

# 居宅介護支援 重要項目説明書

2015年5月18日改訂



居宅介護支援事業所  
わたしの家

## 重要項目説明書

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている居宅介護支援業務について、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、居宅介護支援契約締結に際して、事業者が予め説明しなければならない内容を記したものです。

### 1 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 わたしの家すやま
代表者氏名	代表取締役 谷口 律子
本社所在地 (連絡先)	枚方市須山町43番16号 Tel 072-898-2216

### 2 ご利用者への居宅介護支援提供を担当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 わたしの家
介護保険 指定事業者番号	枚方市指定 (指定事業者番号) 2772403495
事業所所在地	枚方市須山町38番18号
連絡先 相談担当者名	Tel 072-898-2216 田中 静子
事業所の通常の 事業実施地域	枚方市

#### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	介護支援専門員が要介護者等からの相談に応じ、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、本人や其の家族の意向等を基に、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なサービスの種類内容等の計画を作成する。と共に、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ことを目的とする。
運営方針	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公正中立なサービスを提供するとともに、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援助に努める。

(3) 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 (12月30日～1月3日を除く)
営業時間	午前9時から午後5時 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	(職名) 介護支援専門員 (氏名) 田中 静子
---------	-------------------------

職種	職務内容	人員数
介護支援専門員	居宅サービス計画作成、連絡調整、相談業務 利用者状況・サービス実施状況の把握等	6人
事務職員	事務全般	1人

3 居宅介護支援の内容、利用料・その他の費用について  
居宅介護支援業務の実施方法等については、別紙1参照

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	1ヵ月あたりの単位	1ヵ月あたりの利用料(介護保険適用の場合は利用者負担)
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。	要介護 1・2 10,420 単位	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(支援)認定申請に対する協力、援助				
⑦相談業務				

#### 4 加算について

- (1) 特定事業所加算 . . .  特定事業所加算 (Ⅰ) 500 単位/月  
 特定事業所加算 (Ⅱ) 400 単位/月  
 特定事業所加算 (Ⅲ) 300 単位/月

##### \*算定要件

##### 【特定事業所加算 (Ⅰ)】

- ① 主任介護支援専門員を2名以上配置していること。
- ② 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。
- ③ 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開催すること。
- ④ 算定日が属する月の利用者の総数のうち、要介護3～要介護5である者の割合が4割以上であること。
- ⑤ 24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること。
- ⑥ 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。
- ⑦ 地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、居宅介護支援を提供していること。
- ⑧ 地域包括支援センター等が実施する事例検討会等に参加していること。
- ⑨ 運営基準減算又は特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。
- ⑩ 介護支援専門員一人当りの利用者の平均件数が40件以上でないこと。
- ⑪ 法廷研修等における実習受入事業所となるなど、人材育成への協力体制の整備

##### 【特定事業所加算 (Ⅱ)】

- 1) 特定事業者加算 (Ⅰ) の③、⑤、⑥、⑦、⑨及び⑩⑪を満たすこと、主任介護支援専門員等1名以上を配置していること並びに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。

- (2) 初回加算 (介護予防支援も同様) . . . 300 単位/月  
(3) 入院時情報連携加算 (Ⅰ) . . . 200 単位/月  
入院時情報連携加算 (Ⅱ) . . . 100 単位/月  
(4) 退院・退所加算 . . . 300 単位/回  
(5) 緊急時等居宅カンファレンス加算 . . . 200 単位/回  
(6) 小規模多機能型居宅事業所連携加算  
(介護予防支援も同様) . . . 300 単位/月  
(7) 複合型サービス事業所連携加算 . . . 300 単位/回

#### 5 その他の費用について

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、交通費の実費を請求いたします。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。</p> <p>(1) 事業所から片道おおむね5キロメートル未満 500円  (2) 事業所から片道おおむね5キロメートル以上 700円</p>
-------	--

## 6 利用者の居宅への訪問頻度のめやす

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めやす
利用者の要介護(支援)認定有効期間中、概ね 回程度(1月に1回)

※ここに記載する訪問頻度のめやす回数以外にも、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、その他の費用の請求および支払い方法について

