

「指定居宅介護支援」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(愛知県指定 第2372002036号)

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

☆居宅介護支援とは

契約者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

- ご契約者の心身の状況やご契約者とそのご家族等の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びその家族等、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、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	6
7. 苦情の受付について	7
8. その他	8

1. 事業者

- (1) 法人名 東海交通株式会社
- (2) 法人所在地 愛知県豊橋市大橋通二丁目101番地
- (3) 電話番号 0532-53-1181
- (4) 代表者氏名 代表取締役 青木 良浩
- (5) 設立年月 昭和26年1月8日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
- (2) 事業所の名称 ふれあい東海居宅介護支援事業所・平成17年4月1日指定
愛知県 2372002036号
- (3) 事業所の所在地 愛知県豊橋市花田町字百北82、84 合併地1
- (4) 電話番号 0532-34-1717
- (5) 管理者氏名 酒匂 秀美
- (6) 当事業所の運営方針 ふれあい東海居宅介護支援事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の状況、そのおかれている環境等に応じて、可能な限りその居宅において有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるように配慮し、利用者の選択に基づき適正な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から統合的かつ効率的に提供される事業を行います。また事業の実施に当たっては、関係市区町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、公正中立に統合的なサービスに努めるものとします。
- (7) 開設年月 平成17年4月1日
- (8) 事業所が行っている他の業務
当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。
[訪問介護事業] 平成14年8月30日指定 豊橋市 2370221194号
[居宅介護・重度訪問介護] 平成24年10月1日指定 豊橋市 2315100228号

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 豊橋市全域
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
受付時間	月～金 午前9時～午後5時45分
他年間休日	土日・祝祭日、12/30～1/3、8/13～15（曜日等による変動あり） ※年間カレンダーにより変更あり

4. 職員の体制（2024年4月1日現在）

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉 ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	指定基準
1. 管理者	1名（介護支援専門員と兼務）	1名（兼務可）
2. 介護支援専門員	2名（1名は管理者と兼務）	1名（兼務可）
3. 事務職員	1名（非常勤）	

