

## 重要事項説明書

指定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. 指定居宅介護支援サービスを提供する事業者について

法人名称	株式会社 デマンド
代表者職・氏名	代表取締役 重田 由美子
本社所在地	鳥取県米子市皆生 2-13-13
法人連絡先	TEL (0859) 38-5500

### 2. ご利用者様に対して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

事業所各称	まごころケアプランセンター
介護保険事業所番号	3170201721
事業所所在地	鳥取県米子市皆生新田 1-7-41
電話番号	TEL (0859) 38-5565 fax (0859) 38-5567
通常の事業実地地域	米子市、日吉津村、南部町、伯耆町

\* 上記地域以外の場合でもご希望の方はご相談ください。

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	ご利用者様の意思及び人格を尊重した上で、ご利用者様の状況に応じた適切な居宅介護支援事業を提供することにより、ご利用者様が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支援することを目的とします。
運営の方針	ご利用者様の心身の状況や環境等に応じて、その選択に基づいた適切な保健医療・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ます。 常にご利用者様の立場に立って、提供される指定居宅サービスが特定の事業者に不当に偏ることのないよう努めます。 市町村や地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者等との連携に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（祝日も営業、時間外は電話にて対応）
休業日	日曜日及び12月30日～1月3日（但し、電話対応は可）
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
緊急連絡先	(0859) 38-5565 （24時間対応体制）

(4) 事業所の職員体制

管理者氏名	下関 よしみ
担当介護支援専門員氏名	

職	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	居宅サービス計画（ケアプラン）の作成に関する業務を行います。 サービスの提供方法などについて、ご利用者様やご家族様が理解しやすいよう丁寧に説明します。 ご利用者様の有する能力やその置かれている環境などを明らかにし、ご利用者様が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握します（アセスメント）。 アセスメントにあたっては、ご利用者様の居宅を訪問し、ご利用者様およびご家族様と面接して行います。 サービス担当者会議を開催し、指定居宅サービス事業者等担当者と情報を共有し、各担当者の専門的な見地からの意見を求めます。 少なくとも1月に1回、ご利用者様の居宅を訪問し、サービス実施状況の把握（モニタリング）を行います。 必要に応じてケアプランの変更や指定居宅サービス事業者等との調整その他の便宜の提供を行います。	常勤 3名 非常勤 0名

### 3.ご利用者様の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員は、ご利用者様の状況把握などの為、少なくとも1月に1回はご利用者様の居宅を訪問いたします。

\*上記以外にも、ご利用者様からの依頼や居宅介護支援の遂行に不可欠と認められる場合でご利用者様の承諾を得た場合には、居宅を訪問する事があります。

### 4.提供するサービスの内容及び費用について

#### (1) 提供するサービスの内容について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料および利用者負担額
① 居宅サービス計画（ケアプランの作成）	（別紙）に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照いたします。	左の①～⑦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。	サービス利用料については、下表のとおりです。  ただし、介護保険適用となる場合には、 <u>ご利用者様が下記利用料（次ページ加算含む）をお支払いいただく必要はありません。</u> （全額介護保険により負担されます）
② 居宅サービス事業者との連絡調整			
③ サービス実施状況の把握、評価			
④ 利用者状況の把握			
⑤ 給付管理			
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助			
⑦ 相談業務			

(2) 提供するサービスの利用料について

**【居宅介護支援費 基本報酬】 居宅介護支援費（Ⅰ）**

介護支援専門員 1 人 当たりのご利用者の人数	要介護度	介護報酬総額
45 人未満の場合 (居宅介護支援費 i)	要介護 1・2 の方	10,860 円
	要介護 3～5 の方	14,110 円
45 人以上の場合において <u>45 人以上 60 人未満</u> (居宅介護支援費 ii)	要介護 1・2 の方	5,440 円
	要介護 3～5 の方	7,040 円
同上の場合において <u>60 人以上</u> (居宅介護支援費 iii)	要介護 1・2 の方	3,260 円
	要介護 3～5 の方	4,220 円

\*当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の 50/100 となります。

**【居宅介護支援費 基本報酬】 居宅介護支援費（Ⅱ）**

※ 一定の情報通信機器（人口知能関連技術を活用したものを含む。）の活用又は事務職員  
の配置を行っている事業所

介護支援専門員 1 人 当たりのご利用者の人数	要介護度	介護報酬総額
50 人未満の場合 (居宅介護支援費 i)	要介護 1・2 の方	10,860 円
	要介護 3～5 の方	14,110 円
50 人以上の場合において <u>50 人以上 60 人未満</u> (居宅介護支援費 ii)	要介護 1・2 の方	5,270 円
	要介護 3～5 の方	6,830 円
同上の場合において <u>60 人以上</u> (居宅介護支援費 iii)	要介護 1・2 の方	3,160 円
	要介護 3～5 の方	4,100 円

