居 宅 介 護 支 援 重 要 事 項 説 明 書

１．居宅介護支援を提供する事業者

事業者名称	医療法人あかね会
代表者氏名	土谷　治子
本社所在地	広島市中区中島町３番３０号 ＴＥＬ：０８２－２４５－９２７４ ＦＡＸ：０８２－２４３－６３７８

２．利用者への居宅介護支援提供を担当する事業所

事業所名称	土谷居宅介護支援事業所西広島
介護保険指定事業者番号	３４７０２００４８０
事業所所在地	広島市西区己斐本町二丁目 7 番 1 号 302 号室
連絡先	ＴＥＬ　０８２－５０７－０８６６ ＦＡＸ　０８２－５０７－０８５６
相談担当者名	管理者　中村　誠
サービス提供地域	広島市西区　中区　佐伯区　安佐南区　南区　東区　府中町　廿日市市

３．事業の目的及び運営方針

事業の目的	医療法人あかね会が設置する土谷居宅介護支援事業所西広島（以下「事業所」という）が行なう指定居宅介護支援事業（以下「事業」という）の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、もって事業所の介護支援専門員が、要介護者等からの相談により、要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるようサービス種類内容等の計画を作成するとともに、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、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行う事を目的とする。

運営方針	①事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者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事ができるように配慮したものとする。 ②利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき適切な保険医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業所から総合的かつ効率的に提供されるように配慮して行う。 ③利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。 ④事業を行うにあたっては、利用者の所在する市町、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等との連携に努める。 ⑤事業所は利用者の人権擁護、虐待防止等のための措置に関する必要な体制の整備を行うと共に、管理者及び、従業者に対し研修等を実施するなど、取り組みの徹底を図る ⑥事業を行うに当たっては規定する介護保険関連情報等を活用し、事業所単位で PDCA サイクルを構築･推進することにより提供するサービスの質の向上に努める。

４．事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 但し、国民の祝日・８月１４日～１５日・１２月２９日～１月３日までを除く。
営業時間	８時３０分～１７時３０分 ※お急ぎのご相談については 24 時間電話での対応は可能。休業日・営業時間外は週替わりの転送電話当番職員に繋がります。又は担当介護支援専門員の業務用携帯電話までご連絡下さい。

５．事業所職員体制

職種	従事するサービス種類、業務	人員
管理者	主任介護支援専門員であり、その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他業務管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行う。	常勤 １名 介護支援専門員と兼務
介護支援専門員	要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、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、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。	常勤 ５名以上

６．内容及び手続の説明

①事業の開始に際し「居宅サービス計画作成依頼届出書」を市町に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。

②居宅サービスの計画の作成にあたり利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求める事や、居宅サービス計画原案に位置づ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事ができます。

③前６か月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、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）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前６か月間に事業者において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものの割合について、利用者又は家族に対し利用状況について説明を致します。

④事業の開始に際し、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該利用者のかかりつけ医に対し伝えて頂く事と、連絡先等の保管を依頼させて頂きます。同様に、病院又は診療所に入院する必要が生じた場合にも、医療機関における利用者の退院支援に資するとともに退院後の在宅支援を円滑に支援することにもつながるため、合わせて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頂く事を依頼します。

⑤利用者が要介護認定申請後、認定結果が出るまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行います。（別紙１参照）

７．サービス提供拒否の禁止

事業所は正当な理由なく事業の提供を拒否致しません。

８．サービス提供困難時の対応

事業所は当該事業所の実施地域等の勘案、或いは基準担当件数の超過及び災害時等により、利用申込者に対し自ら適切な事業を提供することが困難と認めた場合は、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を講じます。

９．事業所の事業内容、利用料及びその他の費用について

指定居宅介護支援事業の内容(介護保険適用対象)	①要介護認定の申請に係る支援 ②課題分析の実施 ③居宅介護サービス計画の作成 ④サービス担当者会議の実施 ⑤居宅サービス事業者との連絡調整 ⑥居宅サービス計画確定・交付 ⑦サービス実施状況把握・評価 ⑧相談業務 ⑨給付管理
利用料金　（別紙２参照）	利用者の負担はありません。
交通費	居宅が通常のサービス地域以外の場合、実費を請求致します。但し、自動車を使用した場合は、路程１ｋｍ当たり３０円を実費として請求致します。

１０．交通費の請求及び支払い方法

請求方法	①利用月ごとの合計金額を請求致します。 ②請求書は、利用明細を添えて利用のあった月の翌月までにお届け致します。但し、請求のない月はお届け致しません。
支払い方法	①内容を照合の上、請求月の末日までに現金支払いによりお支払い下さい。 ②お支払いを確認しましたら領収書をお渡ししますので、保管をお願い致します。

