

指定居宅介護支援及び指定介護予防支援について、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。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅介護支援事業者の指定並びに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を定める条例」、また、「大垣市指定介護予防支援事業者の指定並びに指定介護予防支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例」の規定に基づき、指定居宅介護支援提供及び指定介護予防支援提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

## 1 運営法人

法人名称	一般社団法人 宏友会
代表者職・氏名	代表理事 澁谷 展弘
本社所在地	岐阜県大垣市平町243番地2
法人連絡先	TEL:0584-71-7662 FAX:0584-71-7663
法人設立年月日	令和4年2月17日

## 2 事業所概要

### (1)事業所の所在地等

事業所名称	介護相談所 浅葱		
介護保険事業所番号	2172102689		
事業所所在地	岐阜県大垣市今宿4丁目40-4 diciottoOGAKI 101		
電話番号	0584-71-7664	FAX	0584-51-2750
通常の事業実施地域	指定介護予防支援	大垣市	
	指定居宅介護支援	西濃地域(大垣市、海津市、養老郡、揖斐郡、安八郡、不破郡)	

### (2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者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及び介護予防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	利用者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。常に利用者の立場に立って、提供される指定居宅サービス及び指定介護予防サービス(以下「介護サービス」という)が特定の事業者に不当に偏ることのないよう公平中立に努めます。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及び介護予防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～金曜日(ただし祝日、12/29～1/3を除く)
営業時間	8:30～17:30(緊急時は24時間対応可)

#### (4) 事業所の職員体制

管理者氏名	廣瀬 ゆき
-------	-------

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	5項①～⑦の介護支援業務を行います。	常勤 2名 非常勤 1名

### 3 身分証携帯義務

居宅介護支援員等は、常に身分証を携帯し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

### 4 ご利用者様の居宅への訪問頻度の目安

① **介護予防支援**において介護支援専門員は、ご利用者様の状況把握などのため、少なくとも3か月に一回はご利用者様の居宅を訪問いたします。

② **居宅介護支援**において介護支援専門員は、ご利用者様の状況把握などのため、少なくとも1か月に一回はご利用者様の居宅を訪問いたします。

※ 上記以外にも、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利用者の承諾を得た場合には、居宅を訪問することがあります。

### 5 提供するサービスの内容及び費用について

居宅介護支援及び介護予防支援の内容	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 ケアプランの作成	(別紙)に掲げる「居宅介護支援及び介護予防支援業務の実施方法等について」を参照願います。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援及び介護予防支援の一連業務として、 <b>介護保険の対象</b> となるものです。	サービス利用料については、介護保険適用となる場合 <b>ご利用者様が下記利用料(加算等含む)をお支払いいただく必要はありません。</b>  (全額介護保険により負担されません。)
② 介護サービス事業者との連絡調整			
③ 介護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 要介護等認定申請に対する協力、援助			
⑦ 相談業務			

### 6 利用料金について

利用料金	当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付される為、ご利用者様の利用料負担はありません。
居宅介護支援の利用料金について	<p><b>当事業所では特定事業所加算(A)を算定しています。</b>(上記同様に利用負担はありません)</p> <p>* 特定事業所加算とは、①主任介護支援専門員を1名以上配置 ②常勤専従のケアマネジャー1名以上の配置 ③利用者情報等伝達の為の会議の定期的開催 ④24時間連絡体制と利用者の相談対応体制の確保 ⑤計画的な研修の実施 ⑥地域包括支援センターからの困難事例への対応 ⑦児童、障がい者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する事例検討会、研修等への参加 ⑧特定事業所集中減算の不適用 ⑨ケアマネジャー1人あたりの担当利用者平均件数45件未満等の質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、条件を満たした場合に算定できる加算です。</p>
交通費	<p>利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規定の定めに基づき、交通費の実費を徴収致します。自動車を使用した場合の金額は次の通りです。</p> <p>・通常の事業実施地域を超えた地点から1キロメートルにつき 100 円</p>

