

重要事項説明書

居宅介護支援

真情（まごころ）ケア・プランニング瀬田

居宅介護支援重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1 事業者の概要

事業者名称	ニューワーズ株式会社
代表者氏名	代表取締役 新庄 一範
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒520-0063 滋賀県大津市横木1丁目10-25 TEL 077-500-2908 FAX 077-500-3033
法人設立年月日	平成21年4月2日

2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	真情（まごころ）ケア・プランニング瀬田
介護保険指定 事業所番号	2570102679
事業所所在地	〒520-2141 滋賀県大津市大江4丁目12番14号
連絡先 相談担当者名	TEL 077-575-4161 FAX 077-575-4147 担当者 野々村 幸雄
事業所の通常の 事業の実施地域	大津市 堅田・比叡・中・中第二・膳所・晴嵐・瀬田・瀬田第二・ 青山・南 包括エリア

(2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 (ただし祝日、8月13日～15日・12月29日～1月～3日を除く)
営業時間	9:00～18:00

(3) 事業所の職員体制

管理者	野々村 幸雄
-----	--------

令和6年9月1日現在

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業員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 従業員に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	兼務 1名

介護支援 専門員	介護保険に関する相談・申請代行・ケアプラン作成・苦情相談・ 給付管理などを行います。	常勤 1名 兼務 1名
-------------	---	----------------

(4) 事業の目的及び運営の方針

運 営 の 方 針	利用者、家族の立場に立ち、その選択に基づき、適切なサービスが総合的、効率的に提供されるよう配慮し、業務を行います。
事 業 の 目 的	介護保険法の理念に基づき、要介護状態にある高齢者に対し、適正な居宅介護支援を提供することを目的とします。

(5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険 適用有無	利用料 (月額)	利用者負担額
① 居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	下表のとおり	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。) 保険料滞納等により[償還払い]となる場合には、指定居宅介護支援提供証明書を交付し、一旦利用者が利用料の全額を支払い、その後市町村に対して保険料給付分(全額)を請求することとなります。
② 居宅サービス事業者との連絡調整				
③ サービス実施状況把握、評価				
④ サービス担当者会議の開催				
⑤ 利用者状況の把握				
⑥ 給付管理				
⑦ 要介護認定申請に対する協力、援助				
⑧ 相談業務				

提供開始以降1ヶ月当たりの 利用料 地域区分:大津市 5級地	要介護1, 2	要介護3, 4, 5
	11,620円	15,097円

3 利用者の居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業務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。

4 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、その他の費用の請求方法等	ア 利用料及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
② 利用料、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の15日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収証をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。

※ 利用料及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14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。

5 指定居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 指定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。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう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。
- (3) 医療と介護の連携の強化
 - ア ご利用者は入院時に担当ケアマネジャーの氏名等を入院先医療機関に提供するものとします。
 - イ ご利用者が医療系サービスの利用を希望した場合は、ご利用者の同意を得て主治医の意見を求めることとされていますが、この意見を求めた主治医などに対してケア

プランを交付するものとします。

ウ 訪問介護事業所等から伝達されたご利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリングなどの際にケアマネジャー自身が把握したご利用者の状態について、ケアマネジャーから主治医に必要な情報伝達を行うものとします。

6 人権擁護・虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・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) 人権擁護・虐待防止に関する責任者を選定しています。

人権擁護・虐待防止に関する責任者	管理者 野々村 幸雄
------------------	------------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する人権擁護・虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) 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。

7 感染症の予防及びまん延の防止のための措置について

感染症の予防及びまん延を防止するため、次の措置を講じます。

(1) 感染症の予防及びまん延防止のための従業者に対する研修及び訓練の実施いたします。

(2) その他感染症の予防及びまん延防止のために必要な措置（委員会の開催、指針整備等）を実施いたします。

8 業務継続に向けた措置について

感染症や自然災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して居宅介護支援の継続を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、当該計画に沿った研修及び訓練を実施いたします。

9 身体拘束等の原則禁止

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、身体的拘束を行いません。身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、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します

10 過去6か月のサービス割合、同一事業者提供割合について

当事業所のケアプランの訪問介護・通所介護・福祉用具貸与、地域密着型通所介護の利用状況は別紙のとおりです。

1 1 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知りえ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及び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。
<p>(2) 個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。）

