

## 介護相談室かがやき西 居宅介護支援サービス重要事項説明書

この居宅介護支援サービス重要事項説明書は、株式会社 Shine（以下、「Shine」とします。）が開設する介護相談室かがやき西（以下、「本事業所」とします。）が、お客様に居宅介護支援サービスを提供するにあたり、お客様やそのご家族に対し、Shine 及び本事業所の事業運営規程の概要や勤務体制等、お客様のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記載したものです。

（事業所の名称及び所在地等）

第1条 本事業所の名称及び所在地等は、次のとおりです。

本事業所の名称：介護相談室かがやき西

所在地：広島県広島市佐伯区千同2丁目14番15-101号

電話番号等：TEL 082-554-5026 FAX 082-554-5027

指定事業者番号：3470215462

通常の事業の実施地域：広島市佐伯区、西区、安佐南区

（会社概要）

第2条 Shine の名称及び所在地等は、次のとおりです。

法人名称：株式会社 Shine

法人所在地：広島県広島市安佐南区祇園2丁目47番8号

代表番号：082-875-6750

代表者氏名：河手 秀男

実施事業：介護保険法による居宅サービス事業、介護コンサルティング事業

（本サービスの目的）

第3条 本事業所は、要介護状態にあるお客様の委託により、お客様の心身の状況等に応じた適切な居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を支援し、作成された居宅サービス計画に沿って指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、サービス提供事業者との連絡調整及びその他の便宜を図ることを目的として、本サービスを提供します。

（運営の方針）

第4条 本事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとします。

- ①要介護状態にあるお客様が、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に配慮します。
- ②お客様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、お客様の選択に基づき、適切な保健、医療または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ます。
- ③指定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指定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することのないよう、公正中立に行うものとします。

- ④市区町村、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、地域包括支援センター等との連携に努めるものとします。
- ⑤従業者の教育研修を重視します。
- ⑥正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒まないものとします。
- ⑦前 6 号のほか、厚生労働省令で定める「指定居宅介護支援等の人員及び運営に関する基準」の内容を遵守し、事業を実施するものとします。

(従業者の職種、員数等)

第 5 条 本事業所は指定居宅介護支援の提供にあたる従業者の職種・員数として、介護保険法（以下、「法」とします。）に定められている人員の基準に基づいて、次のとおり配置します。

職種	常勤	非常勤	計	資格等	兼務の有無
管理者	1 人		1 人	介護支援専門員	介護支援専門員と兼務
介護支援専門員	3 人	人	3 人	介護支援専門員	管理者と兼務

- ①管理者は、本事業所の介護支援専門員その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申し込みにかかわる調整、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。また、本事業所の介護支援専門員その他の従業者に厚生労働省令に定められた指定居宅サービス等の事業の人員及び運営に関する基準を遵守させるために必要な指揮命令を行います。
- ②介護支援専門員は、お客様からの相談を受け、その心身の状況等に応じ適切な居宅サービス計画を作成すると共に円滑なサービスの利用に資するよう、市町村、居宅サービス事業者、医療機関及び介護保険施設等との密接な連携を図ります。

(営業日及び営業時間)

第 6 条 本事業所の営業日及び営業時間は次のとおりです。

営業日：月曜日～金曜日（12 月 29 日～1 月 3 日を除く）

営業時間：午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

連絡体制：常時 24 時間、お客様からの電話等による連絡体制を整備します。

(サービスの内容)

第 7 条 本事業所が提供する本サービスの内容は次のとおりです。

利用申込受付	お客様からの利用申込に応じます。利用申込に対しては正当な理由がない限り、これを拒みません。また、サービス提供が困難な場合は他の指定居宅介護支援事業者の紹介など必要な措置を講じます。
被保険者証の確認	お客様からの利用申込時には、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かめるため、被保険者証の提示を求めます。
重要事項説明書による説明・同意	お客様の利用申込時には、お客様又はそのご家族に対し、居宅介護支援サービス重要事項説明書を交付した上で、本事業所及び本サービスの重要事項を説明し、同意を得ます。

