



居宅介護支援重要事項説明書

利用者に対するサービスの提供開始にあたり、厚生労働省令の規定に基づき、当事業者が利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社三鷹ナース・ヘルパーセンター
主たる事務所の所在地	〒181-0012 東京都三鷹市上連雀7-8-28
代表者（職名・氏名）	代表取締役 山田 義剛
設立年月日	平成12年4月1日
電話番号	0422-47-4899
同法人で行っている事業	訪問介護事業 第1号訪問事業 障がい福祉事業 居宅介護支援事業 福祉用具貸与事業 予防福祉用具貸与事業 福祉用具販売事業 予防福祉用具販売事業 住宅改修工事業 都市型軽費老人ホーム 保険外有償サービス 有料職業紹介事業

2. 利用者に対してサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の概要

事業所の名称	株式会社三鷹ナース・ヘルパーセンター
サービスの種類	居宅介護支援
事業所の所在地	東京都三鷹市上連雀7-8-28
電話番号	0422-47-4899
事業所番号	1373600103
開設年月日	平成12年4月1日
管理者の氏名	小宮 慎太郎

(2) 職員体制

	その他資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者(主任介護支援専門員)	介護福祉士	1名(兼務)		管理業務・ケアマネジメント	1名
介護支援専門員	主任介護支援専門員等	1名以上		ケアマネジメント	1名以上

(3) サービス提供実施地域

三鷹市、調布市、武蔵野市、小金井市	※左記地域以外の方もご相談ください
-------------------	-------------------

(4) 営業日、営業時間及び休日

営業日・営業時間	月曜日～金曜日 9:00～17:00	※緊急の連絡応じます。(転送)
休日	土曜・日曜・祝日・年末年始	

(5) 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

担当者： 小宮 慎太郎	電話番号： 0422-47-4899
受付時間： 月曜日～金曜日 9:00～17:00（祝祭日・年末年始は除く）	

(6) 時間外相談窓口

電話番号： 0422-47-4899（24時間対応）

3. 居宅介護支援のサービス内容及び手続き説明

- (1) 介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接相談を行います。課題の把握及び分析を行い、その課題に基づき居宅サービス計画を作成します。当該地域における指定居宅サービス提供事業者に関するサービス内容等の情報を提供して、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。居宅サービス計画書原案に位置づけた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能です。居宅サービス計画及びサービス事業者に関し利用者の同意を得た上で、サービス事業者との調整を行います。利用者が介護保険施設等への入所を希望した場合には、介護保険施設等の情報提供、その他の支援を行います。必要に応じて、多様な主体により提供される利用者の日常生活全般を支援するサービス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ます。
- (2) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成においても利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者・他制度関係者との連絡を継続的に行います。居宅サービス計画の作成の実施状況を把握するとともに、少なくとも1月に1回程度訪問することにより利用者の課題把握を行い、居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整・計画書の交付、その他の提供を行います。
- (3) 介護支援専門員は、必要に応じサービス担当者会議を開催して、多くの意見等を求めます。
- (4) 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の居宅において、利用者及びその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じます。
- (5) 介護支援専門員は、利用者が入院する場合に居宅における生活上の能力や利用していた居宅サービス等の情報を入院先の医療機関と共有することで退院後の円滑な在宅生活への移行が出来るようにあらかじめ、入院時に利用者から介護支援専門員の情報を病院に伝えるよう協力をお願いします。
- (6) 介護支援専門員は、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、当事業者で前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着通所介護、福祉用具貸与の各サービスの割合と前6か月間に作成したケアプランにおける、各サービスの同一事業者によって提供されたものの割合を利用者に対し提示を行います。

なお、当事業所の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のとおりである。

- (7) 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等との連携促進によるケアマネジメントの質の向上の観点から、以下の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とする見直しを行う。
 - ① 利用者の同意を得ること。
 - ② 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。
 - (ア) 利用者の状態が安定していること。
 - (イ) 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）。
 - (ウ) 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。
 - ③ 少なくとも2月に1回（介護予防支援の場合は6月に1回）は利用者の居宅を訪問すること。

4. 利用料金

- (1) 要介護認定を受けた方は、居宅介護計画費の自己負担はありません。但し、保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額を一旦お支払いください。

