

居宅介護支援重要事項説明書

1. 事業者

事業者の名称	we care 株式会社
法人 所在地	東京都江東区大島3-27-20マスタビル1F
法人種別	営利法人
代表者 氏名	宿谷 麗子 (しゅくや れいこ)
電話番号	03-5858-9347

2. 運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や提供を受けている指定居宅サービス、また、そのおこなわれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更をします。

また、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携および連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

3. 概要

(1) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	we care 株式会社
所在地	東京都江東区大島3-27-20マスタビル1F
介護保険指定番号	1370806232
サービス提供地域	東京都 23 区

(2) 職員体制

従業員の職種	区分	業務内容	人数
管理者	常勤	事業所の運営および業務全般の管理	1
介護支援専門員	常勤	居宅介護支援サービス等に係わる業務	2
介護支援専門員	非常勤	居宅介護支援サービス等に係わる業務	1

(3) 勤務体制

平日 (月)～(金)	午前9時00分～午後5時00分・土・日・祝祭日は日直対応原則として、土・日・祝祭日および年末年始を除く
緊急連絡先	担当介護支援専門員緊急連絡先にて24時間体制にて受付

(4) 居宅介護支援サービスの実施概要

事 項	備 考
課題分析の方法	全社協方式を使用し、厚生省の標準課題項目に準じて最低月1回は利用者の居宅を訪問し、適切な期間に計画の実施状況の把握を行う
研 修 の 参 加	現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加
担 当 者 の 変 更	担当の介護支援専門員の変更を希望する方は対応可能

(5) 利用料金及び居宅介護支援費

居宅介護支援費(Ⅰ)	介護支援専門員1人あたりの 担当件数が1~44件	要介護1・2	12,380円
		要介護3・4・5	16,085円
居宅介護支援費(Ⅱ)	介護支援専門員1人あたりの 担当件数が45~59件	要介護1・2	6,201円
		要介護3・4・5	8,025円
居宅介護支援費(Ⅲ)	介護支援専門員1人あたりの 担当件数が60件以上	要介護1・2	3,716円
		要介護3・4・5	4,810円

【各種加算】 この他のそれぞれの要件を満たした場合は下記の各種加算が加わります。

- ・ 特定事業所加算 (Ⅰ) 5,916円 (Ⅱ) 4,799円 (Ⅲ) 3,682円 (A) 1,299円
- ・ 入院時情報連携加算 (Ⅰ) 2,850円 (Ⅱ) 2,280円
- ・ 通院時情報連携加算 1か月に1回限度 570円
- ・ 退院・退所加算
カンファレンス参加無 連携1回 5,130円 連携2回 6,840円 連携3回 無し
カンファレンス参加有 連携1回 6,840円 連携2回 8,550円 連携3回 10,260円
- ・ 特定事業所医療介護連携加算 1か月つき 1,425円
- ・ ターミナルケアマネジメント加算 4,560円
- ・ 緊急時等居宅カンファレンス加算 2,280円
- ・ 初回加算 3,420円

(6) 利用料金及び居宅介護支援費[減算]

特定事業所集中減算	正当な理由なく特定の事業所に80%以上集中等 (指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型通所介護・指定福祉用具貸与)	1月につき200単位減算
-----------	--	--------------

運営基準減算	適正な居宅介護支援が提供できていない場合 運営基準減算が2月以上継続している場合算定できない	基本単位数の50%に減算
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、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	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算
高齢者虐待防止措置 未実施減算	虐待の発生又は再発を防止するための措置が講じられていない場合	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

4. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

(1) 当事業所相談窓口

相談窓口	we care 株式会社
担当者	宿谷 麗子 (しゅくや れいこ)
電話番号	03-5858-9347
対応時間	年間無休 24時間対応

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者およびサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果および具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくような理解を求めます。記録を台帳に保管し、再発防止を防ぐために役立てます。

(3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者よりの対応状況も正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、よりよいサービスが提供されるよう、十分な話し合い等を実施します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるようにします。苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止に役立てるため対応方針を協議し、記録します。苦情内容について改善されない場合は、利用者の意向を踏まえた他の事業所等の紹介を行います。

(4) 苦情申立機関が下記のとおり設置されております。

外部苦情相談窓口

江東区介護保険課	電話 番号	03-3647-9099
	ファックス番号	
東京都国民健康保険団体 連合会	電話 番号	03-6238-0177
	ファックス番号	

江戸川介護保険課	電話 番号	03-5662-0892
	ファックス番号	
墨田区介護保険課	電話 番号	03-5608-6544
	ファックス番号	

5. 事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のとおり対応を致します。

①事故発生時の報告

事故により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村（保険者）に報告します。

②処理経過及び再発防止策の報告

①の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を策定し市町村（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

6. 緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

7. 主治の医師および医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

①利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。

②また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

8. 秘密の保持

①事業者は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者および家族に関する秘密を、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。

③事業者は、利用者の家族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、当該家族の個人情報を用いません。

④事業者は、介護支援専門員および事業者の使用する者が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族等の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。

⑤①にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関す

る法律（平成 17 年法律 124 号）に定める通報ができるものとし、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ます。