担当介護支援専門員の決定	本事業所の管理者は、お客様及びそのご家族等に対して、サービス利用に関する不利益が生じないように十分に配慮し、担当する介護支援専門員を決定します。
医療機関との連携	お客様が病院又は診療所に入院する必要がある場合に備え、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証と合わせて保管するようお願いします。
お客様の状態把握・課題分析	本事業所は、お客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上で解決すべき課題を把握するため、生活全般についての調査（課題把握）を行います。調査の方法として居宅サービス計画ガイドライン方式・セントケア方式・事業所独自様式のいずれかで行います。
お客様自身によるサービスの選択	居宅サービス事業者等の選定は、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指定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することのないよう、公正中立に行うものとします。 なお、お客様は介護支援専門員に対して複数の居宅サービス事業者等の紹介を求めることができます。 また、居宅サービス計画原案に位置づけた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可能です。
居宅サービス計画原案の作成	お客様の状態把握・課題分析と、お客様及びそのご家族の意向に基づき、居宅サービス計画原案を作成します。
居宅サービス事業者との調整	居宅サービス計画原案に位置づけた居宅サービス事業者との連絡・調整を行います。
サービス担当者会議の開催	お客様の状況等に関する情報の共有や、専門的な見地からの意見を求め調整を図ることを目的として、お客様やそのご家族、居宅サービス計画原案に位置づけた居宅サービス事業者等を招集しサービス担当者会議を開催します。 サービス担当者会議の開催時期は原則として、居宅サービス計画を新規に作成した場合や要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合、お客様の状態に大きな変化が見られた場合です。 なお、以下の事由により、サービス担当者会議が開催されない場合があります。 ・お客様が末期の悪性腫瘍の患者であり、心身の状況等により、主治医又は歯科医師の意見を勘案して、柔軟なサービス提供が必要と認められる場合。 ・お客様の状態に大きな変化が見られない等における軽微な変更の場合。
居宅サービス計画の説明・同意	居宅サービス計画は、その内容について説明を行った上で文書によって、お客様の同意を得ます。
サービス利用状況の管理・モニタリング	介護支援専門員は、特段の事情のない限り、少なくとも1ヶ月に1回、お客様の居宅を訪問し、お客様に面接し、居宅サービス計画の実施状況の把握（モニタリング）を行い、結果を記録します。 また、ご利用者の状態が安定しているなど、一定の要件を満たした上で、ご利用者の同意およびサービス担当者会議で主治医、担当者その他の関係者の合意が図られた場合、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うことができ

	<p>ます。その際は、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します。なお、少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問します。</p> <p>モニタリングにより、お客様の解決すべき課題の変化が認められる場合、必要に応じて居宅サービス計画の変更、居宅サービス事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行います。</p> <p>なお、お客様に直接サービスを提供する居宅サービス事業者等との連携を図り、お客様の解決すべき課題の変化の把握に努めます。</p> <p>また、お客様の心身又は生活状況に係る情報のうち、以下に掲げる項目は、介護支援専門員が必要と判断した場合、主治医若しくは歯科医師又は薬剤師に、その情報を提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・薬が大量に余っている又は複数回分の薬を一度に服用している。</li> <li>・薬の服用を拒絶している。</li> <li>・使いきらないうちに新たに薬が処方されている。</li> <li>・口臭や口腔内出血がある。</li> <li>・体重の増減が推測される見た目の変化がある。</li> <li>・食事量や食事回数に変化がある。</li> <li>・下痢や便秘が続いている。</li> <li>・皮膚が乾燥していたり湿疹等がある。</li> <li>・リハビリテーションの提供が必要と思われる状態にあるにも関わらず提供されていない状況。 など</li> </ul>
<p>居宅サービス計画の届出</p>	<p>訪問介護の生活援助を、厚生労働大臣が定める回数※以上の利用回数を居宅サービス計画に位置づける場合は、その必要性を居宅サービス計画に記載し、当該居宅サービス計画をお客様の居住する市町村へ届出ます。</p> <p>※要介護度別の届出の基準は以下のとおりです。</p> <p>要介護1：27回／月 要介護2：34回／月 要介護3：43回／月  要介護4：38回／月 要介護5：31回／月</p> <p>(平成30年10月1日施行)</p>
<p>主治の医師等の意見等</p>	<p>訪問看護、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、居宅療養管理指導、短期入所療養介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護（訪問看護サービスを利用する場合に限る。）及び看護小規模多機能型居宅介護（訪問看護サービスを利用する場合に限る。）の医療サービスを居宅サービス計画に位置づける場合は、お客様の同意を得てお客様の主治医等の意見を求めるとともに、当該医療サービスの指示があることを確認します。また、作成した居宅サービス計画を、意見を求めた主治医等に交付します。</p>
<p>福祉用具貸与</p>	<p>居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合にあつては、当該居宅サービス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、検証をした上で、継続が必要な場合にはその理由を居宅サービス計画に記載します。</p>

