

# 居宅介護支援重要事項説明書

## 1. 事業者

|         |                              |
|---------|------------------------------|
| 事業者の名称  | 一般社団法人 是真会                   |
| 事業者の所在地 | 〒850-0854 長崎県長崎市銀屋町 4 番 11 号 |
| 法人種別    | 一般社団法人                       |
| 代表者氏名   | 代表理事 栗原 正紀                   |
| 電話番号    | 095-818-2002                 |
| FAX 番号  | 095-821-1187                 |

## 2. ご利用の事業所

|         |                              |
|---------|------------------------------|
| 事業所の名称  | 居宅介護支援事業所 銀屋                 |
| 事業所の所在地 | 〒850-0854 長崎県長崎市銀屋町 4 番 11 号 |
| 管理者の氏名  | 陣野 紀代美                       |
| 電話番号    | 095-821-1132                 |
| FAX 番号  | 095-818-3454                 |
| 事業所番号   | 4270105630                   |

## 3. 事業の目的と運営方針

|       |                                                                                                                                          |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | 利用者の依頼を受け、介護保険から給付される居宅サービス等を適切に利用できるよう、要介護認定等の申請にかかる援助・居宅サービス計画の作成・居宅サービス事業者間等との連絡調整・サービスの継続的な管理及び再評価・介護保険施設の紹介・その他の居宅サービスを行うことを目的とします。 |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 運営の方針 | <p>1、利用者の心身の状況や置かれている環境等に応じて可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した質の高い日常生活を営むことができるよう、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います。</p> <p>2、居宅介護支援サービス提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、利用者に提供される居宅サービス等が、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公平中立に行います。居宅サービス計画の作成にあたり、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業所等の紹介を求めること、居宅サービス計画原案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可能である。</p> <p>3、事業の運営に当たっては、関係市町村及び地域の保健・医療・福祉サービスを提供する事業者や地域包括支援センターとの密接な連携を図るよう努めます。</p> <p>利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう、利用者又はその家族に対し事前に協力を求める必要がある。</p> <p>(担当介護支援専門員の氏名・連絡先を明記したものを交付し、介護保険証又は健康保険証とあわせ保管するよう求める)</p> |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. 職員の体制

| 従業者の職種         | 常勤（兼務） | 非常勤（兼務） |
|----------------|--------|---------|
| 管理者（主任介護支援専門員） | 1名(0名) | 名( 名)   |
| 介護支援専門員        | 3名(0名) | 名( 名)   |
| その他の職員（事務職員）   | 名( 名)  | 1名(0名)  |

## 5. 事業の実施地域

原則、長崎市（旧三和町・野母崎町・香焼町・琴海町・外海町・離島を除く）とする。

## 6. 営業日および営業時間

|           |               |
|-----------|---------------|
| 月曜日 ～ 金曜日 | 8:30 ～ 17:00  |
| 土・日曜日     | お休みさせていただきます。 |
| 年末・年始休日   | 12月30日～1月3日   |

連絡体制  
電話等により、常時  
24 時間連絡が可能です。

## 7. 居宅介護支援サービスの内容

- 1) 利用者及びそのご家族の依頼により、要介護認定等の申請に必要な援助を行います。
- 2) 利用者及びそのご家族が居宅サービスの選択・決定を容易にできるよう、居宅サービス事業者等が提供するサービスの内容・利用料等の情報を提供します。
- 3) 利用者及びその家族がおかれた状況等を考慮して、利用者に提供される居宅サービスの目標及び達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画（介護保険以外の必要なサービスも配慮）の原案を作成します。当事業所の居宅サービス計画の訪問介護、通所介護（地域密着型通所介護含む）、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。

居宅サービス担当者会議の開催又は居宅サービス担当者に照会するなどの方法により原案の内容を調整後、利用者の同意を得て、居宅サービス計画を作成します。

- 4) 居宅サービス計画の目標に沿ったサービスが提供されるよう、居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- 5) 利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化に応じて居宅サービス計画の変更及び要介護認定区分変更申請等の必要な援助を行います。
- 6) 利用者及びそのご家族の依頼により、入所又は入院可能な介護保険施設を紹介します。
- 7) ひと月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接させていただきます。

## 8. 利用料等

### 1) 利用料

| 区 分           | 利用料（1 カ月当たり） |
|---------------|--------------|
| 要介護 1 ・ 2     | 11,088 円     |
| 要介護 3 ・ 4 ・ 5 | 14,406 円     |

