

## 重要事項説明書（居宅介護支援）

### 1. 事業者の概要

事業者（法人）名	株式会社日本ドライ		法人種別	営利法人
代表者	役職名	代表取締役	氏名	本田 久博
所在地 電話番号	住所 〒116-0001 東京都荒川区町屋 1-27-5 TEL 03-3895-4197 FAX 03-3895-4198			
事業内容	シルバー事業、環境衛生事業			
法人の沿革・特色	1952年にクリーニング業として設立。 現在は「福祉」「生活」「衛生」「清潔」の各分野において、相互連携しながら持続可能なサービスの提供を推進し、社会貢献する企業の実現を目指す。			
法人が所有する事業所の種類・数	シルバー事業本部 介護用品のスマイル 8営業所 居宅介護支援のエール・ケア 2営業所 環境衛生事業本部 直販営業部 3支店 メンテナンス事業部 1営業所 営業推進部 1営業所 生産管理部 2工場			

### 2. 事業所の概要

事業所の名称	エール・ケア荒川営業所			
所在地 電話番号	住所 〒116-0001 東京都荒川区町屋 1-27-5 2階 TEL 03-6240-8662 FAX 03-6240-8667			
事業所番号	1371803972	指定取得日	2014年 9月 1日	
管理者名	荒山 拓也			
事業の目的	介護保険制度下において要介護高齢者、要支援高齢者に居宅支援サービスを提供する。			
運営の方針	利用者が要介護、要支援状態となった場合においても可能な限りその居宅で能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう介護支援事業を行う。			
第三者評価の実施状況	無し			
研修の実施状況	区市町村主催研修へ参加			

### 3. 事業所の職員体制

職種	資格	常勤	非常勤	業務内容
管理者	主任介護支援専門員	1名		業務実施状況把握、事業全般

介護支援専門員	介護支援専門員	1名		居宅支援サービス事業全般を行う
事務員		1名		介護用品のスマイル荒川営業所兼務

#### 4. 事業の実施地域

実施地域	荒川区、墨田区、台東区
------	-------------

#### 5. 営業日時

営業日	営業時間	休日	休日の緊急連絡方法
月曜日～金曜日	8:30～17:30	12月30～1月3日 当社カレンダーに準ずる	転送電話にて対応

#### 6. サービスの内容

- (1) 担当ケアマネジャーが、利用者の要望を聞き、心身の状況に合わせて、サービスの種類と回数その組み合わせを考え、ケアプランを作成します。
- (2) 関係する事業者と利用者及び家族とサービス担当者会議を開きます。
- (3) モニタリングを行い、変化に応じてケアプランの変更を行います。

#### 7. 居宅介護支援の流れ

居宅介護支援提供の統一した流れは以下のとおりです。

居宅介護受付	地域包括支援センター、病医院などの医療機関、利用者又はその家族から来所又は電話による居宅介護サービスの利用の受付、来所又は電話等による聞き取りから介護保険利用の相談を受け付けます
訪問日程調整	自宅に訪問し介護保険の説明等を行うための日程調整をします
介護保険制度の説明	介護保険制度の利用の説明、各事業内容の説明と実施できない内容の理解、介護度による介護の制限、他の制度の併用の時の優先、要支援・要介護の目的の違い
ケアマネの決定	ケアマネの利用の有無、担当ケアマネの決定、ケアマネの業務の説明
契約等	契約、重要事項、個人情報の説明と契約(※1)
アセスメント	介護保険を利用するに至った経緯の聴取、介護保険制度の利用によって改善したい課題の聴取(主訴の聴取)、介護保険証内容、家族構成、経済状況、他の制度の利用の有無と内容、緊急連絡、既往歴、生活歴、通院する医療機関、現在の服薬内容、住宅環境の調査、フェイスシート作成
心身機能評価	日常生活動作の評価、日常生活周辺動作の評価、認知機能その他の評価
居宅サービス計画作成・確定	心身機能評価の要約、課題抽出、第一票、第二票、第三票の作成、介護保険利用点数等の把握、医療機関との連携、作成した居宅サービス計画の承諾
情報の入手	施設からの退所、病医院からの退院に向けて居宅介護の情報の入手
事業者調整	計画に適正な事業者の選定、事業者の利用実施について契約確認等調整
サービス担当者会議	関係する事業者と利用者並びにその家族で会議を実施(※2)
サービスの提供	各事業者の援助開始

モニタリング	毎月 1 回以上訪問し心身の状態の観察・把握、支援事業者の計画遂行状況、対応する援助内容の適正化の把握
再計画の作成	モニタリングまたは、前回の計画により期限が終了する場合の再度計画の作成、介護予防の場合は計画は 3 ヶ月未満ごとに見直しし計画を作成する
給付管理	毎月月末に利用した援助内容に対し適正な点数を確認、翌月 10 日までに国民健康保険連合会に提出、要支援者の利用の場合は翌月 7 日までに地域包括支援センターに提出
更新手続等	心身の著しい機能変化により介護度を変更する場合の申請、認定更新のための申請 福祉用具、住宅改造による介護保険制度の補助の申請
施設の照会	特別養護老人施設・老人保健施設等の施設の照会
予防介護利用	予防介護利用者は管轄する地域包括支援センターの委託により連携をもって実施します