加算等名称		介護報酬総額	算定回数、要件等
初回加算		3,000 円	新規に居宅サービス計画を作成する場合（要支援者が要介護認定を受けた場合、要介護状態区分が2区分以上変更された場合を含む）
入院時情報連携加算（Ⅰ）		2,500 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
入院時情報連携加算（Ⅱ）		2,000 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	カンファレンス 参加無	連携1回	医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービスを利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合  （入院又は入院期間中につき1回を限度）
		連携2回	
	カンファレンス 参加有	連携1回	
		連携2回	
		連携3回	
	小規模多機能型居宅介護事業所連携加算		
通院時情報連携加算		500 円	利用者が医師又は歯科医師の診断を受ける際に同席し、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（利用者1人につき、1月に1回の算定を限度とする）
看護小規模多機能型居宅介護事業所連携加算		3,000 円	看護小規模多機能型居宅介護サービスの利用を開始する際に、同サービス事業所に出向き、ご利用者様の同サービス事業所における居宅サービス計画の作成に協力を行った場合
緊急時等居宅カンファレンス加算		2,000 円	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ご利用者様の居宅を訪問し、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  （1月に2回を限度）

ターミナルケアマネジメント加算	4,000 円	終末期の利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得つつ、ターミナル期に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、そこで把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等や居宅サービス事業者へ提供した場合
-----------------	---------	---

特定事業所加算（Ⅰ）	5,190 円	質の高いケアマネジメントを実施している事業所を積極的に評価する観点から、人材の確保や、サービス提供に関する定期的な会議を実施しているなど、当事業所が厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（1月につき） 前々年度の3月から前年度の2月までの間においてターミナルケアマネジメント加算を15回以上算定の場合
特定事業所加算（Ⅱ）	4,210 円	
特定事業所加算（Ⅲ）	3,230 円	
特定事業所医療介護連携加算	1,250 円	
特定事業所加算（A）	1,140 円	
特定事業所集中減算	-2,000 円	居宅サービス計画に位置付けたサービスが、特定の事業者（法人）に不当に偏っている場合

## 5.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

看取り期における適切な居宅介護支援に提供や医療と介護の連携を推進する観点から、居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定を可能とします。

※ 居宅介護支援費を算定 可

## 6.その他の費用について

- （交通費） 介護支援専門員が訪問するための交通費は、一切いただきません。
- （解約料） 料金はかかりません。（契約はいつでも解約することができます。）

## 7.居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 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。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。
- (2) ご利用者様が要介護認定を受けていない場合は、ご利用者様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、遅くともご利用者様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、必要な援助を行います。
- (3) 事業者は利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。  
そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うこと目的とします。  
利用者の不足の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう入院時に持参する医療保険者証またはお薬手帳等に、当事業所名及び担当の介護支援専門員が分かるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。  
入院時には、ご本人またはご家族から、当該事業所名及び担当介護支援専門員の名称を伝えて頂きますようお願いいたします。

## 8.感染症の予防及びまん延の防止のための措置

- (1) 事業所は感染症が発生し、又は蔓延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。
- (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）をおおむね1月に1回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- (3) 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ます。
- (4) 介護支援専門員に対し、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。

## 9.身体拘束について

利用者又は他の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、身体拘束をおこないません。

身体拘束を行う場合には、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します。

## 10.ハラスメント防止

事業者は、ハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指しています。以下のハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することがあります。

- (1) 暴行：殴る、蹴る、つねる等
- (2) 暴言：職員の尊厳を傷つけるような言葉を言う等
- (3) 威嚇：近距離で職員に対して怒鳴る、職員に恐怖心を与える行為等
- (4) セクハラ：必要もなく職員の体を触る、抱きしめる等
- (5) 過度な要求：職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求等
- (6) プライバシー侵害：職員の許可なく撮影をする、執拗に個人情報を探る等
- (7) その他：上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

## 11.虐待の防止について

事業者は、ご利用者様等の人格の擁護・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。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催します。
- (3) 虐待防止のための指針の整備、苦情解決体制を整備しています。
- (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) 成年後見制度の利用を支援します。
- (6) 当事業所従業者または居宅サービス事業者または擁護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待が疑われる場合には、速やかに、これを市町村に通報します。

虐待防止に関する責任者	管理者：下関 よしみ
-------------	------------

## 12.実習生受け入れ事業所

法廷研修等における実習受け入れ事業所となるなど人材育成への協力体制を整備しております。

### 13.秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>事業者は、ご利用者様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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者様又はその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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
個人情報の保護について	<p>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等において、ご利用者様の個人情報を用いませぬ。また、ご利用者様の家族の個人情報についても、あらかじ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様の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>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。</p> <p>事業者が管理する情報については、ご利用者様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、追加又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。</p>

### 14.身分証携行義務

居宅介護支援員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者様又はご利用者様の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を呈示します。