### 2) 加算等

| 加算の項目                             | 加算の金額          |
|-----------------------------------|----------------|
| 初回加算                              | 3,063 円        |
| 特定事業所加算（Ⅲ）                        | 3,298 円        |
| 入院時情報連携加算（Ⅰ）                      | 2,553 円        |
| 入院時情報連携加算（Ⅱ）                      | 2,042 円        |
| 退院・退所加算（Ⅰ）イ<br>(カンファレンス参加無、連携1回目) | 4,594 円        |
| 退院・退所加算（Ⅰ）ロ<br>(カンファレンス参加有、連携1回目) | 6,126 円        |
| 退院・退所加算（Ⅱ）イ<br>(カンファレンス参加無、連携2回目) | 6,126 円        |
| 退院・退所加算（Ⅱ）ロ<br>(カンファレンス参加有、連携2回目) | 7,657 円        |
| 退院・退所加算（Ⅲ）<br>(カンファレンス参加有、連携3回以上) | 9,189 円        |
| 緊急時等居宅<br>カンファレンス加算               | 2,042 円（2 回まで） |
| ターミナルケアマネジメント<br>加算               | 4,084 円        |
| 通院等情報連携加算                         | 510 円          |

※ただし、介護保険給付が当事業所に直接支払われる場合（この制度は「法定代理受領」といいます。）利用者の自己負担はありません。

## 9. サービスの利用方法

### 1) サービスの利用開始

お電話又は来所によりお申込みください。当事業所の担当者がお伺いします。

### 2) サービスの終了

#### ①利用者の都合でサービスを終了する場合

1 週間以上の予告期間をもってお申し出くだされば、いつでも終了できます。

ただし、文書によるお申し出の場合に限り、いつでも終了できます。

#### ②当事業所の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させて頂く場合がありますが、

この場合は終了1 ヶ月前までに文書で通知するとともに、他の居宅介護支援事業者を紹介します。

#### ③自動的に終了する場合

- ・利用者が介護保険施設や医療施設に長期入所又は長期入院された場合
- ・利用者の要介護認定区分が非該当（自立）又は要支援1・2と認定された場合
- ・利用者が死亡された場合
- ・事業者が介護保険事業の指定を取り消された又は破産した場合

#### ④その他

利用者又はそのご家族が当事業者又は当事業者の従業者に対して、居宅介護支援サービスを継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスの提供を終了させていただく場合があります。

## 10. 利用者の留意事項

- 1) サービス提供に先立って、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) 利用者はサービスを利用するにあたり、次の行為を行った場合、サービスの利用が出来なくなりますことをご理解ください。
  - ①職員に対し暴言・暴力・大声・脅迫・威嚇行為・セクハラ行為等でサービス提供を妨げるもしくは安心してサービス利用を脅かす行為
  - ②職員に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
  - ③その他、サービス利用に支障をきたすと思われる行為

## 11. 個人情報の取扱いについて

個人情報の使用に関しては、別紙「個人情報使用同意書」により、事業所が必要最小限の範囲で使用することに同意をいただきます。

また、当事業所と当事業所の従業者は個人情報の保護に関して契約しており、就業規則にも定めています。

## 12. サービス内容に関する苦情

苦情等に対応する窓口・担当者を別紙「利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要」のとおり常設し、円滑かつ迅速に対応します。

## 13. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、別紙「事故発生時対応マニュアル」に基づき迅速に対応します。

## 利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要

|     |              |
|-----|--------------|
| 事業者 | 一般社団法人 是真会   |
| 事業所 | 居宅介護支援事業所 銀屋 |

### 1 苦情に対応する常設の窓口および担当者

- 1) 窓 口 居宅介護支援事業所 銀屋
- 2) 担当者 陣野 紀代美 (管理者)
- 3) 連絡先 〒850-0854 長崎市銀屋町4番11号  
電話番号 821-1132 FAX 818-3454

