

重要事項説明書

厚生省令第38号第4条第1項の規定に基づき、当事業者の居宅介護支援の提供に関し、あなたに説明すべき重要事項は次の通りです。

1. 事業所の概要

(1)名称等

名 称	居宅介護支援事業所 ふじ
所 在 地	〒419-0205 富士市天間字大久保1640番1
電 話 番 号	0545-73-1919（代表） 0545-73-1914（直通）
法人種別及び名称	医療法人社団 紫苑会
代 表 者 職	理事長
代 表 者 氏 名	田中 博
管 理 者 氏 名	畠田 直美
介護保険事業所番号	2 2 1 2 3 1 0 8 0 5
指 定 年 月 日	平成16年6月15日
交 通 の 便	JR 身延線入山瀬駅下車 車で5～10分 徒歩20～30分
サービスを提供する 通常の実施地域	富士市 富士宮市

(2)職員の概要

職 種	職員数	勤務形態	保有資格内容
管 理 者	1名	常勤兼務 1名	社会福祉士
介護支援専門員	3名	常勤専従 2名	介護福祉士 2名
		常勤兼務 1名	社会福祉士

(3)営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日 （祝祭日及び12月29日～1月3日を除く）
営 業 時 間	午前8時30分～午後5時30分 ◎24時間365日連絡体制 TEL 0545-73-1919（代表） ※緊急時対応の24時間連絡体制を整えています。

2. 居宅介護支援の概要

(1)居宅介護支援の内容

項 目	内容・方法など
要介護認定の申請代行	利用者の要介護認定に係る申請について利用者の意思を確認した上で、自ら手続きを行うことが困難な方の申請代行等必要な援助を行います。
居宅サービス計画の作成	利用者の心身の状況、その置かれている環境、利用者及びその家族の希望等を考えて、居宅サービス計画を作成します。
居宅サービス計画の作成後の管理	居宅サービス計画が利用者にとって適切に実施されているかを把握し、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行います。
サービス事業所の選定	サービス事業所選択の支援にあたり、前6か月間に作成したケアプランについて、訪問介護、（地域密着型）通所介護、福祉用具貸与のサービスごとの同一事業者によって提供されたものの割合を説明（別紙参照）し、利用者の要望や必要性に反し、特定の事業所、法人への利益、誘導がないよう公正・中立に行います。 利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について複数の事業所の紹介を求めることが可能です。また当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能です。
サービス事業所等との連絡調整	居宅サービス計画に基づく居宅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等との連絡調整を行います。
介護保険施設の紹介	利用者の要望や状況などを踏まえ、他施設との連絡調整を図り、スムーズに紹介できるように努めます。
平時からの医療機関との連携	利用者が医療系サービスの利用を希望した場合は、同意を得て主治の医師等に意見を求めます。この意見を求めた主治の医師等に対してケアプランを交付します。

(2)居宅介護支援の利用に当たって

項 目	内 容
サービス提供困難時の対応	人員不足などにより、サービス提供困難等止むを得ない事情がある時は、1か月間の予告期間において利用者に理由を示すことにより、この契約を解約します。この場合において、他の指定居宅介護支援事業所に関する情報を利用者に提供致します。
サービスの質向上の為の方策	研修及び自己研鑽を図りながら、利用者の為になるようサービスを提供します。
介護支援専門員を変更する場合の対応	介護支援専門員が利用者に不測の損害を与えた時、その他必要と認める時は、介護支援専門員の変更を求めることが出来ます。
プライバシーの遵守	介護支援専門員は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する義務を負います。
医療と介護の連携促進	入院した際は、利用者に対して、担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提供するよう依頼します。

3. 利用料金 ……[介護支援専門員1人あたり]

(1) 利用料 (地域区分：7級地 1単位：10.21円)