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。

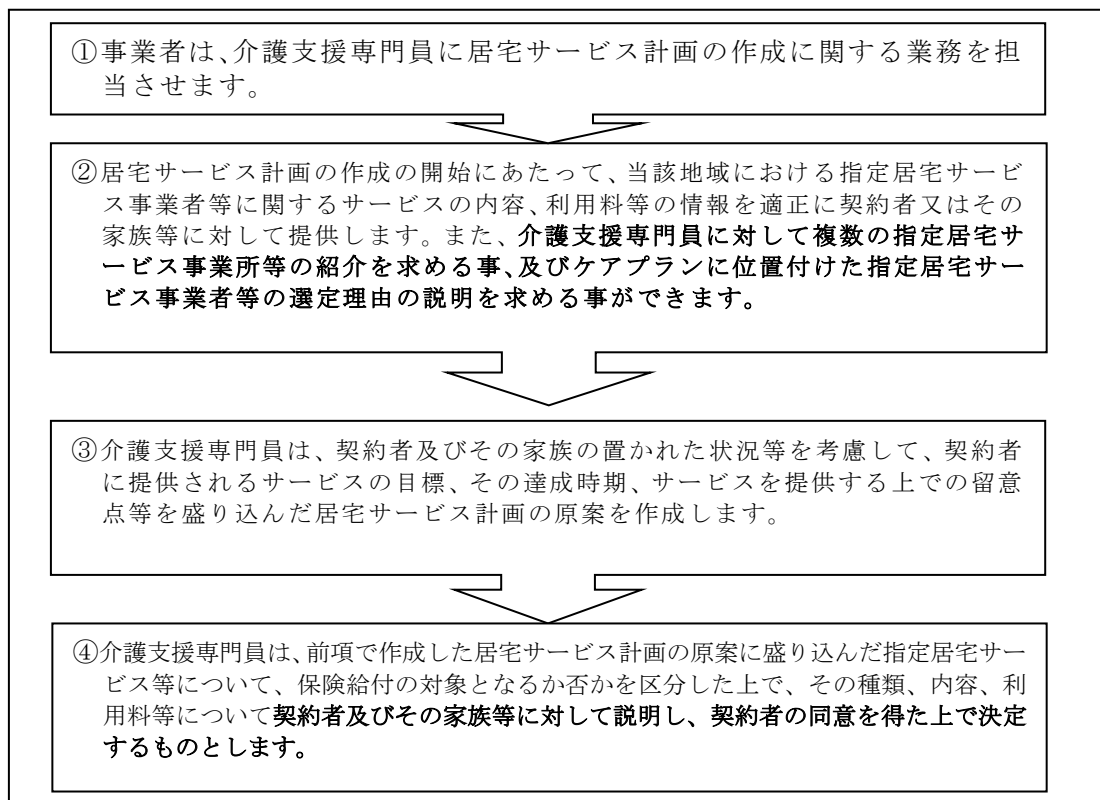
（1）サービスの内容と利用料金（契約書第3～6条、第8条参照）*

〈サービスの内容〉

①居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

〈居宅サービス計画の作成の流れ〉



②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ご契約者及びその家族等、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します。
- ・居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、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、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

④介護保険施設への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います

⑤サービス事業所との連携

居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等の担当者から個別サービス計画の提出を求めます。

⑥地域ケア会議における関係者間の情報共有

資料又は情報の提供、意見の開陳その他必要な協力の求めがあった場合には、これに協力するよう努めます。

<サービス利用料金>

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、ご契約者の自己負担はありません。

但し、ご契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。（※以下、単位数単価 10.21 円/単位：端数切捨て）

要介護1、2	要介護3～5	ケアマネージャ1人当たり
1,086単位	1,411単位	利用者数45人未満
544単位	704単位	利用者数45人以上60人未満で、 45人以上の部分
326単位	422単位	利用者数60人以上で、60以上の部分

- ・ ICT活用又は事務職員の配置を行っている場合の取扱件数

要介護1、2	要介護3～5	ケアマネージャ1人当たり
1,086単位	1,411単位	利用者数50人未満
527単位	683単位	利用者数50人以上60人未満で、
316単位	410単位	利用者数60人以上で、60以上の部分

※下記の要件は該当する方のみ加算されます。

①初回加算 I 300単位

- ・新規に居宅サービス計画を策定した場合
- ・要介護状態区分が2段階以上変更となった場合 ※いずれかに該当した場合

②入院時情報連携加算 (I) 250単位：入院した日のうち

入院時情報連携加算 (II) 200単位：入院した日の翌日又は翌々日

病院等に入院する方について、病院等の職員に対して、入院後利用者に関する必要情報を提供した場合

③退院・退所加算

連携1回 450単位：カンファレンス参加無

600単位：カンファレンス参加有

連携2回 600単位：カンファレンス参加無

750単位：カンファレンス参加有

連携3回 900単位：カンファレンス参加有

退院・退所にあたって、病院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

④緊急時等居宅カンファレンス加算 200単位

病院等の求めにより、当該病院等の職員と共に利用者の居宅を訪問しカンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の調整を行った場合

⑤通院時情報連携加算 50単位/月 (1月に1回の算定が限度)

利用者が医師又は歯科医師 (以下、医師等) 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上で居宅サービス計画 (ケアプラン) に記録した場合。

⑥ターミナルケアマネジメント加算 400単位

在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向は把握した上で、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の

状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者
に提供した場合

⑦**特定事業所集中減算 200単位**

居宅サービス計画に位置付けたサービスが、特定の事業者（法人）に不当に偏ってい
る場合

⑧**業務継続計画未実施減算 所定単位数 100分の1に相当する単位**

⑨**高齢者虐待防止措置未実施減算 所定単位数 100分の1に相当する単位**

⑩**身体拘束廃止未実施減算 所定単位数 100分の1に相当する単位**

(2) **交通費（契約書第8条参照）**

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場
合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

(3) **利用料金のお支払い方法**

前記(1)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに
以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 下記指定口座への振り込み

豊橋信用金庫本店営業部 当座預金102029

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：豊橋信用金庫

前記(2)の交通費は、サービス利用終了時に、その都度お支払い下さい。

6. **サービスの利用に関する留意事項**

(1) **サービス提供を行う介護支援専門員**

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(2) **介護支援専門員の交替（契約書第7条参照）**

①**事業者からの介護支援専門員の交替**

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じ
ないよう十分に配慮するものとします。

②ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不
適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護
支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の介護支援専
門員の指名はできません。

- ・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
用状況は別紙のとおりです。(重要事項説明書別紙)

