

居宅介護支援

重要事項説明書

2026 年 6 月 1 日改訂



居宅介護支援事業所
わたしの家

重要事項説明書

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、「枚方市指定居宅介護支援事業者の指定並びに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を定める条例（平成 26 年枚方市条例第 54 号）」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、ご注意くださ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 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 (連絡先及び電話番号等)	枚方市須山町 43 番 16 号 TEL 072-898-2216 FAX 072-800-1244
法人設立年月日	平成 18 年 3 月 30 日

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 わたしの家
介護保険指定 事業所番号	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 FAX 072-800-1244 居宅介護支援事業所わたしの家 雀部 悠紀
事業所の通常の 事業の実施地域	枚方市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定居宅介護支援事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、指定居宅介護支援の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し利用者の立場に立った適切な指定居宅介護支援の提供を確保することを目的とする。
-------	---

運 営 の 方 針	1 指定居宅介護支援においては、要介護状態の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に配慮したものとする。 2 事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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配慮して行う。 3 事業所は、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または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。 4 事業所は、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、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。 5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。 6 事業所は指定居宅介護支援を提供するに当たっては介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し適切かつ有効に行うよう努める。 7 前6項のほか、「枚方市指定居宅介護支援事業者の指定並びに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を定める条例」（平成26年枚方市条例第54号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
-----------	--

(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

管理者		(職名) 主任介護支援専門員 (氏名) 雀部 悠紀	
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。		2 名以上 (内 1 名、管理者と兼務)
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。		1 名以上 (総務と兼務)

(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1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				

区分・要介護度			基本単位	利用料
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未満又は45以上である場合においての、45未満の部分	要介護1・2	1086	11620円
		要介護3・4・5	1411	15097円
	(ⅱ) 介護支援専門員1人当りの利用者数が45以上である場合においての、45以上60未満の部分	要介護1・2	544	5820円
		要介護3・4・5	704	7532円
	(ⅲ) 介護支援専門員1人当たりの利用者数が45以上である場合においての、60以上の部分	要介護1・2	326	3488円
		要介護3・4・5	422	4515円
居宅介護支援費 (Ⅱ)	(ⅰ) 介護支援専門員1人当りの利用者数が50未満又は50以上である場合においての、50未満の部分	要介護1・2	1086	11620円
		要介護3・4・5	1411	15097円
	(ⅱ) 介護支援専門員1人当りの利用者数が50以上である場合においての、50以上60未満の部分	要介護1・2	527	5638円
		要介護3・4・5	683	7308円
	(ⅲ) 介護支援専門員1人当たりの利用者数が50以上である場合においての、60以上の部分	要介護1・2	316	3381円
		要介護3・4・5	410	4387円

- ※ 居宅介護支援費（Ⅰ）で、取扱件数が 45 以上の場合は、契約日が古いものから順に割り当て、45 件目以上になった場合に居宅介護支援費（Ⅰ）の（ⅱ）又は（ⅲ）を算定します。
- ※ 居宅介護支援費（Ⅱ）で、取扱件数が 50 以上の場合は、契約日が古いものから順に割り当て、50 件目以上になった場合に居宅介護支援費（Ⅱ）の（ⅱ）又は（ⅲ）を算定します。
- ※ 居宅介護支援費（Ⅱ）は、情報通信機器の活用又は事務員の配置を行っており、月の末日において市町村又は国民健康保険団体連合会に対し、法定代理受領サービスとして位置付けたものに関する情報を記載した文書を提出している場合に算定します。

(6) 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	基本単位	利用料	算定回数等
初回加算	300	3210 円	1 月につき
特定事業所加算（Ⅰ）	519	5553 円	1 月につき
特定事業所加算（Ⅱ）	421	4504 円	
特定事業所加算（Ⅲ）	323	3456 円	
特定事業所加算（A）	114	1219 円	
特定事業所医療介護連携加算	125	1337 円	1 月につき
入院時情報連携加算（Ⅰ）	250	2675 円	利用者が病院又は診療所に入院してから当日以内に、必要な情報提供を行った場合（1 月につき）
入院時情報連携加算（Ⅱ）	200	2140 円	利用者が病院又は診療所に入院してから翌日、翌々日以内に、必要な情報提供を行った場合（1 月につき）
退院・退所加算（Ⅰ）イ	450	4815 円	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	6420 円	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	6420 円	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	8025 円	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	9630 円	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	50	535 円	利用者 1 人につき 1 月に 1 回が限度
緊急時等居宅カンファレンス加算	200	2140 円	1 月につき（2 回を限度）
ターミナルケアマネジメント加算	400	4280 円	1 月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅳ	所定単位数〔※〕の 21/1000	左記の単位数 × 地域区分	・ 1 月につき ・ 〔※所定単位数〕 基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数

