居宅介護支援サービス重要事項説明書

1　居宅介護支援サービスの目的及び運営の方針

さくら苑指定居宅介護支援事業所（以下、当事業所とします）が実施する居宅介護支援の事業は、要介護状態となった場合において、その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配慮し、適切な居宅サービス計画を作成することなどにより、支援する事を目的とします。

2　基本方針

当事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとします。

①要介護状態にある利用者が、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、日常生活を営むことができるように配慮します。

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、利用者の選択に基づき、適切な保健、医療または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。

③指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の意志および人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定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、公正中立に行うものとします。

④市町村、地域包括支援センター、居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めるものとします。

⑤指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行う事を旨とし、利用者またはその家族に対して、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行います。

⑥正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒まないものとします。

3　事業者

（1）　法人名　　：　社会福祉法人　　玉寿会
（2）　法人所在地　　：　熊本県玉名市伊倉北方 1533 番地
（3）　電話番号　　：　０９６８－７５－１１３９
（4）　代表者氏名　　：　理事長　山田　勝徳
（5）　設立年月　　：　平成 9 年 12 月 3 日

4　居宅介護（予防）支援サービスを提供する事業所

《1》サービス事業所の概要

（1）　事業所の種類　　：　指定居宅介護支援事業所
（2）　事業所の名称　　：　さくら苑指定居宅介護支援事業所
（3）　指定事業所番号　　：　４３７０６００４０７
（4）　事業所の所在地　　：　熊本県玉名市伊倉北方 1533 番地
（5）　電話番号　　：　０９６８－７５－１１５１
　　ＦＡＸ番号　　：　０９６８－７５－１１７１
（6）　通常の事業実施地域：　玉名市
（7）　開設年月　　：　平成 12 年 4 月 1 日
（8）　管理者氏名　　：　上田　孝

《2》営業日および営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	午前８時３０分　～　午後６時００分
定休日	土曜日、日曜日、12 月 30 日から１月３日
備考	上記定休日においても状況に応じ対応いたします

《3》職員体制

	常勤	非常勤	計	資格等	兼務の有無
管理者	１人		１人	主任介護支援専門員	有
介護支援専門員	３人以上	人	３人以上		有
事務職員	０人	１人	１人以上		有

（但し、令和６年４月現在）

5　介護保険法で定める居宅介護支援サービスの提供実施内容

＜居宅介護（予防）支援の申込から提供までの流れ＞

①利用者または家族等の相談受付、居宅サービス計画作成依頼受付及び届出
②介護保険被保険者証の確認
③重要事項説明書による説明・同意(及び守秘義務の同意)
④契約の締結
⑤利用者の状態把握・課題分析
⑥居宅サービス計画原案作成
⑦居宅サービス事業者との調整（サービス担当者会議の開催等）
⑧居宅サービス計画を利用者または家族等へ説明
⑨利用者または家族等の同意
⑩サービス利用状況の管理・モニタリング
⑪居宅介護支援に関わる諸記録整備

＜居宅介護（予防）支援の具体的取扱い方針＞

(1)　指定居宅介護支援事業所の管理者(第６条第１項の管理者をいう。以下同じ。)は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。
(2)　指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
(3)　介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成するに当たっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又はその家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるようにします。
(4)　介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて居宅サービス計画上に位置付けるよう努めます。
(5)　介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始に当たっては、利用者によるサービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供していきます。

(6) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者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。

(7) 介護支援専門員は、前号に規定する解決すべき課題の把握(以下「アセスメント」という。)に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行います。この場合において、介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得ていきます。

(8) 介護支援専門員は、利用者の希望及び利用者についてのアセスメントの結果に基づき、利用者の家族の希望及び当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題に対応するための最も適切なサービスの組合せについて検討し、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービスを提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成します。

(9) 介護支援専門員は、サービス担当者会議(介護支援専門員が居宅サービス計画の作成のために、利用者及びその家族の参加を基本としつつ、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者(以下この条において「担当者」という。)を招集して行う会議をいう。以下同じ。)の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めます。ただし、利用者(末期の悪性腫瘍の患者に限る。)の心身の状況等により、主治の医師又は歯科医師、及び入院中の医療機関の医師、(以下この条において「主治の医師等」という。)の意見を勘案して必要と認める場合その他のやむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めることができます。

