

居宅介護支援事業所ひがし野 重要事項説明書

令和7年1月1日現在
有限会社ノリテック

この重要事項説明書は、お客様が、弊社の運営する居宅介護支援事業所ひがし野の指定居宅介護支援をご利用されるに際し、あらかじめお客様やご家族に対して、事業の目的や運営の方針等の重要事項についてお知らせするために作成しているものです。

また、これらの重要事項は、松山市の条例に基づき、事業所内にも掲示しています。

なお、以下の説明では、「お客様」を「利用者」、「弊社」を「事業者」、「指定居宅介護支援事業所ひがし野」を「事業所」としておりますので、ご了承ください。

1 事業者の概要

- (1) 名称 有限会社ノリテック
- (2) 所在地 〒790-0852 松山市石手2丁目5番11号
- (3) 電話番号 089-914-3300 (代表)
- (4) 代表者 代表取締役 今井 典子
- (5) 資本金 5,000千円
- (6) 事業内容 グループホーム、認知症対応型デイサービス、地域密着型デイサービス、デイサービス、訪問介護、居宅介護支援事業所、サービス付き高齢者向け住宅、介護用品販売、介護福祉士実務者養成研修施設 等

2 事業所の概要 (運営規程第3条参照)

- (1) 名称、所在地、送迎サービスを提供できる地域等

事業所名	居宅介護支援事業所 ひがし野
所在地	〒790-0852 松山市石手2丁目5番地11号
電話番号、ファックス番号	電話 089-914-3300、ファックス 089-914-3303
指定年月日、事業者番号	(当初)平成21年4月1日、第3870107269号(6年間) (更新)令和3年4月1日、(同上)
サービスの種類	居宅介護支援(ケアマネジメント)
サービス対象	要介護の認定を受けた方
通常の事業の実施地域	松山市(島しょ部を除く)、東温市、松前町及び砥部町
第三者評価の実施の有無	無

3 居宅介護支援の内容及び提供方法 (運営規程第6条第1項、第7条参照)

- (1) 居宅介護支援の内容

当事業所が提供するサービスは、居宅介護支援(ケアマネジメント)です。この「居宅介護支援(ケアマネジメント)」とは、介護保険法に定める介護サービスの提供に先立

って、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成するものです。その計画の作成に当たっては、利用者の心身の状況を把握、分析し、利用者のご家族の希望を確認します。そして、利用者ができるだけ自立した生活を送ることができるよう計画を作成します。また、作成した計画に従って適切な介護サービスが提供されるよう、介護サービスを提供する事業者と連絡、調整を行います。こうした一連の業務を居宅介護支援と言います。

(2) 居宅介護支援の提供方法

① 利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状態等を適切な方法により調査します。

＊ 調査の方法は、「MDS－HC」又は「ケアマネジメント実践記録様式」を採用しています。

MDS－HC：在宅のケアプラン作成のための、課題分析手法の一つです。特徴としては、課題分析からケアプラン上の留意点、ケア目標などの目指すべき目標や到達点が明確になる構造になっていることです。

ケアマネジメント実践記録様式：課題分析を行うための様式の一つです。課題分析の内容が最も広範囲かつ細部におよび、「本人・家族等の意見・要望」と「課題分析の担当者が判断した問題」を記述するスペースがあり、包括的なニーズ把握に効果的といわれています。

② 調査の結果と利用者や家族の希望を踏まえ、介護サービスを適切に提供するための計画「居宅サービス計画」を作成します。

③ 毎月1回以上、居宅を訪問し、介護サービスの提供状況や心身の状態、環境等を継続的に把握し管理します。

④ 次の事項についてお手伝いします。

ア 居宅サービス計画や介護サービスについての希望や苦情等の窓口となり解決します。

イ 利用者の要介護（要支援）認定の申請の手続きをお手伝いします。

ウ 介護保険施設への入所を希望される場合は仲介します。

(3) 複数の指定居宅介護サービス事業者等の紹介の希望等

① 利用者は、複数の指定居宅介護サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。

② 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者等の選定理由について説明を求めることができます。

4 事業の目的及び運営の基本方針（運営規程第1、2条参照）

(1) 事業の目的

居宅介護支援は、要介護状態にある利用者が、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営めることを目的とします。

(2) 運営の方針

- ① 利用者の心身の状況や環境、希望に応じた適切な介護サービスが総合的、効率的に提供されるよう配慮します。
- ② 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、公正中立に行います。
- ③ 関係市町、地域の保健、医療、福祉サービスとの綿密な連携に努めます。
- ④ 利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう医療サービスとの連携に配慮します。
- ⑤ 居宅介護支援の質の評価を自ら行い、常にその改善を図ります。
- ⑥ 職員は、事業者の理念である「誠心誠意」を念頭に、笑顔で対応します。

