

## 重要事項説明書

本書は、お客様(以下「利用者」という)が当社の指定居宅介護支援を選択されるに際して、利用者やそのご家族等(以下「家族等」という)に対して当社の事業運営規定の概要や従業員などの勤務体制等を説明するものです。

### 1. 事業者(法人)の概要

事業者(法人)の名称	有限会社ペアレント
主たる事務所の所在地	〒818-0025 福岡県筑紫野市大字筑紫28番地7
代表者(職名・氏名)	代表取締役 森田 明洋
設立年月日	平成11年10月8日
電話番号	092-555-3080

### 2. 事業所の概要

事業所の名称	介護計画サービスペアレント
事業所の所在地	〒818-0025 福岡県筑紫野市大字筑紫28番地の7
管理者氏名	阿部 一徳
電話番号	092-555-3080
FAX番号	092-555-2297
ホームページURL	<a href="https://parent.co.jp/">https://parent.co.jp/</a>
事業所番号	4073000194
通常の実施地域	筑紫野市、太宰府市、大野城市、小郡市、筑前町、朝倉市
併設事業所	ホームヘルプサービスペアレント
第三者評価の実施の有無	なし

### 3. 事業の目的および運営の方針

事業の目的	当社が指定居宅介護支援事業を運営するにあたり、介護保険法および関係法令を遵守し、人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態にある高齢者や家族等に対して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	① 利用者が、その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サービスの提供を行います。 ② 利用者の意思および人格を尊重し、公正中立に行います。 ③ 利用者の心身の状況、環境等に応じて利用者の選択に基づき適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが多様な事業所から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮します。 ④ 市町村(保険者)、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携に努めます。

その他運営についての留意事項

- ① 事業者は業務上知り得た利用者と家族等の秘密を保持し、他に漏らしません。
- ② 従業者であった者に業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持させる為、従業者でなくなった後においても、秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容に含むものとします。
- ③ この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、有限会社ペアレントと各事業部の管理者との協議に基づいて定めるものとします。
- ④ 事業者は従業者の質的向上を図るための研修の機会を設け、業務体制の整備を行うものとします。
- ⑤ 事業所は障害福祉サービスを利用してきた利用者が介護保険サービスを利用する際には特定相談支援事業者との連携に努めます。

#### 4. サービスの内容

##### (1) 要介護認定等の申請に係る援助

事業者は、利用者の要介護認定(要介護更新認定、要介護状態の区分変更の認定。以下、単に「要介護認定等」という。)にかかる申請等について、利用者の意思を確認した上で、申請の代行等必要な援助を行います。

- ① 利用者が要介護認定を受けていない場合、利用者の意思を踏まえて速やかに要介護認定にかかる申請を利用者に代わって行います。
- ② 利用者の要介護認定の更新申請が、利用者の要介護認定有効期間満了日の遅くとも 1 ヶ月前には行われるよう必要な援助を行います。

##### (2) 居宅サービス計画の作成

事業者は、担当である介護支援専門員に、次に定める事項を遵守させうえて、居宅サービス計画の作成を支援します。

- ① 利用者のご自宅を訪問し、利用者及びその家族等に必ず面接して情報を収集します。利用者に対する介護支援を行う上で解決すべき課題を把握し、提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- ② 居宅サービス計画の原案作成の開始にあたり、近隣の地域における居宅サービス事業者等に関するサービスについて、利用者は複数の事業所の紹介を求めることが出来ます。  
保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料などの情報を適正に利用者や家族等に提供した上で、利用者にサービスの選択を求めます。また、利用者は、当該事業所を居宅サービス計画書に位置付けた理由を事業所に求めることができます。
- ③ 利用者が訪問看護や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およびその他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師または歯科医師(以下、「主治医」という。)の意見を求めます。意見を求めた主治医にはケアプランを交付いたします。  
また、居宅サービス事業所から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリングの際に把握した状態等について、主治医に必要な情報提供を行います。
- ④ 居宅サービス計画に訪問看護および通所リハビリテーションなどの医療サービスを位置付ける場合には、当該医療サービスにかかる主治医等の指示がある場合にかぎりこれを行います。また、医療サービス以外の指定居宅サービス等を位置付ける場合にその指定居宅サービス等に係る主治医の医学的観点からの留意事項が示されている時は、その留意点を尊重して行います。
- ⑤ サービス担当者会議(介護支援専門員が居宅サービス計画原案の作成の為に居宅サービス計画原案に位置付けた各居宅サービス事業者の担当者を召集して行う会議)の開催、または各居宅サービス事業者の担当者への照会により、自己の作成した居宅介護サービス原案の内容について、各担当者から専門的見地に立った意見を聴取します。