居宅介護支援費Ⅰ			
居宅介護支援費Ⅰ（取扱件数 45 件未満）			
要介護 1 又は要介護 2	12,000 円／月	要介護 3、要介護 4 又は要介護 5	15,591 円／月
居宅介護支援費Ⅱ（取扱件数 45 件以上 60 件未満）			
要介護 1 又は要介護 2	6,011 円／月	要介護 3、要介護 4 又は要介護 5	7,779 円／月
居宅介護支援費Ⅲ（取扱件数 60 件以上）			
要介護 1 又は要介護 2	3,602 円／月	要介護 3、要介護 4 又は要介護 5	4,663 円／月
居宅介護支援費Ⅱ			
居宅介護支援費Ⅰ（取扱件数 50 件未満）			
要介護 1 又は要介護 2	12,000 円／月	要介護 3、要介護 4 又は要介護 5	15,591 円／月
居宅介護支援費Ⅱ（取扱件数 50 件以上 60 件未満）			
要介護 1 又は要介護 2	5,823 円／月	要介護 3、要介護 4 又は要介護 5	7,547 円／月
居宅介護支援費Ⅲ（取扱件数 60 件以上）			
要介護 1 又は要介護 2	3,491 円／月	要介護 3、要介護 4 又は要介護 5	4,530 円／月
特定事業所加算Ⅰ			
特定事業所加算Ⅰ	5,734 円／月	特定事業所加算Ⅱ	4,652 円／月
特定事業所加算Ⅲ	3,569 円／月	特定事業所加算 A	1,259 円／月
特定事業所医療介護連携加算	1,381 円／月	初回加算（初月のみ）	3,315 円／月
緊急時カンファレンス加算	2,210 円／月	ターミナルケアマネジメント加算	4,420 円／月
居宅支援入院時情報連携加算Ⅰ	2,762 円／月	居宅支援入院時情報連携加算Ⅱ	2,210 円／月
居宅支援退院退所加算Ⅰイ	4,972 円／月	居宅支援退院退所加算Ⅰロ	6,630 円／月
居宅支援退院退所加算Ⅱイ	6,630 円／月	居宅支援退院退所加算Ⅱロ	8,287 円／月
居宅支援退院退所加算Ⅲ	9,945 円／月	通院時情報連携加算	552 円／月

※運営基準減算Ⅰ居宅介護支援費の 100 分の 50 を減算

運営基準減算Ⅱ居宅介護支援費の全額減算

特定事業所集中減算 －2,210／月

同一建物減算 所定単位数の 95%減算

業務継続計画未策定事業所に対する減算 所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位を減算

高齢者虐待防止措置未実施減算 所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位を減算

(2) 交通費

前記 1－(3) のサービス提供実施地域にお住まいの方は無料です。

前記 1－(3) のサービス提供実施地域以外にお住まいの方は交通費の実費が必要となる場合があります。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話でお申し込み下さい。当事業所の介護支援専門員がお伺いします。

(2) サービスの終了

① 利用者の都合でサービスを終了する場合

口頭又は文書でお申し出くだされば、いつでも解約できます。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、サービス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 ヶ月前までに文書で通知するとともに、この地域の他の居宅介護支援事業者を紹介いたします。

(3) 自動終了

① 利用者が介護保険施設又は医療施設等に入院入所し 6 か月以上経過した場合。

② 利用者の要介護認定区分が要支援 1、2 又は非該当と認定された場合。

③ 利用者が死亡した場合。

6. 当居宅介護支援事業所の特徴等

(1) 運営方針

① 事業所の介護支援専門員は、利用者の心身の状況、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、有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の立場に立って援助を行う。

② 事業の実施に当たっては、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、多用な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう公正中立な立場でサービスを調整する

③ 事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域の保険、医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

(2) サービスの利用に関する留意事項

事 項	有無	備 考
介護支援専門員の変更	有	変更を希望される方はお申し出下さい
課題把握の方法	有	居宅サービス計画ガイドライン
研修の実施	有	年 6 回の研修
用する契約書	有	厚生労働省指導内容

7. サービスに関わる事故

(1) 事故発生時の対応

居宅介護支援事業の提供によって事故が発生した場合及び当事業所の作成したケアプランにより提供を受けたサービスによって事故が発生した場合は、迅速に適切に対応します。

① 利用者の生命、身体に危険又はそのおそれがある場合には、主治医へ連絡します。必要な措置には、救急車の出動要請も含まれます。

② 判断に迷う場合にも主治医に連絡し、利用者の反応や状態を具体的に報告して指示を仰ぎます。専門の関係者に早く連絡することを第一とします。

③ 所属事業所に報告し、家族へ連絡をします。

④ 必要に応じて、地域包括支援センター、市区町村へ連絡等をします。

(2) サービス提供中に発生した事故の場合には、事実関係を把握し記録します。

○利用者氏名 ○事故発生日時 ○事故発生現場 ○事故に至る経緯 ○現場の状況

○事故の内容 ○利用者の状態 ○救急車の有無、出動要請時間等 ○搬送先など

当該事故の状況及び事故に際してとった対応の記録を2年間保存する。

(3) 当事業所の責めに負うべき事由によって損害が発生した場合は、速やかに損害の賠償を行います。

8. 虐待の防止について

事業者は、ご利用者等の人権の擁護・虐待防止等の為に、次に掲げるとおり必要な処置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者の選定及び設置をしています。担当者名 小宮 慎太郎