１１．事業所の事業における具体的取扱方針、提供方法及び内容

要介護認定の申請に係る支援	利用者の要介護認定に係る申請書等においては事業所が利用者の同意の上、代行申請を行います。なお契約期間中は利用者の意思を踏まえて、継続して介護保険手続き代行を含め必要な協力、援助を行います。
課題分析の実施	利用者の居宅を訪問し利用者及びその家族への面接にて行います。課題分析の実施においては、利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援を行います。
居宅サービス計画原案の作成	利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、提供されるサービス目標及びその達成時期、サービスを利用するうえでの留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
サービス担当者会議等の実施	居宅サービス原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議の開催をします。担当者から専門的見地からの意見を求めるために連絡調整を行います。会議の際には同意を頂いた上でテレビ電話装置その他の情報通信機器を活用して行う場合もあります。
居宅サービス計画の確定（作成・交付）	①サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等について保険給付の対象になるか否かを区分し、その種類、内容、利用料等について説明をした上で、居宅サービス計画の原案を作成します。 ②居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することが出来ます。 ③同意を受けた居宅サービス計画については、遅延なく利用者及び居

	宅サービス事業者、必要によりかかりつけ医へ交付します。
サービス実施状況の 把握・評価	①利用者及びその家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握に努めます。 ②居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。 ③利用者及びその家族、主治医、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、指定居宅介護サービス事業者等との連携により、モニタリングを実施します。 ④特段の事情のない限り、少なくとも１月に１回は居宅を訪問して面接を行います。モニタリングでの結果を記録します。
相談業務	介護保険や介護に関することは、幅広くご相談に応じます。
給付管理	居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

１２．利用者に対する居宅サービス計画書の書類の交付

通常の居宅介護サービス計画の確定時以外にも、他の居宅介護支援事業所を希望する場合や要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合、家族等からの申し出があった場合には直近の居宅サービス計画等書類の交付を行います。

１３．感染症の予防及びまん延の防止のための対応

①感染対策委員会を設置し定期的に参加し、その結果において従業者に周知徹底を図る事を講じます。 ②平常時の対策及び発生時の対策指針を規定しています。 ア　平常時の対策としては事業所内の衛生管理（環境整備等）ケアにかかる感染対策（手洗い、標準的な予防策）等整備して感染予防、まん延の防止に努めます。 イ　発生時の対応としては、発生状況の把握、感染拡大の防止、医療機関や保健所、市町における事業所関係課等の関係機関との連携、行政等への報告等を行います。また、発生時における事業所内の連絡体制や上記の関係機関への連絡体制を整備し対応に講じます。 ③感染対策の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに当該事業所における指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的ケアの励行を行います。訓練においては感染発生時において迅速に行動できるように、発生時の対応を定めた指針及び研修内容に基づき、事業所内の役割分担の確認や、感染対策をした上でのケアの演習等を実施します。

１４．個人情報保護

業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合等の正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後も第三者に漏らすことはありません。あらかじめ文書により、利用者の同意を得た場合には、前項の規定にかかわらず、文書の条件の下で個人情報を利用できるものとします。	
個人情報保護方針	個人の人格を尊重する理念のもとに、個人情報の適正な取り扱いに関する法令その他の規範を遵守します。また、個人情報の重大さを認識し、安全かつ適切に個人情報の管理を行います。
個人情報の利用目的	①事務所内での利用 ア　利用者に提供する居宅介護支援 イ　介護保険事務 ウ　サービス開始契約・終了の管理 エ　会計・経理 オ　苦情・相談、事故等の対応・報告 カ　利用者への居宅介護支援サービスの向上

