

# 居宅介護支援 重要事項説明書

## 1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

担当者名 : 森 はるみ  
電話番号 : 052-893-7701 \*ご不明な点は、お気軽におたずねください。

## 2. 居宅介護支援事業所の概要

事業所名 : サンスマイル  
所在地 : 名古屋市天白区植田山一丁目 1802 番地エクセルハイツ 102 号  
介護保険指定番号 : 2371603578  
サービス提供地域 : 天白区、千種区、昭和区、名東区

\*上記地域以外の方でもご希望の方は遠慮なくご相談ください。

## 3. 居宅支援事業所の職員体制

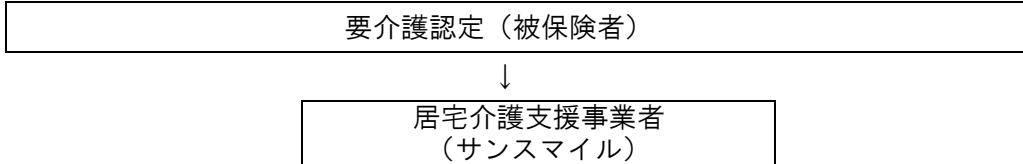
管理者 1 名 (介護支援専門員との兼務)  
介護支援専門員 5 名

## 4. 営業時間

平日 : 午前 9 時 ~ 午後 6 時  
休業日 : 土曜、日曜日、国民の休日および 12 月 30 日~1 月 3 日  
平日営業日以外にご相談・打ち合せ等ある場合は担当者に事前にご連絡ください。

## 5. 居宅介護支援の申し込みから提供までの流れと主な内容

### ①サービス提供開始までの流れ



### ①状態の把握

お客様とご家族の方に面接し、現在の状況、お困りの点をお伺い致します。

### ②サービス計画案の作成

具体的なサービス内容 (種類・回数・時間帯) の計画案作成と中立な立場にたった適切な事業者選びのアドバイス。

\*ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所は複数の事業所の紹介を求める事ができます。

また居宅サービス事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることができます。

### ③サービス担当者との連絡調整

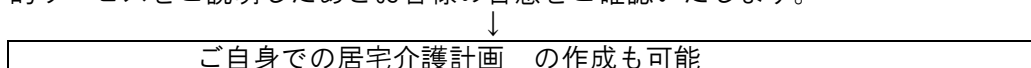
介護支援専門員を中心にお客様・ご家族・サービス担当者を交えて計画案等の意見交換を行います。

### ④居宅サービス計画の確定

居宅サービスの目標・内容・提供回数・時間帯がお客様・ご家族の状況・希望等に即した計画への最終調整。

### ⑤お客様の合意

具体的サービスをご説明したあとお客様の合意をご確認いたします。



- ② 前6か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービス利用割合や同一事業者によって提供されたものの割合の文書の交付に加え、口頭での説明を行うとともに介護サービス情報公表制度において公表します。

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のとおりである。

### ③サービスの主な内容

- (1) お客様の要介護認定申請（新規・変更・更新）を代行します。ただし代行にあたっては手続き上お客様の被保険者証をお預かりすることになります。
- (2) お客様のご依頼に基づき市町村の窓口で「居宅サービス計画作成依頼届」の提出を代行します。ただし代行にあたっては手続き上お客様の被保険者証をお預かりすることになります。
- (3) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の実施状況の把握（モニタリング）を行うものとします。特段の事情がない限り、少なくとも月に1回お客様宅を訪問、面接を行い、その結果を記録します。

利用者の状態によっては、テレビ電話装置等を活用しつつ、サービス事業所と連携することで、訪問による場合と同水準のモニタリングができたとの結果を踏まえ、引き続き、少なくとも月1回（介護予防支援の場合は3月に1回）の訪問によるモニタリングを原則としつつ、人材の有効活用及びサービス事業所との連携促進によるケアマネジメントの質の向上の観点から、一定の要件を設けた上で、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うことも可能とする。

#### ①利用者の同意を得ること

- ② サービス担当者会議等において、主治医、担当者その関係者の合意が得られていること  
・利用者の状態が安定していること

（主治医の所見等も踏まえ、頻繁なプラン変更が想定されない等）

- ・利用者がテレビ電話装置等を介して意思表示できること（家族のサポートがある場合も含む）  
・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は、他のサービス事業者との連携により情報を収集する