※初回加算は、新規に居宅サービス計画を作成した場合や要支援者が要介護認定を受けた場合、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した場合に算定します。

※特定事業所加算は、質の高いケアマネジメントを実施している事業所を評価する観点から、中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほか、専門性の高い人材を確保し、地域全体のケアマネジメントの質の向上を目指した対応を行っている事業所に認められる加算です。

※特定事業所医療介護連携加算は、前々年度の3月から前年度の2月までの間においてターミナルケアマネジメント加算を15回以上算定しており、特定事業所加算（Ⅰ）、（Ⅱ）又は（Ⅲ）を算定している場合に算定します。

※入院時情報連携加算（Ⅰ）の場合、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を提供していること。（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）の場合、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を提供していること。（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・退所加算は、病院・介護保険施設等に入院、入所していた利用者が退院又は退所し、居宅において居宅サービスを利用する場合に、当事業所の介護支援専門員が当該病院等職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画の作成及びサービスの調整を行った場合に算定します。情報提供の回数・方法により算定区分が異なります。

※通院時情報連携加算は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は、病院又は診療所の求めにより医師又は看護師等と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要なサービスの調整を行った場合に算定します。

※ターミナルケアマネジメント加算は、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提供した場合。

※地域区分別の単価（5級地10.70円）を含んでいます。

※介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組を行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります

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、運営規定の定めに基づき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、下記の請求をいたします。 (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
-------	---

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 その他の費用の請求及び支払い方法について

① その他の費用の請求方法等	ア その他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
② その他の費用の支払い方法等	ア 請求書の内容を確認のうえ、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い下さい。 (ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

6 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所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。

7 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 雀部 悠紀
-------------	-----------

(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員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。

サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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。

8 ハラスメント防止について

※当事業所は利用者及び家族から職員への以下の行為（ハラスメント）を固く禁止しております。

・暴言、誹謗中傷、威迫や脅迫、人格を否定する発言、ストーカー行為（電話、メール、SNSを含む）、不合理で過剰なサービスの強要、合理的な理由なく謝罪や賠償を要求する行為、過剰な時間的、場所的拘束、プライバシー侵害、性的嫌がらせ、その他、職員の業務を妨害する各種ハラスメント行為などこれらの行為が発覚した場合、契約解除及び法的措置（損害賠償請求を含む）を講じることがあります。

職員の安全と安心な労働環境を確保するため、ハラスメント防止に関する方針を周知し、定期的な研修を実施しています。また、カスタマーハラスメント発生時には相談窓口を設け、迅速かつ適切に対応いたします。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」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。 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、従業員に、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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員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	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。 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、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。 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。）
---------------	---

10 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。

【市町村（保険者）の窓口】 枚方市役所 健康福祉部 福祉指導監査課	所在地 枚方市大垣内町2丁目1-20 電話番号 072-841-1468（直通） ファックス番号 072-841-1322（直通） 受付時間 9：00～17：30（土日祝は休み）
【家族等緊急連絡先】	氏 名： 続柄 住 所： 電話番号： 携帯電話： 勤 務 先：

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
補償の概要	介護サービス中に起こる事故等に対して対応する。

11 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。

12 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。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、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を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、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性：直ちに身体的拘束等を行わなければ、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。
- (2) 非代替性：身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (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れば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

13 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。

14 衛生管理等

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予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

15 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。

16 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： 072-898-2216 ）

- (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
	円	円	有・無 サービス提供1回当たり 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	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。

17 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別紙 2 のとおりとします。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 居宅介護支援事業所 わたしの家	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 072-800-1244 受付時間 9:00～17:00 (日は休み)
【市町村（保険者）の窓口】 枚方市役所 健康福祉部 介護認定給付課	所 在 地 枚方市大垣内町 2 丁目 1 - 2 0 電話番号 072-841-1460 (直通) ファックス番号 072-844-0315 (直通) 受付時間 9 : 00～17 : 30 (土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所 在 地 大阪市中央区常盤町 1 丁目 3 - 8 電話番号 06-6949-5418 受付時間 9:00～17:00 (土日祝は休み)

18 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	無
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

