

居宅介護支援事業重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この重要事項説明書は「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(平成 11 年厚生省 令第 38 号)」に基づき、当事業所の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していただきたいことを説明するものです。

1 指定居宅介護支援事業者・事業所について

(1) 事業者（法人）の所在地等

事業者名称	株式会社 おれんじ
代表者氏名	代表取締役 三橋 啓子
所在地	千葉県市川市八幡 6-15-14 学園ハイム 202 号
電話番号／FAX 番号	047-314-1420 / 047-314-1421
設立年月日	令和 4 年 8 月 1 日

(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

事業所名称	おれんじ
介護保険指定事業者番号	千葉県 1270805953 号
所在地	千葉県市川市八幡 6-15-14 202 号
電話番号／FAX 番号	047-314-1420 / 047-314-1421
サービスを実施する地域	市川市、船橋市、松戸市
管理者	青沼 優子

(3) 事業所の職員体制（令和 6 年 4 月 1 日現在）

職種	職務内容	人数
管理者	管理・居宅介護支援業務兼務	1 名
介護支援専門員	居宅介護支援業務	1 名以上(常勤・非常勤)
事務職員	介護給付費等の請求事務等	

(4) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 ※祝日、12月29日～1月3日を除く
営業時間	午前 9 時～午後 5 時
緊急時連絡先	休日・夜間等営業時間外の緊急時連絡用 080-4435-0064

2 事業の目的

要介護の方が、ご自分でできることを活かしながら、できるだけ自宅で安心して暮らせるように、適切な支援を行うことを目的としています。

3 運営の方針

- (1) 利用者一人ひとりの心や体の状態に合わせて、自立した生活を送れるように、必要なサービスをバランスよく効率的に提供します。
- (2) 利用者の気持ちや考えを大切に、公平で中立な立場で特定のサービスや事業者には偏らないように支援します。
- (3) 関係する市区町村や地域の医療・福祉サービスとも連携し、総合的なサポートを行います。
- (4) 利用者の人権を守り、虐待を防ぐための仕組みを整え、スタッフへの定期的な研修も行います。

4 居宅介護支援(ケアマネジメント)との具体的な内容

(1) ケアマネジメントの実施

- ①管理者は、ケアマネジャー（介護支援専門員）に、ケアプラン（居宅サービス計画）の作成を指示します。
- ②利用者やご家族にわかりやすく丁寧に説明し、安心してサービスを受けられるようにします。

(2) ケアプランの作成について

- ①ケアプラン原案を作成する際、次の点に気をつけます。
 - ・ご自宅を訪問し、ご本人やご家族と話し合いながら、生活環境や必要な支援についてしっかり把握します。
 - ・地域の介護サービス事業者の情報を提供し、選択の参考にしてもらいます。
 - ・特定のサービスや事業者を無理に勧めたり、誘導したりしません。
 - ・利用者の状況に合ったサービスが受けられるように、関係者の専門的な意見を聞いて計画を立てます。
- ②訪問看護やリハビリなど医療サービスを希望する場合は、ご本人の同意を得た上で、主治医の意見を確認します。
- ③ケアプラン原案の内容や利用料金について、利用者やご家族にしっかり説明します。
 - ・同意いただいたケアプラン原案をもとに、作成した決定プラン（本案）に対し改めて同意の確認をします。
 - ・プラン内容に同意できない場合は、見直し（再作成）を依頼できます。

(3) サービス実施状況の把握、評価について

- ①ケアプランを作成後も、サービスが適切に提供されているかを定期的に確認（モニタリング）し、必要があればプランの見直しや関係事業者との調整を行います。

- ②上記の確認をするために、利用者やご家族、サービス提供事業者と継続的に連絡をとります。
 - 少なくとも月に 1 回は利用者のご自宅を訪問し、直接お話を伺い、サービスが適切に提供されているか、新たな課題がないかを確認します。
 - 確認した内容は記録に残します。
 - ただし、ご本人やご家族の同意があり、心身の状態が安定している場合は、テレビ電話などを活用した面談も可能です。その場合でも、最低 2 ヶ月に 1 回は訪問して直接面談を行います。
- ③利用者の状態を定期的に評価し、ケアプランが効果的に機能するようにします。
- ④もしご自宅での生活が難しくなった場合や、利用者やご家族が介護施設への入所を希望する場合は、施設に関する情報を提供します。