福祉用具販売	居宅サービス計画に特定福祉用具販売を位置付ける場合にあつては、当該居宅サービス計画に特定福祉用具販売が必要な理由を記載します。
お客様が要支援認定を受けた場合	要介護認定を受けているお客様が要支援認定を受けた場合には、地域包括支援センターに当該お客様にかかわる必要な情報を提供する等の連携を図ります。
介護予防支援業務の委託	指定介護予防支援事業者から介護予防支援業務の委託を受けるに当たっては、その業務量等を勘案し、当該業務が適正に実施できるよう配慮します。
相談受付場所	お客様からの相談を受ける場所は、個人情報保護の観点から、本事業所内の相談室またはお客様の居宅等とします。
介護保険施設との連携	お客様が介護保険施設への入所を要する場合にあつては、介護保険施設との連絡調整、紹介の便宜の提供を行います。
記録の整備・保存	本事業所は、指定居宅介護支援の提供等に関する諸記録を整備し、提供内容、従業者、設備及び備品に関する情報をその完結の日からそれぞれ2年間、会計に関する情報をその完結の日から5年間保存します。

(利用料その他の費用の額)

第8条 本サービスの基本料金は次のとおりです。(非課税となります。)なお、要介護認定を受けられた方は、介護保険から全額支給され、自己負担はありません。

要介護認定区分	(Ⅰ) 取扱い件数が45件未満	(Ⅱ) 取扱い件数が45件以上60件未満	(Ⅲ) 取扱い件数が60件以上
要介護1・2	11,620円/月	5,820円/月	3,488円/月
要介護3・4・5	15,097円/月	7,532円/月	4,515円/月

① 上表の金額は、本サービスの基本となる報酬単価です。

取扱い件数：指定居宅介護支援事業者におけるお客様の数に当該居宅介護支援事業所が指定介護予防支援事業者から委託を受けた指定介護予防支援にかかわるお客様の数に3分の1を乗じた数を当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員の員数(常勤換算方法で算定した員数をいいます。)で除して得た数をいいます。

居宅介護支援費の割り当て：居宅介護支援費(Ⅰ)、(Ⅱ)または(Ⅲ)のお客様ごとの割り当てにあつては、お客様の契約日が古いものから順に、1件目から44件目(常勤換算方法で1を超える数の介護支援専門員がいる場合にあつては、45にその数を乗じた数から1を減じた件数まで)については居宅介護支援費(Ⅰ)を算定し、45件目(常勤換算法で1を超える数の介護支援専門員がいる場合にあつては、45にその数を乗じた件数)以降については、取扱件数に応じ、それぞれ居宅介護支援費(Ⅱ)または(Ⅲ)を算定します。

② 保険料の滞納等により法定代理受領ができなくなった場合は、1ヶ月につき上記の料金を頂き、事業所から「居宅介護支援提供証明書」を発行します。この「居宅介護支援提供証明書」を後日お住まいの市区町村窓口に出すだけで、全額払い戻しを受けられます。

2 本サービスにおける加算及びその該当条件は次のとおりです。（非課税となります。）なお、要介護認定を受けられた方は、基本料金と同様に介護保険から全額支給され、自己負担はありません。

