

# 居宅介護支援重要事項説明書

＜2024 年 4 月 1 日現在＞

居宅介護支援契約の締結をする前に知っておいていただきたい内容を「居宅介護支援重要事項説明書」にて説明いたします。分からないことや分かりにくいことがあれば、遠慮なくお聞きください。

この重要事項説明書は「東京都北区指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例（平成 30 年 3 月東京都北区条例第 16 号）」に基づき、指定居宅介護支援の提供に係る契約締結に際して、ご注意頂きたいことを説明するものです。

## 1. サービスの提供主体

### 1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	医療法人社団廣和会
代表者氏名	理事長 藤本和幸
本社所在地	東京都台東区上野桜木 1 丁目 10 番 22 号 中銀パークマンション 1 階

### 2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

#### （1）事業所の所在地等

事業所名称	医療法人社団廣和会居宅介護支援事業所
介護保険指定 事業者番号	1371706639号
事業所所在地	東京都北区東十条 3 丁目 1 番 14 号 ライフールマンション 1 階
連絡先 相談担当者名	電話 03-6915-4561 ファックス番号 03-6915-4701 高橋 千恵
事業所の通常の 事業の実施地域	東京都北区全域

#### （2）事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日・火曜日・木曜日・金曜日・土曜日（祝日・年末年始を除く）
営業時間	9：00～18：00

#### （3）事業所の職員体制

管理者	高橋 千恵
-----	-------

## 2. サービスのご利用方法

### (1) サービスの利用・契約の開始

相談窓口の電話番号にお電話下さい。当事業者の介護支援専門員がご自宅に伺い、契約を締結後、サービスの提供を開始させていただきます。

### (2) 契約期間について

契約は、契約手続きを行った日より開始となり、利用者の要介護状態区分の有効期限が満了する日をもって終了と致します。ただし利用者から文書でのお申し出がない場合には、次回の要介護状態区分の有効期限満了日まで自動的に更新されます。

### (3) サービス・契約の終了

#### ア 利用者のご都合でサービスを終了する場合

契約の解約について、事業者窓口まで随時ご連絡下さい。当事業者より解約の手続書類を送付させていただきますので、必要事項をご記入の上ご返送下さい。

#### イ 当事業者の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、利用者への当事業者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ヵ月前までに当事業者より、文書でお知らせすると共に、地域の他居宅介護支援事業者をご紹介します。

#### ウ 自動終了

以下の場合、利用者及び当事業者双方から通知がなくても、自動的にサービスは終了します。

①利用者が介護保険施設に入所されたとき

②利用者の要介護認定区分が非該当（自立）・要支援1・要支援2と認定されたとき

③利用者がお亡くなりになったとき

#### エ その他

利用者や家族等が当事業者の介護支援専門員に対して、本契約の継続が難しい背信行為が行われた場合は、当事業者よりお客様に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。

## 3. 居宅介護支援の内容

(1) 初回相談の依頼を受け、利用者、家族と面談致します。

(2) 利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族との面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。

・利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業所等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。

・介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。

(3) 利用者・家族と話し合い後に居宅サービス計画書原案の作成を致します。

(4) 居宅サービス計画書原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。

・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、訪問リハビリ等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。

・介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明致します。

(5) 担当者会議開催後にて居宅サービス計画検討後、利用者又は家族より文書に

よる同意を受け、各事業者へ居宅サービス計画書を交付致します。

(6) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて居宅サービスの変更、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。そのため少なくとも月1回利用者宅を訪問し面談、モニタリングを実施し、結果を記録致します。また利用者の依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問させていただきます。

