

居宅介護支援重要事項説明書

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）」の条例に基づき、指定居宅介護支援提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	株式会社ハート介護サービス
代表者氏名	代表取締役 金澤 忠篤
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市北区南森町 2-2-9 TEL:06-6362-3368 FAX:06-6362-3367
法人設立年月日	平成11年10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

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ハート介護サービス各拠点（東京エリア）
介護保険指定 事業者番号	拠点によって異なる
事業所所在地	拠点によって異なる
連絡先 相談担当者名	拠点によって異なる
事業所の通常の 事業の実施地域	拠点によって異なる

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	ハート介護サービス（各拠点）居宅介護支援事業所（以下「事業所」という）において実施する指定居宅介護支援事業（以下「事業」という）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営規程に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員（平成10年厚生省令第53号に定める介護支援専門員実務研修の修了者）が、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。
運営の方針	1. 事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態等となった場合においても、可能な限りその居宅において、その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配慮したものとする。 2. 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自ら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配慮して行う。

	<p>3. 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることがないように、公正中立に行う。利用者の意思によるサービスの選択が出来るように、複数のサービス事業者の紹介や選定理由の求めに応じる。</p> <p>4. 事業にあたっては、利用者の所在する区市町村、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設との連携に努める。</p> <p>5. 前4項のほか、「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）」に定める条例を遵守し、事業を実施するものとする。</p>
第三者評価の実施	なし

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（以外でも、訪問させて頂く場合もあります。）
休日	土日祝日、 盆休み（8月13日～15日）、年末年始（12月30日～1月3日）
営業時間	9：00～18：00（以外でも、訪問させて頂く場合もあります。）

(4) 事業所の職員体制

管理者	拠点によって異なる
-----	-----------

職	職務内容	人員数
介護支援 専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤1名以上

(5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料（月額）	利用者負担額（介護保険適用の場合）
① 居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 （全額介護保険により負担されます。）
② 居宅サービス事業者との連絡調整				
③ サービス実施状況把握、評価				
④ 利用者状況の把握				
⑤ 給付管理				
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助				
⑦ 相談業務				

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人に当りの利用者の数が 45 人未満の場合	居宅介護支援費 I (i) 12,380 円	居宅介護支援費 I (i) 16,085 円
“ 45 人以上 60 人未満の場合	居宅介護支援費 I (ii) 6,201 円	居宅介護支援費 I (ii) 8,025 円
“ 60 人以上の場合	居宅介護支援費 I (iii) 3,716 円	居宅介護支援費 I (iii) 4,810 円

加算類

加算名	金額	内容
特定事業所加算 I 特定事業所加算 II 特定事業所加算 III 特定事業所加算 A	5,916 円 4,799 円 3,682 円 1,299 円	常勤かつ専従の主任介護支援専門員の配置、特定事業所集中減算の適用を受けていない事や特定の要件を満たす事業所の場合。
特定事業所医療介護連携加算	1,425 円	① 特定事業所加算 I～III を算定している事。 前々年度の 3 月から前年度の 2 月までに、 ② 病院等との連携回数が、35 回以上ある事。 ③ ターミナルケアマネジメント加算の算定回数が 15 回以上である事。①～③すべて該当の場合。
入院時情報連携加算 I	2,850 円	入院当日に医療機関に情報提供。※営業日以外での入院は翌日を含む。
入院時情報連携加算 II	2,280 円	入院後 3 日以内に医療機関に情報提供。※入院日から起算して 3 日目が営業日でない場合は、翌日を含む。
退院・退所加算 (注 1) 連携 1 回	5,130 円 6,840 円	退院、退所時に医療機関等のカンファレンス参加無
退院・退所加算 連携 2 回	6,840 円 8,550 円	退院、退所時に医療機関等のカンファレンス参加有
退院・退所加算 連携 3 回	10,260 円	退院、退所時に医療機関等のカンファレンス参加有
通院時情報連携加算	570 円	利用者が病院又は診療所において医師 (歯科医師含む) 等の診察を受ける際、介護支援専門員が同席し、医師等に当該利用者の心身の状況や生活環境等必要な情報の提供を行うとともに、医師等から必要な情報提供を受け、居宅サービス計画に記録した場合。月に 1 回まで。
初回加算	3,420 円	利用初月又は要介護度が 2 段階以上変更になった場合。
緊急時居宅カンファレンス加算	2,280 円	病院の求めにより居宅で医師等とカンファレンスを行った場合。月に 2 回まで。
ターミナルケアマネジメント加算	4,560 円	必要な要件を満たした場合。 終末期の医療やケアの方針を医師及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者に提供した場合。

