

## 居宅介護支援重要事項説明書

法人名	株式会社ケアネット徳洲会沖縄
事業所名	
所在地	
電話番号	
設立	

## 第1条（事業の目的）

日常生活を営む上で支障がある、要介護状態にあるお客様の意思及び人格を尊重し、常にお客様の立場に立った、適正な居宅介護支援を提供することを目的とします。

## 第2条（運営の方針）

- 地域との結びつきを重視し、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、居宅サービス事業者、介護予防サービス事業者、保健医療サービス、又は福祉サービスを提供する者、介護保険施設等及び関係市町村との密接な連携を図りつつ、お客様の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、お客様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、お客様の選択に基づき、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配慮して、居宅介護支援を行います。
- 居宅介護支援の提供にあたっては、お客様の意思及び人格を尊重し、常にお客様の立場に立って、お客様に提供される居宅サービス等が、特定の種類又は特定の事業者に偏ることのないよう、公正中立に行うものとします。

## 第3条（事業所の概要・サービス実施地域等）

事業所名	
所在地	〒
電話番号等	TEL : FAX :
指定事業所番号	
居宅介護支援の実施地域	

## 第4条（営業日及び営業時間）

営業日	
営業時間	

注1) 休業日や時間外にご相談等がある場合は、担当のケアマネジャーに事前にご確認ください。

注2) 緊急時の場合は、電話等により 24 時間連絡可能な体制を取っております。

## 第5条（当事業所の職員体制）

職種	資格	常勤	非常勤	計	備考（兼務の有無）
管理者		名	名	名	
ケアマネジャー		名	名	名	
事務員		名	名	名	

## 第6条（管理者）

- ケアマネジャーの業務管理、居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。
- 法令等に規定されている居宅介護支援事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行ないます。

## 第7条（ケアマネジャー）

お客様に居宅介護支援を提供するために使用する、介護保険法上の介護支援専門員の資格を有する者とします。

## 第8条（居宅介護支援の利用料金）

- 居宅介護支援のご利用について、公的介護保険の適用がある場合には、居宅介護支援の利用料金の全額が公的介護保険から給付され、お客様の自己負担はございません。なお、居宅サービスの

ご利用については、居宅サービス事業者に対するサービス利用料金が別途発生致します。

2. お客様が保険料の滞納等により給付制限を受け、当事業者が法定代理受領をすることができない（償還払いとなる）場合には、お客様は当事業所に対し、下記居宅介護支援の利用料金のお支払が必要となります。その場合には、お客様は後日、居宅介護支援提供証明書及び領収書をお客様の住所のある市町村の窓口に提示すると、下記居宅介護支援の利用料金全額の払い戻しを受けることができます。

サービス内容	要介護状態区分	利用料金
居宅介護支援費（I） または支援費（II）	要介護1又は要介護2	10,860円
	要介護3, 要介護4又は要介護5	14,110円
取扱い件数を超えた場合	要介護1又は要介護2	5,440円～3,160円
	要介護3, 要介護4又は要介護5	7,040円～4,100円
同一建物に居住するお客様の居宅介護支援		▲5%

加算内容	利用料金	加算内容	利用料金
居宅介護支援初回加算	3,000円	居宅支援入院時情報連携加算Ⅰ	2,500円
通院時情報連携加算	500円	居宅支援入院時情報連携加算Ⅱ	2,000円
居宅支援緊急時カンファレンス加算	2,000円	居宅支援退院退所加算	4,500～9,000円
ターミナルケアマネジメント加算	4,000円	居宅支援特定事業所加算Ⅱ	未算定

注1) 居宅介護支援費(I)と居宅介護支援費(II)算定における違いについて

居宅介護支援費(I)…居宅介護支援費(II)を算定していない事業所

⇒ケアマネジャー1人当たりの取扱件数が45件未満である場合においての45未満の部分

居宅介護支援費(II)…一定の情報通信機器(人工知能関連技術を活用したものを含む)の活用及び事務職員の配置を行っている事業所

⇒ケアマネジャー1人当たりの取扱件数が50件未満である場合においての50未満の部分

注2) 居宅介護支援初回加算は、新規に居宅サービス計画を作成する利用者に対して、指定居宅介護支援を行った場合や、要介護状態区分が2段階以上の変更になった利用者に対し居宅サービス計画を作成した場合、ひと月につき加算を算定します。

