

居宅介護支援重要事項説明書

< 令和 8 年 10 月 1 日 >

1. 事業者

事業者の名称	社会福祉法人 奉優会
法人 所在地	東京都世田谷区駒沢 1-4-15 真井ビル 5 階
法 人 種 別	社会福祉法人(社会福祉法 22 条)
代表者 氏名	理事長 香取 寛
電 話 番 号	03-5712-3770

2. 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および連絡調整を行い、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. 概要

(1)居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事 業 所 名	奉優会 みどりの苑居宅介護支援事業所
所 在 地	東京都板橋区前野町5丁目9番3号
電話番号/FAX	03-5994-5930/03-5994-5670
介護保険指定番号	1371912260
サービス提供地域	板橋区の一部 板橋区（前野町 1～6 丁目、上板橋、常盤台、南常盤台、東新町、志村、小豆沢、坂下、相生町、東坂下、大山町、幸町、大山西町、弥生町、仲町、中板橋、大山東町、清水町、蓮沼町、大原町、泉町、宮本町）その他応相談

(2)職員体制

従 業 員 の 職 種	区分	業 務 内 容	人数
管理者	常勤	事業所の運営および業務全般の管理	1 名

主任介護支援専門員 (管理者含)	常勤	居宅介護支援サービス等に係わる業務	1名 以上
介護支援専門員	常勤	居宅介護支援サービス等に係わる業務	1名以 上

(3)営業時間

月～金曜日 午前9時00分から午後6時00分

(土・日、祝日及び国民の休日、12月29日～1月3日を除く)

午後6時以降、翌9時まで転送電話にて24時間体制にて受付

(4)居宅介護支援サービスの実施概要

事 項	備 考
課題分析の方法	居宅サービス計画ガイドラインを使用し、厚生省の標準課題項目に準じて月に1回(※要件を満たしていれば2か月に1回)居宅を訪問し、適切な期間に計画の実施状況の把握を行う。
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
担当者の変更	担当の介護支援専門員の変更を希望する方は対応可能

※要件 ア. 利用者の同意を得ること。

イ. サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。

- ① 利用者の状態が安定していること。
- ② 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること(家族のサポートがある場合も含む)。
- ③ 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すること。

(5)利用料金及び居宅介護支援費

(1)利用料

奉優会が提供する居宅介護支援に係る居宅介護支援費や加算等の料金については

【別紙】に記載のとおりです。要介護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。

(注)保険料の滞納等により、法定代理受領が出来なくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて所定の金額をいただき、奉優会からサービス提供証明書を発行致します。このサービス提供証明書を後日市区町村等の窓口に提出しますと、全額払い戻しを受けられます。なお、上記の金額が、介護報酬の関連法令・通知等の改正により、変更された場合には、改訂後の金額をいただきます。

(*)法定代理受領とは、保険者たる市区町村等が、サービスを受けたご利用者(被保険者)に代わって、サービスを提供した事業者や施設に対して保険負担分の費用を支払うことにより、被

保険者に給付を行ったとみなすことをいいます。
 ※サービス実施記録の複写サービスが必要な場合は実費をいただきます。

4. 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	奉優会 みどりの苑居宅介護支援事業所
担当者	事業所責任者 小川 雅志
電話番号	03-5994-5930
対応時間	月曜～金曜日 受付時間 午前9時00分～午後6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所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所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

東京都国民健康保険団体連 合会介護保険部相談指導課 苦情相談窓口担当	電話 番号	03-6238-0177
	ファックス番号	03-6238-0022
板橋区役所 介護保険苦情相談室	電話 番号	03-3579-2079
	ファックス番号	03-3579-3402
	電話 番号	
	ファックス番号	

5. 事故発生時の対応

事業所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所から連絡があった場合は、下記のと通りの対応を致します。

(1) 事故発生の報告

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、速やかに区市町村(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、再発防止に努めます。

6. 緊急時の対応方法

事業所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。

7. 主治の医師および医療機関等との連絡

事業所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。
- (3)医療サービスを居宅サービス計画に位置付ける場合にあっては、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めるとともに、主治の医師等とのより円滑な連携に資するよう、当該意見を踏まえて作成した居宅サービス計画については、意見を求めた主治の医師等に交付いたします。

8. 秘密の保持

- (1)事業所は、介護支援専門員及び事業所の使用する者は、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)事業所は、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)事業所は、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。