(注 1) 初回加算と同時の算定は不可。

必要なカンファレンスの算定要件 (退院時共同指導料の 2 注 3)

介護支援専門員と入院している医療機関の担当医に加え、以下のいずれかの2者以上

- ① 在宅療養の医療機関の医師または看護師、准看護師
- ② 在宅療養の歯科医師又は歯科衛生士
- ③ 保険薬局の薬剤師
- ④ 訪問看護ステーションの看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士

減算について

- ① 高齢者虐待防止措置未実施減算：所定単位数の1/100
 - ② 業務継続計画未策定減算：所定単位数の1/100 ※令和7年4月1日より適用
 - ③ 同一建物減算：所定単位数の95/100（5%減算）
- ※ 当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の50/100となります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より2,280円を減額することとなります。
- ※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの区市町村に居宅介護サービス計画費の支給申請を行ってください。

当事業所は、特定事業所加算（Ⅰ～Ⅲ）を算定しており、24時間の連絡体制をとっております。連絡を要する場合がございますら、下記の番号までご連絡下さい。

〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇（各拠点）

なお担当の介護支援専門員が電話に出るとは限りませんので、電話をかけた際にはご契約者様のお名前・担当の介護支援専門員の名前を教えてください。

※上記の24時間体制は特定事業所加算を取得している支店に限ります。

3 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。
-------	---

4 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回

※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者から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することがあります。

5 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護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にお知らせください。

- (2) 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行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。
- (3) 当事業所の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、福祉用具の利用状況は別紙に記載。

6 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとお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	各拠点の担当者
-------------	---------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (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。

7 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	<ul style="list-style-type: none"> ① 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」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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとしします。 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。 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します。
② 個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"> 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ぬ。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ぬ。 ② 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。)

8 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、区市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災
保険名	居宅介護事業者賠償責任保険

9 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

10 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

イ 状況を把握、確認し、管理者含め社内で検討し解決に向けた対応をおこなう。

ウ 対応が困難なケースは行政等と連携し、利用者様に対し誠実に対応する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ハート介護サービス各拠点 拠点の担当者	所在地 各拠点の住所 電話番号 各拠点の番号 受付時間 9:00~18:00
【区市町村(保険者)の窓口】 〇〇区役所 〇〇課	所在地 各拠点により異なる 電話番号 各拠点により異なる 受付時間 各拠点により異なる
【公的団体の窓口】 東京都国民健康保険団体連合会	所在地 東京都千代田区飯田橋 3-5-1 東京区政会館 10階 電話番号 03-6238-0177 受付時間 9:00~17:00

11 介護保険を利用したサービスは国の公的資金を利用しているサービスの為、贈答品やお茶等を受け取る行為は禁止されておりますので、ご理解お願い致します。

12 介護サービス利用にあたってご留意いただきたい事項

禁止行為

- (1) 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- (2) 職員に対する精神的暴力（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) 職員に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

13 サービス契約の終了

事業者からの契約の解除

事業者は、次の場合には、利用者に対して理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができる。

- (1) 職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止する事が著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になったとき。
- (2) 上記により契約を解除する場合、事業者は居宅介護支援事業所または保険者である区市町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じる。

14 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、「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）」の条例に基づき、利用申し込み者に説明を行いました。

事業所	事業所名	ハート介護サービス（各拠点）
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から受け、同意しました。

