

# 重要事項説明書

## 1 事業の目的・方針

ケアプランセンター きずな（以下、「事業所」という。）は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ことを目的とし、利用者の心身の特性を踏まえて、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指して支援します。

## 2 事業所の概要

|         |   |
|---------|---|
| 事業所名    | ケアプランセンター きずな                                 |
| 所在地     | 宮城県仙台市青葉区本町一丁目12番12号 GMビルディング2階               |
| 事業者指定番号 | 仙台市指定 0475105771号（令和4年10月1日指定）                |
| 管理者・連絡先 | 管理者：古市 篤史<br>電話：022-398-3079 FAX：022-398-3064 |

## 3 事業所の職員体制等

| 職 種     | 従事するサービス種類、業務 | 人 員           |
|---------|---------------|---------------|
| 管理者     | 事業所の管理業務      | 1名（介護支援専門員兼務） |
| 介護支援専門員 | ケアプランの作成      | 3名以上          |

## 4 サービス提供地域

仙台市

## 5 営業日及び営業時間等

### 1 営業日：月曜日から金曜日

※祝日の場合も営業する

※年末年始（12月30日から1月3日）はお休みとします

### 2 営業時間：9時～18時

### 3 連絡体制：電話等により、24時間常時連絡が可能な体制

## 6 居宅介護支援内容等

1 当事業所は、利用者が日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案し、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するとともに、当該計画に基づいてサービス提供を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のないよう、公正中立にサービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を図ります。

2 当事業所は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合には、速やかに居宅サービス計画を変更するとともに、これに基づき居宅サービスが円滑に提供されるようサービス事業者等への連絡調整等を行います。

3 当事業所は、利用者が居宅サービス計画の範囲内でサービス内容等の変更を希望する場合に

は、速やかにサービス事業者への連絡調整等を行います。

- 4 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、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い、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」）します。少なくとも1月に1回訪問することにより利用者の課題把握を行い、居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整その他便宜の提供を行い、少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録します。

以下の要件を満たし、利用者の同意が得られる場合には、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを実施します。

- (1) サービス担当者会議等において、利用者の状態が安定していること、利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集することについて、主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
- (2) 少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問すること。
- 5 介護支援専門員は、新規居宅サービス計画作成時、要介護更新認定時、要介護状態区分の変更認定時を含み必要に応じサービス担当者会議を当該事業所等で開催し、担当者から意見を求めるものとします。
- 6 利用者が介護老人保険施設等への希望時には入所支援を行います。
- 7 課題の分析について使用する課題分析表は、居宅サービス計画ガイドライン方式等を使用します。
- 8 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の居宅や事業所内及びその他必要と認められる場所において、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、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じます。
- 9 利用者の入院時には担当ケアマネジャーの氏名等を入院先医療機関に提供する協力を求めます。
- 10 当事業所は、利用者の要介護認定に係る申請について利用者の意思を確認した上で、自ら手続きを行うことが困難な方の申請代行等必要な援助を行います。
- 11 当事業所は社会的使命を認識し、職員の質向上を図るため、研修の機会を設けるよう努めます。

## 7 利用者負担金

- 1 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとします。ただし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者負担はありません。
- 2 通常の事業の実施地域の交通費は無料です。通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えてからの公共交通機関利用の実費相当額を徴収します。  
なお、自動車を利用した場合の交通費は次の額を徴収します。  
(通常の事業の実施地域を越えた所から、片道分を1キロメートルあたり20円)
- 3 サービス提供のキャンセル又は契約の解約の場合にもキャンセル料等は必要ありません。

## 8 緊急時の対応

当事業所は、本契約に基づくサービスの提供に際し、利用者へのけが及び体調の急変等が生じた

場合は、当該利用者の家族、医療機関、関係事業所等に連絡し、その他適切な措置を迅速に行います。

## 9 事故時の対応等

- 1 当事業所は、サービス提供に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、当該利用者の家族、医療機関、関係事業所及び市町村等への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- 2 当事業所は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、当事業所の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

