>(Ⅱ) ロ 連携 2回(カンファレンス参加あり)<br>(Ⅲ) 連携 3回(カンファレンス参加あり) |
| 退院・退所加算(Ⅰ) ロ    | 600単位 |                                                                                                                                                                                                 |
| 退院・退所加算(Ⅱ) イ    | 600単位 |                                                                                                                                                                                                 |
| 退院・退所加算(Ⅱ) ロ    | 750単位 |                                                                                                                                                                                                 |
| 退院・退所加算(Ⅲ)      | 900単位 |                                                                                                                                                                                                 |
| 通院時情報連携加算       | 50単位  | 利用者が医療機関において、医師または歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師等に必要な情報の提供を行うとともに、医師から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                                                                                                        |
| ターミナルケアマネジメント   | 400単位 | 在宅で死亡した利用者に対して、ターミナル期に、医療やケアの方針に関する利用者またはその家族の意向を把握したうえで、通常よりも頻回に訪問し状況を記録、医師やサービス事業所へ提供した場合                                                                                                     |
| 緊急時等居宅カンファレンス加算 | 200単位 | 病院等の求めにより、病院等の職員とともに居宅を訪問しカンファレンスを行いサービスの調整を行った場合(1か月に2回を限度)                                                                                                                                    |

### 減算

| 減算名称           | 単位数                     | 算定要件                                                          |
|----------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 運営基準減算         | 所定単位数の50%で算定            | 運営基準に沿った適切な居宅介護支援が提供できていない場合                                  |
| 特定事業所集中減算      | 1月につき200単位を減算           | 正当な理由なく所定の事業所に80%以上集中した場合(指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型通所介護・指定福祉用具貸与) |
| 高齢者虐待防止措置未実施減算 | 所定単位数の100分の一に相当する単位数を減算 | 虐待の発生またはその再発を防止する為の措置が講じられていない場合                              |

## 8. 介護支援専門員の交代

### ①事業者からの介護支援専門員の交代

事業者の都合により、介護支援専門員が交代することがあります。交代の際には、利用者に対して不利益が生じないように充分配慮します。

### ②利用者からの交代の申し出

介護支援専門員の交代を希望される場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情とその他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して交代を申し出ることが出来ます。ただし、利用者から特定の介護支援専門員を指名することはできません。

## 9. 利用者自身によるサービスの選択と同意

### ①利用者自身がサービス選択することを基本に支援し、サービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または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、利用者は事業者に対して、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ことが出来ます。又、利用者は事業者に対して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の説明を求めることが出来ます。
- ・特定の事業者に不当に偏った情報を提供するようなことや、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致しません。

(各サービス事業所の利用実績の割合と、同一事業所によって提供されたものの割合を、年2回算出し説明いたします。)

- ・居宅サービス計画等の原案に位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の招集や、やむをえ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、利用者及び当該居宅サービス担当者との合意を図ります。

### ②ターミナルケアマネジメントの同意

末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が、1か月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその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)をさせていただきます。また、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した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内容の調整等を行います。

## 10. 居宅サービス計画の変更

利用者が、居宅サービス計画の変更を希望された場合、または事業者が変更が必要であると判断した場合は、事業者と利用者の双方の合意に基づき、居宅介護サービス計画を変更します。

## 11. 居宅介護支援の記録と交付

事業者は利用者に対する居宅介護支援の実施について、その内容を記録し契約完結の日から5年間保管します。



利用者は事業者の営業時間内に、その事業所にて当該利用者に関するサービス実施記録を閲覧する事が出来ます。また、その複写物の交付を受ける事が出来ます。

利用者又は事業者が解約を文書で通知し、かつ利用者が希望した場合、事業者は直近の居宅サービス計画およびその実施状況に関する文書を作成し、利用者に交付します。

## 12. 秘密の保持

- ①事業者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及び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。

- ②事業者は、利用者からあらかじ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、当該家族の個人情報を用いません。

## 13. 事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関わらず、サービス提供の過程において発生した利用者の身体的または精神的に通常と異なる状態についてサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のとおり対応します。