イ 居宅介護支援費（1月につき）		要介護1・2	要介護3～5
(Ⅰ)介護支援専門員1人当たりの利用者の数が 45件未満の場合		居宅介護支援費（ⅰ） 1 0 8 6 単位	居宅介護支援費（ⅰ） 1 4 1 1 単位
(Ⅱ)介護支援専門員1人当たりの利用者の数が 45件以上60件未満		居宅介護支援費（ⅱ） 5 4 4 単位	居宅介護支援費（ⅱ） 7 0 4 単位
(Ⅲ)介護支援専門員1人当たりの利用者の数が 60件以上		居宅介護支援費（ⅲ） 3 2 6 単位	居宅介護支援費（ⅲ） 4 2 2 単位
ロ 初回加算 ①新規に居宅サービス計画を策定した場合 ②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 ③要介護状態区分が2段階以上変更となった場合		3 0 0 単位	
ハ 特定事業所加算（1月につき） 事業所の独立性・中立性を高める観点から実態に即して評価		特定事業所加算Ⅰ 5 1 9 単位	
		特定事業所加算Ⅱ 4 2 1 単位	
		特定事業所加算Ⅲ 3 2 3 単位	
		特定事業所加算Ⅳ 1 1 4 単位	
ニ 入院時情報連携加算		(Ⅰ) 2 5 0 単位 介護支援専門員が病院又は診療所の職員に対して必要な情報を入院当日に情報提供した場合	
		(Ⅱ) 2 0 0 単位 介護支援専門員が病院又は診療所の職員に対して必要な情報を入院後3日以内に情報提供した場合	
ホ 退院・退所加算（連携1回:450単位 連携2回:600単位）/カンファレンス無し （連携1回:600単位 連携2回750単位 連携3回900単位）/カンファレンス有り 退院又は退所に当って、病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を得た上で居宅サービス計画書を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合			
ヘ 緊急時等居宅カンファレンス加算（2 0 0 単位） 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に関する調整を行った場合			
ト ターミナルケアマネジメント加算（4 0 0 単位） 主治の医師等の助言を得つつ、終末期の医療やケアの方針に関する利用者やその家族の意向を把握した上で、通常よりも頻回な訪問により利用者の状態変化やサービス変更の必要性を把握するとともに、心身状況を記録し、主治の医師等や居宅サービス事業者へ提供した場合			
チ 通院時情報連携加算（5 0 単位） 1月に1回の算定を限度 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、医師または歯科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、医師または歯科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、居宅サービス計画書(ケアプラン)に記録した場合			
リ 介護職員等処遇改善加算（1月の総利用単位数の2.1％） ① ケアプランデータ連携システムを利用している又は実績報告書の提出までに利用する見込みがあること ② 処遇改善加算Ⅳの取得に準ずる要件(キャリアパス要件Ⅰ・Ⅱ及び職場環境要件)を満たしていること 上記いずれかを満たした場合			

●利用料について

原則として利用者には利用料は請求しません。(計画料は介護保険により全額給付対象となります) ただし、利用者の介護保険被保険者証に支払方法変更の記載(保険料を滞納しているため、サービスを償還払いとする旨の記載)があったときは、1ヶ月につき要介護度に応じて上記の金額をいただきます。この場合、当事業者でサービス提供証明書を発行しますので、この証明書を後日、居住地の市役所担当課窓口へ提出して払い戻しを受けてください。

(2)その他費用

交通費	無料
要介護認定申請代行費	サービスを提供する通常の実施地域における住まいの方… 無料

(3)支払い方法

利用者が当事業者に料金を支払うこととなる場合の支払い方法については、月ごとの清算とします。毎月7日までに前月分の請求をしますので、その月の27日に銀行引落としをさせていただきます。

4. サービス終了について

(1)利用者のご都合で契約を終了する場合

利用者はいつでも契約を解約できますが、次の場合には、解約料をいただきます。

ア) 契約後、介護サービス計画作成段階途中で、利用者の申し出により解約した場合	(地域区分：7級地 1単位：10.21円)	
	要介護 1・2	11,088円
	要介護 3・4・5	14,406円
イ) 市町村へ介護サービス計画の届出終了直後に解約した場合	解約料はかかりません	
ウ) その他解約により当事業所に不測の損害を生じさせた場合	アに準じた解約料	

(2)当事業者の都合で契約を終了する場合

人員不足等、止むを得ない事情によりこの契約を終了させていただく場合がございます。この場合は、サービスの提供終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、他の指定居宅介護支援事業所等に関する情報をあなたに提供します。

(3)自動終了

次の場合には、自動的に契約が終了します。

- ① 利用者が介護保険施設又は介護付き有料老人ホームへ入所した場合
- ② 利用者が小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を受けることとなった場合
- ③ 利用者の要介護状態区分が、自立と認定された場合
- ④ 介護保険サービスの提供を受けない期間が6か月間を超えた場合
- ⑤ 当事業者が、介護保険の指定を取り消された場合、又は指定を辞退した場合
- ⑥ 利用者が亡くなられた場合

(4)要介護認定が要支援と認定された場合

要支援と認定されたとき、引き続き介護予防サービスの利用を希望する場合は、利用者に説明後、地域包括支援センターとの契約となります。

(5)その他、契約終了事項について

事業者の職員に対して、健全な信頼関係を築くことが出来ない程の背信行為（暴言や暴力、ハラスメントなど）を行ったと認めるときは、直ちにこの契約を解約することができます。