(4) 居宅サービス計画の変更について

ケアマネジャーがケアプランの変更が必要だと判断した場合、または変更したほうが良いと考えた場合は、利用者やご家族と相談し、双方が納得したうえで決められた手順に沿って進めていきます。

(5) 給付管理について

事業所は、ケアマネジャーが作成した居宅サービス計画にもとづき、毎月「給付管理票」を作成し、国民健康保険団体連合会へ提出します。

(6) 要介護認定等の協力について

- ①要介護認定の更新や、状態の変化による区分変更の申請をスムーズに行えるよう必要なサポートをします。
- ②利用者やご家族の希望がある場合は、申請を代行することもできます。

(7) 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者がほかの居宅介護支援事業所を利用したい場合は、スムーズに引き継ぎができるよう、居宅サービス計画などの情報を、誠意をもって提供します。

(8) ケアマネジメントに関する記録について

事業所は、利用者への居宅介護支援に関するすべての記録を、契約が終了した日（契約解除・施設への入所・利用者の死亡・自立など）から、2 年間（一部の記録は 5 年間）保管します。

5 居宅介護支援(ケアマネジメント)の提供にあたっての留意事項

- (1) 利用者又はその家族は、ケアマネジャーに対して複数の事業者等の紹介を求めることができ、選んだ理由についても説明を求めることができます。
- (2) ケアプランに位置付けた、訪問介護や通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与事業所などの利用状況について、別紙 1-3『居宅介護支援サービス利用割合等説明書』にまとめていますのでご参照ください。
- (3) 介護保険者証や介護負担割合証に記載されている情報（保険者の資格や認定の有無、認定期間、負担割合など）を確認します。住所などの変更があった場合は、速やかにお知らせください。
- (4) 要介護認定を受けていない場合は、利用者の希望に沿って申請が早急に行われるようにサポートします。介護認定を受けている場合は、有効期間が切れる 30 日前に更新の手続きが行われるよう支援します
- (5) 入院した場合、退院後の生活をスムーズに支援するため、早めに病院と情報を共有する必要があります。担当ケアマネジャーの名前と連絡先を病院に伝えてください。
- (6) 自宅で最期を迎えたいと考えている利用者が、主治の医師等から一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと判断された場合、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、利用者及びその家族の意思を尊重した医療・ケアの方針が実施できるよう、多職種と連携し、必要な情報の共有等に努めます。その際は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。また把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師等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。
- (7) ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、介護サービス情報公表制度に基づき、当事業所の基本情報や各種取り組みをインターネット等により公表しています。
- (8) ケアマネジメント業務以外の相談は、必要に応じて窓口をご紹介します。別紙 1-2 をご参照ください。

6 緊急時における対応について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供時において、身体状況に急な変化があった場合、利用者の家族や主治医、関係機関に連絡し、必要な対応を行います。

7 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護支援の提供時において、事故が発生した場合は、利用者の家族、主治医、市区町村、関係機関等に連絡するとともに迅速に必要な措置を講じます。また、利用者に対する居宅介護支援の提供時において賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

