

## 重要事項説明書 居宅介護支援用

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている基準該当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。

### 1 利用者に対する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	介護プラン御成
介護保険指定事業者番号	事業者番号 1482100235
事業所所在地	鎌倉市笛田4-12-17
連絡先相談担当者名	連絡先電話 0467-33-4851 FAX番号 0467-33-5852 相談担当者 鈴木 ちえ
事業所の通常の事業の実施地域	鎌倉市内全域

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	居宅介護支援専門員その他の従業者が要介護者からの相談に応じ、要介護者とその心身の状況や置かれている環境に応じて、本人や家族の意向をもとに、居宅サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定サービス事業所、介護施設への紹介等の連絡調整その他の適宜の提供を行うことを目的とする。
運営の方針	1. 事業の実施に当たっては、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た自立した日常生活を営むことが出来るよう援助を行う。 2. 利用者の心身や状況、置かれている環境に応じて、利用者が自ら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所から総合的かつ効果的に提供され、特定のサービス事業所に偏ることが無いよう、公平中立に行う。 3. 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の事業所並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものと綿密な連携に努める。

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 日祝日及び12月29日～1月3日までを除く
営業時間	9:00～17:00

#### (4) 事業所の職員体制

管理者・主任介護支援専門員	鈴木 ちえ
---------------	-------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握等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。	常勤兼務 1名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤 1名

#### (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

当基準該当居宅支援事業所における法定代理受領時のサービスであるときは、利用料金はありません。

※ 当事業所は45人以上の担当はしません。

※ 当事業所は特定事業所加算の算定はしません。

※ 虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合は、所定単位数の1/100に相当する単位数を減算します。

※ 感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合は、所定単位数の1/100に相当する単位数を減算します（令和7年3月31日まで経過措置あり）。

#### 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、運営規程の定めに基づき、公共交通機関を利用した場合はそのかかった料金を徴収いたします。 なお、自動車を使用した場合は1キロ当たり15円のガソリン代を徴収いたします。
-------	---

#### 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
<p>利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回</p> <p>また、下記の条件に当てはまる場合は、少なくとも2月に1回</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 利用者の心身の状態が安定していること。</li> <li>② 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）。</li> <li>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。</li> </ol>

※ 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 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- (1) 利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2) 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者にお知らせください。
- (3) 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。
- (4) 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。
- (5) 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙2のとおりです。

## 6 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 鈴木 ちえ
-------------	-----------

- (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) 従業者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) 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し、その結果について従業者に周知します。
- (6) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

## 7 身体的拘束について

事業者は利用者に対して身体的拘束を行いません。

## 8 ハラスメント対策

- (1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、働きやすい環境作りを目指します。
- (2) 事業所に相談窓口を設置します

ハラスメントに関する担当者	管理者 鈴木 ちえ
---------------	-----------

- (3) 事業所におけるハラスメントにかかる対応
- ② 事実関係を迅速かつ正確に確認します。
  - ③ 速やかに被害者に対する配慮のための措置を適切に行います。
  - ④ 再発防止に向けた措置を講じます。
  - ⑤ 相談者・行為者のプライバシーを保護するため必要な措置を講じ、相談したことを理由として不利益な取り扱いを断じて行いません。また当該事業所以外の従業員からの相談事案に関しても同様な措置を求めていきます。
- (4) 従業員及び利用者宅へかかわる担当者に対し著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）防止のために上記②から⑤までの対応を行います。
- (5) 大切なペットを守るため、また安全にケアを行うために、訪問中はゲージや別な部屋への移動をお願いいたします。
- 万が一ペットにかまれた場合、治療費等の相談をさせていただく場合がございます。

## 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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 事業者は、利用者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、適切な取扱いに努めるものとします。</li> <li>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及び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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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や地域ケア会議等において、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や地域ケア会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</li> <li>② 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（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。</li> <li>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。）</li> </ol>

## 10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する基準該当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、利用者に対する基準該当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。

### 事故対応時の報告窓口

お客様相談窓口	所在地	鎌倉市笛田4-12-17
	電話番号	0467-33-4851
	ファックス番号	0467-33-4852
	受付時間	9:00~17:00 (土日祝日休み)

## 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 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。
- (4) 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。

## 13 衛生管理等

- (1) 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概ね年1回以上開催します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- (3) 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実施します。
- (4) 介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます

## 14 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 提供した基準該当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以下のとおりとします。

- ① 相談・苦情内容を記録し、サービス事業所等への確認利用者への説明を行います
- ② ) 必要に応じてサービス事業所への改善請求・改善状況の確認を行います。

### (2) 相談窓口・苦情申し立ての窓口

お客様相談窓口	所在地	鎌倉市笛田4-12-17
	電話番号	0467-33-4851
	ファックス番号	0467-33-4852
	受付時間	9:00~17:00 (土日祝祭日休み)

鎌倉市役所介護保険課相談窓口	所在地 鎌倉市御成町18-10
	電話番号 0467-61-3950 受付時間 8:30~17:00 (土日祝祭日休み)

15 この重要事項説明書の概要等については、当該事業所の見やすい場所に掲示するとともに「鎌倉市地域介護支援機構Web サイト」上に掲載する袋とする

上記内容について、「鎌倉市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準に関する条例」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

16 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
-----------------	-------

事業者	所在地	鎌倉市笛田4-12-17
	法人名	介護プラン御成
	代表者名	鈴木 ちえ
	事業所名	介護プラン御成
	説明者氏名	鈴木 ちえ

上記内容の説明を事業者から確かに受け、その内容に同意しました。

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等について

1 居宅介護支援業務の実施

- ① 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します。
- ② 基準該当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います。

2 居宅サービス計画の作成について

- ① 介護支援専門員は、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との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 介護支援専門員は、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 介護支援専門員は、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 介護支援専門員は、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 介護支援専門員は、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交付いたします。
  - ア 介護支援専門員は、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、介護支援専門員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。

3 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）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います。
- ② 上記の把握に当たっては、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とし、少なくとも一月に一回（テレビ電話装置等を活用して面接を行う場合は少なくとも二月に一回）利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。
- ③ 介護支援専門員は、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。
- ④ 介護支援専門員は、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します。

#### 4 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。

#### 5 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。

#### 6 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。

#### 7 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。