5. 居宅介護支援に関する苦情

当事業者の居宅介護支援及び当事業者が作成した介護サービス計画に基づいて提供しているサービス内容に関すること、介護支援専門員に関すること、利用料金に関すること等についての苦情相談を承ります。

(1) 苦情相談窓口

苦情受付担当者	畠田直美	苦情解決責任者	畠田直美
電話番号	0 5 4 5 - 7 3 - 1 9 1 9 (代表) 0 5 4 5 - 7 3 - 1 9 1 4 (直通)		
受付時間	月～金曜日 (祝祭日及び12月29日～1月3日は除く)		
	午前8時30分～午後5時30分		

(2) 行政機関及びその他苦情受付機関

富士市介護保険課 (介護保険制度全般に関すること)	富士市永田町1丁目100番地	TEL: 0 5 4 5 - 5 5 - 2 7 6 7
富士市福祉総務課福祉指導室 (事業者指導に関すること)		TEL: 0 5 4 5 - 5 5 - 2 8 6 3
富士宮市高齢介護支援課	富士宮市弓沢町150番地	TEL: 0 5 4 4 - 2 2 - 1 1 4 1
国民健康保険団体連合会 苦情受付窓口	静岡市葵区春日2-4-34	TEL: 0 5 4 - 2 5 3 - 5 5 9 0

(3) 苦情相談の流れ

①利用者やご家族への周知



②苦情の受付



③苦情受付の報告・確認



④苦情解決に向けての話し合い



⑤苦情解決の結果の記録

事業所内での提示、パンフレット等により利用者やご家族に苦情受付担当者や苦情解決方法等について説明します。

苦情受付担当者は、利用者及びご家族等からの苦情を随時受付し、下記の項目について書面に記載しその内容について確認します。

①苦情内容 ②苦情申出人の希望

苦情受付担当者は、受付けた苦情を全て苦情解決責任者に報告します。匿名の苦情については報告し必要な対応を行います。

苦情解決責任者は、苦情解決に向けての話し合いを行い、誠意を持って速やかに解決できるように努めます。

苦情解決責任者は、経過と結果について書面に記載し記録として保管します。

6. 虐待防止に関する事項について

1. 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待防止に関して適切に実施する担当者を配置します。
- (2) 虐待防止に関する指針を整備します。
- (3) 虐待を防止するための研修を職員に対して定期的実施します。
- (4) 虐待防止に関する検討を行う委員会を定期的に設けます。
- (5) その他、虐待防止のために必要な措置や対応を行います。

2. 事業者は、サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（家族など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いたします。

7. 感染症の予防及びまん延防止に関する事項について

事業者は、感染症の発生及びまん延を防止するため次の措置を講ずるものとします。

- （1）感染症の発生及びまん延を防止するための指針と必要な体制を整備します。
- （2）感染症の発生及びまん延を防止するための研修と訓練を定期的実施します。
- （3）感染症が発生した場合には、関係機関等と連携し、適切な対応を行います。

8. 業務継続計画に関する事項について

事業者は、感染症又は非常災害の発生時においても、利用者に対する居宅介護支援の提供を継続できるよう、次の措置を講ずるものとします。

- （1）業務継続計画を策定し、職員に対して業務継続計画の周知をします。
- （2）業務継続計画の研修と訓練を定期的実施し、必要に応じて計画の見直しを行います。

9. ハラスメント行為防止に関する事項について

事業者は、適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメント、その他ハラスメントの防止に努めます。

- （1）職員が安心して業務を行えるよう、相談・報告体制を整備し、必要な対応を行います。
- （2）ハラスメント行為防止のための研修を定期的実施します。
- （3）社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為などにより、当事業者及び介護支援専門員の通常の業務に支障が出ていると判断した場合、サービスの中断や契約を解約する場合があります。

具体的には以下のような行為がハラスメント行為とみなされる例です。

- 暴力、暴言、誹謗中傷、執拗な要求や拘束、物を投げる、刃物を向けるなど
- 手を握る、体を触る、性的な言動、ストーカー行為、個人携帯電話番号を聞くなど
- 必要以上の長電話やメール送信、許可のない録音・撮影・SNS等への投稿、業務に支障を及ぼす行為など

令和 年 月 日

(事業者)

居宅介護支援の提供にあたり、この説明書に基づいて重要事項を説明しました。

所在地 富士市天間字大久保1640番1

代表者 医療法人社団 紫苑会 理事長 田中 博 印

名 称 居宅介護支援事業所 ふじ

説明者 印

(利用者)

この説明書により、居宅介護支援に関する重要事項の説明を受けました。

住 所

氏 名 印

(代理人)

住 所

氏 名 印

利用者は、身体の状態などにより署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆いたしました。

＜署名代筆者＞

住 所

(所属・職等)

氏 名

印