(10) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるかどうかを区分した上で、当該居宅サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得ます。

(11) 介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付します。

(12) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、訪問介護計画(熊本県指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例(平成 24 年熊本県条例第 69 号)第 25 条第 1 項に規定する訪問介護計画をいう。)その他の同条例に規定する計画の提出を求めていきます。

(13) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握(利用者についての継続的なアセスメントを含む。)を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

(14) 介護支援専門員は、指定居宅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。

(15) 介護支援専門員は、第 13 号に規定する実施状況の把握(以下「モニタリング」という。)に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行います。

ア 少なくとも 1 月に 1 回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接すること。

イ 少なくとも 1 月に 1 回、モニタリングの結果を記録すること。

(16) 介護支援専門員は、次に掲げる場合においては、サービス担当者会議の開催により、居宅サービス計画の変更の必要性について、担当者から専門的な見地からの意見を求めるものとする。ただし、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めることができます。

ア　要介護認定を受けている利用者が要介護更新認定を受けた場合
イ　要介護認定を受けている利用者が要介護状態区分の変更の認定を受けた場合

(17)　第 3 号から第 12 号までの規定は、第 13 号に規定する居宅サービス計画の変更について準用します。

(18)　介護支援専門員は、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難となったと認める場合又は利用者が介護保険施設への入院若しくは入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

(19)　介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者から依頼があった場合には、居宅における生活が円滑に移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の援助を行います。

(20)　介護支援専門員は、居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の訪問介護(厚生労働大臣が定めるものに限る。以下この号において同じ。)を位置付ける場合にあっては、その利用の妥当性を検討し、当該居宅サービス計画に訪問介護が必要な理由を記載するとともに、当該居宅サービス計画を市長に届け出をします。

(21)　介護支援専門員は、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。

(22)　前号の場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付します。

(23)　介護支援専門員は、居宅サービス計画に訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを位置付ける場合にあっては、当該医療サービスに係る主治の医師等の指示があるときに限りこれを行うものとし、医療サービス以外の指定居宅サービス等を位置付ける場合にあっては、当該指定居宅サービス等に係る主治の医師等の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意事項を尊重してこれを行います。

(24)　介護支援専門員は、居宅サービス計画に短期入所生活介護又は短期入所療養介護を位置付ける場合にあっては、利用者の居宅における自立した日常生活の維持に十分に留意するものとし、利用者の心身の状況等を勘案して特に必要と認められるときを除き、短期入所生活介護及び短期入所療養介護を利用する日数が要介護認定の有効期間の日数のおおむね半数を超えないようにします。

(25)　介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合にあっては、その利用の妥当性を検討し、当該居宅サービス計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、継続して福祉用具貸与を受ける必要性について検証をした上で、継続して福祉用具貸与を受ける必要があるときにはその理由を居宅サービス計画に記載します。

(26)　介護支援専門員は、居宅サービス計画に特定福祉用具販売を位置付ける場合にあっては、その利用の妥当性を検討し、当該居宅サービス計画に特定福祉用具販売が必要な理由を記載します。

(27)　介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に、認定審査会意見又は法第 37 条第 1 項の規定による指定に係る居宅サービス若しくは地域密着型サービスの種類についての記載がある場合には、利用者にその趣旨(同項の規定による指定に係る居宅サービス又は地域密着型サービスの種類については、その変更の申請ができることを含む。)を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成します。

(28)　介護支援専門員は、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には、指定介護予防支援事業者と当該利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図ります。

(29)　指定居宅介護支援事業者は、法第 115 条の 23 第 3 項の規定により指定介護予防支援事業者から指定介護予防支援の業務の委託を受けるに当たっては、その業務量等を勘案し、当該指定居宅介護支援事業者が行う指定居宅介護支援の業務が適正に実施できるよう配慮します。

(30)　指定居宅介護支援事業者は、法第 115 条の 48 第 3 項の規定に基づき、同条第 1 項に規定する会議から、同条第 2 項の検討を行うための資料又は情報の提供、意見の開陳その他必要な協力の

求めがあった場合には、これに協力するよう努めます。
(31) 入院する必要が生じた場合には、当該利用者に係る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るよう求めます。
(32) 情報管理及びＰＣ等を活用して当該業務が適正に実施できるよう配慮します。
(33) 感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から、訪問時の対応としてマスクの着用やソーシャルディスタンスなど三密を防止する配慮をさせて頂きます。

