

# 居宅介護支援サービス重要事項説明書

居宅介護支援のサービス提供の開始にあたり、当事業者が利用者ご本人さまに説明すべき事項は次のとおりです。

## 1 事業所の概要

### (1) 事業所

事業者の名称	居宅介護支援事業所 ゆうゆう
事業者の所在地	広島県東広島市西条町御園宇703番地
代表者名	管理者 土居野 享子
電話番号及びFAX番号	TEL(082)422-1220 FAX(082)423-2999
指定年月日及び指定番号	平成11年7月30日・3472500069
通常のサービス提供地域	東広島市、呉市

### (2) 職員体制

	常勤	非常勤	
管理者	1人	0人	
介護支援専門員	1人	0人	※管理者1人再掲

### (3) 営業日及びその時間

営業日	月曜日～金曜日まで ※緊急時にはこの限りでない	8:00～16:45
営業休止日	日曜日、祝祭日、8月14～15日、12月31日～1月3日	

## 2 居宅介護支援サービスの利用及び終了

### (1) 居宅介護支援サービスの利用

- ①当事業所へのご依頼に基づき担当者が訪問し、相談をお受けいたします。  
指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することの無いよう、公正中立に行います。
- ②前6ヶ月間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、福祉用具貸与の各サービスごとの利用割合について説明を行います。
- ③利用者様ご自身の心身の状態、自立生活を妨げている要因の分析など、生活全般の把握をさせていただいた上で、ご要望をお聞きしながら居宅サービス計画書原案を作成いたします。
- ④居宅サービス計画原案にご同意いただけたら、それぞれのサービス事業者を選択していただきます。サービス事業者の選択時には、複数の事業所の紹介を求め、居宅サービス計画原案に位置付けたサービス事業者等の選定理由について説明を求められます。
- ⑤サービスプランを実現するためにお選びいただいた介護サービス事業者の担当者との連携をとり、サービス担当者会議を開催します。
- ⑥最終的に作成した居宅介護サービス計画について、サービスの種類、内容、利用料についてご説明いたします。利用者様が内容を確認し、計画をご承認いただけましたら、居宅サービス計画等の書類をお渡しし、関係機関に計画書を提出いたします。
- ⑦各サービス利用開始後は、サービス利用状況の把握等のために毎月訪問にお伺いします。必要に応じて計画の修正と各サービス事業者への要望を承ります。

⑧要介護認定の更新の必要な利用者様には、認定の有効期間が終了する1ヶ月前には更新手続きをさせていただきます。

## (2) サービスの終了

①利用者様の都合で終了する場合、文書等で通知を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。

②当事業所のやむを得ない事情により契約を解除する場合、解約する理由を利用者様に文書等で通知した後、1ヶ月の予告期間をもって契約を解除することができます。その際は、他の居宅介護支援事業者をご紹介いたします。

③事業者は、利用者様及びご家族等が本契約を継続し難いほどの背信行為をなし、事業者の申し入れにもかかわらず改善されない場合は、文書により2週間の予告期間をもって契約を解約します。

## ④自動的に終了する場合

次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了いたします。

ご利用者様が介護保険施設に入所または入院をされた場合

ご利用者様が要介護認定の結果「非該当」と判定された場合

ご利用者様がお亡くなりになられた場合

## 3 利用料金

(1) 1ヶ月あたりの居宅介護支援サービスの利用料は下記のとおりです。

要介護状態または要支援状態として認定された人は、介護保険で全額給付されますので自己負担はありません。

居宅支援Ⅰ1（要介護1・2）	1086 単位/月
居宅支援Ⅰ2（要介護3・4・5）	1411 単位/月
居宅支援初回加算	300 単位/初回月
居宅支援入院時情報連携加算Ⅰ	250 単位/月
居宅支援入院時情報連携加算Ⅱ	200 単位/月
居宅支援退院退所加算Ⅰ1	450 単位/回（入院入所中）
居宅支援退院退所加算Ⅰ2	600 単位/回（入院入所中）
居宅支援退院退所加算Ⅱ1	600 単位/回（入院入所中）
居宅支援退院退所加算Ⅱ2	750 単位/回（入院入所中）
居宅支援退院退所加算Ⅲ	900 単位/回（入院入所中）
通院時情報連携加算	50 単位/月
居宅支援緊急時カンファレンス加算	200 単位/月（2回限度）
居宅支援ターミナルケアマネジメント加算	400 単位/月