ただし、以下に該当する場合については、やむを得ない理由がある場合を除き、サービス担当者会議を開催いたします。

- イ. 居宅サービス計画を新規に作成した場合
- ロ. 利用者が要介護更新認定を受けた場合
- ハ. 利用者が要介護状態の区分の変更の認定を受けた場合
- ニ. 利用者が入退院した場合、サービスの変更がある場合(軽微な変更を除く)

※情報通信機器を活用して行う場合、利用者または家族に同意を得て開催いたします。(利用者の状態が安定している。家族のサポートがある場合も含めて利用者が機器を介して意思疎通が出来る。機器を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他サービス事業者と連携を行うことで情報が収集できる。)なお、情報通信機器等の活用には、個人情報保護委員会・厚生労働省「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」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守いたします。

- ⑥ 居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合に利用者の退院・退所時にはカンファレンスに福祉用具専門相談員等の参加、作業療法士等の参加を調整致します。居宅サービス計画書には福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、少なくとも6ヶ月に1回サービス担当者会議を開催し、継続して福祉用具貸与を受ける必要性について検証を行います。
- ⑦ 居宅サービス計画に特定福祉用具販売を位置付ける場合にあつては、特定福祉用具販売が必要な理由を記載いたします。
- ⑧ 居宅サービス計画原案について利用者への説明を行い、その内容について同意を得られた場合、利用者およびサービスを提供する事業所に居宅サービス計画書を交付し、居宅サービスの提供を開始いたします。

### (3)サービス実施状況の把握・評価(モニタリング)

- ① 介護支援専門員は、少なくともひと月に一回利用者のご自宅を訪問したうえで利用者およびご家族等と面接し、居宅サービス計画の実施状況の把握を行い、その内容を記録いたします。
- ② 情報通信機器を活用したモニタリングする場合には、以下の要件を満たす必要があります。
  - ・ 利用者の同意が得られていること
  - ・ 少なくとも2か月間に1回は利用者の居宅を訪問すること
- ③ 介護支援専門員は、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。
- ④ 介護支援専門員は、定期的にサービスの実施状況や利用者の生活状況等を評価し、居宅サービス計画変更等の必要な援助を行います。

### (4)居宅サービス計画の変更

介護支援専門員は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、またはサービス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には、サービス担当者会議・照会等の実施(利用者とサービス事業者双方の合意)に基づき、居宅サービス計画を変更いたします。

### (5)入退院時の連携

介護支援専門員は、利用者が医療機関への入退院の際に、医療機関への情報提供や退院後の在宅生活を送る上での必要な情報を求めます。また、退院前カンファレンスへの参加をいたします。

※ 医療機関への入院がある際は、医療機関へ居宅介護支援事業所・担当者名をお知らせ下さいませようお願いいたします。(①介護計画サービスペアレント ②担当者名)

### (6)施設入所への支援

介護支援専門員は、利用者が介護保険施設等への入所を希望された場合、または利用者がご自宅で日常生活を営むことが困難となったと認められる場合には、介護保険施設等の紹介、その他の便宜を提供します。

#### (7)給付管理

介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービスの実績を管理する為に、その実績に基づいた給付管理票を月毎に作成し、福岡県国民健康保険団体連合会に提出します。

#### (8)緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者の容体が悪化するなど緊急を要する場合には、速やかに主治の医師等に連絡をとり、その指示を仰いだうえで救急搬送を行うなどの必要な措置を講じます。また、家族等への連絡を行います。

#### (9)事故発生時の対応方法

サービス提供中に事故が発生した場合には、速やかに利用者、家族等に連絡を取り、必要な措置を講じます。併せて保険者および所在地の保険者に報告を致します。また、事故の状況および事故に際して採った処置を記録し、再発を防止するための必要な措置を講じます。

### 5. 営業日及び営業時間等

営業日	月曜日から土曜日
休業日	日曜日、1月1日から1月3日
営業時間	午前9時から午後5時まで ※電話連絡は転送電話により24時間受け付けております。

### 6. 職員の体制および主な業務内容

※厚生省令で定められた指定居宅サービスの人員基準を遵守しております。

職種	勤務形態および員数 ( )内は兼務している職種	業務内容
管理者	・常勤兼務 1名 (介護支援専門員)	介護保険法および関係法令を遵守し、適正な指定居宅介護支援を提供するため、従業者および業務を一元的に管理し、必要な指揮命令を行います。
介護支援専門員	・常勤兼務 1名 (管理者1名) ・非常勤専従 2名	要介護状態の軽減または悪化の防止に資するよう行われる居宅サービス計画の作成・変更、サービス実施状況の把握・評価、給付管理、要介護認定等の申請に係る援助など。
合計員数	3名	※職員数は、採用状況により変化いたします。