(2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的な開催しており、その結果について従業員への周知をしています。

(3) 苦情解決体制を整備しています。必要があれば、成年後見制度の利用支援を行います。

(4) 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を年1回実施しています。

(5) サービス提供中に当該事務所従業員又は養護者（現に扶養している家族・親族・同居人等）による虐待を受けら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。

9. ハラスメント防止の対策

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

(1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

① 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

② 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

③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

(2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

(3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

(4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

10. 業務継続計画の策定等

(1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。

(2) 非常災害その他緊急時に備え、防火教育を含む総合訓練を地域の消防署の協力を得た上で、定期的に（年2回以上）実施するなど、利用者の安全に対して万全の備えを行うものとする。

(3) 医療機関、他の社会福祉施設及び地域住民と非常災害時における連携及び協力関係を構築するよう努めます。

1 1. 感染症対策について

事業者は、事業所において感染症の発生及びまん延しないように、次の措置を講じる。

- (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を定期的に開催（1年に2回）し、その結果について職員に周知する。
- (2) 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指針を整備する。
- (3) 事業所において、職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練の定期的な実施（1年に1回）

1 2. サービス利用にあたっての留意事項

- (1) 介護支援専門員に対して、贈り物や訪問時の飲食物などの提供を固くお断りします。
- (2) 訪問時に介護支援専門員は相談以外の以下の業務を行うことが出来ませんのでご了承ください。
 - ① 訪問時の身体的な介護・生活上の困りごとに対するお手伝いなど
 - ② 救急搬送時の救急車への同乗及び医療行為などの同意書への署名など
 - ③ 医療行為（薬の配薬・医療処置・薬の塗布など）
- (3) ご訪問にあたり、体調不良などあれば事前にご連絡をお願いいたします。

1 3. サービスに関する苦情

(1) 苦情の対応

利用者等から寄せられた苦情は、単に担当者だけの問題とせず、事業所が組織として迅速かつ適切に対応します。当該苦情の内容などを記録し、その記録を5年間保存します。

① 苦情の受け入れ（来社、電話、手紙など）	対応者は原則として管理者
② 担当者、利用者又は家族、サービス事業者から事情を聞く。	
③ 苦情に関わる問題点を把握する。	管理者及び関係する者 事業所が組織として対応
④ 対応策を検討する。	
⑤ 改善策をたてる。	
⑥ 苦情報告書に記入する。	
⑦ 利用者に説明する。	
⑧ 事業所所員に経過を公表して、サービス改善に役立てる（守秘義務は守る）。	
⑨ 必要に応じて、地域包括支援センター、市区町村へ連絡等をする。	

(2) 苦情の窓口

当事業所のサービスに関する苦情は、担当者または下記の苦情相談窓口までにお申し出下さい。

担 当 者：小宮 慎太郎 電話番号：0422-47-4899 受付時間：月曜日～金曜日 9：00～17：00（祝祭日・年末年始は除く）

(3) 当事業所以外に市区町村の相談・苦情窓口等にも申し立てることができます。

- 三鷹市高齢者支援課 連絡先：0422-45-1151（代表）
 - 調布市高齢者支援室 連絡先：042-481-7111（代表）
 - 武蔵野市高齢者支援課 連絡先：0422-51-5131（代表）
 - 小金井市介護保険課 連絡先：042-383-1111（代表）
- ※その他の地区は各市区町村介護保険課へご相談願います。

(4) 東京都国民健康保険団体連合会 連絡先：03-6238-0177

年 月 日

居宅介護支援サービス提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業所名 株式会社三鷹ナース・ヘルパーセンター 居宅介護支援事業所
住 所 東京都三鷹市上連雀7-8-28
代表者名 代表取締役 山田 義剛
事業所番号 1373600103
説明者 ケアマネジャー（介護支援専門員） 〈氏名〉.....

利用者は重要事項説明書に基づいて文書の交付に加え、口頭により居宅支援サービスおよび重要事項の説明を受けました。その説明により居宅サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業所について複数の事業所の紹介を求めることが可能であるということ、当該事業所を居宅サービス計画書に位置付けた理由を求めることが可能であること、および、その他の重要事項について理解しその内容について同意のうえ交付を受けました。

利用者

〈住所〉.....

〈氏名〉.....

代理人

〈住所〉.....

〈氏名〉..... 〈利用者との続柄〉.....