

## 居宅介護支援重要事項説明書

＜ 令和 7年 5月 1日 現在 ＞

### 1 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 0480-87-0001 (9時00分～18時00分まで) 担当: 吉田 美幸 営業日: 月～日曜日 (1/1～1/3 除く)

\* ご不明な点は、なんでもおたずねください。

### 2 当事業所の運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や提供を受けている指定居宅サービス、また、そのおこなわれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更をします。また、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携及び連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

### 3 ゆとり野居宅介護支援事業所の概要

#### (1) 居宅介護支援事業者の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	ゆとり野居宅介護支援事業所
所在地	埼玉県久喜市菖蒲町上大崎 736 番地
介護保険指定番号	1170500043 久喜第1908号
サービスを提供する地域	久喜市 加須市 桶川市 北本市 鴻巣市 蓮田市 上尾市 白岡市伊奈町

\*上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

#### (2) 同事業所の職員体制

	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	1名	名	サービス管理全般	1名
介護支援専門員	4名	2名	サービス計画の立案・管理等 (※管理者兼務)	6名

#### (3) 営業時間

月～日曜日	9時00分～18時00分
1月1日～3日	休業

24時間連絡体制 (TEL) 0480-87-0001

※営業時間以外でも、必要に応じて相談に応じることができます。

### 4 居宅介護支援の主なサービス内容とお申し込みからサービス提供までの流れ

#### (1) 主なサービス内容

- ①介護についての相談
- ②サービス利用の相談・アドバイス  
※介護保険・地域の福祉サービスなどの種類や内容、利用料金などの情報提供致します。
- ③要介護認定などの手続き代行  
※新規申請・更新申請など、利用者・家族に代わって手続きができます。
- ④居宅介護サービス計画 (ケアプラン) の作成、見直し  
※居宅サービス計画を作成することにより、1割、2割又は3割の自己負担でサービスを受けられるようになります。
- ⑤介護サービス提供事業者との連絡調整  
※訪問介護・訪問看護・訪問入浴・デイサービス・ショートステイ・住宅改修・福祉用具購入など
- ⑥介護保険施設への紹介  
※介護保険施設への入院または入所を希望した場合、施設の紹介などを致します。

#### (2) お申し込みからサービス利用までの流れ

要介護1～5と認定された方は、介護サービスをご利用いただけます。

##### ①相談

※ご来所またはお電話にてご相談受付。担当のケアマネージャーが決まり契約をします。

※介護の認定をまだ受けていない場合には、介護認定申請のお手伝いをします

##### ②ケアプランを作ります

※ケアマネージャーがご自宅を訪問し、ご利用者やご家族の要望をお聞きし、サービス内容、費用などについてアドバイスします。

※必要なサービスの提供がうけられる様各サービス事業者と連絡・調整し、ケアプランの原案を作成。担当者会議にて専門家の意見を参考にさせていただき、ご利用者にケアプランを決定してもらいます。

##### ③サービスの利用がはじまります

※サービス事業者と契約をします。

※ケアプランにそって介護サービスを利用します。

##### ④利用後のご様子を定期的に確認いたします

※毎月ご自宅を訪問しケアプランの目標の達成状況や満足度を確認します。

※ケアプランに沿って的確なサービスが提供されるよう居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。

※状態の変化等に応じてケアプラン変更の支援、要介護認定区分の変更申請等必要な支援を行います。

#### (3) サービスの終了

##### ① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出くだされば、いつでも解約できます。

##### ② 当事業所のご都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1カ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

##### ③ 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

・利用者が介護保険施設に入所した場合……入所した日の翌日

・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当 (自立) または要支援と認定された場合……非該当 (自立) または要支援となった日

・利用者がお亡くなりになった場合……死亡日の翌日

④ その他

利用者やご家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続したいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

5 利用料金

(1) 居宅介護支援利用料

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

\* 保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、1ヶ月につき下記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日市町村の窓口へ提出しますと、全額払戻を受けられます。

居宅介護支援費(Ⅰ)		要介護1・2	11,316円
※介護支援専門員1人あたりの担当件数が、1~44件		要介護3・4・5	14,702円
加算	初回加算 ※新規(初回時および要介護区分が2段階以上変更になった場合)として取り扱われる計画を作成した場合		3,126円
	入院時情報連携加算 ※医療機関入院時に、必要な情報提供を行った場合	入院時情報連携加算Ⅰ ※入院した日のうちに(営業時間外に入院した場合はその翌日を含む)	2,605円
		入院時情報連携加算Ⅱ ※入院した日の翌日又は翌々日(営業時間外に入院した場合で、入院日から起算して3日目が営業日でない場合はその翌日含)	2,084円
	退院・退所加算※退院・退所にあたり必要な連携を取った場合	(Ⅰ)イ ※連携1回、カンファレンス無	4,689円
		(Ⅰ)ロ ※連携1回、カンファレンス有	6,252円
		(Ⅱ)イ ※連携2回、カンファレンス無	6,252円
		(Ⅱ)ロ ※連携2回、カンファレンス有	7,815円
		(Ⅲ) ※連携3回、カンファレンス有	9,378円
	通院時情報連携加算 ※ご利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科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、医師又は歯科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、ケアプランに記録した場合		521円
	緊急時等居宅カンファレンス加算 ※病院又は診療所・介護保険施設等の職員と共に利用者の居宅を訪問し、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		2,084円
	ターミナルケアマネジメント加算 ※在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握したうえで、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者へ提供した場合		4,168円
	特定事業所加算Ⅱ ※①常勤かつ専従の主任介護支援専門員を配置している 支障がない場合は、当該事業所の他の職務を兼務、又は同一敷地内にある他の事業所の職務と兼務をしても差し支えない。 ②常勤かつ専従の介護支援専門員を3名以上配置している 支障がない場合は、当該事業所の他の職務を兼務、又は同一敷地内にある他の事業所の職務と兼務をしても差し支えない。 ③利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達事項等を目的とした会議を定期的に開催すること ④24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること。 ⑤介護支援専門員に対し計画的に研修を実施していること ⑥地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に係る者に指定居宅介護支援を提供していること ⑦家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病疾患等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること ⑧特定事業所集中減算の適用を受けていないこと ⑨介護支援専門員1人あたりの利用者数が、45名未満であること ⑩介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力または協力体制を確保していること ⑪他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施していること ⑫必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス(インフォーマルサービスを含む)が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること		4,386円

