

## 重要事項説明書

あなた(利用者)に対する指定居宅介護支援の提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

### 1. 事業者(法人)の概要

事業者(法人)の名称	特定非営利活動法人あおい糸
主たる事務所の所在地	埼玉県富士見市羽沢二丁目5番48号ケアメゾンUD100号室
代表者(職名・氏名)	理事長 山本 明彦
設立年月日	平成21年1月27日
電話番号	049-293-1910

### 2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	居宅介護支援事業所あおい糸	
サービスの種類	居宅介護支援	
事業所の所在地	埼玉県富士見市羽沢二丁目5番45号	
電話番号	049-256-9165	
指定年月日・事業所番号	令和3年3月1日	1172901371
管理者の氏名	神田 真理子	
通常の事業の実施地域	富士見市、ふじみ野市、三芳町、志木市	

### 3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護・要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。
運営の方針	居宅介護支援事業所あおい糸は、個人の尊厳の保持を旨とし、利用者の基本的人権を擁護し、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るよう、利用者本位の立場から支援していきます。利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

#### 4. 提供するサービスの内容

- 利用者のお宅を訪問し、利用者の心身の状態を適切な方法により把握の上、「居宅サービス計画(ケアプラン)」を作成します。
- 利用者の居宅サービス計画に基づくサービスの提供が確保されるよう、利用者とその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 必要に応じて、利用者と事業者との双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。
- 指定居宅介護支援及び指定居宅サービス事業者等についての相談・苦情窓口となり、適切に対処します。
- 利用者の要介護(要支援)認定の申請についてお手伝いします。
- 利用者が介護保険施設に入所を希望される場合、その仲介をいたします。

#### 5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、12月29日から1月3日までと、国民の休日を除く。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで

#### 6. 事業所の職員体制

従業者の職種	職員数		
	常勤	非常勤	計
介護支援専門員	2人以上	1人以上	3人以上

## 7. 利用料

指定居宅介護支援を提供した際の利用料金の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスである時は、あなたの自己負担はありません。

ただし、保険料の滞納等により法定代理受領できない場合は、一旦、1ヵ月当たりの料金をお支払いいただきます。

その場合、事業者は指定居宅介護支援提供証明書を発行いたしますので、後日、所在市町村窓口にて指定居宅介護支援提供証明書を提出しますと払い戻しを受けることができます。

### (1)居宅介護支援の利用料

#### 【基本利用料】

取扱要件	単位数 (1ヵ月あたり)		利用者負担単位数	
			法定代理 受領分	法定代理 受領分以外
居宅介護支援費 I (i) 〈取扱件数が45 件未満〉	要介護度1・2	1086 単位	無 料	1086 単位
	要介護度3・4・5	1411 単位		1411 単位
居宅介護支援費 I (ii) 〈取扱件数が45 件以上 60件未満〉	要介護度1・2	544 単位		544 単位
	要介護度3・4・5	704 単位		704 単位
居宅介護支援費 I (iii) 〈取扱件数が60件以上〉	要介護度1・2	326 単位		326 単位
	要介護度3・4・5	422 単位		422 単位

【加算】以下の要件を満たす場合、上記の基本利用料に以下の単位数が加算されます。

加算の種類	加算の要件	単位数
初回加算	新規あるいは要介護状態区分が2区分以上変更された利用者に対し指定居宅支援を提供した場合	300単位
入院時情報 連携加算(Ⅰ)	利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合。 ※ 入院日以前の情報提供を含む。 ※ 営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む。	1人につき 月一回限度とし 250単位
入院時情報 連携加算(Ⅱ)	利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合。 ※営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合は、その翌日を含む。	1人につき 月一回限度とし 200単位
通院時情報連携加算	利用者が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提供を受けた場合	1人につき 月一回限度とし 200単位

退院・退所加算(Ⅰ)イ (カンファレンス無)	退院・退所に当たって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得たうえでケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に算定する。 ただし、「3回」を算定出来るのは、そのうち1回以上について、入院の担当医療等との会議(退院時カンファレンス等)に参加した場合に限る。	450単位
退院・退所加算(Ⅱ)イ (カンファレンス無)		600単位
退院・退所加算(Ⅱ)ロ (カンファレンス有)		750単位
退院・退所加算(Ⅲ) (カンファレンス有)		900単位

I【減算】以下の要件に該当する場合、上記の基本利用料から減算されます。

減算の種類	減算の要件	減算額
運営基準減算	指定居宅介護支援の業務が適切に行われず、一定の要件に該当した場合	上記基本利用料の50% (2月以上継続の場合100%)
特定事業所集中減算	居宅サービス計画に位置付けた訪問介護等について特定の事業者への集中率が、正当な理由なく80%を超える場合	200単位
高齢者虐待防止措置未実施減算	虐待の発生又はその再発を防止するための措置(虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること)が講じられていない場合	上記基本利用料の 100分の1に 相当する単位数
業務継続計画未実施減算	感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続に向けた計画の策定の徹底を求める観点から、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合	上記基本利用料の 100分の1に 相当する単位数
同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント	・ 指定居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又は指定居宅介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者 ・ 指定居宅介護支援事業所における1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物(上記を除く。)に居住する利用者	上記基本利用料の 100分の5に 相当する単位数

