

# 重要事項説明書

## 《指定居宅介護支援》

2024年04月01日現在

指定居宅介護支援サービスの提供開始に当たり、当該事業所が説明すべき重要事項は次の通りです。

### 1. 事業者の概要

事業者名称	宮園自動車株式会社
主たる事務所の所在地	東京都中野区中野 1 丁目 50 番 5 号
代表者職氏名	代表取締役 川村 泰利
電話番号	03 (3362) 7557

### 2. 事業所の概要

事業所名称	ケアセンター・みやぞの練馬店
主たる事務所の所在地	東京都練馬区立野町 14 番 23 号
事業所指定番号	1372003861
管理者	小島 賢一
介護支援専門員	小島 賢一 / 伊東 裕美子
電話番号/FAX	03 (5927) 4701 / 03 (5927) 4708
通常の実業の実施地域	練馬区・杉並区
第三者評価実施状況	未実施

### 3. 事業所の職員体制

職種	保有資格	常勤	非常勤	業務内容
管理者（兼務）	介護支援専門員	1 名		介護従事者の業務一元管理等
職員（専従）	介護支援専門員	1 名		居宅介護支援サービス計画作成等
事務員			1 名	事務作業全般

### 4. サービス提供時間

営業日	月曜日から金曜日まで
営業時間	9:00 から 17:00 まで
休業日	土曜日、日曜日、祝祭日、12月30日～1月4日

### 5. 事業の目的と運営方針

- ①居宅介護支援事業の適正な運営を確保するために、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が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ます。
- ②事業所の介護支援専門員は、要介護状態にある利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じて尊厳のある自立した日常生活を営むことができるよう利

用者の立場に副った援助を行います。

- ③事業の実施に当たっては利用者の意思及び人格を尊重し、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、総合的かつ効率的に提供されるよう中立公正な立場でサービスを調整します。
- ④事業の実施に当たっては関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービス等との緊密な連携を図り、総合的な介護支援の提供に努めます。

## 6. 居宅介護支援の申込みからサービス提供までの流れ、及び内容。

- ①当該事業所の居宅介護支援の概要について説明了承の上、契約を締結します。
- ②「居宅サービス計画作成依頼届出書」を保険者に提出します。
- ③担当介護支援専門員がご自宅を訪問し、利用者・家族等の生活状況、住環境、今後の在宅生活に関する要望などについてお伺いします。
- ④担当介護支援専門員が、利用者の生活上の課題を分析し、居宅サービス計画の原案を作成後、本人・家族等に説明しご理解を得ます。
- ⑤担当介護支援専門員は、居宅サービス計画に記載されている介護保険サービス提供事業所等と連絡・調整を図り、サービスの提供が行われるよう手配します。
- ⑥担当介護支援専門員は、実際に提供された介護保険サービスについて支給限度額もしくは、予め取決められた限度額内に収まるよう、継続的に給付状況を管理いたします。
- ⑦担当介護支援専門員は、利用者の要介護認定の結果に変更があった場合、入所・入院等生活状況が変化した場合などには、利用者と面談し再度生活上の課題分析を行い、居宅サービス計画の変更または修正を行います。

## 7. 利用料金

- ①居宅介護支援の利用料は、法定代理受領により当該事業所に対し介護保険給付が支払われる場合、利用者の自己負担はありません。  
但し、利用者の介護保険料の滞納等により、事業所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できない場合、厚生労働大臣が定める基準に拠る下記料金の全額を一時負担いただきます。

### 標準基準額

要介護認定1・2	月額	12,380円
要介護認定3・4・5	月額	16,085円

### 加算項目

初回加算	月額	3,420円
入院時情報連携加算	月額	(I) 2,850円
		(II) 2,280円
退院・退所加算（連携1回）カンファレンス参加無		5,130円
退院・退所加算（連携2回）カンファレンス参加無		6,840円
退院・退所加算（連携1回）カンファレンス参加有		6,840円
退院・退所加算（連携2回）カンファレンス参加有		8,550円
退院・退所加算（連携3回）カンファレンス参加有		10,260円
通院時情報連携加算 1人につき1月に1回		570円
緊急時等居宅カンファレンス加算（月2回を限定）	回	2,280円