※地域区分単位換算 久喜市=6級地 1単位=10.42円

(2) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費が必要です。

(3) 解約料

利用者のご都合により解約した場合、下記の料金をいただきます。

契約後、居宅サービス計画の作成段階途中で解約した場合	上記金額の1割分
保険者（市町村）への居宅サービス計画の届出が終了後に解約した場合	料金は一切かかりません

(4) その他

支払方法

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月、10日までに前月分の請求をいたしますので、20日以内にお支払いください。お支払いいただきますと、領収書を発行します。お支払い方法は、ご契約の際に決めさせていただきます。

## 6 サービス内容に関する苦情

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）	
[管理者] 吉田 美幸	
○受付時間	9:00～18:00
○連絡先	0480-87-0001
○第三者委員会設置	
島田 久己	0480-85-2003
鵜沼 政人	090-1701-1684

(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、担当者及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、検討の結果及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

サービス事業者から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、より良いサービスが提供されるよう、充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

久喜市役所 福祉部介護保険課	所在地 久喜市下早見85番地3
	電話番号 0480-22-1111
加須市役所 高齢者福祉課	所在地 加須市三俣二丁目1番地1
	電話番号 0480-62-1111
桶川市役所 健康福祉部高齢介護課	所在地 桶川市泉1-3-28
	電話番号 048-786-3211
北本市役所 健康推進部高齢介護課	所在地 北本市本町1-111
	電話番号 048-591-1111
鴻巣市役所 健康福祉部介護保険課	所在地 鴻巣市中央1-1
	電話番号 048-541-1321
蓮田市役所 健康福祉部長寿支援課	所在地 蓮田市大字黒浜2799-1
	電話番号 048-768-3111
上尾市役所 健康福祉部高齢介護課	所在地 上尾市本町3-1-1
	電話番号 048-775-6473
白岡市役所 健康福祉部高齢介護課	所在地 白岡市千駄野432
	電話番号 0480-92-1111
伊奈町役場 福祉課	所在地 伊奈町大字小室9493
	電話番号 048-721-2111
埼玉県 国民健康保険団体連合会 介護福祉課 苦情対応係	所在地 さいたま市中央区下落合1704国保会館8階
	電話番号 048-824-2568（苦情相談専用）
埼玉県運営適正化委員会	所在地 さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65彩の国すこやかプラザ1階
	電話番号 048-822-1243
各居住地市町村役場	

## 7 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、下記の通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、速やかに市町村（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市町村（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、再発防止策に努めます。

③サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合

サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。なお、事業者は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保 険 名：介護保険・社会福祉事業者総合保険

## 8 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、緊急止むを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、その際の利用者の心身状況並びに緊急止むを得ない理由について記録します。

## 9 高齢者虐待防止に関する対策

人権の擁護・虐待の発生、その再発を防止するために高齢者虐待防止委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。他、指針の整備、研修を実施いたします。虐待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します。

## 10 主治の医師及び医療機関等との連絡

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致します。

- 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、当事業所名及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致します。
- ② また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名及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致します。

## 11 ハラスメントに関して

- (1) 事業者は、安心安全な環境で質の高いサービスを提供できるよう、ハラスメント防止に取り組みます。
- (2) 利用者やその家族から、ハラスメント行為が職員にあった場合には、精査した上で契約を解除する場合があります。

### 【ハラスメントの例】

- ① 身体的暴力  
身体的な力を使って危害を及ぼす行為。  
・たたかれる ・唾を吐く ・蹴られる 等
- ② 精神的暴力  
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  
・怒鳴る ・大声を発する ・威圧的な態度で文句を言い続ける 等
- ③ セクシュアルハラスメント  
意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為  
・必要もなく手や腕をさわる ・卑猥な言動を繰り返す 等

## 12 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、サービス提供の上で知り得た利用者及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、サービス担当者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、サービス担当者会議等において当該家族の個人情報を用いません。

## 13 利用者自身によるサービスの選択と同意

- ① 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、予め利用者に対して、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事が出来ること、利用者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所等の選定理由の説明を求められます。
  - ・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。
  - ・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、サービス担当者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。
- ② 末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1カ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、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、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した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内容の調整等を行います。

## 14 福祉サービス第三者評価の実施状況

実施の有無 有