①利用料、その他の費用の請求	<p>ア 利用料、その他の費用は利用者負担のある支援業務提供ごとに計算し、利用のあった月の合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 請求書は、利用明細を添えて利用のあった月の翌月15日までに利用者あてお届けします。ただし、請求額のない月はお届けしません。</p>
②利用料、その他の費用の支払い	<p>ア 利用者負担のある支援業務提供の都度お渡しする利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払ください。</p> <p>(ア) 銀行口座振り替え</p> <p>(イ) 事業者指定口座への振り込み</p> <p>イ お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。</p>

※利用料、その他の費用の支払いについて、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくこととなります。

## 8 高齢者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	管理者 田中 静子
-------------	-----------

- (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) 介護相談員を受入れます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(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、これを市町村に通報します。

## 9 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>	<p>事業者及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及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。 この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。</p>
<p>②個人情報の保護について</p>	<p>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で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 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>

## 10 サービス提供に関する相談および苦情処理の手順について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定訪問介護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別紙2参照とします。

### (2) 苦情受付の窓口

<p><b>【事業者の窓口】</b> 居宅介護支援事業所 わたしの家 管理者 田中 静子</p>	<p>所在地 枚方市須山町 38-18 電話番号 072-898-2216 ファックス番号 072-391-2218 受付時間 9:00~17:00 (日曜日休み)</p>
<p><b>【市町村の窓口】</b> 枚方市 福祉部 高齢社会室</p>	<p>所在地 枚方市大垣内町 2-1-20 電話番号 072-841-1221 ファックス番号 072-841-0315 受付時間 9:00~17:30 (土日・祝日休)</p>
<p><b>【公的団体の窓口】</b> 大阪府国民健康保険団体連合会</p>	<p>所在地 大阪府中央区常盤町 1-3-8 中央大通り FNビル内 電話番号 06-6949-5418 ファックス番号 06-6949-5417 受付時間 9:00~17:00 (土日・祝日休)</p>

1 1 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、必要な処置を講じます。

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	東京海上日動火災保険会社
保険名	賠償責任保険
保障の概要	介護サービス中に起こる事故等に対して対応する。

1 2 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。

1 3 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	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、利用者には説明を行いました。

事業者	所在地	枚方市須山町 43 番 16 号
	法人名	有限会社 わたしの家 すやま
	代表者名	代表取締役 谷口 律子 印
	事業所名 責任者名	居宅介護支援事業所 わたしの家(大阪府 2772403495) 田中 静子
	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 TEL	
	氏名	印

家族 1	住 所 TEL	
	氏 名	印

家族 2	住 所 TEL	
	氏 名	印

代理人	住 所 TEL	
	氏 名	印

成年 後見人	住 所 TEL	
	氏 名	印



## 別 紙1 居宅介護支援業務の実施方法等について

### 1 居宅サービス計画の作成について

- ① 事業者は、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。
  - 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 事業者は、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 事業者は、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 事業者は、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 事業者は、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 事業者は、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、事業者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。

### 2 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 事業者は、居宅サービス計画作成後も、利用者またはその家族、さらに指定居宅サービス事業者と継続的に連絡をとり、居宅サービス計画の実施状況の把握に努めるとともに、目標に沿ったサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との調整を行います。
- ② 事業者は、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。
- ③ 事業者は、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。

### 3 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、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。

#### **4 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。

#### **5 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。

#### **6 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。

## 別紙2 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

平成21年4月1日作成

事業所又は施設名	居宅介護支援事業所 わたしの家
申請するサービス種類	居宅介護支援
<p><b>1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口、担当者の設置</b></p> <p>① 連絡先 電話：072-898-2216 FAX：072-391-2218</p> <p>② 担当者 管理者：田中 静子</p> <p>③ 受付時間 月～土 9：00～17：00</p> <p>④ 担当者不在の場合の対応 介護支援専門員もしくは事務所の者が聞き取り、対応する。</p> <p><b>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</b></p> <p>苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。</p> <p>① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日 利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。 (支援事業者の場合) サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。</p> <p>② 検討会の開催 苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。</p> <p>③ 改善の実施 利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。 改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。 (損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)</p> <p>④ 解決困難な場合 保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。</p> <p>⑤ 再発防止 同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。</p> <p>⑥ 事故発生時の対応等 事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。</p> <p><b>3 その他参考事項</b></p>	