### 7. 利用料金等

#### (1)介護保険法で定められた料金

①原則として全額が介護保険から給付され、利用者の自己負担はございません。

②保険料の滞納などによって保険が給付されない場合は、介護保険法で定められた額をお客様にお支払いいただきます。その際、当社から「サービス提供証明書」を発行いたしますので、お住まいの市区町村の介護保険担当窓口へ提出されますと、全額払戻しを受けることができます。

料金項目		利用単位	(居宅介護支援費 I) 料金項目の説明
基本 料 金	居宅介護支援費 i 要介護1・2	1.086	i ケアマネージャー一人当たりの標準担当件数が 45 件未満の場合 又は 45 件以上の場合において 45 件未満に該当するお客様に適用さ れる基本料金。
	要介護3・4・5	1.411	
	居宅介護支援費 ii 要介護1・2	544	ii ケアマネージャー一人当たりの標準担当件数が45 件以上の場合、 45 件以上60件未満の部分に該当したお客様に適用される基本料金。
	要介護3・4・5	704	
	居宅介護支援費 iii 要介護1・2	326	iii ケアマネージャー一人当たりの標準担当件数が45 件以上の場合、 60件以上の部分に該当した利用者に適用される基本料金。
	要介護3・4・5	422	
加 算 料 金	入院時連携加算 I	250	利用者が入院された際、病院等に必要な情報を提供した月に加算。 I ~入院前・入院日・入院日が営業時間外の場合は翌日を含む情報提 供。II ~入院日から3日以内の情報提供。入院日から起算して3日目 が営業日得ない場合はその翌日を含む。
	入院時連携加算 II	200	
	退院・退所加算 カンファレンス参加 無しの場合	連携 1回 450	利用者が入院・入所から退院等された際、病院等の職員と面談を行っ て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。ただし、「連携3回」を算定できるのは、1回 以上、入院中の担当医師との会議に参加し、退院・退所後の在宅での 療養上必要な説明を行っ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。
	カンファレンス参加 有りの場合	2回 600	
		1回 600	
		2回 750 3回 900	
	初回加算	300	利用者が、当事業所を初めて利用になった月、または現に利用されて いて要介護状態区分が2段階以上変更になった月に加算。
緊急時等居宅カンファ レンス加算	200	医療機関の求めにより、医師又は看護師等と利用者宅へ伺ってカンフ ァレンスを行い、利用者に必要な居宅サービス又は地域密着型サービ スの利用の調整を行った場合に月 2 回を上限に加算。	
通院時情報連携加算	50	利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯 科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、医師又は歯科医師等から利用者に関する必要な情報提供を受け、 居宅サービス計画等に記録した場合。(利用者1人につきひと月に1回の 算定を限度とする。)	
	居宅介護 支援費算 定	居宅サービス利用に向けて適切な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、給付管理票 の作成など請求に必要な書類整備を行っていること。 居宅介護支援費を算定した旨を適切に説明できるよう、個々のケアプ ラン等について記録で残しつつ、事業所においてそれらの書類等を管 理しておくことで算定。	

ターミナルケアマネジメント加算	400	<p>厚生労働省「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」の内容に沿った取り組みを行う。利用者、またはその家族の同意を得たうえで、主治医などの助言を得つつ、ターミナル期に通常よりも頻回な訪問により利用者の状態変化やサービス変更の必要性を把握するとともに、そこで把握した利用者の心身の状況などの情報を記録し、主治医や居宅サービス事業者を提供した場合に加算する。</p> <p>・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を確認した上で、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書に位置付けた居宅サービス事業者を提供した場合。</p>
-----------------	-----	--

※ 1単位 10,21円

(2) 介護保険法で定められた料金以外の費用

通常の実施地域以外の利用者は、従業者が訪問するため交通費の実費が必要となります。

(3) 支払方法

利用料金は、次のいずれかの方法によりお支払いいただきますようお願いいたします。

イ. 郵便局引落し    ロ. 郵便振替    ハ. 銀行引き落とし    ニ. 現金払い

8. サービスの利用に当たっての留意事項

サービス提供に当たって、介護支援専門員は次のことをお受けすることはできませんので、あらかじめご了承ください。

- ① 医療行為及び医療補助行為
- ② 利用者の家族に対するサービス提供
- ③ 利用者及びその家族からの金銭又は物品の授受
- ④ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為  
(利用者又は第三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く)
- ⑤ 宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

9. 秘密保持及び個人情報の保護

- ① 事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。
- ② 事業所は、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、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ③ 事業所は、利用者の個人情報については利用者から、その家族の個人情報については、その家族から予め文書で同意を得ない限り、利用者の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、利用者又はその家族の個人情報を用いませぬ。

## 10. サービス内容に関する苦情

当事業所の提供した居宅介護支援に関する利用者および家族等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置しております。

### (1) 事業所の窓口

事業所相談窓口	電話番号 092-555-3080 FAX092-555-2297 受付時間 午前9時から午後5時まで 責任者名 森田 明洋 担当者名 阿部 一徳
---------	--

