

# 居宅介護支援サービスにかかる重要事項説明書

## 1. 法人の概要

|        |                         |
|--------|-------------------------|
| 事業者の名称 | 株式会社まごころ                |
| 法人所在地  | 滋賀県甲賀市水口町山 3938 番地 41 号 |
| 法人種別   | 株式会社                    |
| 代表者 氏名 | 代表取締役社長 上田 裕康           |
| 電話番号   | 0748-63-5730            |

## 2. 事業所の概要

|                        |                                   |
|------------------------|-----------------------------------|
| 名称                     | まごころ居宅介護支援事業所                     |
| 事業所番号                  | 2571401260                        |
| 所在地                    | 滋賀県甲賀市水口町牛飼 395 番地 4 号            |
| 運営                     | 株式会社まごころ                          |
| 管理者氏名                  | 中村 太                              |
| 連絡先                    | 電話:080-5368-8193 FAX:0748-62-0868 |
| サービスを提供する<br>通常の事業実施地域 | 甲賀市・湖南市・日野町                       |

## 3. 事業所の職員体制

| 従業員の種類  | 業務内容                        | 人員数                     |
|---------|-----------------------------|-------------------------|
| 管理者     | 1 業務の管理、苦情処理等<br>2 居宅介護支援業務 | 常勤 1 名 (介護支援専門員<br>と兼務) |
| 介護支援専門員 | 居宅介護支援業務                    | 常勤 2 名                  |

## 4. 事業所窓口の営業日及び営業時間

|      |                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 営業日  | 月曜日から金曜日<br>土曜日、日曜日及び祝祭日、夏季（8 月 13 日～8 月 16 日）及び年末<br>年始（12 月 30 日から 1 月 3 日）を除く |
| 営業時間 | 9 時 00 分から 17 時 00 分                                                             |

## 5. 事業の目的及び運営の方針

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | 要介護状態または要支援状態の利用者に対し、利用者の心身の特性を踏まえてその有する能力に応じた自立した生活を営むことができるよう、適切な居宅介護支援を提供することを目的とする。                                                                                                                                                                                             |
| 事業の方針 | ①居宅介護支援は、本人が要介護状態になった場合においても、可能な限り居宅においてその有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう配慮して行う。<br>②本人の心身の状況・環境に応じて、本人の選択に基づき、多様な事業所から、総合的・効果的に提供されるよう配慮して行う。<br>③本人の意思及び人権を尊重し、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、公正中立に行う。<br>④事業の運営に当たっては、甲賀市、地域包括支援センター、その他の居宅介護支援事業者、介護保険施設との連携に努める。<br>⑤上記の他、甲賀市の条例を遵守する。 |

## 6. 居宅介護支援サービスの内容

- ① 居宅介護支援サービス計画書作成依頼の受理
- ② 課題分析及びアセスメントの実施
- ③ 居宅サービス計画の（ケアプラン）の作成・変更
- ④ 居宅サービスの実施
- ⑤ モニタリング（毎月1回、自宅訪問）
- ⑥ サービス提供事業所との連絡調整・サービス担当者会議実施
- ⑦ 給付管理業務
- ⑧ 苦情対応
- ⑨ 相談業務（電話、訪問、来所）
- ⑩ 要介護認定申請等支援

### ※課題分析およびモニタリングの実施方法

厚生労働省が定める課題分析標準項目に準じた「全社協方式」を使用して課題分析を行います。その後、少なくとも月1回はご利用者の居宅を訪問し、ご利用者と面談の上サービスの利用状況、目標に向けた進行状況、生活上の変化などを確認させていただき記録します。

また、ご利用者の状態が安定しているなど、一定の要件を満たした上で、ご利用者の同意およびサービス担当者会議で主治医、担当者その他の関係者の合意が図られた場合、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うことができます。その際は、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、他のサービス事業者との連携により情報を収集します。なお、少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問します。

### ※研修の参加

現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加します。

### ※担当者の変更

担当の介護支援専門員の変更を希望する際は対応可能です。

## 7. 利用料金等について

要介護または要支援認定を受けられた方は、全額介護保険適用となり、利用者の自己負担はありません。但し、保険料の滞納等により、介護保険給付金が直接事業者を支払われない場合は、利用者はこの重要事項説明書に定めるサービス利用料金（別紙 1）の全額を事業者に対し一旦支払うものとします。