	②事業所外での情報提供としての利用 ア　ご家族、利用する介護サービス事業所やかかりつけ医、行政等との連携(地域ケア会議、サービス担当者会議、照会、連絡調整等) イ　審査支払機関へのレセプトの提出 ウ　審査支払機関または保険者からの照会への回答 エ　損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出 ③その他の利用 ア　居宅介護支援や業務の維持・改善のための基礎資料 イ　外部監査機関への情報提供
個人情報の利用	①サービス利用開始時、「重要事項説明書・契約書」「個人情報使用同書」に署名および捺印をいただきます。 ②適切なケアプラン作成・サービス提供をするために、個人情報を収集しサービス担当者会議などで個人情報を用いることを説明し同意を得ます。 ③当初の説明と同意の範囲を超えて情報のやり取りが必要となる場合は、改めて説明と同意を得ます。 ※ヒヤリハットや研修レポートは同意を得ます（匿名は個人情報とはなりません） ※以上の項目については、実習生にも適応します。
個人情報の収集	①収集は援助に必要な範囲に限ります。 ア　事業をすすめるうえで最低限必要な情報源は 家族や親族等の家庭内生活の状況 病歴や身体の障害等の状況 現住所、電話番号 イ　利用する福祉サービスによっては 年収、資産、納税額などの財産関係 公的扶助等の受給歴 趣味、嗜好等 ②面接や電話はプライバシーの保護に十分留意し、第三者に内容が聞こえないようにします。 ア　面接は独立した相談室で行います。 イ　大きな声は控えます。 ③アセスメントで聴き取り調査する際に目的（何のためにお尋ねするのか）等を説明して了解を得ます。 答えたくないことは答えなくても構いません。 ④家族や関係者へ別途聴き取りが必要な場合は、利用者にその事を説明し同意を得ます。
個人情報の管理	①個人情報管理責任者を在宅事業部部長、管理担当者を各居宅介護支援事業所管理者とします。 ②利用者および職員の個人情報を、第三者が了解なく入手できないように保管します。 ア　鍵のかかるロッカーで相談記録や個人ファイルなどを保管します。 イ　記録の保存期間を決め、期間を過ぎたものについては適切に廃棄します。 ウ　日中でも、不在時は事業所のセキュリティシステムを作動します。 エ　外部来訪者に個人情報が触れないよう注意します。 （掲示物、机の上は特に注意します） ③個人情報の取り扱いを慎重に行います。 ア　FAX でのやり取りは原則として行いません。 緊急時のみ使用し特定できる部分は消し、直前に送信先に電話

	する等の配慮をします。 イ　やり取りは手渡しや郵送、法人内は連絡便を使用します。 ウ　担当者が不在時に個人情報の問い合わせがあった場合は慎重に対応します。 エ　携帯電話使用時は周囲へ十分注意します。 オ　パソコン画面を見える状態でその場を離れないようにします。 カ　パスワードの設定を行います。 ④職員はマニュアルを作るだけでなく、それが実行されているかどうか定期的に確認する機会を持ちます。 ⑤携帯電話を紛失した場合は責任者に報告します。 責任者は、携帯電話会社へ早急に休止の依頼をします。

１５．サービス提供に関する相談・苦情について

①提供した事業に係る利用者及びその家族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。（下記に記す【事業所の窓口】【行政の窓口】のとおり）
②相談及び苦情に円滑かつ適切に対応します。（付属別紙３参照）

【事業所の窓口】

【営業時間内の窓口】 ８：３０～１７：３０ 【休日・夜間の緊急時窓口】	土谷居宅介護支援事業所西広島 （相談・苦情に関する責任者：管理者　中村　誠） ＴＥＬ　０８２－５０７－０８６６ ＦＡＸ　０８２－５０７－０８５６ 土谷在宅事業部（部長：増本　孝宣） ＴＥＬ　０８２－５４４－５１３１ 携帯電話

【行政の窓口】

広島県国民健康保険団体連合会介護保険課 （苦情相談窓口）	所在地：広島市中区東白島町 19 番 49 号 電話番号：０８２－５５４－０７８３
広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 事業者指導係	所在地：広島市中区国泰寺町１丁目 6 番 34 号 電話番号：０８２－５０４－２１８３
広島市西区厚生部福祉課 高齢介護係	所在地：広島市西区福島町２丁目 24 番１号 電話番号：０８２－２９４－６５８５
広島市中区厚生部福祉課 高齢介護係	所在地：広島市中区大手町４丁目１番１号 電話番号：０８２－５０４－２４７８
広島市佐伯区厚生部福祉課 高齢介護係	所在地：広島市佐伯区海老園１丁目４番５号 電話番号：０８２－９４３－９７３０
広島市安佐南区厚生労働部福祉課 高齢介護係	所在地：広島市安佐南区中須１丁目 38 番 13 号 電話番号：０８２－８３１－４９４３
広島市南区厚生部福祉課 高齢介護係	所在地：広島市南区皆実町１丁目４番 46 号 電話番号：０８２－２５０－４１３８
廿日市市 高齢介護課高齢介護係	所在地：廿日市市下平良１丁目 11 番１号 電話番号：0829-30-9155
府中町役場　高齢介護課　介護認定係	所在地：安芸郡府中町大通３丁目５番１号 電話番号：082-823-9609