- ①事故発生時の報告

事故により**利用者**の状態に影響する可能性がある場合は、必要に応じて速やかに市町村(保険者)に報告します。

- ②処理経過及び発生防止の策の報告

①の事故報告を受け取った場合は、経過処理、事故発生の原因及び再発防止策を策定し市町村(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。

## 14. 緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者からの緊急の連絡があった場合は、あらかじめ確認している連絡先及び医療機関に連絡し指示に従います。

## 15. 主治の医師及び医療機関等との連絡

利用者の疾患に対する対応を円滑に行う為、事業者は利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、利用者の疾患に対する情報について必要に応じ連絡を取らせていただきます。

このため、以下の対応をお願いいたします。

- ①利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるように、名刺を貼り付ける、または一緒に保管する等の対応をお願いします。
- ②入院時には、利用者または家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名前を伝えていただきますようお願いいたします。

## 16. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者

瑞浪市社会福祉協議会事務局長 加藤誠二

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（現に擁護している家族・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（保険者）に通報します。

## 17. 身体拘束について

事業者、介護支援専門員は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれある場合など、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時は利用者及び家族に対して説明し同意を得たうえで、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等について記録を行います。

また、事業者、家族と協議しながら、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。

## 18. 業務継続計画の策定等

感染症や災害の発生時に継続的にサービスを提供できる体制を構築する為、業務継続計画を策定し、研修や訓練を行い、対応力の向上を図ります。

また、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。

## 19. 感染症の予防及びまん延防止の為の措置

当該指定居宅介護支援事業所における感染症予防及びまん延防止の為の指針を整備し、対策を検討する委員会を半年に1回以上開催し、その結果を従業者に周知します。

また、介護支援専門員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うとともに、感染症の予防及びまん延防止の為の研修及び訓練を定期的実施します。事業所の設備及び備品について衛生的な管理に努めます。

## 20. ハラスメント対策

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働しやすい環境づくりを目指しています。

## 21. 契約の終了

- 1.利用者が死亡した場合
- 2.要介護認定により、利用者の心身の状態が自立と判断された場合
- 3.利用者が介護保険施設に入所した場合
- 4.事業所が閉鎖または、解散命令を受けた場合
- 5.事業所が保険の指定を取り消された場合、または指定を辞退した場合

(利用者からの中途解約)

- 1.利用者は本契約の有効期間中、契約終了を希望する日の7日前までに、解約の希望を事業者へ通知する事で、解約する事が出来ます。
- 2.利用者は事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約する事が出来ます。
- 3.事業者もしくは介護支援専門員が、正当な理由なく居宅介護支援を実施した場合
- 4.事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- 5.事業者もしくは介護支援専門員が故意または過失により、利用者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つける、または著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められた場合

(事業者からの契約解除)

- 1.利用者がその身体状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、または不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
  - 2.利用者及びその家族が、故意または重大な過失により、事業者もしくは介護支援専門員の生命・身体・財産・信用等を傷つける。または、暴力行為やハラスメント等の著しい不信行為を行い、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約を継続するのが困難となった場合
- \* 事業者から契約を解除する場合は、原則として契約終了の効力が生じる30日前までに書面にて、契約解除の事由及び契約を終了させる旨を通知します。ただし、緊急かつやむを得ない場合はこの限りではありません。

## 22. 身分証の携行

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そ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。

## 23. サービス利用にあたっての禁止行為について

- (1) 見守りカメラの設置、介護支援専門員の写真を撮影、及び無断でSNS等へ掲載する行為  
(個人情報保護法に準じて事前に介護支援専門員に許可を得てください。)
- (2) 事業者もしくは介護支援専門員に対して行う、暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為
- (3) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為

## 24. 情報の開示

- ①当事業所は、利用者の求めに応じ、ご契約者ご自身に関するサービス提供記録を開示しております。ただし、ご本人以外からの請求に関しましては、書面にてご本人様の了解を得てからになります。あらかじめ、ご了承ください。（記録は5年間保存します。）
- ②利用者自らが、事業所を選択するための情報を公表しています。利用者本位の選択により事業者のサービスの質の向上を図ることを主旨として、そのサービスの内容についての情報となっています。これらの情報はインターネットでも閲覧が可能です。