#### ③少なくとも2月に1回（介護予防支援の場合は6月に1回）は利用者の居宅を訪問すること

- (4) 介護支援専門員は、お客様が要介護更新認定または要介護状態区分の変更認定が必要な場合または状態の変化などでサービスの内容を大きく変える必要があると考えられる場合は、可能な限りサービス担当者会議を開催し、専門的な意見を求めることとします。
- (5) お客様の状態の変化に伴う区分変更の申請について円滑に行えるように支援することとします。
- (6) お客様が介護保険施設などへの入所を希望されている場合には、お客様に介護保険施設などの紹介その他の支援を行います。

## 6. 利用料金

### ①利用料

自己負担はありません（要介護認定を受けた方は、介護保険で全額給付されます）。

\*但し、お客さまが保険料の滞納等（給付制限を受けた場合）により、当社が法定代理受領を出来なくなった場合は、1ヶ月あたり要介護度に応じて下記の料金をお客様より直接いただき、当社からサービス提供証明書（または領収書）を発行いたします。このサービス提供証明書（または領収書）を、後日市区町村の窓口で提示しますと、お客様は全額払い戻しを受けることができます。

居宅介護支援費 \_\_\_\_\_円

(要介護度に応じて報酬単価が変わります。下記参照。)

居宅介護支援報酬単価

居宅介護支援費 I

(i) 【取扱件数が 45 件未満】

要介護度 1・2	1,086 単位/月
要介護度 3・4・5	1,411 単位/月

居宅介護支援費 I

(ii) 【取扱件数が 45 件以上 60 件未満】

要介護度 1・2	544 単位/月
要介護度 3・4・5	704 単位/月

※40 件以上 60 件未満の部分にのみ適用、※40 件未満の部分は居宅介護支援費 (i) を適用

居宅介護支援費 I

(iii) 【取扱件数が 60 件以上】

要介護度 1・2	326 単位/月
要介護度 3・4・5	422 単位/月

※45 件以上の部分にのみ適用、※45 件未満の部分は居宅介護支援費 (i) を適用

居宅介護支援 (II) 一定の情報通信機器の活用又は事務職員の配置を行っている事業所

(i) 【取扱件数が 50 件未満】

要介護度 1・2	1,086 単位/月
要介護度 3・4・5	1,411 単位/月

居宅介護支援費 (II)

(ii) 【取扱件数が 50 以上 60 件未満】

要介護度 1・2	527 単位/月
要介護度 3・4・5	683 単位/月

※50 件以上 60 件未満の部分にのみ適用居宅介護支援費 (II)

(iii) 【取扱件数が 60 件以上】

要介護度 1・2	316 単位/月
要介護度 3・4・5	410 単位/月

・入院時情報連携加算 (I) 250 単位/月

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提供を行った場合。

・入院時情報連携加算 (II) 200 単位/月

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提供を行った場合。

・退院・退所加算 (I) 450 単位 病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設また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カンファレンス以外の方法により 1 回受けた場合。

・退院・退所加算 (II) 600 単位 病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設また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カンファレンスにより 1 回受けた場合。

- ・退院・退所加算（Ⅱ） 600 単位 病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設また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カンファレンス以外の方法により2回以上受けた場合。
- ・退院・退所加算（Ⅱ） 750 単位 病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設また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2回受けており、うち1回以上はカンファレンスによる場合。
- ・退院・退所加算（Ⅲ） 900 単位 病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設また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3回以上受けており、うち1回はカンファレンスによる場合。
- ・緊急時等居宅カンファレンス加算 200 単位/回  
 ※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
- ・初回加算 300 単位/月  
 新規に居宅サービス計画を作成した場合及び要介護状態区分の2段階以上の認定を受けた場合
- ・ターミナルケアマネジメント加算 400 単位  
 ・利用者又はその家族の同意を得て居宅を訪問し心身または家族の状況の変化や環境の変化等の情報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に提供した場合。
  
- ・特定事業所加算Ⅰ 519 単位/月
- ・特定事業所加算Ⅱ 421 単位/月
- ・特定事業所加算Ⅲ 323 単位/月
- ・特定事業所加算 A 114 単位/月
  
- ・特定事業所医療介護連携加算 125 単位/月

特定事業所加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、A を算定する場合は24時間常時連絡体制の確保をします。  
 （特定事業所加算 A については事業所間連携により体制確保や対応等を行う）

- ・通院時情報連携加算 50 単位/月
- ・看取り期におけるサービス利用前の相談・調整等に係る評価として、利用者の死亡によりサービス利用実績がない場合であっても、居宅介護支援費の算定が可能。

