

# 居宅介護支援重要事項説明書

ご本人またはご家族（以下利用者という）が利用しようと考えている居宅介護支援事業について、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、遠慮なく質問してください。

## 1. 事業者

事業者の名称	株式会社 白ゆり
法人 所在地	広島県福山市神辺町大字川北976番地3
法人種別	株式会社
代表者 氏名	代表取締役 木頃 敦
電話番号	084-960-3458

## 2. 運営の目的と方針

要介護者等からの申出内容、要介護者等の心身の状況、及び環境等に応じて、利用者や家族の意向等をもとに居宅サービスまた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ともに、同計画に基づき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、介護保険施設その他関係機関との連絡調整 その他便宜の提供を行うことを目的とする。

要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援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ことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更をします。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偏ることがないように公正中立に行う。

また、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・福祉サービスと綿密な連携および連絡調整を行い、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。

## 3. 概要

### (1) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	居宅介護支援事業所 白樺
所在地	広島県福山市神辺町大字川南3175番地1
介護保険指定番号	3471509582
サービス提供地域	福山市

### (2) 職員体制

管理者 原田 京美  
介護支援専門員 原田 京美

### (3) 勤務体制

平日 (月)～(金)	午前8時30分～午後5時30分 原則として、土・日・祝祭日および年末年始を除く
緊急連絡先	084-967-5300      080-8982-2911

### (4) 居宅介護支援サービスの実施概要

事項	備考
課題分析の方法	全社協版を使用し、厚生省の標準課題項目に準じて最低月1回は利用者の居宅を訪問し、適切な期間に計画の実施状況の把握を行う
研修の参加	現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加

### (6) 利用料金及び居宅介護支援費

居宅介護支援費(Ⅰ)	介護支援専門員1人あたりの 担当件数が1～39件	要介護1・2	1086単位
		要介護3・4・5	1411単位
居宅介護支援費(Ⅱ)	介護支援専門員1人あたりの 担当件数が40～59件	要介護1・2	544単位
		要介護3・4・5	704単位
居宅介護支援費(Ⅲ)	介護支援専門員1人あたりの 担当件数が60件以上	要介護1・2	326単位
		要介護3・4・5	422単位

### (7) 利用料金及び居宅介護支援費[減算]

特定事業所集中減算	正当な理由なく特定の事業所に 80%以上集中等  (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)	1月につき200単位減算
運営基準減算	適正な居宅介護支援が提供できて いない場合  運営基準減算が2月以上継続して いる場合算定できない	基本単位数の50%に減算

(10) 加算について

初回加算	新規として取り扱われる計画を作成した場合	300 単位
入院時情報連携加算(Ⅰ)	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必要な情報提供を行った場合	250 単位
入院時情報連携加算(Ⅱ)	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必要な情報提供を行った場合	200 単位
イ) 退院・退所加算(Ⅰ)イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により一回受けていること	450 単位
ロ) 退院・退所加算(Ⅰ)ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより一回受けていること	600 単位
ハ) 退院・退所加算(Ⅱ)イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により二回受けていること	600 単位
ニ) 退院・退所加算(Ⅱ)ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受けており、うち一回はカンファレンスによること	750 単位
ホ) 退院・退所加算(Ⅲ)	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受けており、うち一回はカンファレンスによること	900 単位
ターミナル ケアマネジメント加算	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利用者又はその家族の意向を把握した上で死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上利用者又はその家族の同意を得て、居宅を訪問し心身状況を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者に提供した場合算定	400 単位
緊急時等 居宅カンファレンス加算	病院又は診療所の求めにより当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合	200 単位
通院時情報連携加算	利用者が医師または歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等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	50 単位 /月

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)

4. 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。(感染症まん延時は、訪問を控えリモート面談、又は電話での対応となる場合があります。

5. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

(1) 当事業所相談窓口

相談窓口	株式会社 白ゆり
担当者	木頃 和美
電話番号	084-960-3458
対応時間	月～金 9:00～17:00

※介護相談については担当介護支援専門員まで（080）－8982－2911

## （2）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、担当者およびサービス事業者から事情を確認します。また、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実施し、検討の結果および具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくような理解を求めます。