(注1) 上記の単位数は、厚生労働大臣が告示で定める単位数であり、これが改定された場合はこれら単位数も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい利用料を書面でお知らせします。

(注2) 富士見市は6級地であるため、上記単位に10.6乗じた金額になります。

## (2) 支払い方法

上記の利用料は、1ヵ月ごとにまとめて請求しますので、次の方法によりお支払いください。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌々月の4日(祝休日の場合は直前の平日)に、いずれかの方法によりお支払いください。 ア. 窓口での現金支払 イ. 自動引き落とし ウ. 下記指定口座への振り込み(振込手数料はご負担お願いします) 埼玉りそな銀行 鶴瀬支店 486 普通預金 4508835 口座名義 特定非営利活動法人あおい糸 理事長 山本明彦

## 8. 事故発生時の対応

指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 9. 担当の介護支援専門員

利用者を担当する介護支援専門員は、次のとおりです。ご不明な点やご要望などがありましたら、何でもお申し出ください。

氏名: \_\_\_\_\_

連絡先(電話番号): 049-256-9165

(携帯): \_\_\_\_\_

## 10. 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要と苦情相談窓口

当事業所が設置する苦情相談窓口は、次のとおりです。当事業所が提供した指定居宅介護支援に関する苦情だけでなく、当事業所が作成した居宅サービス計画に位置付けたサービスに関する苦情も、遠慮なくお申し出ください。

- (1) 相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けています。
  - ・当事業所では相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
  - ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。
- (2) 当事業所では円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順を下記のように対応しています。
  1. 苦情受付担当者は、苦情内容を記録し管理者に報告する。
  2. 管理者は、関係職員から事情を聴きとり、苦情の原因を把握し、関係職員の検討を行う。
  3. 管理者は必要に応じて利用者宅を訪問する等の方法で検討結果を利用者に報告する。
  4. 同種の苦情が発生しないよう、職員ミーティングで苦情内容と原因、対応内容を報告する。

## 要望・苦情等申立先

当事業所 相談窓口	・窓口担当者: 斎藤輝二 [職名]法令遵守責任者 ・利用時間: 9:00~17:00 ・電話番号: 法人TEL番号 049-293-1910 法人FAX番号 049-293-1911	
	・法人苦情解決責任者 山本明彦 [職名]リスクマネジメント委員会責任者	
第三者委員	片山 優美子 (精神保健福祉士)	TEL 090-5329-2957 長野大学勤務
	伊藤 晋也 (社会福祉士)	TEL 080-5372-6545 三芳町社会福祉協議会 事務局長
1. 富士見市	高齢者福祉課	TEL:049-251-2711(代表)
2. ふじみ野市	高齢福祉課介護保険係	TEL:049-261-2611(代表)
3. 三芳町	健康増進課介護保険担当	TEL:049-258-0019(代表)
4. 志木市	長寿応援課介護保険グループ	TEL:048-473-1111(代表)
埼玉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情対応係 ・所在地 埼玉県さいたま市中央区大字下落合1704番(国保会館8階) ・TEL番号 048-824-2568(苦情相談専用) FAX番号 048-824-2561 ・受付日・時間 月~金(祝日は除く)午前8時30分~正午、午後1時~午後5時		

※尚、上記エリア以外の利用者様は、各市町村の介護課苦情窓口か埼玉県国民健康保険団体連合会(介護福祉課苦情対応係)TEL:048-824-2568に相談して下さい。

\*あおい系介護支援専門員は、利用者や関係者の意見・要望そして苦情を真摯に受け止め、適切かつ迅速にその再発防止及び改善を行います。

## 11. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1)介護支援専門員に贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (2)体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、出来る限り早めに担当の介護支援専門員又はサービス事業所の担当者へご連絡ください。
- (3)ハラスメントについて

介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ①利用者や家族等による、適正なサービス提供を妨げるカスタマーハラスメントを含む各種ハラスメント、その他著しい迷惑行為が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止策を検討します。
- ②ハラスメントと判断された場合には、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

<契約を解除する場合の一例>

・身体的暴力:

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、物を振り回す、刃物等危険物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、殴りかかろうとする等

・精神的暴力:

怒鳴る、奇声や大声を発する、執拗な叱責、侮辱的発言(「バカ」「アホ」等)、外見の揶揄(「デブ」「ハゲ」「ブス」等)、名誉棄損や人格否定(「無能」「役立たず」「仕事を辞めろ」等)、直接的な暴力を予告する発言(「殺すぞ」等)、気に入っている職員以外への批判的な言動、威圧的な態度で文句を言い続ける、反社会勢力との関係をほのめかす発言等