注3) 通院時情報連携加算は、利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報を受けたうえで、居宅サービス計画(ケアプラン)に記録した場合に算定します。

注4) 居宅支援緊急時カンファレンス加算は、医師または看護師と共に居宅を訪問し、カンファレンスを行ない、必要なサービスの調整を行なった場合、加算します。

注5) ターミナルケアマネジメント加算は、終末期の医療やケアの方針に関する利用者又はその家族の意向を把握した上で、在宅で死亡した利用者であり、24時間連絡が取れる体制、利用者又はご家族の同意を得た上で死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅を訪問した場合、主治医との連携を図った場合に算定できます。

注6) 居宅支援退院退所加算は病院などの職員と面談して情報提供を受けたうえで、居宅サービス計画を作成した場合に加算するものとします。なお、入院入所中に3回を限度で加算可能となっています。

注7) 入院時情報連携加算Ⅰは、入院した日の内に医療機関にお客様に関する情報提供を行った場合に算定できます。(提供方法は問わない) 入院時情報連携加算Ⅱは、入院した日の翌日又は翌々日に医療機関にお客様に関する情報提供を行った場合に算定できます。

注8) 退院退所加算は病院などの職員と面談して利用に関する必要な情報を得たうえでケアプランを作成し、居宅サービスなどの利用に関する調整を行った場合に算定します。ただし、連携3回を算定できるのは、そのうち1回以上について、入院中の担当医師との会議(退院時カンファレンス等)に参加して、退院・退所後の在宅での療養上必要な説明を行った

上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に限ります。

注9) 居宅支援特定事業所加算Ⅱは、常勤の主任ケアマネを1名以上配置、常勤のケアマネジャーを3名以上配置するとともに加算要件①～⑨を満たす場合に加算します。

- ① サービス提供のための留意事項の伝達を目的とした定期的な会議（週1回以上）の開催。
- ② 24時間連絡体制の確保と必要時、相談に応じる体制の確保。
- ③ 介護支援専門員に対し、計画的な研修の実地。
- ④ 地域包括支援センターからの紹介の困難事例に対応。
- ⑤ 特定事業所集中の減算要件に該当していない。
- ⑥ 特定事業所集中減算が適用されていない。
- ⑦ 他法人の居宅介護支援事業所と共同の事例検討、研究会を実施している。
- ⑧ 介護支援専門員実務研修における科目に協力体制を確保している。
- ⑨ 高齢者以外の対象者への支援に関する事例検討会、研修等に参加している。
- ⑩ ケアマネ一人当たりの担当平均件数が45件未満。

※当事業所のケアマネジャーが、介護保険法令に定める居宅介護支援を適切に行っていない場合や、ケアマネジャー1人あたりのお客様の取扱件数によって、減算として上記居宅介護支援の利用料金が変更される場合がございます。

3. 契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、居宅介護支援の利用料金又はお客様負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合には、当事業者は、法令改正後速やかにお客様に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知します。

