

# 居宅介護（介護予防）支援 重要事項説明書

（令和 7 年 3 月 1 日現在）

## 1. 事業者

|         |                         |
|---------|-------------------------|
| 事業者名称   | 有限会社さくら福祉サービス           |
| 代表者氏名   | 代表取締役 作田篤史              |
| 所在地     | 栃木県小山市大字栗宮 1 2 2 2 番地 4 |
| 連絡先     | 0 2 8 5 - 3 9 - 8 6 8 0 |
| 法人設立年月日 | 平成 1 2 年 4 月 1 1 日      |

## 2. 事業の目的及び運営の方針

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | 要介護状態にある利用者に対し適正な指定居宅介護支援を提供する事を目的とします。                                                                                                                                                                                                                                         |
| 運営の方針 | <p>事業所の介護支援専門員等は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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援助を行います。</p> <p>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険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正中立な立場でサービスを調整します。</p> <p>事業の実施にあたっては、市町村や関係機関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ものとします。</p> |

## 3. 概要

### （1）居宅介護（介護予防）支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

|          |                                 |
|----------|---------------------------------|
| 事業所名     | さくらさく                           |
| 所在地      | 栃木県下都賀郡壬生町大字安塚 8 7 5 番地 1 0     |
| 連絡先      | 0 2 8 2 - 2 8 - 6 7 2 1         |
| 介護保険指定番号 | 0 9 7 2 3 0 1 6 8 3             |
| サービス提供地域 | 壬生町、下野市、宇都宮市、上三川町、小山市、高根沢町、さくら市 |

### （2）事業所の職員体制

| 従業員の職種  | 業務内容             | 人数               |
|---------|------------------|------------------|
| 管理者     | 事業所の運営および業務全般の管理 | 1 名              |
| 介護支援専門員 | 居宅介護（介護予防）支援業務   | 1 名以上<br>（兼務・専従） |

### （3）営業時間

|      |                                                 |
|------|-------------------------------------------------|
| 営業日  | 月曜日～金曜日                                         |
| 営業時間 | 午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 3 0 分                       |
| 休業日  | 土曜日、日曜日、祝祭日、8 / 1 3 ～ 8 / 1 5、1 2 / 3 0 ～ 1 / 3 |

当事業所では、上記営業時間以外に 2 4 時間連絡体制・相談等対応体制を確保しています。急ぎ相談等用件がございましたら担当介護支援専門員の社用携帯へご連絡ください。

### （4）利用料およびその他の費用について

|     |                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------|
| 利用料 | 居宅介護（介護予防）支援費の基本報酬に関しては別紙 1 のとおりです。<br>全額保険給付されますので原則として利用者負担はありません。 |
|-----|----------------------------------------------------------------------|

|     |                                                                                 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|
|     | ただし、保険料の滞納等により当事業所が法定代理受領できない場合には、居宅介護（介護予防）支援に要する費用の額の算定に関する基準による額をお支払いいただきます。 |
| 交通費 | サービスを提供する地域にお住まいの方の交通費はいただきません。                                                 |
| 解約料 | 利用者は契約を解約することができ、解約料はいただきません。                                                   |

#### 4. 提供する居宅介護（介護予防）支援の内容

##### （１）アセスメント（解決すべき課題の把握）

居宅（介護予防）サービス計画の作成にあたり、利用者の居宅等を訪問し、利用者の有する能力や置かれている環境等の評価を通じて、利用者が抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことが出来るように支援するための解決すべき課題を把握します。

##### （２）サービス提供事業者の調整・提供依頼

解決すべき課題等に対応するための最も適切なサービスの組合せについて検討します。当該地域における居宅（介護予防）サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族等に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。医療系サービスを希望する場合においては、主治の医師等の指示がある場合においてのみ居宅（介護予防）サービス計画に位置づけることができます。主治の医師等から留意点等が示された場合には、当該留意点を考慮して計画を作成します。

##### （３）居宅（介護予防）サービス計画書原案の作成

利用者及び家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、目標、達成時期、援助内容、サービス提供上の留意事項等を記載した居宅（介護予防）サービス計画の原案を作成します。

##### （４）サービス担当国会議の開催

介護支援専門員はサービス担当国会議を開催し、当該居宅（介護予防）サービス計画の原案の内容について、サービス担当者から専門的な見地からの意見を求めるものとします。サービス担当国会議は、利用者及び家族、居宅サービス事業者の利便性を考慮し必要な都度で開催し、やむを得ない理由によりサービス担当国会議が開催できない場合には、担当者に対する照会等により意見を求めることとします。また、サービス担当国会議は、テレビ電話装置等を活用して実施する場合がありますが、活用する際には利用者等へ説明及び同意を得た上で行います。

##### （５）居宅（介護予防）サービス計画書原案の説明と同意

介護支援専門員は居宅（介護予防）サービス計画の原案の内容について利用者及び家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得ます。また、居宅（介護予防）サービス計画を利用者及び居宅サービス事業者へ交付します。

##### （６）モニタリング訪問

少なくとも１月に１回（介護予防支援は３月に１回）は利用者の居宅を訪問し面接を行い、利用者及び家族、居宅サービス事業者等との継続的な連絡により、居宅（介護予防）サービス計画の実施状況及び利用者の解決すべき課題の変化を把握します。必要に応じて居宅（介護予防）サービス計画の変更、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。尚、心身の状態が安定しており、主治の医師、担当者その他の関係者の合意を得ており、利用者に説明同意を得ている場合においてはテレビ電話装置等を活用したモニタリングを可能とします。但し、その場においても２月に１回（介護予防支援は６月に１回）は利用者の居宅を訪問しモニタリング結果を記録します。

