

居宅介護支援 重要事項説明書 [令和 6 年 4 月 1 日 現在]

この居宅介護支援 重要事項説明書は、指定居宅介護支援を利用するにあたり、当事業所の概要やサービスの質の向上のための方策を記したものです。

1. 運営の方針

- (1) 事業所の介護支援専門員は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたって援助を行う。
- (2) 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者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中立公正な立場でサービスを調整する。
- (3) 事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業所、特定相談支援事業者、地域の保健・医療福祉サービス等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

2. 事業所の概要

(1) 事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	はっぱよろず相談室
所在地	浦安市北栄 2-24-2-704
介護保険指定番号	居宅介護支援 (千葉県 第 1273201507 号)
サービス提供地域	浦安市全域 および 市川市の一部の区域 (行徳・妙典エリア) 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日 ~ 金曜日
営業時間	午前 8 時 30 分 ~ 午後 5 時 30 分
ただし、祝祭日及び 8 月 13 日 ~ 8 月 16 日・12 月 29 日 ~ 1 月 3 日を除く。 また、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする。	

(3) 職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	主任介護支援専門員・介護福祉士・社会福祉士	1 名	0 名	1 名
介護支援専門員	介護福祉士・社会福祉士・福祉用具専門相談員	1 名	0 名	1 名
事務職員		0 名	0 名	0 名

3. サービスの内容

- (1) 介護支援専門員は、ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者及びご家族に面接して、生活状況・環境・今後の在宅生活に関するご要望などについてお話を伺い、支援する上で解決しなければならない課題の把握及び分析を行い、その課題に基づき居宅サービス計画を作成します。
- (2) ご利用者による居宅サービスの選択に資するよう、当該地域における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ご利用者及びご家族に対し提供し、居宅サービス計画及び居宅サービス事業者に関し、ご利用者の同意を得た上で居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。選択の際、ご利用者は介護支援専門員に対し、居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業者について、複数の居宅サービス事業者の紹介を求めることや、当該居宅サービス事業者を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることができます。
- (3) 居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画をご利用者及び担当者に交付します。
- (4) 課題の分析について使用する課題分析票は独自方式（全社協方式を基本に自社独自で開発したアセスメントツール）等を用います。
- (5) 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、ご利用者及びご家族、居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」）するとともに、少なくとも1月に1回訪問することによりご利用者の課題把握を行い、居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整その他便宜の提供を行い、少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録します。又、訪問介護事業所等から伝達されたご利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等で、介護支援専門員が把握したご利用者の状態等について、主治医や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。
- (6) 介護支援専門員は、必要に応じサービス担当者会議（目標の共有、役割分担の確認、専門的意見の聴取）を当該事業所等で開催し、居宅サービス事業者等の担当者から意見を求めるものとします。
- (7) 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、ご利用者の自宅等において、ご利用者及びご家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行い相談に応じます。
- (8) 介護支援専門員は、要介護認定の申請代行を依頼された場合等において、必要な手続きを行います。

4. サービスの利用方法

- (1) サービスの利用開始
電話や来所によるお申込みにより介護支援専門員がご自宅等に訪問し、ご利用者やご家族に、当該指定居宅介護支援事業所の事業所の概要、サービスの内容や利用方法、利用料金、秘密の保持、事故発生時や苦情等の対応等についてわかりやすく丁寧に説明を行い、同意を得た上で契約を締結したのちサービスの提供を開始します。又、ご利用者の受給資格（要介護認定の有無や要介護度、要介護認定の有効期間等）を確認させていただきます。ご希望により要介護認定の申請代行を行います。
- (2) サービスの利用終了
 - ① ご利用者のご都合でサービスを終了する場合はお申し出下さい。又、ご利用者の病変等やむを得ない事情がある場合は速やかにご通知下さい。直ちにサービスを終了させる事が出来ます。
 - ② 次の事由に該当する場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了致します。
 - (イ) ご利用者の認定区分が要支援区分又は非該当（自立）と認定された場合。
 - (ロ) ご利用者がお亡くなりになった場合、施設等入居・入所された場合。
 - (ハ) ご利用者がエリア外に転居された場合。
 - ③ 事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者又はご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、及び事業者が破産した場合、ご利用者は直ちにサービスを終了することが出来ます。
 - ④ 事業所の人員不足等やむを得ない事情がある場合は、サービス終了日の1ヶ月前に文書で通知しサービスの提供を終了させて戴く場合がございます。
 - ⑤ ご利用者又はその身元引受人ないしご家族、その他の関係者が、正当な理由なく介護支援専門員の訪問を拒否したとき、事業所や事業所のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほどの不信行為（ハラスメント等）を行った場合には、事業所はこの契約を解除することができます。

5. 利用料金

(1) 利用料

指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、別紙居宅介護支援料金表によるものとする。要介護認定を受けられた方は介護保険から全額給付されますので自己負担はありません。料金は要介護度別の設定になっています。又、加算・減算要件により料金変動する場合がございます。

※ 保険料の滞納等により法定代理受領ができなくなった場合は、1ヶ月につき下記の料金を頂き、当事業所から発行するサービス提供証明書及び領収証をお住まいの区の窓口に提出しますと、全額払い戻しを受けられます。