6　サービスの利用に関する留意事項

（1）利用者の担当になる介護支援専門員（担当の変更を含みます）の決定は、当事業所の介護支援専門員の中より、管理者の責務において業務量等を勘案して調整いたします。
（2）介護支援専門員の交替
①事業者都合の介護支援専門員の交替
事業者の都合により、介護支援専門員を交替する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。
②ご契約者からの交替申し出
選任された介護支援専門員の交替を希望する場合は、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出る事ができます。
ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

7　利用料金

居宅介護支援事業所の利用に際しては、介護保険から全額支給されるので利用者の自己負担はありません。
(未認定の方の相談等に関して無料で行います。)
ただし、介護保険料の未納や滞納があると自己負担が発生する場合があります。
※ サービス提供の実績のあった月に要件を満たした項目を算定し、介護支援費を国民健康保険団体連合会へ請求いたします。
請求する金額については、サービス内容に乗じて(国の定める基準)各項目を加算請求します。

8　秘密保持および個人情報の保護

① 当事業所は、業務上知り得た利用者およびそのご家族等の秘密および個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がない場合以外には開示しません。

② 当事業所は、そのサービス提供上知り得た利用者およびそのご家族等の秘密および個人情報等について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じます。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします。

③ 当事業所は、必要な範囲において利用者およびそのご家族等の個人情報を取扱いいたします。尚、利用目的、使用条件等につきましては下記のとおりといたします。
Ｉ：利用期間
介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

Ⅱ：利用目的

（1） 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため

（2） 利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため

（3） 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため

（4） 利用者が､医療サービスの利用を希望している場合及び主治医等の意見を求める必要のある場合

（5） 利用者のカンファレンスのため

（6） 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議

（7） 当施設と契約した学校等の実習指導に必要な場合(事前にご家族へ確認する。)

（8） 当法人で行う広報誌等の写真掲載のため(事前にご家族へ確認する。)

（9） その他サービス提供で必要な場合

(10) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

Ⅲ：使用条件

（1） 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して使用いたしません。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前から契約期間終了後においても、第三者に漏らしません。

（2） 個人情報を使用した会議の内容や提供した相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示いたします。

9　交通費

さくら苑指定居宅介護支援事業所については、通常の実施地域においての交通費は発生いたしません。(実施地域以外の業務が発生した場合、事前に内容を説明した上で交通費の実費を求める場合があります。)

１０ 苦情処理

①利用者等の相談または苦情受付窓口及び担当者の設置

苦情処理担当者	事業所管理者：　上田　孝
受付時間	営業日の午前８時３０分　～　午後６時００分
対応方法	電　話　：　０９６８－７５－１１５１ ＦＡＸ　：　０９６８－７５－１１７１ ＊ 面　　接　：　訪問及びさくら苑相談室など ＊ 苦情箱の設置　：　さくら苑玄関ホール
備　考	ただし、上記以外の日時および苦情処理担当者以外の介護支援専門員においても随時受付いたします。

②苦情への対応に係る基本手順

当事業所は利用者に対し、自ら提供した居宅介護支援、および自らが居宅サービス計画に位置づけた居宅サービスに係る苦情を受付けた場合、迅速かつ適切な対応に努めます。また、利用者の方が安心してサービスの提供を受けられるように最大限の努力を行うと共に、苦情およびその処理内容等については管理者を含めた従事者間で周知徹底し、再発の防止の為、対応策を検討していきます。

以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

Ⅰ．苦情の受付と記録
Ⅱ．苦情内容の確認
Ⅲ．苦情解決責任者等への報告
Ⅳ．利用者への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
Ⅴ．苦情の解決に向けた対応の実施
Ⅵ．再発防止、および改善の実施
Ⅶ．利用者への苦情解決結果の説明・同意
Ⅷ．苦情解決責任者等への最終報告