加算の種類	(基準額・加算率)	該当条件
初回加算	3,210 円／月	初回の居宅介護支援費に加算します。ただし、退院・退所加算を算定する場合は算定しません。
入院時情報連携加算（Ⅰ）	2,675 円／月	入院した日のうちに医療機関へ情報提供した場合に加算します。（Ⅱ）を算定する場合は算定しません。
入院時情報連携加算（Ⅱ）	2,140 円／月	入院後 3 日以内に医療機関へ情報提供した場合に加算します。（Ⅰ）を算定する場合は算定しません。
退院・退所加算（Ⅰ）イ	4,815 円／回	退院又は退所に当たり、医療機関や介護保険施設等の職員からお客様に関する必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 1 回受けている場合に加算します。
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	6,420 円／回	退院又は退所に当たり、医療機関や介護保険施設等の職員からお客様に関する必要な情報の提供をカンファレンスにより 1 回受けている場合に加算します。
退院・退所加算（Ⅱ）イ	6,420 円／回	退院又は退所に当たり、医療機関や介護保険施設等の職員からお客様に関する必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 2 回受けている場合に加算します。
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	8,025 円／回	退院又は退所に当たり、医療機関や介護保険施設等の職員からお客様に関する必要な情報の提供を 2 回受けており、うち 1 回以上はカンファレンスによる場合に加算します。
退院・退所加算（Ⅲ）	9,630 円／回	退院又は退所に当たり、医療機関や介護保険施設等の職員からお客様に関する必要な情報の提供を 3 回受けており、うち 1 回以上はカンファレンスによる場合に加算します。
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,140 円／回	病院または診療所の求めにより、当該病院または診療所の職員と共に居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて当該居宅サービス等の利用調整を行った場合に

		1月に2回を限度として加算します。
通院時情報連携加算	535円/回	通院される際、同席させていただき医師又は歯科医師へ必要な情報を提供した場合に、1月に1回を限度として加算します。 訪問診療への同席の場合は算定しません。
ターミナルケアマネジメント加算	4,280円/月	お客様が医師より終末期であると判断された状態であって、在宅で死亡した日及び死亡日前14日以内に2日以上訪問をし、主治医や居宅サービス事業者と連携を図りながら支援を行った場合に加算します。
介護職員等処遇改善加算	介護報酬総単位数（基本料金+各種加算）×2.1% 職員の賃上げや職場環境を改善するための加算です。	

3 本サービスにおける減算及びその該当条件は次のとおりです。（非課税となります。）

①運営基準減算

本事業所が別に厚生労働大臣が定める基準に該当する場合には、運営基準減算として、基本料金の50%に相当する料金をお支払いいただきます。また、運営基準減算が2月以上継続している場合には、料金はいただきません。上記の厚生労働大臣が定める基準の内容は、以下のとおりです。

○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第13条第7号、第9号から第11号まで、第13号及び第14号（これらの規定を同第15号において準用する場合を含む。）に定める規定に適合していないこと。

②特定事業所集中減算

本事業所が別に厚生労働大臣が定める基準に該当する場合には、特定事業所集中減算として、1月につき2,140円を基本料金から減算します。上記の厚生労働大臣が定める基準の内容は以下のとおりです。

○正当な理由なく、当該指定居宅介護支援事業所において前6月間に作成した訪問介護・通所介護・福祉用具貸与（以下、「訪問介護サービス等」とします。）が位置付けられた居宅サービス計画のうち、訪問介護サービス等それぞれについて最もその数が多い事業主体にかかわるものの占める割合が8割以上である場合。ただし、当該指定居宅介護支援事業所における居宅サービス計画数が一定数以下である場合等一定の条件を満たす場合を除く。

4 本事業所の交通費の取扱いは次のとおりです。

第1条に記載されている「通常の事業の実施地域」にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は、「通常の事業の実施地域」を越えた地点からお客様の居宅までの往復にかかる交通費（課税・税込）を負担していただくことになり、その詳細は下表に記載しているとおりです。

公共交通を使用する場合	実費
自動車等を使用する場合	1キロあたり50円

※従業者の移動手段は地域により異なります。

5 お客様の都合により解約をした場合は、下記の料金をいただきます。

① 居宅サービス計画の作成途中での解約	第8条第1項に記載の利用料金分を解約料としていただきます。
---------------------	-------------------------------