・その他:

過度な要望、利用者やその家族に対して特別待遇や便宜を図るように求める、長時間の電話を含む拘束、不要な呼びつけや訪問の要請、脅迫等

・セクシュアルハラスメント:

必要もなく職員の手や腕・体を触る、抱きしめる、ヌード写真を見せる、性的な発言、卑猥な言動、無関係に体を露出する、職員の衣服に手を入れる、交際や性的関係の強要、職員の自宅住所や電話番号を何度も聞く、ストーカー行為等

#### (4) ペットについて

大切なペットを守るため、また職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつなげていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットに噛まれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。

#### (5) その他

職員の写真や動画を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。また SNS やインターネットへの写真や動画の掲載や書き込みはご遠慮ください。

## 12. 秘密保持について

あおい系介護支援専門員は、正当な理由なしに、その業務に関し知り得た利用者や関係者の秘密を漏らさぬことを厳守します。ケアマネジメントの過程で得た利用者や家族の個人情報を、利用者の了承なくまた不必要に外部に漏らすことは、行いません。これは、介護支援専門員としての業務を行っている間も、また介護支援専門員としての業務を終えた後においても、守らなければならない極めて重要な職業倫理と考えています。

\* 介護保険法第 69 条の 37 に「介護支援専門員は、正当な理由なしに、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない。介護支援専門員でなくなった後においても、同様とする」とあります。

### 13. 虐待の防止について

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じます。
  1. 虐待を防止するための従業者に対する研修を実施しています。
  2. 利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備しています。
  3. 虐待を防止するための対策検討委員会の開催や指針の整備を講じます。
  4. その他虐待防止のために必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

#### 虐待防止に関する相談窓口

虐待防止に関する 相談窓口	・窓口担当者: 斎藤輝二 [職名] 法令遵守責任者 ・虐待防止責任者: 山本明彦 [職名] リスクマネジメント委員会責任者 ・利用時間 9:00~17:00 ・電話番号 法人電話番号 049-293-1910 法人FAX番号 049-293-1911
------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 14. 居宅介護支援事業所に係る事業所の義務について

- (1) 指定居宅介護支援事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要が生じた場合には、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるように求めます。
- (2) 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の口腔に関する問題、薬剤状況その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師、歯科医師又は薬剤師に提供します。
- (3) 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している場合その他の必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師(以下「主治の医師等」という。)の意見を求めます。その場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付します。
- (4) 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の居宅サービス事業者等を紹介するよう求めること、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できます。
- (5) 事業所の管理者は主任介護支援専門員でなければならないが、やむを得ない理由がある場合については、介護支援専門員を管理者とします。

- (6) 事業者は、サービスの提供に際し、訪問介護等が位置付けられたサービス計画の割合及び、同一の事業所によって提供された訪問介護等の割合につき、利用者に説明を行います。
- (7) サービス担当者会議において、利用者等の同意があれば、テレビ電話装置(オンライン)を活用して行います。
- (8) 介護支援専門員(ケアマネジャー)はケアプランに位置付けたサービス費の総額が区分支給限度基準額に占める割合及び、サービス費の総額に占める訪問介護の割合が、厚生労働大臣が定める基準に該当した場合、市区町からの求めに応じケアプランの届出を行います。
- (9) 事業所は職場での性的言動または、優越的な関係を背景とした言動により、担当職員の就業環境が害されえる事を防止する為、方針を明確化等の必要な措置を講じています。
- (10) 事業者は感染症や非常災害の発生時においても継続的なサービス提供や早期の業務再開を図るため、業務継続計画を策定するとともに、必要な研修及び訓練を実施します。
- (11) 事業者は感染症の発生やまん延を防止するため、対策検討委員会の開催や指針の整備、研修及び訓練の実施など、必要な措置を講じます。
- (12) 事業所は、書面で行う事が規定又は、想定されるものについて、書面に代えて、電磁的な方法により、行う事ができます。
- (13) 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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することを義務付けます。

15. 地域包括支援センターからの支援困難ケースが紹介された場合に、当該ケースを受託する体制を整備している。

居宅介護支援のサービス提供開始にあたり、利用者に対して上記のとおり契約書及び重要事項について説明しました。

説明日 令和 年 月 日

事業者 住所 埼玉県富士見市羽沢二丁目5番48号  
ケアメゾン UD100号室

事業者(法人)名 特定非営利活動法人あおい糸

代表者職・氏名 理事長 山本 明彦 印

重要事項説明者 介護支援専門員

担当者・氏名 印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、内容に同意いたします。

利用者 住所

氏名 印

家族の代行者(又は法定代理人)

住所

氏名 印

本人との続柄

利用者は、心身の状況等により署名ができないため、利用者が内容について理解したことを確認の上、私が署名を代筆しました。

代筆者(代筆の場合)

住所

氏名 印

本人との続柄

令和 8年4月1日現在