## 5. サービスの利用にあたって

### (1) サービスの利用・契約の開始

ご相談いただいた後に事業所の介護支援専門員がご自宅を伺い、契約を締結した後、サービスの提供を開始します。

### (2) サービスの終了

#### ① 利用者のご都合

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

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あります。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、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

次の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します。

(ア) 利用者が介護保険施設に入所した場合

(イ) 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）となった場合

(ウ) 利用者がお亡くなりになった場合

#### ④ 利用者やご家族の背信行為

利用者やご家族などが当事業所または介護支援専門員に対して本契約を継続しが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あります。

### (3) 介護支援専門員の交替

#### ① 事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

#### ② ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

## 6. 居宅介護（介護予防）支援の提供にあたって

(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。

① 居宅介護（介護予防）支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の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ること、利用者は居宅（介護予防）サービス計画に位置付けた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。

② 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（介護予防）サービス計画原案を提示することはいたしません。

③ 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 2 の通りです。

(2) 居宅介護（介護予防）支援提供に先立って、介護保険被保険者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は、速やかに当事業所へお知らせください。

- (3) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請がおこなわれるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、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、必要な援助を行うものとしします。
- (4) 利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になった場合、又は利用者が介護保険施設等への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設等への紹介その他便宜の提供を行います。また、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、予め居宅(介護予防)サービス計画の作成等の援助を行います。
- (5) 日頃から医療機関等との連携を密にし、利用者の状態等に変化があった場合には、主治の医師等へ必要な情報を伝達します。また、居宅(介護予防)サービス計画の交付等を行います。医療機関へ入院された場合には、『担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先等』を入院先の医療機関にお伝え頂くようにお願いします。

## 7. 利用者からの相談または苦情に対する窓口

### (1) 当事業所相談窓口

|      |                                 |
|------|---------------------------------|
| 相談窓口 | さくらさく                           |
| 担当者  | 管理者 古口昌治                        |
| 電話番号 | 0282-28-6721                    |
| 対応時間 | 月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分         |
| 休業日  | 土曜日、日曜日、祝祭日、8/13～8/15、12/30～1/3 |

### (2) 外部苦情相談窓口

|                |              |
|----------------|--------------|
| 壬生町役場健康福祉課     | 0282-81-1876 |
| 下野市役所高齢福祉課     | 0285-32-8904 |
| 宇都宮市役所高齢福祉課    | 028-632-2906 |
| 上三川役場健康福祉課     | 0285-56-9102 |
| 栃木県国民健康保険団体連合会 | 028-643-5400 |

### (3) 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。

### (4) 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、必要に応じて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。

## 8. 事故発生時の対応

- (1) 事故が発生した場合は、利用者に対し、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じるとともに、速やかに家族及び関係諸機関に事故発生状況及び今後の対応等について報告いたします。
- (2) 事故等により要介護・要支援認定に影響する可能性のある場合には市町村(保険者)に事故の概要を報告いたします。
- (3) 事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・

身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

## 9. 緊急時の対応方法

訪問中に利用者の病状の急変が生じた場合や、その他必要な場合には、速やかに家族又は主治医等に連絡をとる等必要な措置を講じます。

## 10. 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

- (1) 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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、適切な取り扱いに努めるものとします。
- (2) 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又は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。
- (3) また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- (4) 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

- (1) 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。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- (2) 事業者は、利用者又は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。
- (3) 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内で訂正等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）

## 11. 虐待の防止

- (1) 事業者は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の措置を講じるよう努めます。
  - ①事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします）を定期的で開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
  - ②事業所における虐待防止のための指針を整備します。
  - ③介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的を実施します。
  - ④虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。
- (2) 事業者は、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には、速やかに、これを市町村に通報するものとします。

虐待防止に関する担当者

管理者 古口昌治

## 12. ハラスメントの防止

職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等の防止のため、「事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発」「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備」を行います。その他、被害者への配慮のための取組み、被害防止のための取組みを行います。

また、ハラスメントに対するために次に掲げる措置を講じます。

- (1) 暴言・暴力・ハラスメントに対し組織・地域での適切な対応を図ります。
- (2) 職員に対する暴言・暴力・ハラスメントを防止し、啓発・普及するための研修を実施しています。
- (3) 暴言・暴力・ハラスメント行為が利用者やその家族から、職員にあった場合には解約するだけでなく、法的な措置とともに損害賠償を求めることがあります。

【具体的な暴言・暴力・ハラスメントの例】

■ 暴力又は乱暴な言動

殴る・蹴る・物を投げつける・刃物を向ける・怒鳴る・奇声や大声を発する など

■ ハラスメント行為

不必要に体を触る・手を握る・腕を引っ張り抱きしめる・卑猥な言動をする など

■ その他

過大な要求・理不尽な要求・職員や他者の個人情報を求める・ストーカー行為 など

### 13. 身体拘束の適正化

- (1) 介護支援専門員は、利用者または利用者家族等の生命または身体を保護するため緊急や、やむを得ない場合を除き身体的拘束は行いません。
- (2) 介護支援専門員は、身体拘束等を行う場合はその態様および時間、その際の利用者の心身の状況ならびに緊急や、やむを得ない理由を記録します。

### 14. 業務継続計画の策定

事業所は、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事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するよう努めます。

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います。

### 15. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生又はまん延しないように、次の措置を講じるよう努めます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延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ことができるものとします）を定期的開催します。
- (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) 介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修および訓練を定期的実施します。

年 月 日

居宅介護（介護予防）支援サービスの提供に際し、本書の重要事項説明を行いました。

さくらさく

説明者職名 介護支援専門員

説明者氏名