- ②通常の事業実施区域外にお住まいの方で当事業所を利用される場合は、サービス提供に際し要した交通費実費相当額を請求いたします。

## 8. サービスの終了

契約の有効期間内であっても利用者からの書面による解約申し出により、いつでも解約ができます。

### ①利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに、書面にてお申し出下さい。

### ②事業所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頂く場合があります。その場合は終了1ヶ月前までに、書面にて通知致します。

### 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致します。

- ・利用者が、3ヶ月を超えて介護保険施設に入所した場合。
- ・利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は、要支援（1）ないし（2）と認定された場合。
- ・利用者が、死亡した場合。

### ④その他

下記事項の一つでも該当する事由が生じたときは、通知をなせずに解約することができます。

#### 〔利用者の解約権〕

- ・事業者もしくは介護支援専門員が、正当な理由なくサービスを提供しない場合。
- ・事業者もしくは介護支援専門員が、守秘義務に反した場合。
- ・事業者もしくは介護支援専門員が、利用者やその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。

#### 〔事業者の解約権〕

- ・利用者やその家族等から事業者もしくは介護支援専門員に対し、暴言・暴力・セクシャルハラスメント等、本契約を継続し難いほどの行為があった場合。
- ・事業者が、破産・和議・会社整理・若しくは会社更生手続きの開始又は清算に入った場合。

## 9. 損害賠償

事業所の責任により利用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。

但し、その損害の発生について利用者に故意または過失が認められる場合は、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じることがあります。（当事業者は、損保ジャパン日本興亜と損害賠償保険契約を締結しています。）

## 10. 秘密保持

①事業者及び事業者の使用する者は、業務上知り得た利用者及び家族等に関する情報を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密保持義務は、本契約中及び契約終了した後、並びに従業者の退職後も継続します。

②事業者は、利用者の医療上緊急の必要がある場合は、医療機関等に利用者に関する身体等の情報を提供できるものとします。

③事業者は、サービス担当者会議等や医療機関との連携調整等において、利用者又はその家族等の情報を用いる場合は、予め書面で同意を得ます。

## 11. 事故等緊急時の対応

介護支援専門員は、利用者宅訪問中に利用者の病状急変や怪我等が生じた場合は、利用者に対する応急処置、及び主治医・家族等への連絡や救急搬送の要請等、必要な処置を講じます。

## 12. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、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	介護サービス部課長 小島賢一
-------------	----------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

## 13. 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次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の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

- 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ています。

- ③従業者に対し、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。

## 14. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

- (2) 従業者に対し、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。

## 15. 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

- (1) 相談・苦情に対応する常設の窓口等

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応致します。

東京都中野区中央3丁目13番11号MGビル302

宮園自動車株式会社 介護サービス部

電話 03(3362)6227

受付時間 平日の午前9時～午後5時

☆次の公的機関に対しても、苦情の申し出が出来ます。

東京都介護保険制度相談窓口

03(5320)4597

東京都国民健康保険団体連合会

介護相談窓口

03(6238)0177

☆利用者の住所地の各相談窓口は、以下のとおりです。

(練馬区)

- |                        |                     |
|------------------------|---------------------|
| ・ 練馬ゆめの木地域包括支援センター     | 03 (3923) 0269      |
| ・ 石神井地域包括支援センター        | 03 (5923) 1250      |
| ・ フローラ石神井公園地域包括支援センター  | 03 (3996) 0330      |
| ・ 第二光陽苑地域包括支援センター      | 03 (5991) 9919      |
| ・ 関町地域包括支援センター         | 03 (3928) 5222      |
| ・ 上石神井地域包括支援センター       | 03 (3928) 8621      |
| ・ やすらぎミラージュ地域包括支援センター  | 03 (5905) 1190      |
| ・ 大泉北地域包括支援センター        | 03 (3924) 2006      |
| ・ 大泉学園地域包括支援センター       | 03 (5933) 0156      |
| ・ 南大泉地域包括支援センター        | 03 (3923) 5556      |
| ・ 大泉地域包括支援センター         | 03 (5387) 2751      |
| ・ 高野台地域包括支援センター        | 03 (5372) 6300      |
| ・ やすらぎシティ地域包括支援センター    | 03 (5935) 8321      |
| ・ 練馬区介護保険課 (区役所内)      | 03 (3993) 1111 (代表) |
| ・ 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局 | 03 (3993) 1344      |
| ・ 杉並区保健福祉部管理課保健福祉支援係   | 03 (3312) 2111 (代表) |