19 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、「枚方市指定居宅介護支援事業者の指定並びに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を定める条例（平成 26 年枚方市条例第 54 号）」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	大阪府枚方市須山町 43-16
	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
	所在地	大阪府枚方市須山町 38-18
	事業所名	居宅介護支援事業所 わたしの家 （大阪府 2772403495）
	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	
代理人	住所	
	氏名	

(別 紙 1)

居宅介護支援業務の実施方法

(1) 居宅介護支援業務の実施

- ・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する。
- ・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うものとする。

(2) 課題分析の実施

- ・課題分析の実施にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとする。
- ・課題分析の実施にあたっては、利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。

(3) 居宅サービス計画原案の作成

- ・利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを利用するうえでの留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。
- ・居宅サービス計画の作成にあたっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者は複数の指定居宅サービス事業者を紹介するよう求めることができること等につき説明を行い、理解を得るものとする。
- ・指定居宅介護支援の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合及び前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合につき説明を行い、理解を得るよう努めるものとする。（別紙3参照）

(4) サービス担当者会議等の実施

居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的見地からの意見を求めるものとする。

(5) 居宅サービス計画の確定

介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者又はその家族に対して説明し文書により利用者の同意を得るものとする。

(6) 居宅介護支援事業所とサービス事業所の連携

介護支援専門員は、居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、個別サービス計画の提出を求めるものとする。

(7) サービス実施状況の継続的な把握及び評価

月1回以上の訪問により居宅サービス計画作成後においても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により居宅サービス計画の実施状況や利用者についての解決すべき課題についての把握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うものとする。※ただし次のいずれにも該当する場合であって、少なくとも2月に1回、利用者の居宅を訪問し利用者に面接するときは利用者の居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利用者に面接することができるものとする。(・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ていること。・サービス担当者会議等において次に掲げる事項について主治の医師、担当者その他の関係者の合意を得ていること。

(i)利用者の心身状況が安定していること。(ii)利用者がテレビ電話装置等活用して意思疎通を行うことができること。(iii)介護支援専門員がテレビ電話装置等を活用したモニタリングでは把握できない情報について担当者から提供を受けること。)

(8) 要介護認定等の協力

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うものとする。

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うものとする。

(9) 地域ケア会議における関係者間の情報共有

地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めることとする。

(10) 居宅介護支援の利用料等

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。居宅介護支援における法定代理受領以外の利用料は、厚生労働大臣が定める基準（告示上の報酬額）によるものとし、法定代理受領以外の利用料の支払いを受けたときは、当該利用料の額等を記載した指定居宅介護支援提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

減算等について

(1) 運営基準減算

※居宅介護支援の業務が適切に行われない場合は算定中の居宅介護支援費より 100 分の 50 減算。また 2 ヶ月以上継続して該当する場合には算定をしない。

居宅介護支援の業務が適切に行われない場合とは以下のような場合が該当。

- ・ 居宅サービス計画の作成にあたっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、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ること等につき説明を行っていない場合。
- ・ 居宅サービス計画の新規作成及び変更にあたって、利用者の居宅を訪問し利用者 および家族に面接していない場合、当該計画について利用者又は家族に対し説明・同意・交付を行っていない場合。
- ・ 居宅サービス計画の新規作成や変更時、要介護認定の更新や区分変更時に、サービス担当者会議の開催等を行っていない（やむを得ない場合を除く）場合。
- ・ 居宅サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握のため 1 月に利用者の居宅を訪問し利用者に面接していない場合、その結果を記録していない場合。
- ・

(2) 特定事業所集中減算

居宅サービスの内容が特定の事業者に不当に偏っている場合。

(1 月 2,140 円減算)

(3) 高齢者虐待防止措置未実施減算

虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合。

(所定単位数の 100 分の 1 減算)

(4) 業務継続計画未策定減算

感染症や災害の発生時に継続的にサービス提供できる体制を構築するため、業務継続計画が未策定の場合。

(所定単位数の 100 分の 1 減算)

(5) 同一敷地内建物減算

指定居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又は指定居宅介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者、又は指定居宅介護支援事業所における 1 月当たりの利用者が同一の建物に 20 人以上居住する建物に居住する利用者。

(所定単位数の 100 分の 5 減算)

(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

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
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 ① 連絡先 電 話：072-898-2216 FAX：072-800-1244 ② 担当者 管理者：雀部 悠紀 ③ 受付時間 月～土 9：00～17：00 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。 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 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。 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。 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。 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。) 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。 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。 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。	