## 10 損害賠償

当事業所は、本契約に基づくサービスの提供に際し、万一事故が発生し、利用者の生命、身体又は財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、利用者に故意又は重大な過失がある場合は賠償額を減ずることができます。なお、当事業所は損害保険に加入するものとし、自らが負担すべき費用に関し、当該保険金をもって充当するものとします。

## 11 秘密保持

- 1 当事業所は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、本契約中及び本契約終了後に係わらず、第三者に漏らしません。
- 2 当事業所は、あらかじめ文書により利用者及びその家族の同意を得た場合には、利用者にサービスを提供する居宅サービス提供者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報及び家族情報を用いることができるものとします。

## 12 虐待の防止

当事業所は、利用者の人権を擁護し虐待を防止するため、次の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ます。
- 2 成年後見制度の利用を支援します。
- 3 従業員に対する虐待防止を啓発し、普及するための研修を実施します。

## 13 身体拘束等の適正化

当事業所は、身体拘束等の適正化のため、次の措置を講じます。

- 1 身体拘束等の適正化に関する責任者を選定します。
- 2 身体拘束等廃止に関する指針を整備します。
- 3 従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。
- 4 身体拘束等を行う場合には、その様態、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します。

## 14 公正中立なケアマネジメントの確保

利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、担当ケアマネジャーに下記事項の説明を求めることができます。

- 1 複数の事業所の紹介

## 2 当該事業所をケアプランに位置付けた理由

### 1.5 重要事項の変更

サービス提供にあたり、厚生労働省令に定められた基準に基づき行うものとし、改正に伴う重要事項説明書の変更時は、その都度速やかに利用者に書面にて通知します。

### 1.6 相談窓口、苦情・ハラスメント対応

当事業所は、利用者又はそのご家族からの相談・苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じます。

○ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口にご連絡願います。

|             |   |
|-------------|---|
| 当社お客様相談コーナー | 電話番号：022-398-3079    FAX番号：022-398-3064<br>管 理 者：古市 篤史<br>対応時間：9:00～18:00 |
|-------------|---|

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

|          |  |
|----------|--|
| 介護保険相談窓口 | 名 称：仙台市健康福祉局 保険高齢部 介護事業支援課<br>所 在 地：仙台市青葉区国分町3-7-1<br>電話番号：022-214-8626<br>対応時間：8:30～17:00（土日祝を除く） |
|          | 名 称：仙台市青葉区役所 介護保険課<br>所 在 地：仙台市青葉区上杉1丁目5番1号<br>電話番号：022-225-7211（代）<br>対応時間：8:30～17:00（土日祝を除く）     |
|          | 名 称：仙台市宮城野区役所 介護保険課<br>所 在 地：宮城野区五輪2丁目12-35<br>電話番号：022-291-2111（代）<br>対応時間：8:30～17:00（土日祝を除く）     |
|          | 名 称：仙台市若林区役所 介護保険課<br>所 在 地：仙台市若林区保春院前丁3-1<br>電話番号：022-282-1111（代）<br>対応時間：8:30～17:00（土日祝を除く）      |
|          | 名 称：仙台市太白区役所 介護保険課<br>所 在 地：仙台市太白区長町南3丁目1-1<br>電話番号：022-247-1111（代）<br>対応時間：8:30～17:00（土日祝を除く）     |
|          | 名 称：仙台市泉区役所 介護保険課<br>所 在 地：仙台市泉区泉中央2丁目1-1<br>電話番号：022-372-3111（代）<br>対応時間：8:30～17:00（土日祝を除く）       |
| その他      | 名 称：宮城県国民健康保険団体連合会 介護苦情相談課<br>所 在 地：仙台市青葉区上杉1-2-3<br>電話番号：022-222-7700<br>対応時間：9:00～17:00          |

