

指定居宅介護支援重要事項説明書

あなた（又はあなたのご家族）が利用しようと考えている居宅介護支援サービスについて、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、指定居宅介護支援提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 居宅介護支援サービスを提供する事業者について

事業者名称	有限会社札幌すこやか介護サービス
代表者氏名	代表取締役 地本 隆利
本社所在地	〒063-0034 札幌市西区西野4条7丁目7番35号 電話番号 011-668-5150 ファックス番号 011-668-6888
法人設立年月日	平成11年7月16日

2 ご利用者に対するサービス提供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	すこやか介護サービス
事業者番号	第0170400303号
事業所所在地	〒063-0034 札幌市西区西野4条7丁目7番35号 電話番号 011-669-1799 ファックス番号 011-668-6888
開設年月日	平成12年4月1日
事業実施地域	札幌市内全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定居宅介護支援の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営方針	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者様の生活人生を尊重し、出来る限り自立した生活が送れるよう支援し、利用者様の生活の質の向上を目指します。 ・専門職として法令を遵守し、また研鑽を積み資質の向上を目指します。 ・介護サービスに携る者として、常に公正・公平・中立な立場で支援します。 ・地域の医療・保健・福祉また地域住民との連携を取り、住み良い地域社会となるよう貢献します。

(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 祝日及び12月30日～1月3日迄は除きます。
営業時間	午前9時から午後6時

(4) 事業所の職員体制

管理者	藤田 和也
-----	-------

職 種	職務内容	人員数
管理者	・従業者及び業務の管理を一元的に行います。 ・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 (介護支援専門員兼務)
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。(別紙)	常 勤 2名
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。	非常勤 1名

3 提供するサービス内容、利用料及びその他の費用

(1) 提供するサービスの内容について

居宅介護支援	・居宅サービス計画の作成 ・居宅サービス事業者との連絡調整 ・サービス実施状況の把握と評価 ・ご利用者状況の把握 ・給付管理業務 ・要介護認定申請に対する協力、援助 ・相談業務
提供方法	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。
介護保険適用有無	上記の内容は、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。

(2) 利用料について

取扱い件数区分	要介護度区分	
	要介護1・2	要介護3～5
介護支援専門員1人当たりの利用者の数が45人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 11,088円	居宅介護支援費Ⅰ 14,406円
介護支援専門員1人当たりの利用者の数が45人以上の場合において、45以上60未満の部分	居宅介護支援費Ⅱ 5,554円	居宅介護支援費Ⅱ 7,187円
介護支援専門員1人当たりの利用者の数が45人以上の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,328円	居宅介護支援費Ⅲ 4308円

※当事業所が運営基準減算（居宅介護支援の業務が適切に行われない場合の減算）に該当する場合は、上記金額の50/100となります。また2ヶ月以上継続して該当する場合には、算定しません。

※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の減算）に該当する場合は、上記金額より2,042円を減額することとなります。

※45人以上の場合については、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Ⅱ又はⅢを算定します。

	加算		加算額	内容・回数等	
要介護度による区分なし	初回加算		3,063円	新規に居宅サービス計画を作成する場合又は、要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合、その他、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する場合。	
	入院時情報連携加算	加算Ⅰ	2,552円	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た場合	
		加算Ⅱ	2,042円	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た場合	
	退院・退所加算	/			病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供を受けていること。
		(Ⅰ)イ	4,594円	カンファレンス以外の方法により1回受けていること。	
		(Ⅰ)ロ	6,126円	カンファレンスにより1回受けていること。	
		(Ⅱ)イ	6,126円	カンファレンス以外の方法により2回以上受けていること。	
		(Ⅱ)ロ	7,657円	2回受けており、うち1回以上はカンファレンスによること。	
		(Ⅲ)	9,189円	3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスによること。	
	通院時情報連携加算		510円	利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師（以下、医師等）の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、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。	
ターミナルケアマネジメント加算		4,084円	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		