※1 単位=10.21 円（7級地：東広島市）で計算

ただし、保険料の滞納などにより、法定代理受領ができなくなった場合、いったん上記の金額をお支払いいただき、当事業者からはサービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書を後日、保険者（市町村役場）の窓口に提出することにより、全額払い戻しが受けられます。

## (2) キャンセル（解約）料

居宅介護支援契約を解約した際のキャンセル（解約）料はいただきません。

#### 4 苦情の申し立てについて

事業所として苦情に関する相談窓口を設けています。事業所で作成した居宅介護サービス計画に関する苦情、あるいは計画に基づいて実施されたサービスに対する苦情等がございましたら、ご遠慮なく申し出てください。

措 置 の 概 要	
1	<p>利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口、担当者の設置</p> <p>○苦情受付担当者 本田元昭（当法人 事務部長）</p> <p>○苦情処理責任者 土居野享子（当居宅 管理者）</p> <p>○第三者委員 中司登志美（福山平成大学 教授）</p> <p>連絡先：医療法人社団二山会 東広島市西条町御園宇703番地 Tel082（423）2726</p> <p>受付時間：日祝を除いた 午前8時～午後4時45分</p>
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>別紙苦情処理要綱に基づき苦情処理を実施。</p> <p>詳細については、別紙苦情処理要綱を参照のこと。</p>
3	<p>苦情があったサービス事業者に対する対応方針等</p> <p>基本姿勢としては、利用者の立場にたち公正・中立に対応する。</p> <p>その対応に当たっては、次の手順で行う。</p> <p>（手 順）</p> <p>①介護サービスに関する苦情等の事実確認を当該サービス事業者に対して行う。</p> <p>②事実確認に基づき、その苦情内容を整理し、当該サービス事業者と苦情に対する改善についての話し合いを行う。</p> <p>③苦情内容あるいは当該サービス事業者の苦情への対応姿勢に応じ 広島県国民健康保険団体連合会、市町（保険者）、広島県等関係団体、関係機関と連携し、必要な対応を講じる。</p> <p>東広島市役所 介護保険課：東広島市西条栄町8-29 Tel082（420）0937</p> <p>呉市役所 介護保険課：呉市中央4丁目1番6号 Tel0823（25）3136</p> <p>国民健康保険団体連合会 介護保険課：広島市中区東白島町19-49 国保会館 Tel082（554）0783</p> <p>※いずれも対応可能時間は午前8時30分～午後5時15分（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）となっております。</p> <p>④苦情申し立て人に対して、事実確認とそれに対する対応策を伝え、必要な手続きに結び付けるとともに、その支援を行う。</p>
4	<p>その他参考事項</p> <p>①医療法人社団二山会 苦情解決要綱</p> <p>②苦情受付書</p> <p>③苦情解決報告書</p>

## 5 事故発生時の対応

- 1 事業者は、利用者様に対するサービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、市町の関係窓口に連絡を行なうとともに、必要な措置をとります。
- 2 事業者は、事故状況や行った処置については記録を行います。
- 3 事業者は、利用者様に対するサービスの提供に伴って、事業者の責に帰すべき事由により、利用者様に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。ただし、利用者様またはご家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

## 6 秘密保持

- 1 事業者は、業務上知り得た利用者様及びご家族に関する情報は、契約期間及び契約終了後も正当な理由なく第三者に漏らしません。
- 2 居宅サービス提供のためのサービス担当者会議及びサービス提供機関に対して、必要な情報を提供するにあたっては、利用者様の同意に基づき行います。

## 7 その他の重要事項について

- (1) 職員は常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでもその提示をお求めください。
- (2) ご利用にあたって、介護保険被保険者証を確認させていただきます。
- (3) 利用者様が入院する場合には、担当の介護支援専門員の氏名や連絡先を入院先に伝えることについてご協力ください。

以上については、担当 \_\_\_\_\_ が説明させていただきました。

令和      年      月      日

居宅介護支援事業所 ゆうゆう  
管理者      土居野 享子      印

居宅介護支援事業所ゆうゆうにおいて、居宅介護支援サービスを受けるにあたっての重要事項について説明を受け、内容については同意します。

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

住 所 \_\_\_\_\_

代理人 \_\_\_\_\_ (続柄 \_\_\_\_\_) 印

住所 \_\_\_\_\_

# 居宅介護支援サービス利用契約書

この契約書は、  
様（以下、利用者様といいます）に対して居宅介護支援事業所ゆうゆう（以下、事業者といいます）が居宅介護支援サービスを提供するにあたっての条件等を定めたものです。

## 第1条 契約の目的

事業者は、介護保険法等関連法令及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、居宅サービス計画の作成を支援し、適切な介護サービスが提供されるようにサービス提供事業者、保険者等との連絡調整その他の便宜を図ります。