１６．事故発生時の対応

①事業所は利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合には速やかに市町、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
②前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行います。
③利用者に対する事業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。

１７．虐待の防止に関する事項

事業所は、利用者の人権擁護、虐待防止のため次の措置を講じます。
①事業所内にて対策を検討する会議を定期的に開催し周知徹底を図ります。
②利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備を行います。
③虐待の防止を啓発及び普及するための従業者に対する研修及びその他虐待防止の為に必要な措置を講じます。
④事業所は、当該事業所の従業者または養護者（日常的に世話をしている家族、親族、同居人等の利用者を現に養護する者）により、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかにこれを市町に通報します。また、利用者に対する虐待の早期発見の為、行政が行う調査等に協力します。
⑤その他虐待防止の為に必要な措置を適切に実施するために責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者：管理者　中村　誠

１８．記録の整備について

①利用者および代理人から開示の求めがあった場合、必要に応じて迅速にサービス提供記録の情報提供を行う等、必要な措置をとります。
※代理人は、法定代理人又は任意代理人であるかは問いませんが、任意代理人については本人の意思や立場を理解し得る立場の者である事が望ましいと考えます。
（例えば同居親族又は近縁の親族等）
②記録の保存は、介護保険法令に則し完結の日から５年間とします。

１９．その他の留意事項

①被保険者証の記載内容に変更が生じた場合、要介護認定の申請を行った場合、各種の減免に関する決定等に変更が生じた場合、生活保護・公費負担医療の受給取得又は喪失した場合については、速やかに当事業所に連絡して下さい。
②当事業所への上記の連絡を行わなかった場合は、法定代理受領の取扱いができずに利用者が費用を立て替えなければならなくなり、支払いまでに日時を要する事になるのでご注意下さい。
③当事業所は、医療・福祉の人材育成のため、実習生を受け入れています。同行訪問する場合には、事前にお知らせします。
④かかりつけ医および入院時には、担当の介護支援専門員の氏名と連絡先を、医療機関に対し利用者からお伝え下さい。

本書２通を作成し、利用者、事業所が署名押印の上、１通ずつ保有するものとします。

居宅介護支援の提供開始に際し、利用者に対して重要事項について説明しました。

令和　　年　　月　　日

【　事業所　】医療法人　あかね会

土谷居宅介護支援事業所西広島　　㊞

管理者　　中村　誠

【　説明者　】

氏名　　㊞

事業所から居宅介護支援についての重要事項について説明を受け、同意しました。

令和　　年　　月　　日

【利用申込者】

住　所

氏　名　　㊞

【利用者家族】

住　所

氏　名　　（続柄）　　㊞

【　代　理　人　】

住　所

氏　名　　（続柄）　　㊞

（付属別紙１）

要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する重要事項説明書

利用者が要介護認定申請後、認定結果が出るまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

1. 提供する居宅介護支援について

①利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。

②居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置づけることのないよう、配慮しながら計画の作成に努めます。

③作成した居宅サービス計画については、認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。

2. 要介護認定後の契約の継続について

①要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。このとき、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了致します。

②利用者から解約の申入れがない場合には、契約は継続しますが、この付属別紙１に定める内容については終了することとなります。

3. 要介護認定の結果、自立（非該当）または要支援となった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

4. 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

①要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、利用者にご負担いただくことになります。

②要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用は全額を利用者においてご負担いただくことになります。