○ カスタマーハラスメント等

事業所の担当職員又はその他の従事者へのハラスメントについては次のとおりです。

事業所の担当職員又はその他の従事者が、利用者又はその家族等から次のカスタマーハラスメントを受けた場合は、事業者と利用者が締結した居宅介護支援契約第7条の規定に基

づき、この契約を解除する場合があります。

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 職員個人に対する暴力・暴言、セクシャルハラスメント等        | 身体的暴力<br>ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為  |
|                                   | 精神的暴力<br>大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行動   |
|                                   | セクシャルハラスメント<br>必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど  |
|                                   | その他の行為<br>・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）<br>・職員個人に対する威迫、脅迫<br>・職員個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）<br>・職員個人の人格を否定する発言<br>・職員個人を侮辱する発言 |
| ご利用者様やそのご家族等からの過剰または不合理な要求        | ・合理的理由のない謝罪の要求<br>・株式会社エヌエスケア仙台の職員に関する解雇等の法人内処罰の要求<br>・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求   |
| ご利用者様やそのご家族等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束 | ・合理的な理由のない長時間の拘束<br>・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し  |
| ご利用者様やそのご家族様からのその他のハラスメント行為       | ・ご利用者様やそのご家族等からのプライバシー侵害行為<br>・ご利用者様やそのご家族等からのその他各種のハラスメント  |

#### 1.7 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

|                                  |      |        |           |
|----------------------------------|------|--------|-----------|
| 利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況 | ① あり | 実施日    | 令和6年度より実施 |
|                                  |      | 結果の開示  | 1 あり ② なし |
|                                  | 2 なし |        |           |
| 第三者による評価の実施状況                    | 1 あり | 実施日    |           |
|                                  |      | 評価機関名称 |           |
|                                  |      | 結果の開示  | 1 あり 2 なし |
|                                  | ① なし |        |           |

## 1 8 当社の概要

|          |   |
|----------|---|
| 名称・法人種別  | 株式会社エヌエスケア仙台  |
| 代表者名     | 代表取締役 大和 則康   |
| 本社所在地・電話 | 所在地：宮城県仙台市青葉区本町一丁目12番12号<br>GMビルディング2階<br>電話番号：022-398-3029                       |
| 業務の概要    | 有料老人ホーム運営、訪問介護事業、訪問看護事業、居宅介護支援事業、障害福祉サービス事業                                       |
| 運営施設・事業所 | セレニティホスピス上杉、セレニティホスピス八乙女、ケアプランセンターきずな、ナースステーションきずな、ヘルパーステーションきずな、ヘルパーステーションきずな八乙女 |

### 〈サービス利用料金〉

指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとします。  
ただし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者負担はありません。

|          |                        |          |           |
|----------|------------------------|----------|-----------|
| 居宅介護支援費Ⅰ | 居宅介護支援費ⅰ<br>担当件数1～44件  | 要介護1・2   | 1,086単位／月 |
|          |                        | 要介護3・4・5 | 1,411単位／月 |
|          | 居宅介護支援費ⅱ<br>担当件数45～59件 | 要介護1・2   | 544単位／月   |
|          |                        | 要介護3・4・5 | 704単位／月   |
|          | 居宅介護支援費ⅲ<br>担当件数60件以上  | 要介護1・2   | 326単位／月   |
|          |                        | 要介護3・4・5 | 422単位／月   |
| 居宅介護支援費Ⅱ | 居宅介護支援費ⅰ<br>担当件数1～44件  | 要介護1・2   | 1,086単位／月 |
|          |                        | 要介護3・4・5 | 1,411単位／月 |
|          | 居宅介護支援費ⅱ<br>担当件数45～59件 | 要介護1・2   | 527単位／月   |
|          |                        | 要介護3・4・5 | 683単位／月   |
|          | 居宅介護支援費ⅲ<br>担当件数60件以上  | 要介護1・2   | 316単位／月   |
|          |                        | 要介護3・4・5 | 410単位／月   |

### 加算・減算

1. 初回加算 300単位／月

2. 特定事業所集中減算 所定単位数から200単位減算

### 3. 特定事業所加算

特定事業所加算(Ⅰ) 519単位／月

特定事業所加算(Ⅱ) 421単位／月

特定事業所加算(Ⅲ) 323単位／月

特定事業所加算(A) 114単位／月

4. 特定事業所医療介護連携加算 125単位/月

5. 入院時情報連携加算

- ・入院時情報連携加算(Ⅰ) 250単位/月
- ・入院時情報連携加算(Ⅱ) 200単位/月

6. 退院・退所加算

|      | カンファレンス参加 無 | カンファレンス参加 有 |
|------|-------------|-------------|
| 連携1回 | 450単位       | 600単位       |
| 連携2回 | 600単位       | 750単位       |
| 連携3回 | ×           | 900単位       |

