

居宅介護支援重要事項説明書

1 事業所の概要

名 称 (株)つつじヶ丘在宅総合センター つつじヶ丘居宅介護支援事業所

事業所番号 1374201372

所在地 東京都調布市西つつじヶ丘2-19-6第3コーポ横田202号

電話：03-5315-5582 FAX：03-5315-5583

①事業の目的及び運営の方針

(事業目的)

株式会社つつじヶ丘在宅総合センター(以下「当法人」という。)が開設するつつじヶ丘居宅介護支援事業所(以下「事業所」という。)が行う指定居宅介護支援事業(以下「事業」という。)の適切な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員その他の従業者(以下「介護支援専門員等」という。)が要介護状態又は要支援状態にある利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(運営方針)

- 1 事業所の介護支援専門員は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者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、利用者の立場に立った援助を行う。
- 2 事業の実施にあたっては、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にかつ効率的に提供されるよう配慮して行う。
- 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のないよう、公正中立に行う。
- 4 事業を行うにあたっては、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業所、介護保険施設等との連携に努める。

②職員体制 (令和6年4月1日現在)

	職務内容	人員数
管 理 者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、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。 2 従業者に、法令等の規定を順守させるため必要な指揮を行います。	常勤1名
介護支援専門員	ケアマネジメント業務を行います。	常勤2名
事務職員		

③サービス提供地域

調布市・狛江市・三鷹市・世田谷区（＊左記以外の地域の方でもご相談下さい）

④営業日及び営業時間

月～金曜日 9時～18時まで

定休日：土・日曜日 年末年始（12/29～1/3）

2 居宅介護支援の内容

- 1 居宅サービス計画の作成
- 2 居宅サービス事業者との連絡調整
- 3 サービス実施状況の把握・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

※提供方法は別紙1に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照ください。

3 利用料金

(1) 利用料 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。）

※保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業所者に払われない場合、1ヶ月につき以下の金額をご負担いただき、当社からサービス提供証明書を発行します。

このサービス提供証明書を後日、市区町村の窓口に提出しますと、介護保険負担割合に応じた金額の払い戻しが受けられます。

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員一人当たりの利用者の数が45人未満の場合	居宅介護支援費 I (i) (単位数 1,086) 12,076円	居宅介護支援費 I (i) (単位数 1,411) 15,690円
〃 45人以上の場合において、45以上60未満の部分	居宅介護支援費 I (ii) (単位数 544) 6,049円	居宅介護支援費 I (ii) (単位数 704) 7,828円
〃 45人以上の場合において60以上の部分	居宅介護支援費 I (iii) (単位数 326) 3,625円	居宅介護支援費 I (iii) (単位数 422) 4,692円

※地域加算：2級地（1単位＝11.12円）

※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。

2ヵ月以上継続して該当する場合には算定しません。

※特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より2,224円を減額することとなります。

※45人以上の場合、契約日が古いものから順に割り当て、45件目以上になった場合に居宅介護支援費 I (ii)又は I (iii)を算定します。

	加 算	加算額	内 容 ・ 回 数 等
要介護度による区分なし	初 回 加 算	3,336円	新規に居宅サービス計画を作成する場合 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合
	入院時情報連携加算Ⅰ	2,780円	入院した日のうちに病院等の職員に必要な情報提供をした場合(Ⅰ)
	入院時情報連携加算Ⅱ	2,224円	入院の翌日又は翌々日以内に病院等の職員に必要な情報提供をした場合(Ⅱ)
	退院・退所加算(Ⅰ)イ	5,004円	入院等の期間中に病院等の職員と面談を行い必要な情報を得るための連携を行い居宅サービス計画の作成をした場合。 (Ⅰ)イ 連携1回 (Ⅰ)ロ 連携1回(カンファレンス参加による) (Ⅱ)イ 連携2回以上 (Ⅱ)ロ 連携2回(内1回以上カンファレンス参加) (Ⅲ) 連携3回以上(内1回以上カンファレンス参加)
	退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,672円	
	退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,672円	
	退院・退所加算(Ⅱ)ロ	8,340円	
	退院・退所加算(Ⅲ)	10,008円	
	通院時情報連携加算	556円	1月につき
	特定事業所加算(Ⅰ)	5,771円	「利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的を開催すること」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合(一月につき)
	特定事業所加算(Ⅱ)	4,681円	
	特定事業所加算(Ⅲ)	3,591円	
	特定事業所加算(A)	1,267円	
特定事業所医療介護連携加算	1,390円	特定事業所加算(Ⅰ)、(Ⅱ)又は(Ⅲ)を算定している等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合(一月につき)	
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,224円	病院等の求めにより、病院等の職員と居宅を訪問しカンファレンスを行いサービス等の利用調整した場合	

(2) 交通費

地 域	
調布市・三鷹市・狛江市・世田谷区	無 料
その他の地域	実費が必要です

なお、自動車を使用した場合の交通費は、実施地域を超えておおむね1 km以上の場合、片道1 kmにつき10円徴収致します。

(3) 利用料及びその他の費用の請求及び支払い方法等について

料金が発生する場合、月ごとの清算とし、毎月10日までに前月分の請求を致しますので、一週間以内にお支払い下さい。お支払い頂きますと、領収書を発行します。お支払い方法は、銀行振込・現金集金の2通りの中からご契約の際に選べます。