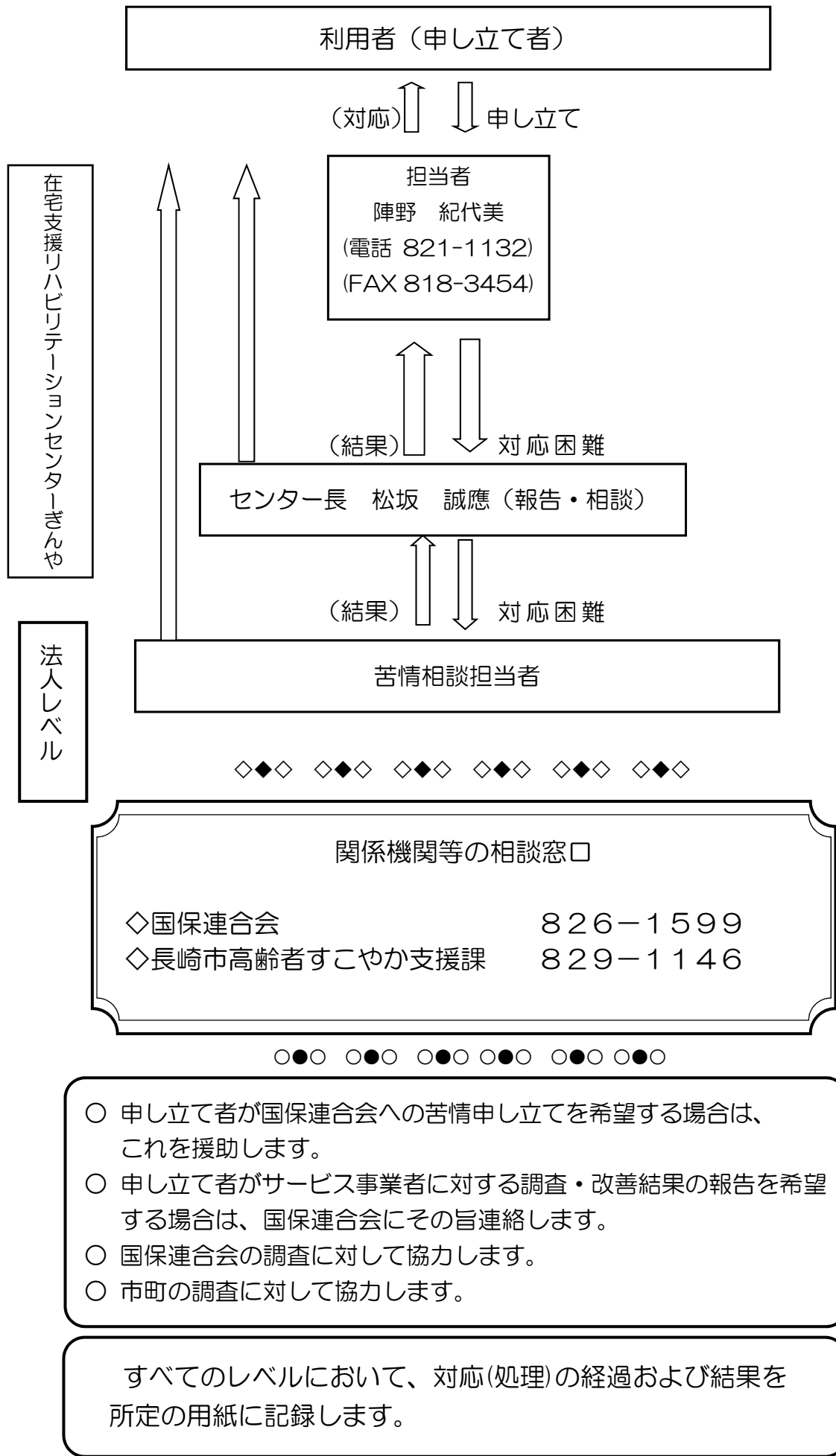
### 2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制および手順 (図1 参照)

- 1) 利用者の人格と権利を尊重し、傾聴・共感的理解に努めます。
- 2) 原則として、書面(書式自由)による申し立てとします。必要に応じて、面接調査を行ないます。
- 3) 書面による申し立てが困難な場合は、口頭による申し立てを認めます。ただし、この場合は、担当者が聞き取りに基づき書面作成を行ない、この書面を本人に対して読み上げるなどの確認可能な方法により、本人から確認を取ります。
- 4) 申し立ては、次の手順に従って対応し、経過および結果に関する文書を作成します。
  - ① 通常業務として対応できる場合は、担当者が対応します。
  - ② 担当者レベルでの対応が困難な場合は、苦情対策委員会が対応します。
- 5) 申し立ての結果については、申し立て者に対して、文書で報告します。
- 6) 申し立て者が国保連合会への苦情申し立てを希望する場合は、これを援助します。
- 7) 申し立て者がサービス事業者に対する調査・改善結果の報告を希望する場合は、国保連合会にその旨連絡します。
- 8) 国保連合会の調査に対して協力します。
- 9) 市町の調査に対して協力します。