## 第2条 契約期間

- 1 この契約の期間は令和 年 月 日から、利用者様の要介護（以下、要介護認定等といいます）の有効期間満了日までとします。
- 2 契約満了日までに利用者様から契約終了のお申し出がない限り、契約期間は次の要介護認定等の有効期間満了日まで自動更新されるものとします。

## 第3条 サービス担当者

事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を担当者として、居宅サービス計画の作成を支援します。

## 第4条 居宅介護支援サービスの提供方法・内容

- ① 利用者様の居宅を訪問し、相談をお受けいたします。  
指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することの無いよう、公正中立に行います。
- ②前6ヶ月間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、福祉用具貸与の各サービスごとの利用割合について説明を行います。
- ③居宅サービス計画の策定にあたって、ご要望をお聞きしながら提供される居宅サービスの目標、達成時期、サービス提供上の留意点を明記した居宅サービス計画原案を作成します。
- ④居宅サービス計画原案に同意いただけたら、各々のサービス事業者を選択していただきます。サービス事業者の選択時には、複数の事業所の紹介を求めること、居宅サービス計画原案に位置付けたサービス事業者等の選定理由について説明を求めることができます。
- ⑤サービスプランを実現するためにお選びいただいた介護サービス事業者の担当者と連携をとり、介護サービス担当者会議を行います。
- ⑥最終的に作成した居宅サービス計画について、サービスの種類、内容、利用料等についてご説明いたします。利用者様が内容を確認し、計画をご承認いただけましたら、居宅サービス計画等の書類をお渡しし、関係機関に計画書を提出いたします。
- ⑦サービス計画作成後も、サービス利用状況の把握等のため、毎月訪問にお伺い致します。その際、利用者様の心身の状態の変化等に応じて、居宅サービス計画の変更、要介護認定

区分変更申請の支援等の対応を利用者様の同意を得た上で行います。

## 第5条 要介護認定更新等の援助

事業者は、利用者様が要介護認定を受けられていない場合には、認定申請手続きの支援を行います。また、要介護認定の更新が必要な場合、または状態の変化に伴う要介護認定区分の変更が必要な場合には、申請手続きの代行を行います。

## 第6条 施設入所への支援

事業者は、利用者様が介護保険施設への入所または入院を希望された場合には、介護保険施設のご紹介、その他の必要な支援を行います。

## 第7条 利用料

- 1ヶ月あたりの居宅介護支援サービスの利用料については、介護保険法により事業者に対して介護保険給付が支払われるため自己負担はありません。

居宅支援Ⅰ1（要介護1・2）	1086 単位/月
居宅支援Ⅰ2（要介護3・4・5）	1411 単位/月
居宅支援初回加算	300 単位/初回月
居宅支援入院時情報連携加算Ⅰ	250 単位/月
居宅支援入院時情報連携加算Ⅱ	200 単位/月
居宅支援退院退所加算Ⅰ1	400 単位/回（入院入所中）
居宅支援退院退所加算Ⅰ2	600 単位/回（入院入所中）
居宅支援退院退所加算Ⅱ1	600 単位/回（入院入所中）
居宅支援退院退所加算Ⅱ2	750 単位/回（入院入所中）
居宅支援退院退所加算Ⅲ	900 単位/回（入院入所中）
通院時情報連携加算	50 単位/月
居宅支援緊急時カンファレンス加算	200 単位/月（2回限度）
居宅支援ターミナルケアマネジメント加算	400 単位/月

※1 単位＝10.21 円（7 級地：東広島市）で計算

- 2 ただし、介護保険料未納等の理由により、いったん上記金額の全額をお支払いいただく場合があります。その場合は、事業者は利用者様に対してサービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書を後日、保険者（市町村役場）の窓口へ提出することにより、全額払い戻しを受けられます。

## 第8条 契約の終了

- 1 利用者様が、当契約の解約を希望される場合は、1 週間の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除することができます。
- 2 当事業所のやむを得ない事情により契約を解除する場合、解約する理由を利用者様に文書等で通知した後、1 ヶ月の予告期間をもって契約を解除することができます。その際は、他の居宅介護支援事業者をご紹介いたします。
- 3 事業者は利用者様及びご家族等が、本契約を継続し難いほどの背信行為をなし、事業所の申し入れにもかかわらず改善されない場合は、文書により2 週間の予告期間をもって契約を解約します。
- 4 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