7. 通院時情報連携加算 50単位/月

8. ターミナルケアマネジメント加算 400単位/月

9. 運営基準減算 所定単位数の50/100を乗じた単位数

10. 緊急時等居宅カンファレンス加算 200単位/回(月2回を限度)

11. 同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント 所定単位数の95%を算定

【 説明確認欄 】

令和     年     月     日

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記により重要事項、別紙１・２を説明しました。

事業所    事業所名   ケアプランセンター   きずな

説明者 \_\_\_\_\_ 印

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記のとおり重要事項、別紙１・２の説明を受け、同意し、交付を受けました。

利用者   氏   名 \_\_\_\_\_ 印

利用者の代理人（続柄：                      ）

氏   名 \_\_\_\_\_ 印

立会人（続柄：                      ）

氏   名 \_\_\_\_\_ 印



居宅サービス計画の作成の流れは次の通りです。

① **居宅支援の申込み**

- ・新規や紹介から担当を開始させていただきます。
- ・契約書、重要事項説明書の締結、介護保険証の確認を行います。

② **課題分析（アセスメント）**

- ・利用者及びご家族に面接して情報収集し、解決すべき課題を把握します。
- ・居宅サービス計画を作成するにあたって、指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者又はそのご家族等に対して提供します。

③ **居宅サービス計画の作成**

- ・利用者の希望、アセスメント結果に基づき、ご家族の希望や地域のサービス提供体制を勘案して、解決すべき課題に対応出来るよう居宅サービス計画原案を作成します。
- ・居宅サービス計画には、サービスの目標、達成時期、サービスの内容や留意点等を記載します。

④ **サービス担当者会議等による調整**

- ・サービス担当者会議の開催や照会等により、居宅サービス計画の原案の内容について、利用者及びご家族、居宅サービス計画に位置づけた居宅サービス担当者から意見を聴取します。

⑤ **居宅サービス計画の説明と交付**

- ・サービス担当者会議後、作成した居宅サービス計画、利用票の内容について、利用者及びご家族に説明し、同意の上ご署名を頂き、交付します。

⑥ **サービス事業者への居宅サービス計画の交付**

- ・利用者及びご家族の同意を得た居宅サービス計画書を、居宅サービス計画に位置づけた事業所に交付します。

⑦ **経過観察と再評価（モニタリング）**

- ・居宅サービス計画の実施状況を把握するために、利用者の居宅に1月に1回訪問し、利用者に面接するとともにモニタリングの結果を記録します。
- ・利用者の状況について定期的に再評価を行い、状態の変化に応じて居宅サービス計画変更・要介護認定区分変更の申請支援等、必要な対応を行います。

⑧ **給付管理**

- ・居宅サービス計画作成後、その内容に基づいて、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。  
(上記の居宅支援については、原則利用者の利用料負担はありません。)

○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次のとおりです。

① 前６か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

- ・ 訪問介護 36.3%
- ・ 通所介護 24.7%
- ・ 地域密着型通所介護 78.9%
- ・ 福祉用具貸与 13.8%

② 前６か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業所によって提供されたものの割合

|           |                        |                        |                     |
|-----------|------------------------|------------------------|---------------------|
| 訪問介護      | ヘルパーステーションきずな 42.5%    | ヘルパーステーションきずな八乙女 38.5% | 訪問介護ステーションなでしこ 4.1% |
| 通所介護      | デイサービスドンクマサー東仙台 20.1%  | デイサービスドンクマサー上杉 19.7%   | 五橋デイサービス 10・3%      |
| 地域密着型通所介護 | アースサポート仙台青葉 13.7%      | プラスワン宮千代フィットネスジム 9.2%  | (株)リハサポート若林 9.2%    |
| 福祉用具      | フランスベッド株式会社東北営業所 17.7% | フォーレスト福祉用具貸与事業所 14.6%  | 有限会社カインドネス 13.4%    |