### (2) その他苦情申立の窓口

苦情受付機関	<input type="checkbox"/> 筑紫野市役所高齢者支援課 筑紫野市石崎一丁目1番地1号 受付時間(平日8:30~17:00)	電話 092-923-1111 FAX 092-923-5230
	<input type="checkbox"/> 太宰府市役所介護保険課 太宰府市観世音寺一丁目1番1号 受付時間(平日8:30~17:00)	電話 092-921-2121 FAX 092-925-0294
	<input type="checkbox"/> 大野城市役所介護支援課 大野城市曙町二丁目2-1 受付時間(平日8:30~17:00)	電話 092-501-2211 FAX 092-573-8083
	<input type="checkbox"/> 筑前町役場福祉課高齢者福祉係 朝倉郡筑前町篠隈373番地 受付時間(平日8:30~17:15)	電話 0946-24-8763 FAX 0946-23-8490
	<input type="checkbox"/> 小郡市介護保険課 小郡市小郡 255 番地 1 受付時間(平日8:30~17:00)	電話 0942-72-2111 FAX 0942-73-4466
	<input type="checkbox"/> 福岡県筑紫保健福祉環境事務所 大野城市白木原3丁目5番25号筑紫総合庁舎 受付時間(平日8:30~17:00)	電話 092-513-5610 FAX 092-513-5598
	<input type="checkbox"/> 国民健康保険団体連合会 春日市原町3-1-7 クローバープラザ東棟4階 受付時間(平日9:00~17:00)	電話 092-642-7859 FAX 092-584-3790
	<input type="checkbox"/> 福岡県介護保険広域連合 福岡市博多区千代4-1-27福岡県自治会館3階	電話 092-643-7055 (代表)
	<input type="checkbox"/> 福岡県国民健康保険団体連合会 福岡市博多区吉塚本町 13 番 47 号 介護保険課 介護サービス相談窓口	電話 092-642-7859 FAX 092-642-7857
<input type="checkbox"/> 福岡県運営適正化委員会 春日市原町 3-1-7 クローバープラザ 東棟4階	電話 092-915-3511 FAX 092-584-3354	
他県および他市町村の場合		

#### 11. 虐待の防止・身体拘束等の適正化にかかる取り組み

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。

- 一 事業所における虐待の防止のための対策(身体拘束等の適正化を含む)を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。
- 二 事業所における虐待の防止のために指針(身体拘束等の適正化を含む)を整備します。
- 三 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、虐待の防止のための研修・訓練(身体拘束等の適正化を含む)を定期的(年2回以上)に実施します。
- 四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。  
(虐待防止責任者:酒井 大輔 虐待防止担当者:阿部 一徳)
- 五 虐待の事案が確認された場合、市町村及び地域包括支援センターと連携をいたします。

#### 12. 感染症の発生およびまん延防止等に関する取り組み

事業所は、感染症および食中毒の発生、及びまん延防止のため、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

- 一 事業所における感染症対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。
- 二 事業所における平常時の感染防止の対策、および感染症発生時の対策に取り組むための指針を整備します。
- 三 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、感染症対策のための研修・訓練を定期的(年2回以上)に実施します。
- 四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。  
(感染防止責任者:藤原 博美 感染防止担当者:阿部 一徳)

#### 13. 業務継続に向けた計画等の策定や研修・訓練等の実施に関する取り組み

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、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

- 一 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業務継続計画を策定します。
- 二 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、業務継続計画のための研修・訓練を定期的(年2回以上)に実施します。また、業務継続計画は定期的に見直します。

#### 14. ハラスメントについて

事業所は、適切な指定訪問介護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訪問介護員等の就業環境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じるものとします。

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。

下記のような行為があった場合、状況によっては介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- (2) 特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力



(3)叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力

(4)長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為

## 15. サービスの終了

次の場合にサービスは終了となります。

### (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 7 日前までに文書でお申し出下さい。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が 3 日以内の通知でもこの契約を解約することができます。

### (2)次の場合、利用者は文書で解約を通知することにより、直ちにサービスを終了することができます。

- ・事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ・事業者が、守秘義務に反した場合
- ・事業者が、利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- ・利用者は契約更新を希望しない場合、利用料等の変更に対して同意することができない場合には契約を解除することが出来ます。

### (3)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いただく場合があります。

その場合は、1ヶ月前までに文書で通知します。

事業者は文書で解約を通知することによって直ちにサービスを終了させていただく場合があります。

- ・利用者の利用料等の支払いが 6 ヶ月以上遅延し、利用料等を支払うよう催告したにも拘らず、別途定めた期限内に支払われなかった場合
- ・利用者又はその家族が事業者や従業者又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

### (4)自動終了

次の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設へ入所した場合
- ・利用者の要介護状態区分が要支援又は自立となった場合
- ・利用者が死亡した場合