## 7 居宅介護支援及び介護予防支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護支援及び介護予防支援の提供に先立って、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・要支援認定の有無及び認定の有効期間)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) 利用者が要介護・要支援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・要支援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・要支援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。

## 8 虐待防止・身体拘束について

利用者の人権の擁護・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・身体拘束の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
- (2) 虐待防止・身体拘束のための指針の整備
- (3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修の実施
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- (5) 成年後見制度利用の支援
- (6) 当該事業所従業者又は要援護者(現に養護している家族・親族・同居人等)による虐待等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する
- (7) 利用者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、身体的拘束その他利用者の行動の制限を行わない。やむを得ず身体的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その他必要な事項の記録を行う

虐待防止・身体拘束に関する担当者	管理者：廣瀬 ゆき
------------------	-----------

## 9 業務継続に向けた取り組み

感染症や自然災害が発生した場合であっても、利用者が継続して居宅介護支援及び介護予防支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、当該計画に沿った研修及び訓練を実施しています。

## 10 感染症の予防及びまん延防止のための措置

感染症の発生及びまん延を防止できるよう、下記の措置を講じます。

- (1) 感染対策委員会の開催
- (2) 感染症及びまん延防止のための指針の整備
- (3) 感染症及びまん延防止のための研修及び研修の実施
- (4) 専任担当者の配置

感染症防止に関する担当者	管理者：廣瀬ゆき
--------------	----------

## 11 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、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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取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、その秘密を保持するべき旨を、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

事業者は、利用者から予め同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

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。

事業者が管理する情報については、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。

## 12 個人情報の使用に関する同意

### (1) 使用する目的

事業者が介護保険法に関する法令に従い、ケアプランに基づき、介護サービスなどを円滑に実施する為に行う、サービス担当者会議等において必要な場合、又他サービス事業所を利用する場合に使用する

### (2) 使用に当たっての条件

- ①個人情報の提供は、(1)に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際は 関係者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
- ②事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。
- ③第三者への提供
  - ・ケアプランの中で利用するサービス事業所への提供
  - ・国保連合会へ介護報酬の請求のための提出
  - ・コンピューターの保守のためのデータ提供(提供の手段又は方法として、手渡し、FAX、電話、メール、記憶媒体などを用いる)
- ④場合によって、本人の申し出により第三者への提供を差し止めることが出来る

### (3) 個人情報の内容

氏名、生年月日、年齢、住所、健康状態、病歴、家族状況等事業者が居宅介護支援及び介護予防支援を行う為に、最低限必要な利用者や家族個人に関する情報、認定調査票(必要項目及び特記事項)、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見(認定結果通知書)

### (4) その他の情報

上記の内容以外に特に必要な情報については本人又は 家族に了承を得る

## 13 事故発生時の対応

ご利用者様に対する指定居宅介護支援及び指定介護予防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及び指定介護予防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。

## 14 ハラスメント防止への取り組み

事業者は、職員の安全確保と安心して働き続ける労働環境が築けるよう、ハラスメントの防止に向け取り組みます

(1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- ・身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
  - ・個人の尊厳や人格を、言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
  - ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為
- 上記は、当該法人職員、関係する事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります

- (2) ハラスメント事案が発生した場合には、マニュアル等を基に即座に対応し、再発防止会議等により再発防止策を検討します。
- (3) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解除等の措置を講じます。
- (4) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修を実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメントの発生状況の把握に努めます。

#### 14 苦情処理の体制

- (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、担当者を配置します。
- (2) 苦情や相談があった場合、日時・内容を記録します。
- (3) 当日又は時間帯によって翌日には、利用者・家族と面会し、苦情内容の詳細を確認把握し今後の対応や予定を説明します。
- (4) 必要に応じて事実確認を行った上で、関係者による対応策の協議を行います。
- (5) 利用者・家族に改善策の説明を行い同意を得ます。
- (6) 改善を実施し、状況の確認を行います。
- (7) 解決困難な場合は、保険者に連絡し助言・指導を得て改善を行います。
- (8) 報告書をまとめ、従業者への周知徹底を行い再発防止に務めます。