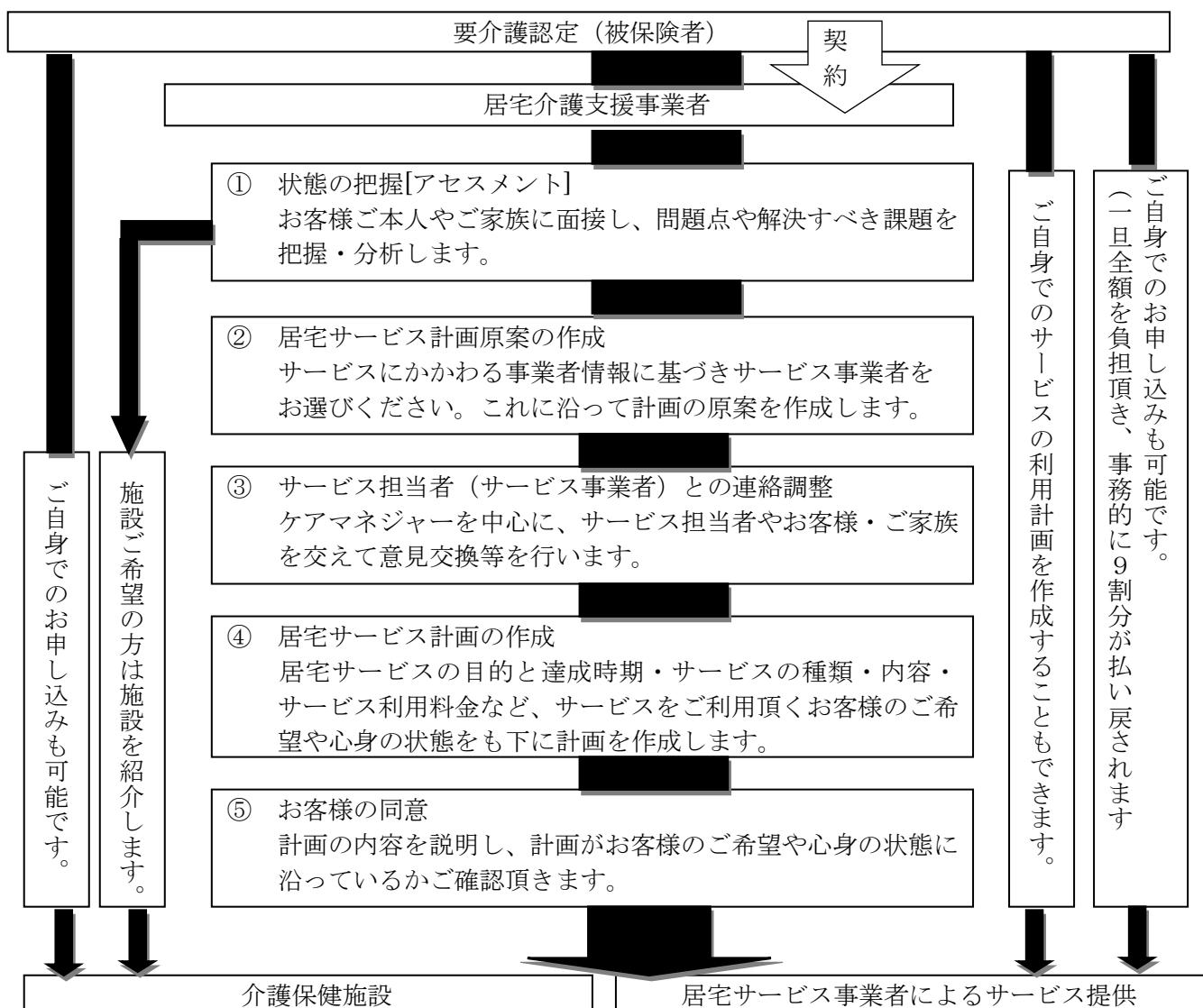
## 第9条（お支払い方法）

1. お客様が保険料の滞納等により給付制限を受け当事業者が法定代理受領をすることができない（償還払いとなる）場合には、当事業者は、利用実績に基づき居宅介護支援の利用料金を請求し、お客様は原則として当事業所の指定する期日に口座引き落しの方法により支払うものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、当事業所指定の口座へ、銀行等からのお支払いも可能ですが、お振込みに手数料がかかる場合には、その手数料はお客様のご負担とさせて頂きます。

## 第10条（居宅介護支援の内容）

1. 居宅介護支援は、ケアネット徳洲会沖縄の事業所に勤務する介護保険法上のケアマネジャーにより提供します。
2. 次に定める事項をケアマネジャーに担当させ、お客様の居宅サービス計画の作成を支援します。
  - ① お客様の居宅を訪問しお客様及びそのご家族等に面接し、お客様について、その有する能力、その置かれている環境等から、お客様が抱えている問題点を明らかにし、お客様が自立した日常生活を営むことができるよう支援する上で解決すべき課題を把握、分析（以下「アセスメント」とします）します。
  - ② お客様による居宅介護支援の選択に資するよう、複数の事業所の紹介を求めることが可能であること、当該事業所をケアプランに位置づけた理由を求めることが可能であることを説明するとともに、地域における居宅サービス事業者等から提供される居宅サービスの内容、居宅サービス利用料金等の情報を適正にお客様又はそのご家族に提供し、この情報に基づいて、お客様に居宅サービス事業者を選択して頂きます。
  - ③ お客様のご希望や心身の状況等を考慮し、居宅サービスの目標とその達成時期、サービスの種類、内容、利用料金等居宅サービスを提供するまでの留意点等を踏まえた居宅サービス計画の原案を作成します。
  - ④ 居宅サービス事業者やお客様及びご家族を交えて、意見交換することにより、居宅サービス計画の原案の調整をします。
  - ⑤ お客様及びそのご家族に対し、居宅サービス計画を説明し、お客様にご希望や心身の状況に沿っているかにつきご確認頂き、お客様又はそのご家族から同意を得ます。
3. 居宅サービス計画を新規に作成した場合及びお客様が要介護更新認定、要介護区分変更認定を受けた場合については、原則としてサービス担当者会議を必ず開催します。但し、サービス担当者会議を開催しないことについて、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により、各サービス担当者より専門的な意見を求めます。