* 事業者の理念「誠心誠意」は、次のとおりです。

理念「誠心誠意」	
一、	人のために社会のためにそして自分自身のために真心を尽くします。
一、	利用者様を人生の先輩として尊敬し、その人らしい生活を提供します。
一、	職員同士が尊重しあい、助け合い、チームワークを大切にします。
一、	仕事に誇りを持ち、向上心を持って従事します。
一、	職員と職員の家族を守り大切にします。

(3) 前6か月間に作成したケアプランにおける訪問介護等の利用状況

前6か月間（前期（3月1日から8月末日）又は後期（9月1日～2月末日））に当事業所で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、福祉用具貸与の利用状況は、別紙1「前6か月間に作成したケアプランにおける通所介護等の利用状況」のとおりです。

5 職員の職種、員数及び職務内容（運営規程第4条参照）

職種、員数	職務の内容
管理者 1名	介護支援専門員の管理、利用申込みの調整、業務の管理を一元的に行います。
介護支援専門員 2名以上	居宅サービス計画を作成するとともに、当該計画に基づくサービスの提供が確保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。

6 営業日及び営業時間（運営規程第5条参照）

営業日	月曜日から金曜日まで。 ただし、祝日及び12月31日から1月2日までを除きます。
営業時間	午前8時20分から午後5時20分まで。 ただし、電話により24時間常時連絡が可能です。（電話 089-914-3300）

7 利用料、その他の費用の額（運営規程第6条第1項第2～5号参照）

(1) 利用料

指定居宅介護支援では、通常の場合、利用者にお支払いいただく利用料は発生しません。介護保険の対象となる介護サービス利用料に利用者負担額がないこと、及び介護保険の対象外となるその他の費用（下記（２）参照）が通常は発生しないことによるものです。

なお、介護保険の対象となる介護サービス利用料は、事業者が代理受領により市町から直接受領します。

- * 利用者による保険料の滞納等により代理受領が受けられない場合には、利用者に利用料全額をお支払いいただきます。その際には、指定居宅介護支援提供証明書を発行しますので、市町の介護保険窓口はその証明書を提出されれば後日払い戻しを受けることができます。
- * 利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準により市町において算定されます。計算方法は、基本的には、次のA表の額に、B表の加算、減算項目を加減算して計算されます。

A表（居宅介護支援費）

（1月につき）

利用者の要介護区分	ケアマネジャー1人当たりの利用者数		
	45人未満	45～60人未満	60人以上
要介護1、2	10,860円	5,440円	3,260円
要介護3～5	14,110円	7,040円	4,220円

B表（主な加算、減算項目）

（1月につき）

項目	加算、減算
運営基準減算（注1）	所定単位数の50/100減算 基準減算が2か月以上継続している場合は、所定単位数は算定しない
特定事業所集中減算（注2）	月2,000円減算
初回加算（注3）	月3,000円加算
入院時情報連携加算（注4）	(I) 1月につき2,500円 (II) 1月につき2,000円
通院時情報連携加算（注5）	1回につき500円（1月に1回を限度）
退院・退所加算（注6）	(I) イ（入院・入所期間中1回を限度）4,500円 (I) ロ（入院・入所期間中1回を限度）6,000円 (II) イ（入院・入所期間中1回を限度）6,000円 (II) ロ（入院・入所期間中1回を限度）7,500円 (III) （入院・入所期間中1回を限度）9,000円
緊急時居宅カンファレンス加算（注7）	2,000円（1月に2回を限度）

同一建物に居住する利用者への ケアマネジメント（注8）	所定単位の95%を算定
--------------------------------	-------------

（注1）運営基準減算は、居宅介護支援の業務が適切に行われない次のような場合に算定します。

- ① 指定居宅介護支援の提供の開始に際して、あらかじめ所要事項について利用者
に文書を交付して説明を行っていない場合
- ② 居宅サービス計画の新規作成及びその変更にあたって、所要回数の利用者の居
宅訪問やサービス担当者会議の開催、居宅サービス計画について利用者の同意
を得て利用者等に交付していない場合
- ③ 居宅サービス計画の新規作成時や、利用者の要介護更新認定、要介護状態区分
変更認定を受けた際にサービス担当者会議等を行っていない場合
- ④ 居宅サービス計画の作成後、所要の実施状況の把握（モニタリング）を行って
いない場合