### 関係機関等の相談窓口

|                        |          |
|------------------------|----------|
| 国保連合会 (長崎県国民健康保険団体連合会) | 826-1599 |
| 長崎市高齢者すこやか支援課          | 829-1146 |

図1 苦情処理の体制（流れ）



## 事故発生時対応マニュアル

|     |              |
|-----|--------------|
| 事業者 | 一般社団法人 是真会   |
| 事業所 | 居宅介護支援事業所 銀屋 |

居宅介護支援サービスの提供により事故が発生した場合は、下記のとおり対応し、必要な措置を講じます。

### 1. サービス担当者

#### 1) 人身事故

居宅介護支援サービスの提供時に、利用者等に人身的な事故が発生した場合は、直ちに主治医に連絡し、主治医の指示に従って、応急処置や救急隊等への連絡を行ないます。

また、速やかに、利用者のご家族への連絡・事業所への連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

#### 2) 物損事故

居宅介護支援サービスの提供時に物損事故が発生した場合は、速やかに利用者のご家族への連絡・事業所への連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

### 2. 事業所

#### 1) サービス担当者からの連絡を受け、当事業所の管理者が対応いたします。

管理者は、状況に応じて、利用者がお住まいの市町や関係機関に連絡いたします。

#### 2) 管理者は事故の状況等をリスクマネジメント委員会に報告するとともに、事故の原因を究明し、再発防止に努めます。

#### 3) 事故の状況及び講じた措置等を事故報告書に記録し、事故処理の完結の日から2年間保存いたします。

### 3. 事業者

#### 1) 居宅介護支援サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに、損害を賠償いたします。

#### 2) 事故の原因を究明し、再発防止に努めます。

# 居宅介護支援契約書

\_\_\_\_様（以下、利用者）と一般社団法人是真会 居宅介護支援事業所 銀屋（以下、事業者）は事業者が利用者に対して行う居宅介護支援について、別紙重要事項説明書を交付し、説明を行い、利用者（ご家族）の同意を得て、次のとおり契約（以下、本契約）を締結します。

## 第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、利用者の委託を受けて、介護保険法令の趣旨に従い、利用者に対し、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、居宅サービス計画（以下「ケアプラン」という。）を作成するとともに、当該計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を図ります。

## 第2条（契約期間）

- 1 この契約の有効期間は、令和 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日から利用者の要介護認定または要支援認定の有効期間満了日までとします。
- 2 契約満了の7日前までに、利用者から事業者に対して契約終了の申し出がない場合、この契約は自動的に更新されるものとします。

## 第3条（居宅介護支援の担当者）

- 1 事業者は、居宅介護支援の担当者（以下、「担当者」という。）として介護保険法に定める介護支援専門員を選任し適切な介護支援に努めます。
- 2 事業者は、担当者を選任し、又は変更する場合は、利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、事業者側の事情により変更する場合には、あらかじめ利用者と協議します。
- 3、事業者は、担当者に対し、専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに、必要な対応を講じます。

#### 第4条（ケアプランの変更等）

- 1、 事業者は、利用者がケアプランの変更を希望する場合には、速やかにケアプランを変更するとともに、これに基づき居宅サービスが円滑に提供されるようサービス事業者等への連絡調整を行います。

#### 第5条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、一定期間ごとに、ケアプランに記載したサービス提供の目標等の達成状況を評価し、その結果を「支援経過記録・モニタリングシート」等の書面に記載し、必要に応じて、利用者の求めに応じて、利用者に説明します。
- 2 事業者は、「支援経過記録」等の記録を作成し、完了後5年間は適正に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりコピーを交付することも可能です。

#### 第6条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対しいつでも1週間以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。ただし、文書による申し出の場合に限り、いつでも解除することができます。