## 15.事故発生時の対応方法について

ご利用者様に対する指定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、ご利用者様の家族様等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、ご利用者様に対する指定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。

ご家族様等氏名 (続柄)	連絡先
-----------------	-----

## 16.サービス提供に関する相談、苦情について

<苦情処理の体制、手順>

- (1) ご利用者様またはご家族様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。
- (2) 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話しを聞き、場合によってはご自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
- (3) 苦情相談担当者（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様またはご家族様の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- (4) 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ずご利用者様またはご家族様へ報告します。
- (5) 苦情または相談内容については真撃に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業者全員で検討します。

### ■苦情申立の窓口

株式会社デマンド まごころケアプランセンター 介護支援専門員 市川 さやか

電話番号；0859-38-5565

受付時間；月曜日～土曜日 8：30～17：30

夜間及び休日日は電話対応

事業者苦情相談窓口

担当責任者 松岡 充世

電話番号；0859-38-5500

関連機関における苦情の受付

米子市長寿社会課

電話番号；0859-23-5156

鳥取県国民健康保険団体連合会（国保連）

介護保険課

電話番号；0857-20-2100

### 17.重要事項の説明年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

居宅介護支援事業所・まごころケアプランセンターにおける居宅サービス計画作成に際し、『居宅介護支援事業所重要事項説明書及び同意書』に基づき、ご利用者様に説明を行いました。

住所	〒683-0002 鳥取県米子市皆生新田 1-7-41		
事業所名	まごころケアプランセンター		印
説明者氏名			印

『居宅介護支援事業所重要事項説明書及び同意書』に基づいて事業者より重要事項の説明を受け、居宅サービス計画作成に同意しました。

ご利用者様	住所	
	氏名	印
代筆の場合の代筆者氏名 (および続柄等)		

代理人	住所	
	氏名	印

## (別 紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

### 1. 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成について

(1) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行います。また、サービスの提供方法などについて、理解やすいように分かりやすい説明を心掛けます。
(2) ご利用者様の <u>居宅へ訪問し</u> 、利用者及びご家族との面接により、その有する能力、置かれている環境、解決すべき課題を適切に把握し、ご利用者様が自立した日常生活を営むことができるように支援します。
(3) 居宅サービスが <u>特定の種類、事業者（法人）に不当に偏るような誘導または指示を行いません。</u>
(4) そのために、ご利用者様が希望するサービス、地域等をお聞きした上で、市町村の「事業所一覧表」や「介護サービス情報公表システム」などを最大限活用し、希望に当てはまる事業所（サービス）を複数提示します。また、パンフレット等を用いる場合でも必ず複数の事業者のものを提示します。
(5) また、ご利用者様から複数のサービス事業所を求めていることや、サービス計画原案に位置付けたサービス事業者の選定理由を求められます。
(6) その他、ご利用者様自らの意思による選択に資するよう、地域のサービス事業者等に関する情報を提供します。
(7) ケアプランの原案を作成した際は、必ずその内容について <u>説明し、同意を得ます。</u> その後、作成したケアプランについてご利用者様へ交付します。

### 2. サービス実施状況の把握について

(1) <u>少なくとも1月に1回、ご利用者様の居宅を訪問し</u> 、サービス実施状況の把握（モニタリング）を行います。
(2) 必要に応じてケアプランの変更や指定居宅サービス事業者等との調整その他の便宜の提供を行います。
(3) ご利用者様が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や介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、介護保険施設に関する情報を提供します。

### 3. その他

(1) ご利用者様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。また、希望される場合は、要介護または要支援認定の申請をご利用者様に代わって行います。
(2) <u>当該事業所以外の居宅支援事業者の利用を希望される際には、引継ぎが円滑に進むよう、直近のケアプランやその実施状況に関する書類らの情報提供などに誠意をもって応じ、ご利用者様の立場に立って全力で支援します。</u>

## 利用契約における個人情報使用同意書

私の個人情報（※）について、次に記載するとおり貴事業者が必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

（※）ご署名いただいたご家族様の個人情報を含みます。

### 記

#### 1 使用する目的

- ・ サービス担当者会議等において他のサービス事業者等と情報を共有・連携し、介護保険法に関する法令等に基づき行う居宅サービス・利用者支援を、適切かつ効果的に実施、提供するため。
- ・ 緊急時等において、利用者の生命やその他有する権利・利益を保護するため。

#### 2 使用にあたっての条件

- ・ 個人情報の使用は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限にとどめ、情報提供が必要となる相手方以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ・ 事業者は、個人情報を使用した状況等の記録を保管しておくこと。

#### 3 個人情報の内容（例示）

- ・ 氏名、住所、利用者の心身の状況やその置かれている環境、支援を行う上での課題、健康状態、病歴、家庭状況等。

以上

令和            年            月            日

ご利用者様	住所	
	氏名	印
代筆の場合の代筆者氏名 (および続柄等)		

ご家族様	住所	
	氏名	印