③　当事業所以外のサービス相談、および苦情受付窓口

玉名市役所 高齢介護課	所在地 電　話 ＦＡＸ 受付時間	〒865-8501　　玉名市岩崎 163 番地 ０９６８－７５－１３３９ ０９６８－７３－２３６２ ８：３０　～　１７：００（土、日、祝日を除く）
国民健康保険 団体連合会	所在地 電　話 ＦＡＸ 受付時間	〒862-0911　　熊本市健軍 2 丁目 4 番 10 号 熊本県町村自治会館３Ｆ 介護サービス苦情（相談）窓口 ０９６－２１４－１１０１ ０９２－２１４－１１０５ ８：３０　～　１７：００（土、日、祝日を除く）
社会福祉法人 熊本県社会福祉協議会 熊本県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 電　話 ＦＡＸ 受付時間	〒860-0842　　熊本市南千反畑町 3 番 7 号 （熊本県総合福祉センター内） ０９６－３２４－５４７１ ０９６－３５５－５４４０ ８：００　～　１７：００（土、日、祝日を除く）

１１　事故に対する予防、対応について

①　予防策

Ⅰ現在の状態、季節、環境などから想定されるさまざまな事故などについて、本人・家族に健康管理を含めた支援や助言を適宜に促す事で、事故防止や疾病予防につなげていきます。

Ⅱ各種サービス事業所及び地域との連携をはかり、個々の持つ環境・疾病などから想定されるさまざまな事故などによる緊急時の対応について、マニュアルを作成し対応を柔軟にすることで、心身悪化の状態を最小限にとどめるよう努めます。

②　事故防止対策マニュアル

Ⅰ 利用者の状態把握と危険予測
Ⅱ 生活環境の確認と改善
Ⅲ 利用者・家族への予防支援
Ⅳ サービス提供事業所との情報共有
Ⅴ 訪問時の安全確認（交通事故の予防）
Ⅵ 緊急連絡体制の整備
Ⅶ ヒヤリハットの活用
Ⅷ 職員教育と定期的な見直し

③ 事故発生時における対応の基本手順

Ⅰ．利用者の安全の確保
Ⅱ．事故発生状況・内容の確認
Ⅲ．ご家族・主治医へまた、当事業所管理者への連絡。必要時、市区町村への報告
Ⅳ．サービス提供事業所の責任者等への報告
Ⅴ．事故の解決に向けた対応の実施
Ⅵ．事故発生原因の解明、および再発防止への措置
Ⅶ．利用者への事故解決経過・結果の説明及び記録
Ⅷ．サービス提供事業所の責任者等への最終報告

※当該事故の状況・内容、および上記に基づいた対応結果については、サービス提供事業所が記録します。

④ 災害時における対応

Ⅰ②に準じた対応を行います。
Ⅱ予測される事態に対し情報を提供し、ご家族等の協力のもと安全確保に努めていきます。

１２　損害賠償について

①当事業所は、居宅介護支援サービスの提供に伴って、当事業所の責めに帰すべき事由により、利用者またはご家族の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。ただし、利用者またはそのご家族等に過失がある場合は、当事業所の賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。

②利用者またはそのご家族等は、利用者またはそのご家族等の責めに帰すべき事由により、当事業所のサービス従事者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合は、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。

以　　上

＊　この重要事項説明書は令和６年４月現在における介護保険制度に則り作成しています。
今後の法改正や当該事業所の体制の変更に伴い、内容は変更になる場合があります。
法改正などによる内容の変更は、順次、追加事項としてお知らせし、書類差し替えをもって重要事項の変更に変えさせていただきます。

さくら苑指定居宅介護支援事業所は、重要事項説明書に基づいて、居宅介護支援のサービス内容および重要事項の説明を行いました。

本書交付を証するため、本書を２通作成し、利用者（または代理人）とさくら苑指定居宅介護支援事業所は、記名押印の上、各１通を保管するものとします。

令和　　年　　月　　日

事　業　所　　所在地　　熊本県玉名市伊倉北方１５３３番地
事業所名　　さくら苑指定居宅介護支援事業所

説明者氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

私は、重要事項説明書に基づいて、居宅介護支援のサービス内容および重要事項の説明を受け、その説明を受けた内容について同意します。

令和　　年　　月　　日

利　用　者

住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

身元引受人（利用者との続柄：　　）

住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

＊　なお、利用者本人が、自書できない場合、また、身体的な事情により理解できない場合は、身元引受人による代筆及び代理人の自書により確認したものとする。

＊　この重要事項説明書は、厚生省令第 38 号第 4 条の規程に基づき、利用申請者または
そのご家族への重要事項説明のために作成したものである。