## （3）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も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します。

（4）苦情がある場合は、事業者、市町又は国民健康保険団体連合会に、いつでも苦情を申し立てることができます。

広島県国保団体連合会 TEL (082)－554－0783

福山市介護保険課 苦情担当窓口課 TEL (084)－928－1166

受付時間 月～金 8:30～17:30

## 5. 事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のとおり対応を致します。

### ①事故発生の報告

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、速やかに市町村（保険者）に報告します。

### ②処理経過及び再発防止策の報告

①の事故報告を行った場合は、処理経過、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。

## 6. 緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

## 7. 人権擁護と高齢者虐待防止について

利用者の尊厳の保持や人格の尊重、人権の擁護のため虐待の防止に必要な措置を講じていきます。虐待防止・身体拘束廃止にむけた取り組みの指針を整備します。

- ・虐待の未然防止：研修等を行い高齢者の尊厳保持・人格尊重の理解を深めます。  
高齢者虐待防止法等に規定する責務・適切な対応等を正しく理解する為に研修に参加します。
- ・虐待等の早期発見：虐待等が早期発見できるように必要な措置（虐待等に対する相談体制 市町村の通報窓口の周知）を講じます。
- ・虐待等への迅速かつ適切な対応：虐待が発生した場合は、速やかに市町村窓口に通報、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力します。
- ・虐待防止に関する責任者の選定を行う。  
虐待防止に関する責任者：**管理者 原田 京美**
- ・成年後見制度の利用を支援します。
- ・従業者に対する人権擁護・虐待防止・身体拘束廃止の医院かい及び啓発するための研修を定期的に行います。
- ・従業者が支援にあたって悩みや苦悩を相談できるメンタルヘルス・ハラスメント体制を整えるほか、従業者がご利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

## 8. 主治の医師および医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、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、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。
- ②また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

## 9. 秘密の保持

- ①事業者は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者およ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ん。
- ③事業者は、利用者の家族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、当該家族の個人情報を用いません。

## 10. 業務継続計画の策定

当事業所は、感染症や災害が発生した場合には、事業継続ができるよう対策を講じています。

- (1) 感染症予防及び感染発生時の対応
  - ・感染症対策指針を整備します。

- ・感染症発生の防止のために委員会及び従業者に対する研修、発生時の訓練を定期的に行います。
- ・感染がまん延している場合、サービス担当者会議は利用者・家族の同意を得てテレビ電話装置等を活用し実施します。その際は、厚労省「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ダンス」を遵守します。

## (2) 非常災害対策

- ・災害対策に関する担当者を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
- ・防災対応：消防計画に基づき速やかに消火活動に努めるとともに、避難・誘導にあたります。
- ・防火設備：防火管理者を選任し、消火設備、非常放送設備等、必要整備を設けます。
- ・防災訓練：消防法に基づき、消防計画等の防災訓練を立て、従業者及び、利用者・地域住民の参加が得られるよう連携し消火通報、避難誘導を年間計画で実施します。
- ・当事業所は、大地震等の自然災害、感染症のまん延等、あらゆる不足の事態が発生しても事業を継続できるよう計画（BCP）を策定し、研修の実施、訓練を定期的に行います。

## 1 1. 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を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、予め利用者に対して、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事が出来ること、利用者は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できます。
- ・特定の事業者に不当に偏し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いたしません。  
サービス事業所をいくつか提案させていただき納得していただいたうえで同意書に署名をいただきサービスを開始して参ります。
- ・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、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。  
尚、当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。

②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ヶ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、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。

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたり利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。  
この証として本書2通を作成し、利用者、事業者が記名捺印の上、各自1通を保有するものと  
します。令和 年 月 日

居宅介護支援サービスの提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

事業者名 居宅介護支援事業所 白樺  
所在地 広島県福山市神辺町大字川南 3175 番地 1  
管理者 原田 京美 (印)  
説明者 原田 京美

令和 年 月 日

私は本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に  
同意しました。

利用者 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

代理人 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

# 申請代行委任状

利用者及びその家族は、次に定める条件にあつて、必要最低限の範囲内で要介護認定等の申請代行業を希望します。

## 1. 申請代行の理由

利用者及びその家族等が申請書を提出することが困難な場合であつて申請代行業を依頼された場合

## 2. 申請代行する書類等の範囲

- ・ 要介護認定更新・変更申請書
- ・ その他( )

## 3. 申請代行を行なう期間

- (1) 居宅介護支援契約の契約締結の日から、利用者の要介護認定または要支援認定（以下「要介護認定等」といいます）の有効期間満了日
- (2) 契約満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新される

年 月 日

利用者 \_\_\_\_\_ 印

代理人 \_\_\_\_\_ 印



## (別紙) 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、居宅サービスの計画の原案が、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、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取り、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、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供提供します。

### 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、要介護者または要支援者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。