- ※1 前 6 月間に事業所において作成されたケアプランの総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下訪問介護等とする）がそれぞれ位置付けられたケアプランの数が占める割合、前 6 月間に事業者において作成されたケアプランに位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合（上位 3 位まで）等につき利用者に対し別紙 1 に定める内容の説明を行います。
- ※2 利用者やその家族に対して、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや当該事業所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を説明します。
- ※3 サービス担当者会議は、テレビ電話装置等を活用して行うことができますものとします。ただし、利用者又はその家族が参加する場合、当該利用者等の同意を得て行います。

8. 訪問頻度の目安：毎月 1 回以上訪問します。

## 9. 身分証明書の携行

介護支援専門員及びサービス提供担当者等は身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又は、その家庭から求められた時は提示を行います。

## 10. 緊急対応・連絡

- (1) 訪問したときに、利用者が緊急を要するような状態、怪我をしており医療機関に搬送しなければならないときは家族への連絡前に救急対応することがあります。
- (2) 上記の場合、緊急対応のあと、家族又は緊急連絡先に連絡します。

## 11. 利用料金

- (1) 要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。  
※保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、1 ヶ月につき要介護度に応じて所定の金額をいただき、当社からサービス提供証明書を発行いたします。  
このサービス提供証明書を後日利用者の市区町村の窓口へ提出しますと、全額払戻を受けられます。
- (2) 交通費：前記 4 のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費が必要です。
- (3) 解約料：当居宅介護支援事業所の解約にかかる料金は発生しません。

※居宅介護支援サービス料金については別紙参照（別紙 3）

## 12. サービス利用法

## (1) 居宅介護支援の解約

### ① 利用者の都合でサービスを終了する場合

要介護から要支援に介護度が変わった場合。なお、その後要介護に変更したときは、新たに契約することになります。

### ② 当事業者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ございます。その場合は、終了 30 日前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介いたします。

### ③自動終了：以下の場合、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合

### ③ その他

利用者やご家族などが当事業者や当事業者の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

## 13. 経過措置期間のある取組について

別紙 2 に定める項目について、国の経過措置期間内に取組を行います。

## 14. 個人情報の保護について

当該事業所は、利用者等の個人情報適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

- ①当該事業所の従業員は介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ②当該事業所の従業員であったものは、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ③当該事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくはご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

当該事業所が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

## 15. サービス内容等に関する苦情・相談について

サービスの内容等に関する苦情・相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。

【事業者の窓口】	所在地 東京都荒川区町屋 1-27-5 2階
エール・ケア荒川営業所	TEL 03-6240-8662 FAX 03-6240-8667 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30
【区市町村の窓口】	所在地 東京都荒川区荒川 2-2-3
荒川区役所介護保険課	TEL 03-3802-3111 受付時間 8:30～17:15
【国民健康保険連合会】	所在地 東京都千代田区飯田橋 3-5-1 11階
東京都国民健康保険 団体連合会	TEL 03-6238-0177 受付時間 9:00～17:00

## 16. 記録の保管について

### (1) 用紙で保管する場合

- ・鍵のかかる保管場所に保管します。外部に持ち出す場合は、持ち出し記録簿に記入し、管理します。
- ・保管期間は個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日から 2 年間、請求にかかる資料とその請求の根拠となる記録は 2 年間保管をします。
- ・保管期間が終了した書類についてはシュレッダーにかけた上で破棄します。

### (2) 電子媒体で保管する場合

- ・利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、利用者のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。
- ・データの閲覧、利用に関して、データアクセス時にパスワードを要求する等のセキュリティを設定し、許可された者のみがアクセスできるようにします。
- ・外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。
- ・記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付が本人及び家族に限り可能です。

## 17. 担当の介護支援専門員

あなたを担当する介護支援専門員は 荒山 拓也 ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡を致します。

## 18. 損害賠償

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者はその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置

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場合があります。

#### □ 虐待の防止について

当該事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のために、以下の対策を講じます。

##### ① 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	荒山 拓也
-------------	-------

##### ② 虐待の防止のための指針の整備をします。

③ 虐待の防止のための対策を検討する委員会（「虐待防止検討委員会」）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。

④ 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。

⑤ サービスの提供中に、養介護施設従事者又は養護者（家族・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。

#### □ 職場におけるハラスメントの防止

（1）職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」）の内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発を行います。

（2）相談（苦情を含む）に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口（15. サービス内容等に関する苦情・相談についてに記載）をあらかじめ定め、従業員、利用者等に周知を行います。

（3）利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントにあたっては、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、被害者への配慮のための取組及び被害防止のための取組の実施を行います。

#### □ 業務継続計画の策定

感染症や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提供を受けられるよう、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（以下「業務継続計画（BCP）」）を策定するとともに、BCP に従い、介護支援専門員その他の従業員に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を整備し、実施します。

#### □ 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症が発生し、又はまん延しないように講ずるべき措置について整備し、実施に努めます。

##### （1）感染対策担当者の設置をします。

感染対策担当者	荒山 拓也
---------	-------

（2）感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備をします。

（3）感染対策委員会をおおむね6月に1回以上、定期的で開催します。

（4）感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練等を行います。