	緊急時等居宅カンファレンス加算	2,042円	病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の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、必要に応じて、当該利用者に必要な居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合
--	-----------------	--------	---

※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（前項を除く。）に居住する利用者に対して、所定単位数の95%を算定する。

※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）ご利用者が保険料滞納等で措置を受け、事業者が利用料の法定代理受領を行えなかった場合、利用料の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス計画費の支給申請を行ってください。

※地域区分別の単価（7級地10.21円）を含んでいます。

※介護保険法等の関係法令の改正により、利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。

(3) その他の費用について

交通費	ご利用者の居宅が、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、交通費に要する費用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、通常の事業の実施地域を越える地点から、ご利用者の居宅までの経路（1キロメートルにつき25円）により請求いたします。公共交通機関等の交通費については、実費相当を請求いたします。
-----	---

4 ご利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員がご利用者の状況把握のため、ご利用者の居宅に訪問する頻度の目安
ご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、ご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ご利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員はご利用者の居宅を訪問することがあります。

5 利用料、ご利用者負担額その他の費用の請求及び支払い方法について

利用料、ご利用者負担額、その他の費用の請求方法	利用料、ご利用者負担額及びその他の費用の額は、サービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日頃までにご利用者宛にお届け（郵送）します。
利用料、ご利用者負担額、その他の費用の支払い方法	ご利用者負担額及びその他の費用の支払いは、原則として、ご指定金融機関口座からの自動引き落としとなっています。 止むを得ない理由により、自動引き落としが出来ない場合は下記までお振込みいただくか、集金致します。 なお、お振込手数料は、ご負担願います。 【金融機関】北洋銀行 【支店】手稲中央支店 【口座番号】（普通）3489071 【口座名義人】ユ）サッポロスコヤカカイゴサービス 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。 ※領収書の再発行は、1枚10円の手数料を頂きます。

※利用料、ご利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、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日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 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。
- (2) 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でご説明いたします。

7 虐待の防止について

事業者は、ご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 藤田 和也
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者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) 従業者に対して、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) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護しているご家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われるご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 秘密の保持と個人情報の保護について

① ご利用者及びそのご家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none"> ① 事業者は、ご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り扱いのためのガイドライン」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「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得たご利用者及びそのご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
----------------------------	---

	<p>終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者又はそのご家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>① 事業者は、ご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、ご利用者の個人情報を用いません。また、ご利用者のご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ご利用者のご家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、ご利用者及びそのご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。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、ご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ご利用者の負担となります。）</p>

9 緊急時の対応方法について

サービスの提供中に、ご利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、ご利用者が予め指定する連絡先にも連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

10 事故発生時の対応方法について

事故発生時の処置	サービスの提供により事故が発生した場合には、応急処置や医療機関への連絡等の必要な措置を講ずるとともに、ご利用者のご家族に連絡を行います。また、必要に応じて市町村に報告します。
損害賠償	サービスの提供により、事業所の責任と認められる事由によって、ご利用者に損害（人身障害又は財物損壊）を与えたことについて法律上の賠償責任を被る場合には、速やかに損害賠償を行います。
事故後の措置	事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、事故の原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
加入保険名	賠償責任保険

11 身分証携行義務

介護支援専門員に身分証を携行させ、初回訪問時及びご利用者又はそのご家族から求められた時は、いつでも身分証を提示します。

12 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、その記録は当該記録の作成目的が果たされた日から5年間保存します。

1.3 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態については、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等については、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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、感染症の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。