## ②解約料

基本的にかかりません。ただし解約する場合は原則1ヶ月前までに書面での通知をして頂くこととします。

## 7. お支払方法

原則はお客様から利用料金をお支払いいただくことはありません。

ただし、法定代理受領が出来ない場合及び申請代行業務にかかる下記の実費等については、毎月15日頃までに前月分を請求いたしますので、請求書到着日から当月末日までにお支払いください。お支払いいただきますと領収書を発行します。

お支払方法は、原則、お客様名義の金融機関口座からの自動引落としとさせていただきますが、現金でのお支払いも可能です。

## 8. サービスの利用方法

### ① サービスの利用開始

まずはお電話でお申込みください。当社職員がお伺いいたします。契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

### ② サービスの終了

#### (1) お客様のご都合でサービスを終了する場合

1ヶ月前までに書面でお申し出があればいつでも解約できます。

#### (2) 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに書面で通知すると共に、この地域の居宅介護支援事業者をご紹介いたします。

#### (3) 自動終了

以下のお客様は、双方の通知がなくとも、自動的にサービスを終了いたします。

- ・お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、介護保険の非該当または要支援と認定された場合
- ・お客様が亡くなられた場合又は被保険者資格を喪失したとき
- ・事業者がお客様へ最後に居宅サービス計画を作成した月から3ヶ月が経過した場合

#### (4) その他、下記のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合

##### ◆暴力又は乱暴、威喝的な言動、無理な要求

物を投げつける、刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、怒鳴る、奇声、大声を発する、対象範囲外のサービスの強要など

##### ◆セクシュアルハラスメント

不必要に職員の体を触る、手を握る、腕を引っ張り抱きしめる、性的な話し卑猥な言動をするなど

##### ◆その他

過大な要求、理不尽な要求、職員や他者の個人情報を求める、ストーカー行為など

## 9. サービス内容に関する苦情

当社の居宅介護支援サービスに関する苦情、要望がありましたら、ご遠慮なく下記にご連絡下さい。ご相談、苦情等につきましては真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決にあたります。対応内容もきちんと記録し、更なる質の向上に努めてまいります。

### ① 当社お客様相談・苦情担当

サンスマイル	電話番号	052-893-7701
	担当者	管理者 森 はるみ

### ② 当社以外に相談・苦情窓口等に相談・苦情を伝えることができます。

外部窓口	担当	連絡先
名古屋市	福祉課介護保険係	052-959-3087
国民健康保険団体連合会	苦情調査係	052-971-4165

## 10. 緊急時の対応方法

居宅介護支援の提供により、容態の変化または事故が発生した場合は、事前の打ち合わせに従い、市区町村、主治医、救急隊、親族、いきいき支援センター等へ連絡して速やかに必要な措置を講じます

主治医	主治医	
	連絡先	
	住所	
ご家族	氏名	
	連絡先	
	住所	
	氏名	
	連絡先	
事業者 その他	住所	

## 11. 秘密保持

当社の従業員がサービスを提供するうえで知り得たお客様およびそのご家族に関する情報等は正当な理由なく第三者に漏らすことはいたしません。

## 12. 虐待の防止のための措置

事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を次の通り講じると共に、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ市区町村へ報告する。

- ① 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- ② 成年後見制度の利用支援
- ③ 苦情解決体制の整備
- ④ 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。

(1)虐待の防止のための指針を整備します。

(2)事業所において、介護職員その他の従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施します。

(3)前号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこととします。

## 13. 個人情報の保護

事業所は、その業務上知り得たお客様等及びそのご家族の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）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、適正に取り扱うものとしします。

- ①職員は、その業務上知り得たお客様等及びそのご家族の秘密を保持するものとしします。
- ②職員であった者に、業務上知り得たお客様等及びそのご家族の秘密を保持するため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容としします。
- ③事業所は他の居宅サービス事業者等に対して、お客様及びそのご家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ書面によりお客様及びそのご家族の同意を得るものとしします。

## 14. ハラスメント対策について

### (1) 基本方針

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境の構築のためハラスメントの防止に取り組んでいます。

職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずるよう努めます。

### (2) ハラスメント防止のための取組

ハラスメントの発生原因の一つとなる、理解不足を無くすため、ご利用者様には、提供するサービスの目的、範囲及び方法に関して十分に説明を行い、その契約内容をご理解していただき、契約解除に至らないような努力・取組をまいります。

## 15. 業務継続計画の策定等

1.事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

2.事業所は、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。

3.事業所は、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. 感染症対策の強化

1.感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器。以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）を定期に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。（6月に1回以上の開催）

2.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指針を整備します。

3.事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び感染が発生した場合を想定して、発生時の対応についての訓練を定期的実施します。（年に1回以上）

## 17. 身体的拘束等の適正化の推進

利用者又は利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録することを行います。