- ①利用者様が介護保険施設へ入所または入院された場合。
- ②利用者様の要介護状態区分が、非該当（自立）と判定された場合。
- ③利用者様がお亡くなりになられた場合

## 第9条 相談・苦情対応

事業者は、居宅介護支援事業所ゆうゆうの事務所に相談、苦情に対応する窓口を設けております。居宅介護サービス計画、介護支援サービス等に関する要望や苦情がございましたら、ご遠慮なく申し出て下さい。

措 置 の 概 要	
1	<p>利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口、担当者の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○苦情受付担当者 本田元昭（当法人 事務部長）</li> <li>○苦情処理責任者 土居野享子（当居宅 管理者）</li> <li>○第三者委員 中司登志美（福山平成大学 教授）</li> </ul> <p>連絡先：医療法人社団二山会  東広島市西条町御園宇703番地  Tel082（423）2726</p> <p>受付時間：日祝を除いた 午前8時～午後4時45分</p>
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順  別紙苦情処理要綱に基づき苦情処理を実施。  詳細については、別紙苦情処理要綱を参照のこと。</p>
3	<p>苦情があったサービス事業者に対する対応方針等  基本姿勢としては、利用者の立場にたち公正・中立に対応する。  その対応に当たっては、次の手順で行う。</p> <p>（手 順）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①介護サービスに関する苦情等の事実確認を当該サービス事業者に対して行う。</li> <li>②事実確認に基づき、その苦情内容を整理し、当該サービス事業者と苦情に対する改善についての話し合いを行う。</li> <li>③苦情内容あるいは当該サービス事業者の苦情への対応姿勢に応じ  広島県国民健康保険団体連合会、市町（保険者）、広島県等関係団体、関係機関と連携し、必要な対応を講じる。</li> </ul> <p>東広島市役所 介護保険課：東広島市西条栄町8-29  Tel082（420）0937</p> <p>呉市役所 介護保険課：呉市中央4丁目1番6号  Tel0823（25）3136</p> <p>国民健康保険団体連合会 介護保険課：広島市中区東白島町19-49国保会館  Tel082（554）0783</p> <p>※いずれも対応可能時間は午前8時30分～午後5時15分（土曜、日曜、祝日、年末年始を除く）となっております。</p>
4	<p>④苦情申し立て人に対して、事実確認とそれに対する対応策を伝え、必要な手続きに結び付けるとともに、その支援を行う。</p> <p>4 その他参考事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①医療法人社団二山会 苦情解決要綱</li> <li>②苦情受付書</li> <li>③苦情解決報告書</li> </ul>

## 第10条 損害賠償

- 1 事業者は、利用者様に対するサービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、市町村関係窓口へ連絡を行なうとともに、必要な措置をとります。
- 2 事業者は、事故状況や行った処置については記録を行います。
- 3 事業者は、利用者様に対するサービスの提供に伴って、事業者の責に帰すべき事由により、利用者様に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。  
ただし、利用者様またはご家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

## 第11条 個人情報の取り扱い

- 1 事業者は、業務上知り得た利用者様及びご家族に関する情報は、契約期間及び契約終了後も正当な理由なく第三者に漏らしません。
- 2 居宅サービス提供のためのサービス担当者会議及びサービス提供機関に対して、必要な情報を提供するにあたっては、利用者様の同意に基づき行います。

## 第12条 記録の整備、閲覧

- 1 事業者は、利用者様に対する介護支援サービスの提供に際して作成した記録、書類を完了日より5年間保存します。
- 2 事業者は、利用者様の居宅介護支援サービスに関する記録、書類の閲覧、謄写には応じます。

## 第13条 契約外条項

本契約に定めのない事項については、介護保険法等関係法令の定めるところを尊重し、利用者様及び事業者の協議により定めます。

本契約を証するため、利用者様、事業者は署名または記名押印の上、本契約書を2通作成し、利用者様、事業者各一通を保有します。

令和 年 月 日

私は、この契約書にもとづく居宅介護支援サービスの利用を申し込みます。

サービス利用者

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

住 所 \_\_\_\_\_

電 話 \_\_\_\_\_

代理人

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

住 所 \_\_\_\_\_

電 話 \_\_\_\_\_

(利用者様との続柄 \_\_\_\_\_ )

私は、居宅介護支援の事業者として、利用者様の申込みを受託し、この契約書に定める各種サービスを、誠実に責任をもって行ないます

事業者 居宅介護支援事業所 ゆ う ゆ う

(事業所番号 3472500069)

住 所 広島県東広島市西条町御園宇703番地

代表者 管理者 土居野 享子 印

電 話 (082) 422-1220