② 国民健康保険団体連合会への給付管理票の提出完了後の解約	料金はかかりません
-------------------------------	-----------

(サービス相談窓口、苦情受付窓口、及び対応の手順)

第9条 本事業所及び Shine におけるサービスのご利用にかかわる相談窓口、及び苦情・要望の受付窓口は、次のとおりです。

①本事業所

電話番号	082-554-5026
受付時間	営業日の午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
苦情受付担当者	管理者 奈良原 ひとみ
苦情解決責任者	代表取締役 河手 秀男
備考	

②Shine

電話番号	082-875-6750
営業日	月曜日～金曜日（祝日、12月29日～1月3日を除く）
受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
備考	

2 前項の他、次の市区町村等のサービス相談、及び苦情受付窓口にも相談することも出来ます。

①市区町村のサービス相談・苦情受付窓口

市区町村名	広島市佐伯区
電話番号	082-943-9729
担当部署	高齢介護係（介護）
備考	

②国民健康保険団体連合会（以下、「国保連合会」とします。）のサービス相談・苦情受付窓口

国保連合会	広島県国民健康保険団体連合会
電話番号	082-554-0783
担当部署	介護保険課
備考	

3 本事業所及び Shine は、お客様に対し、自ら提供した本サービスにかかわる苦情を受け付けた場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- ①苦情の受付
- ②苦情内容の確認
- ③苦情解決責任者等への報告
- ④お客様への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
- ⑤苦情の解決に向けた対応の実施
- ⑥再発防止、及び改善の実施
- ⑦お客様への苦情解決結果の説明・同意
- ⑧苦情解決責任者等への最終報告

(事故発生時の連絡先、及び対応の手順)

第 10 条 本サービス提供中に事故が発生した場合には、あらかじめ確認させていただいた次の連絡先へ連絡します。お客様及びそのご家族よりご連絡をいただく場合は、第 1 条に記載されている本事業所の連絡先までご連絡をお願い致します。

① ご家族様

お名前	
電話番号	
備考	

②市区町村の事故発生時の連絡先

市区町村名	広島市
電話番号	082-504-2183
担当部署	介護保険課事業者指導係
備考	

2 本事業所は、お客様に対し、自ら提供した本サービスにより事故が発生した場合、次の基本手順に基づいた対応を実施します。なお、当該事故の状況・内容及び対応結果については、本事業所が記録します。

①お客様の安全確保

②事故発生状況・内容の確認

③サービス事業所の責任者等への報告

④ご家族・市区町村・居宅介護支援事業者への連絡

⑤事故の解決に向けた対応の実施

⑥事故発生原因の解明、及び再発防止への措置

⑦お客様への、事故解決経過・結果の説明

⑧サービス事業所の責任者等への最終報告

3 サービスの提供により、お客様へ賠償すべき事故が発生した場合、第 11 条に基づいた対応を実施します。

(介護給付費の改定)

第 11 条 厚生労働省が定める介護給付費（介護報酬）の改定があった場合、本事業所の料金体系は、厚生労働省が定める介護給付費（介護報酬）に準拠するものとします。

(人権擁護および虐待防止のための措置)

第 12 条 本事業所は、利用者の人権を擁護するために権利擁護等に関わる相談等に対応し、成年後見人制度等の制度が円滑に利用できるよう、制度に関する情報提供を行います。

2 本事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

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する）を定期的に開催するとともに、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実施します。

④虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。

担当者	管理者 奈良原ひとみ
-----	------------

⑤従業者が虐待行為を市区町村へ通報したことを理由に、従業者を解雇その他不利益となる取り扱いは一切行わないものとします。

(業務継続計画の策定)

第 13 条 本事業所は、感染症や自然災害の発生時において、ご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。

- 2 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します。
- 3 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。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第 14 条 本事業所は、感染症が発生した際の予防、またはまん延防止のために、次の各号に掲げる措置を講じます。

- 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うことができるものとする）をおおむね 6 月に 1 回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- 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及び訓練を定期的実施します。

以上