(7) 利用者の状態が変化した等の場合は、速やかに居宅サービス計画書の変更の為、上記(2)から(5)を実施致します。

(8) 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- ・ 指定居宅介護支援の提供にあたっては、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。
- ・ 居宅サービス計画の作成にあたってのサービス事業者の選定については、利用者及び家族の希望を踏まえつつ公平中立に行います。なお利用者及び家族は、居宅サービス計画書に位置付ける居宅サービス事業者について複数の事業者の紹介を求めることが可能であり、又当該事業者を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることが可能です。
- ・ 利用者が病院又は診療所へ入院する必要がある場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行支援等を行うため、早期に病院と情報共有や連携を図る必要がありますので病院には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へ伝えるようご本人、家族に依頼致します。
- ・ 居宅介護支援提供に先立って、介護保険証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合には速やかに当事業者へお知らせください。
- ・ 利用者が要介護認定を受けていない場合には、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また要介護認定更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な支援を行います。
- ・ 介護支援専門員は指定居宅サービス事業者から利用者に関わる情報の提供を受けた時、その他必要と認める時は、利用者の口腔に関する問題、薬剤状況その他の利用者の心身又は生活の状況に関わる情報のうち必要と認める情報を、利用者の同意を得て、主治の医師又は歯科医師又は薬剤師（以下主治の医師等）に提供致します。
- ・ 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、主治の医師等に意見を求めます。その意見をもとに介護支援専門員が居宅サービス計画を作成した際には、主治の医師等に居宅サービス計画書を交付致します。
- ・ 利用者又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議や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）を活用して実施します。その際には個人情報の適切な取扱いに十分留意します。
- ・ 当事業者ケアプランの訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の利用状況は別紙1のとおりです。

## 4. サービスの利用料金

### (1) 利用料

利用料につきましては、厚生労働大臣の定める基準による金額となります（別紙2参照）。ただし、要介護度についての認定を受けられた場合には、介護保険制度から全額給付されますので、ご自分で負担される必要はありません。

なお、保険料の滞納等がある場合、保険給付金が直接事業者を支払われないことがあります。この場合は厚生労働大臣の定める基準による金額を利用者より頂戴し（現

金支払い、事業者指定口座への振り込み)、当事業者よりサービス提供証明書を発行させていただきます(後日、利用者から市区町村の窓口はこのサービス提供証明書をご提示されますと払い戻しされます)。利用者その他費用の支払いについて、正当な理由がないにも関わらず、支払い期限から3か月以上遅延し、さらに支払い催促から14日以内に支払いが無い場合にはサービス提供の契約を解除した上で、未払分をお支払いいただくことがあります。

(2) 交通費

介護支援専門員が通常のサービス提供地域を越える地域に訪問、出張する必要がある場合には、その交通費(実費)のお支払いが必要となります。

(3) 解約料

ア 利用者の都合により解約した場合、下記の料金をお支払い頂きます。

・ 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は、1ヶ月あたりの料金をお支払い頂きます。

・ 居宅サービス計画について事業者と合意し、当月の途中で解約した場合は、1ヶ月あたりの利用料金をお支払い頂きます。

\* なお、事業者の責めに帰すべき事由により解約した場合はこの限りではありません。

イ 居宅サービス計画について事業者と合意し、その翌月以降に本契約を解約した場合、解約料は一切かかりません。

(4) お支払い方法

利用者ご自身に料金をご負担頂く場合には、月ごとの精算とし毎月10日までに当事業者より前月分の請求をさせていただきますので、当月の末日までにお支払い下さいますようお願い致します。なお、入金を確認した時点で当事業者より「サービス提供証明書」を発行させていただきます。

## 5. 虐待の防止について

事業者は利用者などの人権の擁護・虐待の防止などのために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

(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 高橋 千恵
-------------	-----------

(2) 虐待防止の為の対策を検討する委員会を定期的を開催します(他部署との合同開催)

(3) 従業員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。

(4) 成年後見制度の利用を支援します。

(5) 苦情解決体制を整備しています。

## 6. 身体的拘束について

事業者は原則として利用者に対して身体的拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して同意を得た上で次に掲げることに留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体的拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。また事業者として、身体的拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 切迫性……直ちに身体的拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

- (2) 非代替性…身体的拘束以外に、利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りです。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 6. 感染症の予防及びまん延防止について

事業者は感染症を予防及びまん延を防止するために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 感染症の予防及びまん延防止に関する責任者を選定しています。

感染症の予防及び まん延防止に関する責任者	管理者 高橋 千恵
--------------------------	-----------

- (2) 感染症の予防及びまん延防止の為の対策を検討する委員会を定期的に開催します。  
(他部署との合同開催)
- (3) 介護支援専門員に対し、感染症予防及びまん延防止のための研修・訓練を定期的  
に実施しています。