4. サービス担当者会議を通して、他のサービス担当者とお客様の状況等の情報を共有します。
5. 居宅サービス開始後、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」とします）を行います。特段の事情のない限り、少なくとも月1回、お客様宅を訪問し、お客様と面接します。また、少なくとも月1回は、モニタリングの結果を記録します。
6. 居宅サービス計画に福祉用具貸与サービスを位置付ける場合には、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、その継続の必要性について検証します。
7. 要介護認定を受けていたお客様が、要支援認定を受けた場合には、指定介護予防支援事業者とお客様に係る必要な情報を提供する等の連携を図ります。
8. お客様が要介護認定等の変更申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう支援します。
9. お客様が介護保健施設等への入所を希望する場合には、お客様に介護保健施設等の紹介その他の支援を行います。また、お客様が医療サービスの利用を希望する場合には、お客様の同意を得て、主治医の意見を求めます。
10. 医療と介護の連携の強化、推進を図る観点から、入院時や退院・退所時に病院等とお客様に係る必要な情報を共有します。また、お客様が医療機関に入院する場合に担当ケアマネジャーの氏名を入院医療機関に提供するように依頼します。
11. お客様が小規模多機能型居宅介護の利用へと移行する際に、お客様の同意を得て、当事業所が有するお客様の必要な情報を提供します。
12. お客様が居宅支援複合型サービスの利用へと移行する際に、お客様の同意を得て、当事業所が有するお客様の必要な情報を提供します。
13. 居宅介護支援の申し込みから、サービス提供までの流れと主な内容は以下の通りです。



## 第 11 条（居宅介護支援内容の変更）

お客様が居宅サービス計画の変更を希望する場合には、適切な居宅介護支援の利用に資するよう遅滞なく居宅サービス計画を変更するとともに、これに基づくサービスが円滑に提供されるよう居宅サービス事業者への連絡調整その他の便宜を図ります。

## 第 12 条（当事業所及びケアマネジャーの義務）

1. ケアマネジャーの清潔保持及び健康状態について必要な管理に努めます。
2. お客様の人権の擁護、虐待防止をするために、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともにケアマネジャーに対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。
3. 居宅介護支援の提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師及び医療機関等への連絡体制の確保に努めます。
4. お客様に関する居宅サービス計画書を作成し、完結の日から 5 年間これを保存し、お客様又はその連帯保証人の請求に応じてこれを開示します。
5. サービス従事者の質の向上を図るため、研修の機会を設け、業務体制等を整備します。
  - ① 採用時研修 : 採用後 1 ヶ月以内
  - ② 継続研修 : 月 1 回
  - ③ センター会議 : 月 1 回
  - ④ 健康診断 : 年 1 回

## 第 13 条（ケアマネジメントの公正中立の確保）

ケアマネジメントの公正中立の確保を行うため居宅サービス事業所からの収益収受の禁止、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を別紙 1 のとおり提示します。

## 第 14 条（事故発生時の対応）

1. 居宅介護支援の提供により、お客様に事故が発生した場合には、速やかに市町村及びお客様のご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
2. 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。
3. お客様に対する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には、損害賠償を速やかに行います。

## 第 15 条（虐待の防止について）

1. お客様の人権の擁護、虐待及び身体拘束の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。
  - (1) 虐待防止及び身体拘束廃止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
  - (2) 虐待防止のための指針を整備します。
  - (3) 虐待防止のための定期的な研修を実施します。
  - (4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。
2. サービス提供中に介護者による虐待を受けたと思われるお客様を発見した場合は、速やかに県や市町村、地域包括支援センターに通報します。
3. 虐待は防止すべきものという考えに基づき、従業者全員への周知徹底及び身体拘束等の研修を年 1 回以上実施します。

虐待防止に関する責任者
-------------

## 第 16 条（身体拘束廃止について）

1. お客様の生命や身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、お客様に対する身体拘束は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、身体拘束の内容、目的、緊急をやむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等の整備や手続きなど、厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し、適正に取り扱います。