<同意をいただく個人情報利用目的の範囲について>

- ・社会福祉法人奉優会が、ご利用者からの依頼に基づいた各種サービスを提供する為の利用。
- ・提供したサービスに対する請求業務などの介護保険事務での利用。
- ・サービス提供に係わる、主治医・施設・事業所等への必要な情報の提供。
- ・ご利用者からのご依頼に基づいた適正なサービスを提供するための、他サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携(サービス担当者会議)、照会への回答。
- ・奉優会からのサービス等のご案内をするための利用。
- ・奉優会からのサービス向上を目的としたアンケートの依頼をするための利用。
- ・行政機関等からの要求で、法令上応じることが義務付けられている事項に対する利用。
- ・その他、特に目的を特定の上、同意を得て収集した個人情報については、その特定した利用目的に沿う利用。

9. 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。
- ・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)日常生活上の障害が1ヶ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。

10. 暫定的な居宅介護支援

- (1)ご利用者が受ける要介護認定の結果が未認定な場合には、ご利用者の状態等を十分勘案して暫定的な居宅サービス計画(以下「暫定居宅サービス計画」といいます。)を作成します。
- (2)暫定居宅サービス計画を作成する際には、保険給付の対象にならない費用が生じる場合があることを十分にご利用者及びご家族に説明します。

11.重要事項説明書の変更

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じる場合や、変更された場合はご利用者にその内容を書類にてご説明し、変更内容の確認、同意のうえ交付致します。

12. 虐待防止に関する事項

- (1) 虐待防止に関する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 小川 雅志

- (2)虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可)を定期的に開催し、その結果について従業者へ周知徹底を図ります。
- (3)虐待防止のための指針を整備しています。
- (4)従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5)事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)による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、これを市区町村に通報するものとする。

13. 身体拘束等の適正化推進

当事業所は、身体拘束等の適正化を推進するため、次に掲げる措置を講じる。

利用者又は他の利用者等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、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、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を記録する。

14. 業務継続計画の策定等

業務継続計画(BCP)の策定等にあたって、感染症や災害が発生において利用者の支援を継続するため、および早期業務再開を図るための計画(以下業務継続計画という)を策定し当該業務継続計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

また、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- (1) 業所は従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに必要な研修、訓練を実施するものとします。
- (2) 事業所は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うものとします。

15. 衛生管理

事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の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ります。
- (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) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

16. 事業所は適正な支援の提供を確保する観点から、職場及び介護の現場、利用者又はその家族において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止する方針の明確化等必要な措置を講じるものとします。

- (1) 職場及び介護の現場、利用者、またそのご家族におけるハラスメント(カスタマーハラスメントを含む)を防止するため基本方針を定め従業者に周知・啓発をします。
- (2) ハラスメントの対応マニュアルを作成し対処方法、ルール of 周知・啓発・研修を実施するものとします。
- (3) 相談、(苦情を含む)に応じ、適切な相談対応のための体制を整備し従業者に対し相談窓口等について周知を行います。
 - ① 暴言、暴力、威圧的な言動、人格を否定する発言
 - ② 業務の範囲を超える過度または不当な要求
 - ③ プライバシーの侵害、SNS等を利用した誹謗中傷
 - ④ 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
 - ⑤ その他、職員の就業環境を著しく害する行為
- (3) 本事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じ法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。
- (4) 事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。
- (5) カスタマーハラスメントが継続し、または著しく悪質であると認められえる場合には、サービス

提供方法の見直し、その他必要な措置について、利用者またはその家族等と協議を行うことがある。

(6)状況に応じて総合的に勘案した上で、サービスの全部または一部の提供を一時的に中止し、または本契約の全部もしくは一部を解除することがある。

17. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	なし	
実施した直近の年月日		
実施した評価機関の名称		
評価結果の開示状況		

当事業所は、居宅介護支援の提供にあたり利用者に上記のとおり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、事業所が記名の上、各自1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

居宅介護支援サービスの提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

事業所名 奉優会 みどりの苑居宅介護支援事業所

所在地 東京都板橋区前野町5丁目9番3号

説明者

私は本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者

住所 _____

氏 名 _____

代理人

住所 _____

氏 名 _____ 続柄() _____

申請代行委任状

利用者及びその家族は、次に定める条件にあって、必要最低限の範囲内で要介護認定等の申請代行を希望します。

1. 申請代行の理由

利用者及びその家族等が申請書を提出することが困難な場合であって申請代行を依頼された場合

2. 申請代行する書類等の範囲

- ・ 要介護認定更新・変更申請書
- ・ その他()

3. 申請代行を行なう期間

- (1) 居宅介護支援契約の契約締結の日から、利用者の要介護認定または要支援認定の有効期間満了日
- (2) 契約満了日の7日前までに、利用者から事業所に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新される

令和 年 月 日

利 用 者 _____

代 理 人 _____ 続柄()