9. 個人情報保護について

- ①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で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写量などが必要な場合は利用者の負担となります。）
- ②居宅サービス計画書の作成等をテレワークで行うに当たっては、適切なアセスメントやモニタリングが行われた上で実施する必要があることに留意します。事業所の管理者は、複数の事業所の管理者を兼務している場合も、その管理上支障が生じない範囲でテレワークを行うことが可能となります。管理者がテレワークを行い、介護事業所等を不在とする場合であっても、運営基準上定められた管理者の責務を果たす上で支障が生じないよう体制を整え、管理者および他の従業者に過度な業務負担が生じることのないよう留意します。運営基準上義務付けられている少なくとも 1 月に 1 回利用者に面接することにより行うモニタリングについて、オンラインで行う場合には、利用者の同意を得るとともに、利用者がテレビ電話装置等を用いた状態で十分に意思疎通を図ることができることを確認します。
- ③サービス担当者会議をオンラインで行う場合には、家族含む関係者間で対象者の現状を共有できるよう、また利用者・家族との意思疎通が十分にとれるよう留意します。
- ④事故発生時、利用者の状態の急変時、災害の発生時等、管理者がテレワークを行う場合における緊急時の対応について、あらかじめ対応の流れを定めておくとともに、必要に応じて管理者自身が速やかに出勤できるようにします。
- ⑤利用者やその家族に関する情報を取り扱う際は、特に個人情報の外部への漏洩防止や、外部からの不正アクセスの防止のための措置を講じます。
- ⑥上記に加えて、第三者が情報通信機器の画面を覗き込む、従業者・利用者との会話を聞き取るなどにより、利用者やその家族に関する情報が漏れることがないような環境でテレワークを行います。利用者やその家族に関する情報が記載された書面等を自宅に持ち帰って作業する際にも、情報の取り扱いに留意します。

10. 利用者自身によるサービスの選択と同意

- ①利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。
 - ・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求められます。
 - ・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。
 - ・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- ②末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が 1 ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の

状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

1 1. 事業継続計画について

- ①事業所は感染症や非常災害（テロ、洪水など）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為の、及び非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な対策を実施します。
- ②事業所は介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修や訓練および見直しを定期的の実施し、適宜業務継続計画の変更を行います。
- ③事業者は、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、基本報酬を減算となります。ただし、令和7年3月31日までの間、感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備及び非常災害に関する具体的計画の策定を行っている場合には減算を適用しません。

1 2. ハラスメント対策の強化

事業所は職場におけるハラスメント防止に向けた委員会の開催、指針の整備、相談体制の実施等を行う事とします。

1 3. 会議や多職種連携における ICT の活用

居宅介護支援事業者は、人材の有効及び指定居宅サービス事業者等との連携促進によるケアマネジメントの質の向上の観点から、以下の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とします。

- ア 利用者の同意を得ること。
- イ サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
 - i 利用者の状態が安定していること。
 - ii 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）。
 - iii テレビ電話装置等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、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。
- ウ 少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問すること。

1 4. 高齢者虐待防止の推進について

- ・虐待防止の為の対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果を従業員に周知。
- ・虐待防止の為の指針を整備。
- ・従業員に虐待防止の為の研修を定期的実施。
- ・上記に掲げる措置を適切に実施する為の担当者を置きます。

事業者は、利用者の権限、虐待の防止等をより推進する観点から、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に、基本報酬が減算となります。

15. 身体的拘束等の適正化の推進

事業者は、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と義務付けられます。

16. 【衛生管理および感染症対策について】

- ・清潔の保持および健康状態について、必要な管理を行います。
- ・事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努める。
- ・感染症の予防およびまん延防止の為の必要な対策を講じます。
(感染症予防およびまん延防止の為の委員会を開催し、その結果を従業員に周知)
(感染症予防およびまん延防止の為の指針を整備)
(介護支援専門員に対し、感染症予防およびまん延防止の為の研修を定期的実施)

17. 公正中立性の確保のための取組の見直し

事業者は、「前6か月に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護及び福祉用具貸与の各サービスの割合」と「前6か月に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護及び福祉用具貸与の各サービスにおける、同一事業者によって提供されたものの割合」に関して利用者に説明し、理解を得ることについて、令和6年度よりを居宅介護支援事業者の努力義務となります。

18. 厚生労働省「介護サービス情報公開システム」

[介護事業所・生活関連情報検索「介護サービス情報公表システム」\(mhlw.go.jp\)](https://www.mhlw.go.jp)

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたり利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。この証として本書2通を作成し、利用者、事業者が記名捺印の上、各自1通を保有するものとします。

居宅介護支援サービスの提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

事業者名 we care株式会社

事業者住所 東京都江東区大島3-27-20マスタビル1F

管理者 宿谷 麗子

説明者 宿谷 麗子 印

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、居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者氏名 _____ 印

代理人 _____ 印

住所：〒 _____

電話番号： _____

令和 6年 月 日

申請代行委任状

利用者及びその家族は、次に定める条件にあつて、必要最低限の範囲内で要介護認定等の申請代行業を希望します。

1. 申請代行の理由

利用者及びその家族等が申請書を提出することが困難な場合であつて申請代行業を依頼された場合

2. 申請代行する書類等の範囲

- ・ 要介護認定更新・変更申請書
- ・ その他()

3. 申請代行を行なう期間

- (1) 居宅介護支援契約の契約締結の日から、利用者の要介護認定または要支援認定（以下「要介護認定等」といいます）の有効期間満了日
- (2) 契約満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新される

令和 6年 月 日

事業者名 we care株式会社
事業所番号 1370806232
事業者住所 東京都江東区大島3-27-20マスダビル1F
代表者名 宿谷 麗子 印
FAX: 050-1270-4516
TEL: 03-5858-9347

利用者 _____ 印

代理人 _____ 印