(2) 交通費

① 通常の事業実施地域にて行う指定居宅介護支援に掛かる交通費はいただきません。

② 前項以外の地域の方は指定居宅介護支援に要した交通費を算出し、その実額を徴収いたします。

(3) 解約料

ご利用者はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

(4) 料金の支払い方法

料金が発生する場合は、毎月月末締めとし、1ヶ月のサービス利用料金を請求いたしますので、当月末日までにあらかじめ指定した方法（口座振替・口座振込・現金集金より選択）でお支払いください。

6. サービス利用の特記事項

(1) 介護支援専門員の変更は可能です。変更を希望される方はお申し出ください。

(2) 介護支援専門員の資質の向上を図るため、研修の機会を設け、業務体制を整備しています。

7. 秘密保持及び守秘義務

(1) 事業所及び事業所のサービス従事者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得たご利用者やご家族の秘密をもらしません。

(2) 事業所は、事業所のサービス従事者が退職後、在職中に知り得たご利用者やご家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。

(3) 事業所は、サービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いる場合はご利用者の同意をご家族の情報を用いる場合には当該ご家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとします。

8. 事故発生時の対応方法

(1) ご利用者に対する指定居宅介護支援提供により事故が発生した場合は、区市町村、ご利用者のご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置については記録します。

(3) 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。

[損害賠償保険加入先：カイポケ保険]

9. 緊急時の対応方法

容体の変化等があった場合は、速やかに主治医、救急隊、ご家族へ連絡し、必要な処置を講じます。

10. ご協力いただきたい事項

ご利用者及びご家族は、病院又は診療所に入院する場合には、ご利用者の居宅における日常生活の能力や利用していた指定居宅サービス等の情報を入院先医療機関と共有することで、医療機関におけるご利用者の退院支援に資するとともに、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援することにもつながることから、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先等を入院先医療機関へお伝えください。日頃から、介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管していただくようご協力をお願いいたします。

1 1. 相談・要望・苦情等の対応

(1) 相談・要望・苦情等の窓口

担当： 竹村 葉子

電話： 080-7147-3152 (不在時には、着信折り返しにて対応)

(2) 処理体制及び手順

- ① ご利用者の状態や内容の詳細を把握する為、必要に応じ訪問を実施し聴取や確認を行います。
- ② 把握した状況を検討し対応を決定いたします。
- ③ 原因の追究及び究明をし、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、ご利用者やご家族へは必ず対応方法を含めた結果を報告いたします。
- ④ 当該の内容を記録し、サービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、再発防止及びサービス内容の改善に努めます。

(3) その他、区市町村の相談・苦情等の窓口 [午前9時00分～午後5時00分 土日祝日除く]

浦安市介護保険課 電話 047-351-1111 (代) 8:30-17:00

市川市介護福祉課 電話 047-334-1111 (代) 8:30-17:00

千葉県国民健康保険団体連合会 電話 043-254-7409 10:00-17:00

令和 年 月 日

私は、契約書及び本書面により、居宅介護支援についての重要事項の説明及び当該重要事項説明書の交付を受け、その内容について同意しました。

[利用者] 住所 _____

氏名 _____

[代理人] 住所 _____

氏名 _____

居宅介護支援の提供開始にあたり、ご利用者に対して、契約書及び本書面に基ついで重要事項を説明いたしました。

[事業所] 住所 浦安市北栄 2-24-2-704

事業所名 はっばよろず相談室

管理者 竹村 葉子

説明者 竹村 葉子

運営基準項目【居宅介護支援】

2021.4 改定に伴い、契約書類を以下の通り、変更させていただきます。

【重要事項説明書】

3. サービスの内容（5）に一部追加

- （5） サービス状況の経過観察（モニタリング）を行う場合も、ご利用者及びご家族に事前に同意を得た上で、状態に留意しながらテレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

4. サービスの利用方法（追加）

- （2） サービスの利用終了
 - ⑥ 入院等により2ヶ月以上担当期間が空いてしまった場合、空き状況によっては引き続きマネジメントできない可能性があります。

12.非常災害対策（追加）

訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるように連携に努めます。

13.虐待の防止のための措置（追加）

虐待の発生又はその再発を防止するため、虐待の防止のための対策を検討する委員会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を図ります。虐待の防止のための指針を整備し、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施し、これらの処置を適切に実施するための担当者を配置します。

事業所が虐待の発生又はその再発を防止するための措置を講じていない場合に、基本報酬の1%減算になります。

虐待の防止のための責任者：管理者 竹村葉子

14.衛生管理（追加）

感染症が発生し、又はまん延しないように、次の処置を講じます。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を図ります。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。

感染症の予防及びまん延防止の観点から、予め利用者やご家族に利用趣旨の説明をし同意を得た上で、テレビ電話等の通信機器を利用してサービス担当者会議等を遠隔で行う場合があります。

15.業務継続計画の策定等（追加）

感染症や災害発生時における、利用者に対する継続的なサービス提供の実施や中断時における早期の業務再開の手順等、非常時における事業継続の方法を定めた業務継続計画を策定し、定期的な見直しを行います。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。

事業所が、感染症や災害の発生時に継続的にサービス提供できるようにするための、業務継続計画が未策定の場合は、基本報酬の1%減算になります。

16.ハラスメント対策（追加）

職場において利用者や従業者から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処置を講じます。

ハラスメント相談窓口：管理者 竹村葉子

17.従業者の資質向上（追加）

従業者の資質向上のため研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務体制を整備します。

- （1）採用時研修
- （2）継続研修
- （3）管理者研修