

居宅介護支援重要事項説明書

令和6年4月1日現在

1 事業所の概要

事業所名	NPO法人 かんむら 居宅介護支援事業所
所在地	〒400-0831 山梨県甲府市上町177番地1
連絡先	TEL 055-287-9972 FAX 055-287-9973
事業所指定番号	1970102891
サービス提供地域	甲府市（千代田地区は除く）・笛吹市・中央市・甲斐市（旧双葉町を除く）・昭和町・市川三郷町（旧六郷町を除く）

2 事業所の職員体制

管理者	野中 和美
介護支援専門員	1名以上

3 営業日等

営業日	月～金曜日（土日、12月30日～1月3日は休み）
営業時間	午前8時30分～午後5時30分 *但し、緊急時は電話にて24時間対応

4 提供する居宅介護支援サービスの内容

- (1) 利用者様が自宅において、日常生活を営むために必要なサービスを利用出来るよう、心身の状況等を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅サービス計画を作成します。
- (2) 居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者様やご家族に面接して情報を収集し、利用者様が自立した日常生活を営むことができるように支援するうえでの課題の把握に努めます。
- (3) 介護支援専門員が立案した居宅サービス計画に位置づけた居宅サービスの担当者と利用者様によるサービス担当者会議を開催します。当該会議について、利用者様のご意向を確認させていただきながら、各担当者から専門的な意見をいただき居宅サービス計画の原案を作成します。
- (4) 当該居宅サービス計画の原案の内容について、利用者様またはご家族に説明を行い、文書により同意していただきます。
なお、同意いただいた当該居宅サービス計画については、利用者様とサービス担当者に交付いたします。

- (5) 当該計画に基づいてサービス提供が確保されるように事業者等との連絡調整を行います。
- (6) 居宅介護支援にあたっては、利用者様の心身の状況、環境等に応じて、利用者様の選択に基づいた適切なサービスが総合的かつ効果的に提供されるよう努めます。
- (7) 居宅介護支援にあたっては、要介護状態の悪化の予防に努めるとともに、関係する医療機関や利用者様の主治医との連携を図ります。
- (8) 利用者様およびそのご家族と毎月訪問等により連絡をとり、サービスの実施状況の把握に努めるとともに、利用者様の状態等から居宅サービス計画の評価、変更等を行います。

また、利用者様が居宅サービス計画の変更を希望した場合、利用者様の意見を尊重して、合意の上、居宅サービスの変更を行います。
- (9) 居宅サービス計画の作成後、その内容に基づいて、サービス利用票・提供票による給付管理を行うとともに、毎月の給付管理票を作成し、山梨国民健康保険団体連合会に提出します。

5 サービスの利用料

(1) 利用料

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。

*保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、介護保険法に基づく法定代理受領金額を頂き、当事業所からのサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日、お住まいの市町村窓口へ提出し要件を満たしますと、全額払戻が受けられます。

(2) 交通費

事業所の概要のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、サービス提供地域を越えた部分の交通費の実費が必要です。

6 プライバシーの保護

利用者様にサービスを提供する上で知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。

また、利用者様やそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、その管理を徹底し、プライバシーの保護に務めます。

なお、サービス担当者会議等において、利用者様やご家族の個人情報を用いる場合は、利用者様およびご家族の同意をあらかじめ文書によりいただきます。

7 サービス提供時における事故発生時の対応

- (1) サービス提供中等に容体の急変等があった場合には、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、当事業所の管理者へ連絡いたします。
- (2) サービス提供中等に事故又はケガがあった場合には、医療機関、救急隊、親族、当事業所の管理者等へ連絡いたします。さらに、事故後速やかに定められた書式で被保険者の属する保険者（市町村）に報告いたします。

8 相談窓口・苦情対応

提供したサービスに苦情がある場合、または、作成した居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに関する相談や苦情の申し立てがあった場合は、速やかに対応を行います。

サービスの提供に関して、相談や苦情がある場合には、以下までご連絡ください。

当事業所の苦情窓口

担当者 野中 和美	連絡先	TEL 055-287-9972 FAX 055-287-9973
-----------	-----	--------------------------------------

介護保険の相談や苦情に関しては、ほかに次の相談窓口があります。

甲府市役所介護保険課（8：30～17：15）	連絡先	TEL 055-237-5473
山梨県国民健康保険団体連合 介護保険係（9：00～17：00）	連絡先	TEL 055-233-9201

苦情処理手順方法

- ① 苦情の申立書を受付ける
- ② 当事業所が苦情に関する調査を行う
- ③ その調査結果を受けて事業所が改善すべき事項を検討する
- ④ 改善すべき事項をもとに当該事項に関する指導を実施する
- ⑤ その結果を利用者又はそのご家族へ報告する

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。

1 0 虐待の防止

事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話設置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催し、その結果を介護支援専門員に周知徹底を図るものとする。

- 事業所における虐待防止のための指針を整備するものとする。
- 事業所において、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- それらを適切に実施するための担当者を置く。

1 1 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防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話設置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6か月に1回以上開催し、その結果を介護支援専門員に周知徹底を図るものとする。

- 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ものとする。
- 介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

1 2 業務継続計画の策定

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の、及び非常時で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るものとする。

- 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。
- 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。

居宅介護支援の提供にあたり、利用者様に対して本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

事業者 所在地 山梨県甲府市上町177-1
名称 NPO法人 かんむら居宅介護支援事業所
説明者

印

私は、本書面により事業者から重要事項の説明を受けました。

利用者 住所

氏名

印

(代理人) 住所

氏名

印

(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。
 - ウ 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求めることができること、利用者は居宅サービス計画に位置付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できます。
 - エ 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。
 - 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。
- 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。
- 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、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、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。

(別紙2)

サービス提供の標準的な流れ