<http://www.kaigokennsaku.mhlw.go.jp/>

## 25. 利用者からの相談または苦情に対する窓口

### (1)相談窓口

担当者 小出 由希子

電話番号 0572-68-4148

FAX番号 0572-68-4301

受付時間 毎週月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分まで

### (2)苦情受付窓口

電話番号 0572-68-4148

### (3)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直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者及びサービス事業者から事情を確認します。又、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開催し、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、納得していただけるように努めます。

### (4)苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者よりの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、よりよいサービスが提供されるよう、十分な話し合い等を実施します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるように努めます。

### (5)苦情申し立て機関が下記のとおり設置されております。

#### 外部苦情相談窓口

|                               | 電話番号                     | FAX番号        | 対応時間                   |
|-------------------------------|--------------------------|--------------|------------------------|
| 瑞浪市役所高齢福祉課<br>(土・日・祝日を除く)     | 68-2116                  | 66-1278      | 午前8時30分から<br>午後5時15分まで |
| 岐阜県国民健康保険団体連合会<br>(土・日・祝日を除く) | 058-273-1111<br>(内線2597) | 058-277-0431 | 午前9時から<br>午後5時まで(平日)   |



## 第三者委員

地域にお住いの以下の方を第三者委員に選任し、公正・中立な立場から本事業所へのサービスに対するご意見等をいただいています。

本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

| 瑞浪市社会福祉協議会第三者委員 |              |  |
|-----------------|--------------|--|
| ◎ 木股 恭一         | 0572-68-8572 |  |
| ◎ 伊藤 隆二         | 0572-65-4183 |  |

(事業所番号 第 2171600014号)

所在地 瑞浪市樽上町1丁目77番地  
管理者 小出 由希子

⑨

説明者 介護支援専門員

＜特定事業所加算＞

| 算定要件 |                                                                                                   | 加算Ⅰ<br>(519単位) | 加算Ⅱ<br>(421単位) | 加算Ⅲ<br>(323単位) | 加算A<br>(114単位)  |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| ①    | 常勤かつ専従の主任介護支援専門員を配置していること                                                                         | ○              | ○              | ○              | ○               |
| ②    | 常勤かつ専従の主任介護支援専門員を2名以上配置していること                                                                     | ○              | ／              | ／              | ／               |
| ③    | 常勤かつ専従の介護支援専門員を3名以上配置していること                                                                       | ○              | ○              | ／              | ／               |
| ④    | 常勤かつ専従の介護支援専門員を2名以上配置していること                                                                       | ／              | ／              | ○              | 常勤・非常勤各<br>1名以上 |
| ⑤    | 利用者に関する情報またはサービス提供にあたっての留意事項に係る伝達事項等を目的とした会議を定期的に開催する事                                            | ○              |                |                |                 |
| ⑥    | 24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者の相談に対応する体制を確保していること                                                      | ○              |                |                |                 |
| ⑦    | 算定日が属する月の利用者総数のうち、要介護3～要介護5である者が4割以上であること                                                         | ○              | ／              | ／              | ／               |
| ⑧    | 介護支援専門員に対し計画的に研修を実施していること                                                                         | ○              |                |                |                 |
| ⑨    | 地域包括支援センターから支援困難な事例を紹介された場合においても当該支援が困難な事例に係る者に居宅介護支援を提供していること                                    | ○              |                |                |                 |
| ⑩    | 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者難病疾患者、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修会等に参加している事                  | ○              |                |                |                 |
| ⑪    | 居宅介護支援に係る特定事業所集中減算の適用を受けていないこと                                                                    | ○              |                |                |                 |
| ⑫    | 指定居宅介護支援事業所において、指定居宅介護支援の提供を受ける利用者数が当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員一人当たり45名未満(居宅介護支援費Ⅱを算定している場合は50名未満)であること | ○              |                |                |                 |
| ⑭    | 介護支援専門員実務研修における科目等に協力または協力体制を確保していること                                                             | ○              |                |                |                 |
| ⑮    | 他の法人が運営する指定居宅介護支援業者と共同で事例検討会、研修会を実施していること                                                         | ○              |                |                |                 |
| ⑯    | 必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス(インフォーマルサービスを含む)が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること                         | ○              |                |                |                 |