（付属別紙２）

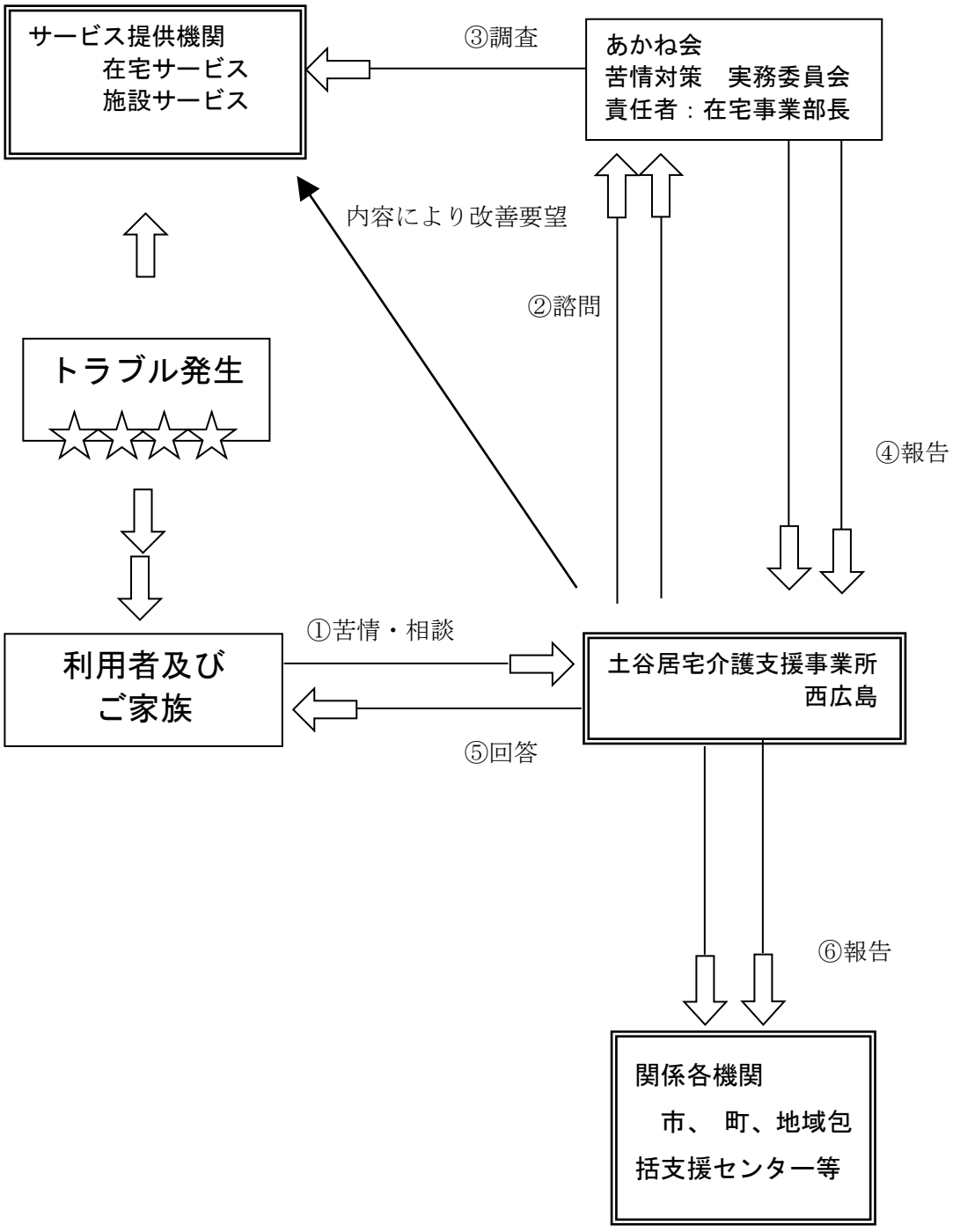
居宅介護支援費（一か月につき、介護支援専門員１名に対し）

① 居宅介護支援費　（Ⅰ）　：　取り扱い件数４５件未満
　要介護１・２　１０８６　単位　　要介護３・４・５　１４１１　単位
② 居宅介護支援費　（Ⅱ）　：　取り扱い件数４５件以上６０件未満
　要介護１・２　５４４　単位　　要介護３・４・５　７０４　単位
③ 居宅介護支援費　（Ⅲ）　：　取り扱い件数６０件以上
　要介護１・２　３２６　単位　　要介護３・４・５　４２２　単位

加算（一か月につき）

①特定事業所加算（Ⅰ）	５１９　単位
②特定事業所加算（Ⅱ）	４２１　単位
③特定事業所加算（Ⅲ）	３２３　単位
④特定事業所加算（A）	１１４　単位
特定事業所医療介護連携加算	１２５　単位
初回加算	３００　単位
通院時情報連携加算	５０　単位
入院時情報連携加算（Ⅰ）	２５０　単位
入院時情報連携加算（Ⅱ）	２００　単位
退院・退所加算（Ⅰ）イ	４５０　単位
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	６００　単位
退院・退所加算（Ⅱ）イ	６００　単位
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	７５０　単位
退院・退所加算（Ⅲ）	９００　単位
緊急時等居宅カンファレンス加算	２００単位
ターミナルケアマネジメント加算	４００単位

苦情・相談の処理体制


サービス提供機関
在宅サービス
施設サービス
③調査
あかね会
苦情対策　実務委員会
責任者：在宅事業部長
内容により改善要望
②諮問
④報告
トラブル発生
①苦情・相談
利用者及び
ご家族
土谷居宅介護支援事業所
西広島
⑤回答
⑥報告
関係各機関
市、 町、地域包
括支援センター等