(4) その他

利用料及びその他の費用支払いについて、正答な理由がないにもかかわらず、支払い期日から1ヵ月以上遅延し、さらに支払いの督促から15日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

4 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話でお申込み下さい。当社の担当がご都合の良い時に訪問致します。サービス計画が決まり契約を締結したのち、サービス提供を開始します。

(2) サービスの終了

①お客様のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出いただければ、いつでも解約できます。

②当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

③自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・お客様が介護保険施設に入所された場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合
- ・お客様がお亡くなりになった場合、若しくは被保険者の資格を喪失した場合

④その他

お客様のご家族などが当社や当社の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背任行為を行った場合は文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

5 利用者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事

業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。

6 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- (1) 利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めるとや、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択理由について説明を求められますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2) 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。
- (3) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意向を踏まえて速やかに当該申請が行われるように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ます。
- (4) 利用者が病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前、連絡先を伝えてください。
- (5) 事業者は、利用者から委託された業務を行うにあたっては、正当な理由なしに特定の事業者に向偏することのないよう、中立・公正な立場でその業務を遂行するため、前 6 ヶ月間に作成した居宅サービス計画における、訪問介護、通所介護、地域密着介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合、前 6 ヶ月間に作成した居宅サービス計画における、訪問介護、通所介護、地域密着介護、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等について説明を行い、理解を得るよう努めます。

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

- 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- 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ます。

(2)個人情報の保護について

- 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や地域ケア会議等において、利用者の個人情報を用いません。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や地域ケア会議等で利

用者の家族の個人情報を用いません。

- 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(紙によるものその他、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・緊急時等における対応

事故発生時の対応マニュアルに基づき、適正に処理します。

- (1) 利用者の病状に急変、事故、その他緊急事態が生じたときには、速やかにご家族、市町村等に連絡し、必要な措置を取ります。
- (2) 事故が生じたときには、直ちに事故に至った経緯及び態様を調査し、正確な状況把握に努めます。
- (3) 前項の事故及び緊急事態に際してとった処置について記録します。

9 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等を目的とし「高齢者虐待防止法」に則り必要な措置を講じます。

- (1) 利用者の人権擁護、虐待防止等の観点から、虐待の発生またはその再発防止するための指針を整備します。
- (2) 従業員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。
- (3) 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 : 代表 滝野 淳
- (4) サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者(現に養護している家族・親族・同居人)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかにこれを市町村に通知します。

10 ハラスメント対策について

事業者は、職場内または利用者及びその家族より、暴言・暴力及びその他ハラスメントなどについて、相談及び対応を行い必要な措置を講じます。

11 感染症や災害の対応力強化

感染症や災害が発生した場合に会っても、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、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。)を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、介護支援専門員その他の従業者に対して、必要な研修及び訓練を実施します。感染症が発生、又はまん延しないように、次の措置を講じるものとします。

- (1) 感染症の発生又はそのまん延を防止するための指針の整備

(2) 感染症の発生又はそのまん延を防止するための研修及び訓練の実施

1.2 サービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
第三者評価機関名	
第三者評価の開示状況	

1.3 サービス提供に関する相談、苦情について

苦情処理マニュアルに基づいて適正に処理します。

(1) 当社お客様相談・苦情担当

当社の居宅介護支援に関するご相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担当：田中 利恵子 電話：03-5315-5582

(2) 相談及び苦情に円滑かつ適正に対応するための手順

- ①状況を詳細かつ正確に把握するため、場合によっては訪問するなど慎重に聞き取りや苦情確認を行います。
- ②相談担当者は速やかに、利用者の意見・主張を尊重した上で適切な対応方法を検討します。
- ③関係者への連絡調整を迅速かつ確実に行うとともに、必ず利用者へ対応内容等の結果報告を行います。相談又は苦情のお申し出があった場合は、担当者が承ります。

(3) 苦情記録を台帳に保管し、再発を防ぎます。

(4) 当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

調布市役所

高齢者支援室 高齢福祉担当 電話：042-481-7149

三鷹市役所

高齢者支援課 電話：0422-45-1151

狛江市役所

介護支援課 電話：03-3430-1111 (代)

世田谷区役所

介護保険課 電話：03-5432-2298

東京都国民健康保険団体連合会

苦情相談窓口 電話：03-6238-0177

1.4 当社の概要

名称 ㈱つつじヶ丘在宅総合センター 代表取締役：滝野 淳

つつじヶ丘居宅介護支援事業所 管理者：田中 利恵子

所在地 調布市西つつじヶ丘2-19-6 第3コーポ横田202号

(京王線 つつじヶ丘駅徒歩7分)

電話 03-5315-5582

FAX 03-5515-5583

定款の目的に定めた事業

1.居宅介護支援事業

別紙1) 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との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 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、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。