#### 第7条（事業者の解除権）

事業者は、利用者の著しい背信行為により契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。

#### 第8条（契約の終了）

- 1 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。
  - 1) 第6条の規定により、事業者から解約の意思表示がなされ、かつ予告期間が終了したとき
  - 2) 第7条で定める条件が満たされ、かつ事業者から契約解除の意思表示がなされたとき
  - 3) 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなったとき
    - ①利用者が介護保険施設や医療施設に長期入所または長期入院した
    - ②利用者の要介護区分が、非該当（自立）・要支援1・2と認定された
    - ③利用者が死亡した
    - ④事業者が介護保険事業の指定を取り消された又は破産した

- 2 事業者は、契約の終了にあたり必要があると認められる場合は、利用者が指定する他の居宅介護支援事業者等への関係記録（コピー）の引き継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村等への連絡調整等を行うものとします。

## 第9条（秘密保持）

- 1 事業者は、業務上知り得た利用者およびその家族に関する秘密および個人情報については、利用者または第三者の生命・身体等に危険があるなど正当な理由がある場合を除いて、第三者に漏らすことはありません。この秘密保持は、契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、あらかじめ利用者から文書による同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、サービス担当者会議等一定の条件の下で、当該利用者の個人情報を利用できるものとします。

## 第10条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にあたって、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の責めに帰すべき事由によらない場合は、この限りではありません。

## 第11条（相談・苦情）

- 1 利用者は、事業者が提供した居宅介護支援またはケアプランに基づき提供された居宅サービスに苦情がある場合には、事業者・市町村または国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、利用者からの相談・苦情等に対応する窓口を設置し、提供した居宅介護支援またはケアプランに基づき提供された居宅サービスに関する利用者の相談・苦情等に対し、迅速かつ誠実に対応します。

## 第12条（この契約に定めのない事項）

この契約及び介護保険法その他の関係法令に定めのない事項については、関係諸法令の趣旨を尊重して利用者と事業者との協議により定めます。

# 個人情報同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次に記載するところにより、必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

## 記

### 1. 個人情報の目的

#### （１）医療・介護サービスの提供

- ・ご利用者様のご要望、病歴、生活歴、家族構成、心身に関する測定結果、医学的所見、それらに対する従事者の所見等の個人情報は、ご利用者への医療・介護サービス提供の目的で使用します。
- ・医療・介護の質の向上や安全確保、医療・介護事故の未然防止のための分析や報告に利用します。
- ・医療・介護サービスに関わる業務管理のための基礎資料として利用します。

#### （２）医療・介護・福祉サービス関係者との連携

- ・ご利用者のためのサービス担当者会議、居宅介護支援専門員と事業者の連絡調整等に利用します。
- ・ご利用者が継続的に適切な医療・介護・福祉サービスを受けることができるように、外部の病院、診療所、各種介護・福祉事業所および施設と相互に情報交換をいたします。
- ・利用者が参加して実施する会議等、他事業所との情報交換の際は、動画やテレビ電話等も活用して実施します。

#### （３）病状・治療経過等の説明

- ・ご利用者および了解を得たご家族等に対して病状や治療経過等について説明を行うために利用します。

#### （４）審査・支払機関へのレセプト提出

#### （５）保険者・行政機関への相談・届出・照会への回答

#### （６）学生などへの実習・研修への協力

#### （７）学会・研究、事例検討会での活用

- ・医療・介護の質的、量的な改善・進展を目的とした事例検討会や学会・研究会活動に利用します。この際には、個人が特定されることのないようにいたします。

#### （８）当法人における在宅サービスや業務の維持改善への活用

#### （９）地域活動（研修会、健康教室、交流会、通いの場、委託事業）への活用

#### （１０）広報活動（広報誌、ホームページ、リクルート）への活用

#### （１１）その他

- ・賠償責任保険などに係わる医療に関する専門の団体、保険会社などへの相談または届出等に利用します。
- ・医療・介護サービスの質の向上・安全確保・医療事故対応および未然防止のために第三者機関への相談・報告に利用します。

上記のうち、（９）、（１０）につきましては、写真や動画といった画像素材を活用する場合があります。

この場合は、個人が特定できないようにします。

### 2. 条件

（１）個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係機関以外に漏れる事の無いように細心の注意を払う事。

（２）個人情報及びその秘密の保持については、契約期間はもちろんのこと、契約終了後も漏れる事のないようにすること。

（３）事業者においては、その職員が業務中及び退職後も関係する秘密については保持する事。

上記１，２について、私の申し出によって、同意を解消することができるものとする。

説 明 者 :