## (2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

- ① 苦情解決責任者は、(1)の苦情受付窓口とし、事業所管理者がその補佐を行います。
- ② 苦情解決責任者は、苦情等に対し誠意を持って話し合いを行い、円滑・円満な解決に努めます。
- ③ 苦情の申し出を受けた職員(事務員を含む)は、申し出内容を受付簿に記入し、担当介護支援専門員へ報告します。
- ④ 介護支援専門員は、苦情申出人と速やかに連絡を取り、訪問により苦情の内容を聞き取り、苦情対応票に記入の上苦情解決責任者へ報告します。
- ⑤ 苦情の原因が介護支援専門員の責である場合には、当該介護支援専門員が直接苦情解決に当たることはせず、管理者または苦情解決責任者が聴取と話し合いに当たります。

## (3) 苦情の解決

- ① 苦情の内容について十分な調査を行い、申出人の希望を踏まえた解決案を検討・決定した時は速やかに申出人へ報告・説明を行います。
- ② 苦情申出人が調査結果と解決案に対して納得できない場合は、再度の調査または解決案の検討を行います。
- ③ 介護支援専門員による対応で苦情解決ができない場合は、苦情解決責任者が申出人と話し合い、苦情解決に努めます。
- ④ 苦情解決責任者は、前段①による解決案で解決し難い場合、または重大な内容の苦情や再発防止策等については、苦情対応委員会(構成員は福祉ハイヤー部担当役員・介護サービス部課長・事業所管理者・介護支援専門員)を必要に応じて組織し、十分検討の上、申出人との話し合いによる解決に努めます。
- ⑤ 苦情解決に当たった介護支援専門員または苦情解決責任者は、改善策実施後に改めて申出人と面談し、対応の結果に問題がないか検証します。

(4) 苦情があったサービス事業所への対応策

- ① 苦情が適切に処理され、または改善されているか一定期間の後に情報の収集・聞き取り等の実施により確認します。
- ② 関係機関の定例連絡会議、及び事業所部会等で再検討を行いながら対応します。

(5) その他参考事項

- ① 苦情の解決方法や改善策の記録と報告の積み重ねにより、サービスの質向上・運営適正化の確保に役立っています。
- ② 苦情の受付から対応方法、及びその後の状況までの全過程を記録し、その原因・対処方法・その後の状況を明確にします。
- ③ 苦情対応票は、最低 2 年間保存します。
- ④ その他細則については、当事業所の「苦情対応マニュアル」に従い、実施します。

13. サービス利用の割合

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ある。

14. 看取り期におけるサービス利用に至らなかった場合の評価

居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、アセスメントやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメントや給付管理の準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に扱う事が適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定を行う。

15. 居宅サービス事業者の選択

契約にあたり、利用者やその家族に対して、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、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることの説明とその事業をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能であることの説明を行います。

年 月 日

指定居宅介護支援のサービス提供開始に当り、利用者に対して本書面に基づいて重要事項を説明しました。

事業所 所在地 東京都練馬区立野町 14 番 23 号

名 称 ケアセンター・みやその練馬店

説明者氏名 \_\_\_\_\_ 印

私は、本書面に基づいて、事業者から指定居宅介護支援サービスについての重要事項の説明を受け、その内容について同意します。

利用者 住 所

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

代理人 住 所

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 ( \_\_\_\_\_ )