## 7. 業務継続計画の策定について

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の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措置を講じます。

- (1) 事業者は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。また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。

## 8. 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について
  - ・事業者は利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
  - ・事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。ただし、ご契約に基づくサービスを提供する上で必要な場合、「個人情報使用同意書」に定められた範囲内で必要な情報を提供させていただきますので、予めご理解下さい。
  - ・この守秘義務は、利用者と当社のご契約が終了した後も守られます。
  - ・事業者は従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
- (2) 個人情報の保護について
  - ・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や地域ケア会議等において、利用者の個人情報を用いませ

- ・事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ・事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲で訂正などを行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は、利用者の負担となります。）

## 9. 事故発生時の対応

- （１）当事業者は、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに市区町村及び利用者の家族等に連絡を行うと共に、必要な措置を行います。又、事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。
- （２）当事業者は、サービス提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

## 10. サービス内容に関する相談・苦情窓口

- （１）次のことについてご相談や苦情などがございましたら、当事業者の窓口までご連絡なくお申し出下さい。

ア 当事業者が提供するサービスについて

イ 居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについて

事業者名 医療法人社団廣和会 居宅介護支援事業所	住所 東京都北区東十条3-1-14-1F 電話番号 03-6915-4561 FAX 番号 03-6915-4701 受付時間 月曜日・火曜日・木曜日・金曜日・土曜日 9:00~18:00（水・日・祝日・年末年始は休業） 管理者 高橋 千恵
--------------------------------	---

- （２）当事業者窓口以外でもご相談や苦情などについては、下記の窓口でも受け付けています。

北区役所 介護保険課 給付調整係	住所 東京都北区王子本町1-15-22 区役所第一庁舎1階 電話番号 03-3908-1286 受付時間 9:00~17:00（土・日・祝日・年末年始は休業）
東京都福祉保健局 高齢社会対策部 介護保険課	住所 東京都新宿区西新宿2-8-1 電話番号 03-5320-4597 受付時間 9:00~12:00 13:00~16:30 （土・日・祝日・年末年始は休業）
東京都 国民健康保険団体連合会 介護サービス 苦情相談窓口	住所 東京都千代田区飯田橋3-5-1 電話番号 03-6228-0177 受付時間 9:00~17:00（土・日・祝日・年末年始は休業）

## 11. 苦情処理の体制及び手順

- （１）利用者から苦情及び相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じて状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行ないます。
- （２）特にサービス提供事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に対して慎重に事実関係の特定を行ないます。

- (3) 担当者は把握した状況を管理者と共に検討し対応方法を決定します。
- (4) 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うと共に、利用者へは必ず対応方法を含めた結果の報告を行ないます。

## 1 2. 当団体概要

### (1) 運営の方針

- ア. 事業者は、利用者の心身状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるように利用者の立場になって援助を行います。
- イ. 事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービス及び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公平中立な立場でサービスの調整を行います。
- ウ. 事業の実施にあたっては、関係市区町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めます。
- エ. 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のため必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。
- オ. 事業者は指定居宅介護支援を提供するにあたっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うように努めます。
- カ. 「東京都北区指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例」（平成 30 年 3 月東京都北区条例第 16 号）及び東京都北区指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例施行規則（平成 30 年 3 月東京都北区規則第 29 号）に定める内容を遵守し、事業を実施いたします。

重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和      年      月      日
-----------------	-------------------------

上記内容について説明を行いました。

事業者名称	医療法人社団廣和会
代表者氏名	理事長 藤本和幸
所在地	東京都台東区上野桜木1丁目10番22号 中銀パークマンション1階
事業所名称	医療法人社団廣和会居宅介護支援事業所
説明者氏名	高橋 千恵

上記内容の説明を事業者から確かに受け、その内容に同意しました。

令和 年 月 日

確認者

## <利用者>

住所

氏名

<代理人>

住所

氏名

利用者が身体 の 状況等により署名が出来ないため、利用者本人の意思を確認の上、利用者 に代わって、その署名を代筆致します。

＜署名代筆者＞

住所

氏名

(利用者との関係)