1.4 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的実施します。

1.5 苦情相談機関等

お客様相談窓口	担当者（管理者）藤田 和也 電話番号 011-669-1799 FAX 番号 011-668-6888
苦情処理の体制	提供した指定居宅介護支援に係るご利用者及びそのご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。（上記「お客様相談窓口」）
苦情処理を行うための処理体制・手順	<ol style="list-style-type: none"> ①苦情があった場合には、直ちに介護支援専門員が相手方に連絡をとり、直接行く等して詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認します。 ②介護支援専門員が必要であると判断した場合には、関係者間を含めて検討会議を行います。 ③検討会議の後、介護支援専門員は翌日までには必ずご利用者への謝罪等具体的な対応を行います。 ④記録を台帳に保管し、再発防止に役立てます。 ⑤毎日朝礼等でサービスの提供方法を確認する等普段から苦情が発生しないサービスの提供に心がけます。 ⑥職員の研修を行い、接客態度や介護技術の改善向上に努めます。
苦情があったサービス事業者に対する対応方針等	<ol style="list-style-type: none"> ①介護支援専門員が当該サービス事業所担当者及び管理者に連絡をとり、詳しい状況を確認すると共に、当該サービス事業所に調整を依頼します。 ②介護支援専門員が必要であると判断した場合は、サービス事業所と合同で検討会議を行います。 ③検討会議を基に、次回サービス提供時に苦情が反映される調整を実施します。 ④記録を台帳に保管し、再防止に努めます。
介護サービス計画に位置づけたサービスに対する苦情への対応	<p>自らが居宅介護サービス計画に位置づけたサービスに対して苦情があった時は、その内容に応じて事業者に対する事実の確認、連絡調整、改善要請を行うと共に、必要により事業者の変更等の居宅サービス計画の変更等の対応を行います。この改善要請等によって改善しない場合は、国保連に文章により苦情の申立を行います。</p> <p>なお、事業者等指定基準に違反しているおそれがある場合は、道に</p>

	連絡をします。また、自らが居宅介護サービス計画に位置づけたサービスに対する苦情等に関し、市町村から調査、連絡等の要請があった時は、その趣旨に添って対応するよう努めます。
外部苦情申立て機関	<ul style="list-style-type: none"> ・ 札幌市保健福祉局保健福祉部介護保険課 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎3階 電話番号 011-211-2972 FAX 番号 011-218-5117 ・ 北海道国民健康保険団体連合会 札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館6階 介護・障害者支援課 企画苦情係 電話番号 011-231-5175 FAX 番号 011-233-2178

【重要事項説明日及び同意日】

居宅介護支援サービスの提供開始に際し、書面に基づき重要事項・個人情報の使用に係わる説明・顔写真等の使用に係わる事項について、下記の通り同意致します。

- (1) 書面に基づいて事業者の重要事項を確認し、居宅介護支援サービスの提供開始に同意致します。

説明年月日	令和 年 月 日
説明者氏名	Ⓜ

- (2) 個人情報に係わる利用目的等の説明を受け、その内容に同意致します。

- (3) 顔写真等の使用につきましては、以下の内容で同意致します。

- ① (広報誌 ・ ホームページ ・ 施設内掲示) ○で囲んだもののみ掲載を承諾致します。
- ② いずれも掲載をお断り致します。

令和 年 月 日

(ご利用者) 住所

氏名

Ⓜ

(署名代行者) 住所

氏名

Ⓜ

(ご家族) 住所

氏名

Ⓜ

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する。
- (2) 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、ご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。
- (3) 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、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、また居宅サービス計画に位置付けられた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。

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。
 - ①ご利用者の居宅への訪問、ご利用者及びその家族に面接によりご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。
 - ②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ご利用者またはその家族に提供します。
 - ③介護支援専門員は、ご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はせず、ご利用者又はその家族の希望を踏まえつつ、公正中立に行います。
 - ④介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、ご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、ご利用者が訪問看護、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、ご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、利用料等のご利用者のサービス選択に資する内容をご利用者またはその家族に対して説明します。
 - ①介護支援専門員は、ご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、改めてご利用者の同意を確認します。
 - ②ご利用者は、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、ご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、ご利用者の居宅を訪問し、ご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、ご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、またはご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、事業者はご利用者に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、事業者とご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、ご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、ご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ご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

ご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、ご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、ご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。