なお、当事業所が発行する証明書をお住まいの市の窓口に提出いただきますと、全額払い戻しを受けることができます。

【サービス利用料金】 別紙 1 参照

## 8. その他の費用について

|      |                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 交通費  | 利用者の自宅が、通常の事業実施地域外の場合、運営規程の定めに基づき交通費の実費を徴収いたします。<br>なお、自動車を使用した場合は、通常の事業実施地域を超える地点から 1 kmあたり 30 円を乗じた額を徴収します。 |
| コピー代 | 当事業所が作成したサービス実施記録等の複写物を交付した場合、1 枚につき 10 円を徴収します。                                                              |

## 9. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

### （1）当事業所相談窓口

|      |                    |
|------|--------------------|
| 相談窓口 | まごころ居宅介護支援事業所      |
| 担当者  | 中村 太               |
| 電話番号 | 080-5368-8193      |
| 対応時間 | 9 時 00 分～17 時 00 分 |

### （2）円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者およびサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果および具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくような理解を求めます。

### （3）苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者よりの対応状況も正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、よりよいサービスが提供されるよう、十分な話し合い等を実施します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるようにします。

(4) 苦情申立機関が下記のとおり設置されております。

外部苦情相談窓口

|                    |      |                    |
|--------------------|------|--------------------|
| 甲賀市長寿福祉課           | 所在地  | 甲賀市水口町水口 6053      |
|                    | 電話番号 | 0748-69-2165       |
| 湖南市地域ケア推進局         | 所在地  | 湖南市中央 1 丁目 1       |
|                    | 電話番号 | 0748-71-2356       |
| 日野町長寿福祉課           | 所在地  | 蒲生郡日野町河原 1 丁目 1    |
|                    | 電話番号 | 0748-52-6501       |
| 草津市介護保険課           | 所在地  | 草津市草津三丁目 13 番 30 号 |
|                    | 電話番号 | 077-561-2369       |
| 滋賀県国民健康保険団体<br>連合会 | 所在地  | 大津市中央 4 丁目 5 番 9 号 |
|                    | 電話番号 | 077-510-6605       |

## 10. 事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のとりの対応を致します。

### ① 事故発生時の報告

事故により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに甲賀市（保険者）に報告します。

### ② 処理経過及び再発防止策の報告

- ① の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を策定し甲賀市（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

## 11. 緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

## 12. 主治の医師および医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師およ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を目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

- ①利用者の不測の入院時に備え、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証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。
- ②また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

### 1 3. 他機関との各種会議等

- ① ご利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議について、「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ダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考に行います。また、会議の開催方法として、参集にて行うもののほかに、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。
- ② ご利用者等が参加して実施する会議について、ご利用者等の同意を得た上で、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

### 1 4. 秘密の保持

- ① 事業者は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者および家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。  
この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ② 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当学会議等において利用者の個人情報を用いません。
- ③ 事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当学会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

### 1 5. 利用者自身によるサービスの選択と同意

事業者は利用者自身がサービスを選択することを基本に支援し、サービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。

- ・ 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、利用者は予め複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求めること、居宅サービス計画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できます。
- ・ 特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。
- ・ ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下について、利用者に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。なお当事業所の各サービス利用状況は別紙2の通りです。

① 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の利用割合

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、福祉用具貸与のサービス毎の、同一事業者によって提供されたものの割合。

・ 居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当学会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。なお利用者又はその家族の同意がある場合、サービス担当学会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等（オンラインツール）の活用により行うことがあります。その際、個人情報の適切な取扱いには留意いたします。

## 1 6．看取り期のケアマネジメント

- ・主治の医師等が、一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した場合、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」に沿った支援を実施いたします。具体的には、ご利用者またはそのご家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、ご利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握を実施します。その際にご利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス提供の調整等を行います。

## 1 7．業務継続計画の策定

事業所は、感染症や自然災害の発生時において、ご利用者に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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に実施します。

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。

## 1 8．感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生した際の予防、またはまん延防止のために、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ①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 6 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。
- 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指針を整備します。
- ③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に実施します。

## 1 9．虐待の防止

事業所は、虐待の発生また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ます。

- ① 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的に開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。

当事業者は、利用者に上記のとおり居宅介護支援サービスにかかる重要事項を説明しました。この証として本書2通を作成し、利用者、事業者が記名捺印の上、各自1通を保有するものとします。

但し、ご利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、以下の対応をさせていただきます。

ア 書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を可能とします。

イ ご利用者等の押印について、求めないことを可能とします。

年 月 日

本書面の重要事項の説明を行いました。

事業者名 株式会社まごころ

事業所名 まごころ居宅介護支援事業所

⑩

所在地 滋賀県甲賀市水口町牛飼 395 番地 4 号

管理者 中村 太

説明者 中村 太

⑩

年 月 日

私は本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受けました。

本人

住所

氏名

⑩

代理人

住所

氏名

⑩