2. 身体拘束廃止のための研修や委員会は、第21条に定める虐待防止と一体的に開催します。

### 第17条（ハラスメント行為の禁止について）

1. サービス従業者がお客様に対し、ハラスメント行為をすることがないよう、定期的にサービス従業者へ研修を実施します。
2. サービス従業者やお客様にハラスメント行為に対する聞き取りを定期的に行い、ハラスメント行為の実態の把握に努めます。
3. サービス従業者からお客様やご家族に対しハラスメント行為が認められた場合には、ケアネット徳洲会沖縄の就業規則に則り、厳重に対処します。
4. お客様やご家族からサービス従業者に対しハラスメント行為が認められた場合には、サービスの中止や契約を解除いたします。
5. 以下の行為がハラスメントに該当します。

#### 【身体的暴力】

- ・たたく
- ・ける
- ・つねる
- ・物を投げる
- ・つばを吐く
- など

#### 【精神的暴力】

- ・大声を発する
- ・威圧的な態度で接する
- ・理不尽なサービスを要求する
- など

#### 【セクシャルハラスメント】

- ・必要もなく身体を触る
- ・ヌード写真を見せる
- ・卑猥な言動を繰り返す
- ・サービスとは無関係に下半身を露出する
- など

#### 【その他】

- ・業務外のサービスの強要
  - ・長時間の電話
  - ・特定のサービス従業者につきまとうなど。
- 注) 認知症等の病気又は障がいの症状として現れた言動は考慮します。

### 第18条（認知症ケアについて）

認知症に関する十分な知識と理解を習得し、専門性と資質の確保向上を目的とし、定期的に研修を実施します。

### 第19条（業務継続計画についての策定等）

1. 感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続するため、及び早期に業務再開するための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
2. サービス従業者に業務継続計画について周知するとともに、必要な研修や訓練を定期的に実施します。
3. 定期的に業務継続計画を見直し、必要に応じ変更を行います。

### 第20条（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

感染症の発生やまん延がないよう、次の各号の措置を講じます。

1. 感染症の予防やまん延の防止の対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果をサービス従業者に周知徹底します。
2. 感染症の予防やまん延の防止のための指針を整備します。
3. サービス従業者に対し、感染症の予防やまん延の防止のための研修や訓練を定期的に実施します

### 第19条（その他留意事項）

1. お客様及びそのご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をケアマネジャーに依頼することはできません。
2. ケアマネジャーは、居宅介護支援に伴い、医療行為を行うことはできません。
3. お客様の担当となるケアマネジャーの選任及び変更は、お客様の選択に基づき行われるものとします。ただし、業務上やむを得ない場合には、ご相談の上、ケアマネジャーの選任、変更を行なわせていただく場合があります。
4. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。
5. 居宅介護支援提供の際ににおける事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。  
①ケアマネジャーは、現金、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は

- 一切お預かりすることができませんので、ご了承ください。
- ②現金や貴重品は室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
- ③ケアマネジャーに対する贈り物や飲食物等の提供は、遠慮させて頂きます。
- ④お客様、そのご家族及びその付添人は、道路運送法上の許認可を受けた車両を除き、当事業所の使用する車両に乗車することはできません。

## 第 20 条（居宅介護支援に関する相談・苦情・要望等の窓口）

居宅介護支援に関する相談、苦情及び要望等（以下「苦情等」とします）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録保存し、常に居宅介護支援事業所として居宅介護支援の質の向上に努めます。

### 1. 居宅介護支援事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	
苦情等解決責任者	
受付時間	
電話番号	

注) 苦情対応の基本手順

- ①苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤原因究明、⑥再発防止及び改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告、⑨苦情処理の公表

### 2. 当事業所以外の苦情等窓口

市町村	受付窓口	
	電話番号	
広域連合	受付窓口	
	電話番号	
国保連合	受付窓口	
	電話番号	

当事業所は、お客様又はそのご家族(代理人)に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項の内容についての説明をし、2部作成し、事業所及びお客様それぞれで1部ずつを保管します。

※個人情報の使用に関する同意については、別紙『個人情報使用の同意書』での同意署名によって同意を得たものとします。

説明日 令和 年 月 日

< 当事業所 >

住 所

名 称

説明者

私、及び家族は、本書面により、重要事項等についての説明を受け同意いたしました。

< お客様 >

住 所

氏 名

印

<ご家族・代理人>

住 所

氏 名

印

(お客様との続柄 )