利用者	住所	
	氏名	印

代筆者 _____

続柄 _____

(別紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

1 居宅介護支援業務の実施

- ① 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- ② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、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。

2 居宅サービス計画の作成について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
 - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に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。
 - イ 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者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
 - ウ 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、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
 - エ 利用者は、居宅サービス計画の作成にあたり、介護支援専門員に複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求める事が出来る他、その当該事業者の選定理由の説明を求める事が出来ます。
 - オ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、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。
 - カ 利用者の意思及び人格を尊重し、提供される指定居宅サービス等が公平中立に行われなくてはならない事から、前 6 か月、当該居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうち、「訪問介護」「通所介護」「福祉用具貸与」及び「指定地域密着型サービス事業者」によって提供されたものが占める割合（上位 3 位まで）等につき、この内容を文書にて交付し、利用者又は家族に十分に説明を行い、利用者より署名いただきます。

①前期（3月1日から8月末）②後期（9月1日から2月末）

※説明については、居宅介護支援のサービス開始に際し実施。直近①もしくは②の期間といたします。

- ② 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。
- ③ 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します。
 - ア 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。
 - イ 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

3 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 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（以下「モニタリング」という。）を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、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。
- ② 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を

継続的に行うこととし、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。

※テレビ電話対応によるモニタリング（2か月に1回は利用者の居宅を訪問）

利用者の同意を得ている。

サービス担当者会議等において主治医、担当者その他関係者の合意を得ている。

利用者の状態が安定している。テレビ電話等を介して意思疎通が出来ること。

テレビ電話等以外の情報はサービス事業者との連携により情報を収集。

- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
- ④ 介護支援専門員は、利用者の入退院時において医療機関との連携をおこない、退院後の生活を円滑に行う為、利用者の同意のもと情報の共有を行います。
- ⑤ 介護支援専門員は、サービス事業者等から利用者の服薬状況、口腔機能その他の心身、又は生活状況に関わる情報のうち、必要と認めた場合、利用者の同意を得て主治医若しくは歯科医師又は薬剤師に情報提供いたします。
- ⑥ 介護支援専門員は、末期の悪性腫瘍の利用者に対し、家族、担当医師など医療機関、サービス事業者と連携をはかり、予測される状態変化と支援の方向性を共有いたします。
- ⑦ 介護支援専門員は、居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の訪問介護（生活援助中心型）を位置づける場合、その利用の妥当性を検討し、必要な理由を記載するとともに、当該居宅サービス計画を翌月の末日までに区市町村に届け出を行います。
- ⑧ 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保険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

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

5 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、東京都国民健康保険団体連合会に提出します。

6 要介護認定等の協力について

- ① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。
- ② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

7 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

8 事業所の取組

①職場におけるハラスメント防止

職場内や顧客等からのハラスメントに対し、事業所として体制の整備を講じます。

②業務継続計画の策定等

感染症や災害が発生した場合であっても、事業が継続出来るよう計画を策定し、居宅介護支援専門員含む従業員が研修及び訓練等を実施いたします。

③感染症の予防及びまん延の防止

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「以下 感染対策委員会」を設置し利用者の状況や事業所の状況に応じ、概ね6か月に1回以上開催いたします。

平常時の対策、ケアに対しての感染対策、職場の衛生管理、医療機関や行政との連携、報告、発生時における事業所の連絡体制などを整備いたします。

感染症の予防及びまん延の防止に対する研修（年1回以上）を開催し実施内容は記録を行います。

職員の役割分担も明確にし、発生時の訓練を定期的（年1回以上）実施いたします。

④虐待の防止

高齢者の尊厳の保持や人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が高い虐待に対し、必要な措置を講じます。

事業者は、虐待において未然の防止、早期発見、迅速かつ適切な対応（区市町村等との連携）また、区市町村へ協力するよう努めます。

虐待の防止のための対策を検討する委員会「以下 虐待防止委員会」の設置

虐待防止の職員研修（年1回以上）の開催いたします。

【身体的拘束等の適正化の推進】

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事。