##### ■ 苦情申立の窓口

<b>事業者</b>		介護相談所 浅葱	
所在地	岐阜県大垣市今宿4丁目40-4 diciottoOGAKI 101		
TEL	0584-71-7664	FAX	0584-51-2750
苦情受付担当者	廣瀬 ゆき		
受付時間	月～金曜日(ただし祝日、12/29～1/3を除く)8:30～17:30(緊急時は24時間対応可)		

<b>保険者(市町村等の介護保険担当部局)</b>		大垣市	
大垣市役所 健康福祉部 介護保険課 企画監査グループ			
所在地	岐阜県大垣市丸の内2丁目29番地		
TEL	0584-47-7409(直通)	FAX	
受付時間	平日 8:30～17:15		

岐阜県国民健康保険団体連合会			
介護・障害課 苦情相談係			
所在地	岐阜県岐阜市岐阜県岐阜市下奈良2丁目2番1号 岐阜県福祉・農業会館内		
TEL	058-275-9826(直通)	FAX	058-275-7635
受付時間	平日 9:00～17:00		

## 15 居宅介護支援及び介護予防支援業務の実施方法等について

### 1. ケアプランの作成について

- (1) 利用者の**居宅へ訪問**し、利用者及び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、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう支援します。
- (2) 介護サービスが特定の種類、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。
- (3) そのために、利用者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。
- (4) ケアプランの作成にあたって、利用者から複数のサービス事業所の紹介を求めていることや、ケアプラン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。
- (5) その他、利用者自らの意思による選択に資するようサービス事業者等に関する情報を提供します。ご契約時にご利用者様に対し、前6カ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(以下、訪問介護等という。)の各サービスの利用割合及び前6カ月間に作成したケアプランにおける、訪問介護等の、各サービスごとの、同一事業者によって提供されたサービスの割合の説明を行います。  
※当事業所のケアプランにおける訪問介護等の利用割合の詳細は”別紙”をご参照ください。
- (6) 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**説明し、同意を得ます**。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。
- (7) 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、利用者の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て下さい。

### 2. サービス実施状況の把握について

- (1) **・指定居宅介護支援の実施に伴い、少なくとも一ヶ月に1回、利用者の居宅を訪問し、サービス実施状況の把握(モニタリング)を行います。**  
**・指定介護予防支援の実施に伴い、少なくとも三か月に1回、利用者の居宅を訪問し、サービス実施状況の把握(モニタリング)を行います。**訪問のない月は電話等での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介護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) 利用者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) 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。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利用者に代わって行います。
- (2) 介護サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供します。
- (3) 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している場合、その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。またこの場合において、介護支援専門員は、ケアプランを作成した際には、当該ケアプランを主治の医師等に交付します。
- (4) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取組を行う者等との連携に努めます。
- (5) **当事業所以外の居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者の利用を希望される際には、引き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等の情報提供などに誠意をもって応じ、利用者の立場に立って全力で支援します。**

この重要事項説明書の説明年月日

年 月 日

内容について、「指定居宅介護支援事業者の指定並びに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を定める条例」の規定、及び「大垣市指定介護予防支援事業者の指定並びに指定介護予防支援事業の人員及び運営に関する基準を定める条例」に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	法人所在地	岐阜県大垣市平町243番地2	
	法人名	一般社団法人 宏友会	
	代表者名	代表理事 澁谷展弘	印
	事業所名	介護相談所 浅葱	
	説明者氏名		印

重要事項説明書の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	
代筆の場合の代筆者氏名 (および続柄等)		<続柄>

代理人 (成年後見人等)	住所	
	氏名	

10項の個人情報の使用に関して、説明を事業所から確かに受けました。記載内容にある目的での使用に同意します。

利用者	住所	
	氏名	
代筆の場合の代筆者氏名 (および続柄等)		<続柄>
家族代表	住所	
	氏名	