7. 苦情の受付について（契約書第 17 条参照）

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口

- ・電話番号 0532-34-1717
- ・担当者 管理者 酒匂 秀美

- 受付時間 毎週月曜日～金曜日
午前9:00～午後5:45

(2) 行政機関その他苦情受付機関

東三河広域連合 介護保険課	所在地 愛知県豊橋市八町通二丁目 16 電話番号 (0532) 26-8471
国民健康保険団体連合会	所在地 名古屋市東区泉一丁目 6 番地の 5 電話番号 (052) 971-4165 直通

8. その他

・職場におけるハラスメントの防止

事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な
言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
により従業者の就業関係が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を
講ずる。

職場におけるハラスメントの関する責任者 管理者 酒匂 秀美

・事故発生時の対応について

サービス提供により事故が生じた場合には、ご家族、東三河広域連合等へ連絡など行うな
ど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償するべ
き事故の場合は、損害賠償を速やかに行います。

(本事業所は、下記の損害賠償保険に加入しております。)

保険会社 株式会社 損保ジャパン
保険名 居宅サービス事業者・居宅介護支援事業者賠償責任保険
保障の概要 利用者宅における対人・対物事故等

・守秘義務（契約書第 11 条参照）

- ① 事業者、居宅介護支援専門員、及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者や第三者の生命・身体などに危険がある場合などの正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ② あらかじめ利用者の書面による同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、事業者は、介護保険法に関する法令に従い、利用者の居宅サービス計画書に基づき、指定居宅サービス等を円滑に、効果的に実施する為に行うサービス担当者会議等において、必要最低限の利用者及びその家族状況等の個人情報を使用します。
- ③ 第 1 項の規定に関わらず、事業者は高齢者虐待防止法に定める通報をなすことができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとしします。

・第三者評価の実施状況

当事業所の提供するサービスの第三者評価はありません。

・虐待の防止

事業者は、利用者等の人権擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる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ています。
虐待防止に関する責任者 管理者 酒匂 秀美
- ② 虐待防止委員会を設置して定期的に委員会を実施し、その結果の周知徹底を行います。
- ③ 苦情解決体制を整備してます。
- ④ 虐待防止のための指針を整備し従業者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。

・身体拘束の禁止

- ① 事業者は、サービス提供において、利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- ② やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。
- ③ 事業者は、身体拘束等の適正化を図るための検討委員会開催とその結果の周知徹底を図ります。
- ④ 身体拘束等の指針を整備するとともに、従業者に対し研修を実施します。

・カスタマーハラスメントに関する指針

ご利用者様との信頼の基づいた関係を結ぶためにも下記の行動・行為があった際にはサービス提供の中止等をさせていただく場合がございます。

- ① 大声や暴言、脅迫的な行動により、当事業所職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- ② 当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
- ③ 解決しがたい要求を繰り返し行い、業務を妨害すること。
- ④ 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること。
- ⑤ 正当な理由なく居宅内・施設内に当事業所職員をとどませること。
- ⑥ 当事業所の上承を得ず、撮影や録音をすること。
- ⑦ 謝罪や謝罪文を強要すること。
- ⑧ その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

・業務継続計画（BCP）

- ①南海トラフ巨大地震への対応、新型コロナ同様の感染症の発生に備え、事業継続・再開が早期に行えるように事業継続計画（BCP）計画を策定しています。
- ②当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。

年 月 日

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

東海交通株式会社
豊橋市大橋通二丁目 101 番地

代表取締役 青木 良浩

ふれあい東海居宅介護支援事業所

説明者

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所 豊橋市

利用者氏名

契約者代理人住所

契約者代理人氏名

※この重要事項説明書は、厚生省令第 38 号（平成 11 年 3 月 31 日）第 4 条の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

<重要事項説明書付属文書>

1. サービス提供における事業者の義務（契約書第 10 条、第 11 条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① 契約者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から 5 年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ② 契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合その他ご契約者から申し出があった場合には、ご契約者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。
- ③ 業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。（守秘義務）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。
 - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の介護予防サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

2. 損害賠償について（契約書第 12 条参照）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

3. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の 2 日前までにご契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。（契約書第 2 条参照）

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。（契約書第 13 条参照）

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
- ③ ご契約者が介護保険施設に入所した場合
- ④ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 14 条、第 15 条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 7 日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- ② 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ③ 事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第 16 条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合