1 2 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	事業活動包括保険
補償の概要	介護支援専門員が業務中に他人の身体を傷つけたり、他人の物を壊したり、又はケアプラン作成ミスによって利用者に過剰な経済的負担をさせた事により、法律上の損害賠償責任を負担しなければならない場合に、その賠償金等を保障する。

1 3 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

1 4 契約の終了

ご利用者が介護保険施設に入所（入院）した場合や、要支援1・2、自立（非該当）と認定された場合などは、契約は自動的に終了します。

1 5 契約の解除

(1) ご利用者の解約権

ご利用者は、当事業所に対して文書で通知することにより、いつでも契約を解約することができます。当事業所が事業を休廃止する場合や、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合に、契約を解除する場合があります（1か月前に文書でお知らせいたします）。

(2) 事業者の解約権

事業者は、利用者又はその家族が事業者や介護支援専門員に対して、この契約を継続し難いほどの背任行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

1 6 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定居宅介護支援または自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（次頁に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

① 苦情があった場合には、直ちに相談担当者（管理者）が利用者に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該利用者の担当者からも事情を確認します。苦情解決については、検討結果等に基づき、早急に利用者に対する対応を行います。苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立っています。苦情の内容によっては、行政窓口を紹介いたします。

（次頁に記す【市町村（保険者）の窓口】【公的団体の窓口】のとおり）

② 相談及び苦情への対応について、上記の手順で苦情受付票・苦情受付報告書・苦情解決結果報告書の様式を使用し、記録・報告を行います

【事業者の窓口】 真情（まごころ）ケア・プランニング 瀬田	所在地 滋賀県大津市大江4丁目12-14 電話番号 077-575-4161 ファックス番号 077-575-4147 受付時間 9:00~18:00（土日祝は休） 担当者 野々村 幸雄
--	---

【市町村（保険者）の窓口】 大津市健康保険部介護保険課	所在地 滋賀県大津市御陵町3-1 電話番号 077-528-2753 ファックス番号 077-526-8382 受付時間 9:00~17:00（土日祝は休）
【公的団体の窓口】 滋賀県国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 滋賀県大津市中央4丁目5-9 電話番号 077-510-6605 ファックス番号 077-510-6606 受付時間 9:00~17:00（土日祝は休）
【公的団体の窓口】 滋賀県社会福祉協議会 運営適正化委員会 あんしん・なっとく委員会	所在地 滋賀県草津市笠山7丁目8-138 県立長寿社会福祉センター内 電話番号 077-567-3920 ファックス番号 077-567-3923 受付時間 9:00~17:00（土日祝は休）

17 非常災害等の発生時の対応

事業者は、非常災害発生時等の発生の際にその事業を継続することができるよう、他の社会福祉施設と連携し、協力することができる体制を整備します。

18 暴力団排除

事業を運営する当該法人の役員及び事業所の管理者その他従業者は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。）ではありません。また暴力団員の支配を受けてはならないこととします

(別紙) 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へ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等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、サービス担当者会議等において、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。
 - オ 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ことや、事業所等の選定理由の説明を求めることが可能です。
- 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 オンラインツールなどを活用して会議の開催について

利用者又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行うことができるものとする。その際、個人情報 の適切な取扱いに留意いたします。

4 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、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難となり、介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

5 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。

6 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。

7 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、要介護の申請を利用者に代わって行います。

8 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。

9 (1) 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着通所介護の各サービスの利用割合について

2024年9月～2025年2月 現在

訪問介護	47.5%
通所介護	16.2%
福祉用具貸与	60.4%
地域密着通所介護	16.1

(2) 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着通所介護の各サービス事業所上位

訪問介護	瀬田すこやかヘルパー ステーション 22.7%	はびねすサポート 22.7%	グランユニライフケア 19.0%
通所介護	みちくさデイサービス 33.8%	真情デイサービス横 木 21.5%	ラックデイサービス 18.4%
福祉用具貸与	リンクホープ 17.7%	(株)ヤサカ 15.7%	ケアサポートおうみ 15.2%
地域密着通所介護	真情デイサービス大江 87.5%	ソーシャルサポー ト 7.8%	ドリーブ 4.6%