8 秘密の保持と個人情報の保護

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持

事業所は、利用者とその家族の個人情報を「個人情報の保護に関する法律」と厚生労働省のガイドラインに従

- って扱います。また、事業所や従業員は、サービスを提供する中で知った利用者や家族の情報を正当な理由なしに第三者に漏らすことはありません。この守秘義務は、サービス提供契約が終了した後も続きます。さらに、事業所は従業員が退職後も秘密を守るよう、雇用契約にその旨を記載します。
- (2) 個人情報の保護
事業所は、利用者やその家族の同意を得ることなく、サービス担当者会議などで個人情報を使用しません。また、個人情報が含まれる記録（紙や電子データ）は、管理者が注意深く管理し、処分する際には第三者に漏れないようにします。利用者やその家族が情報の開示を求めた場合、その内容を開示し、開示の結果、訂正や追加、削除を求められた場合は早急に調査し必要な範囲で対応します。開示にかかるコピー代などは利用者やその家族の負担となります。
- 9 業務継続計画の策定
事業所は、指定居宅介護支援を続けるために、感染症や災害に備えた業務継続計画を作成します。これには感染症の予防や拡大防止策（保健所との連携や関係者との情報共有など）、災害に備えた準備や緊急時の対応方法（業務継続計画の発動基準や対応体制など）を含みます。また、他の事業所や市区町村、関係機関と連携する体制も整えます。
- 10 感染症の対策について
事業所は、感染症の予防や拡大防止のために、感染症対策マニュアルを作成し、日常の対策や発生時の対応方法を決めます。また、感染対策委員会を半年に1回以上、または感染症が流行する時期に必要なに応じて開催します。さらに、従業員には感染症の予防や拡大防止の重要性を伝えるため、研修や訓練を行います。
- 11 虐待の防止
事業所は、利用者の人権を守り虐待を防ぐために、責任者として管理者を任命し、成年後見制度や苦情解決の仕組みを整えます。また、従業員には虐待防止のための研修を行い、啓発活動を進めます。
- 12 身体拘束に関する事項
利用者の命や体を守るため、緊急時を除き身体拘束を行ってはいけません。もし身体的拘束を行う場合は、その方法や時間、利用者の状態、緊急時の理由を記録します。
- 13 ハラスメント対策について
(1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
(2) 利用者およびその家族が事業所の職員に対し、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、ハラスメントなどの行為をなした場合は、事実確認の上改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。（詳しくは別紙1-4「ハラスメント防止のお願い」をご参照ください）
- 14 契約の終了について
契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。
①ご契約者が死亡した場合
②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
③ご契約者が介護保険施設に入所した場合
④ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
⑤事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）
(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出
契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約することができます。その場合には契約終了を希望する日の1ヶ月前までに文書にてご提出ください。ただし、以下の場合には即時に契約を解約・解除ができます。
①事業者もしくはケアマネジャーが正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
②事業者もしくはケアマネジャーが守秘義務に違反した場合
③事業者もしくはケアマネジャーが故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
(2) 事業所からの契約解除
以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。
①利用者またはご家族等が、故意または重大な過失により、事業者やケアマネジャーの生命・身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
②利用者またはその家族等が、事業者およびケアマネジャーに対して、暴力行為、ハラスメント、またはその他不適切な行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが困難となった場合
③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

- 15 身分証携行義務
介護支援専門員は、常に身分証を持ち歩き、訪問時や利用者・家族から求められた時にはすぐに提示します。
- 16 居宅介護支援料金
(1) 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。
(2) 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等の事情により、法定代理受領ができない場合は、一月につき要介護区分と利用したサービスに応じた料金を頂き、当事業所からサービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書を後日、市区町村の窓口に提出することにより保険給付分の払い戻しを受けることができます。
(3) 居宅介護支援基本報酬及び加算の利用料については保険改定または事業所の指定基準により変更となる場合があります。（詳しくは別紙3「居宅介護支援事業料金表」をご参照ください）
(4) 交通費
通常のサービスを実施する地域においての交通費の徴収は行いません。但し、必要に応じて公共の交通機関等の利用する場合は実費にて費用を徴収させていただきます。実施する地域以外の場合、自動車を利用するため、1キロメートル当り30円で算定した事業所を起点とした往復費用を徴収させていただきます。

17 サービス提供に関する苦情・相談の対応窓口

(1)事業所の窓口

相談窓口	電話番号	047-314-1420	担当者：三橋 啓子
	受付時間	午前9時～午後5時	
	営業日	月曜日～金曜日 ※祝日、12月29日～1月3日は除く	

(2)その他苦情申立の窓口

苦情受付機関	市川市役所	介護保険課	電話	047-712-8548
	船橋市役所	介護保険課	電話	047-436-2304
	松戸市役所	介護保険課	電話	047-366-7370
	千葉県国民健康保険団体連合会	介護保険課	苦情処理係	電話 043-254-7404

(3)利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組	あり
----------------------------	----

令和 年 月 日

事業者

居宅介護支援の提供に係る契約締結に際して、利用者又はその家族に対して重要な事項を説明しました。

< 事業者（法人）名 > 株式会社 おれんじ
代表取締役 三橋 啓子
千葉県市川市八幡6-15-14 202号
電話番号 047-314-1420
FAX番号 047-314-1421

<説明者名> _____

利用者

居宅介護支援の提供について重要な事項の説明を受け、同意しました。

<氏名> _____

家族（緊急連絡先）

<氏名> _____ 続柄 _____

<電話番号> ① _____ <電話番号> ② _____

[成年後見人・保佐人・補助人]

<氏名> _____ <電話番号> _____