（注2）特定事業所集中減算は、事業所において前6か月間に作成した居宅サービス計画
に位置付けた訪問介護サービス等の提供総数のうち、同一の訪問介護サービス等に
係る事業者によって提供されたものの占める割合が80%を超える場合に算定しま
す。

（注3）初回加算は、新規に居宅サービス計画を作成する利用者又は要介護状態区分が2
区分以上変更された利用者に対し、指定居宅介護支援を行った場合に算定します。

（注4）入院時情報連携加算は、利用者が病院又は診療所に入院される際に、当該病院又
は診療所に対して利用者の心身の状況や生活環境等必要な情報を提供した場合に算
定します。同加算のうち（Ⅰ）は、利用者が入院された日に提供した場合に算定しま
す。ただし、入院日以前の情報提供を含みます。営業時間終了後又は営業日以外の
日に入院した場合は、入院日の翌日を含みます。（Ⅱ）は、入院された日の翌日又は
翌々日に提供した場合に算定します。ただし、営業時間終了後に入院された場合で
あって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合には、その翌日を含みま
す。

（注5）通院時情報連携加算は、利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診
察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して利用者の
心身の状況や生活環境等の利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師又
は歯科医師等から利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計
画に記録した場合に算定します。

（注6）退院・退所加算は、利用者が退院又は介護保険施設等から退所され、居宅におい
て居宅サービス等を利用される場合に、当該病院や施設の職員と面談し、必要な情
報提供を受けた上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する
調整を行った場合に算定します。その面談の方法や回数に応じて、（Ⅰ）イから（Ⅲ）
までのいずれかを算定します。

（注7）緊急時居宅カンファレンス加算は、病院又は診療所の求めにより、医師又は看護

師等と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に算定します。

(注8) 同一建物に居住する利用者へのケアマネジメントは、利用者が当事業所の所在する建物と同一の建物に居住されている場合や、20人以上の利用者が同一の建物に入居している場合に算定します。

(2) その他の費用の額

交通費	<p>利用者のご希望により通常の事業の実施地域以外の場所（上記2-(1)参照）を訪問して居宅介護支援を行う場合に、それに要した交通費を利用者にお支払いいただきます。</p> <p>* 計算方法：通常の事業の実施地域を超える地点から再びその地点に戻るまでに要する車の走行距離を1km当たり30円として計算します。</p> <p>* 交通費が必要となる場合には、事前に利用者へ説明し納得を得て実施します。</p>
-----	--

8 事故発生時の対応（運営規程第9条参照）

- (1) 居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに関係市町、利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 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。
 - * 事業所は、損害保険ジャパン株式会社の損害賠償保険に加入しています。

9 苦情処理（運営規程第10条参照）

- (1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。いただいた相談や苦情については、お客様相談窓口で内容や原因を確認し方針を決定し迅速に対応するとともに、対応状況を苦情報告書に記録し5年間保存します。

お客様相談窓口

担当者：今井典子(代表取締役)、今井勇治(専務取締役)

電話番号：089-914-3300

受付時間：午前8時20分～午後5時20分（営業時間内）

- (2) 次の公的機関においても相談や苦情申立てができます。

松山市指導監査課	<p>所在地：松山市二番町4-7-2</p> <p>電話番号：089-948-6968</p> <p>受付時間：月～金曜日8:30～17:15（祝日除く）</p>
愛媛県国民健康保険団体連合会	<p>所在地：松山市高岡町101-1</p> <p>電話番号：089-968-8700</p> <p>受付時間：月～金曜日8:30～17:15（祝日除く）</p>

愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	所在地：松山市持田町三丁目 8-15 電話番号：089-998-3477（愛媛県社会福祉協議会内） 受付時間：月～金曜日 9：00～12：00、13：00～16：30（祝日除く）
-------------------	---

10 秘密保持（運営規程第 11 条参照）

- (1) 職員は、正当な理由がなく業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らしません。
- (2) 職員の退職後も、正当な理由がなく業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。
- (3) 利用者の支援方法等について検討を行うためのサービス担当者会議等において、利用者及び家族の個人情報を用いる場合には、別紙「個人情報取扱規程」（抜粋）に基づいて用いるとともに、利用者及び家族の同意を、あらかじめ文書によりいただきます。

11 虐待防止（運営規程第 12 条参照）

- (1) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。
 - ① 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。
 - ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
 - ③ 事業所において、訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
 - ④ 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
- (2) 事業所は、サービス提供中に、職員又は養護者（利用者の家族等利用者を現に養護する者）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、速やかに松山市に通報します。

12 その他の運営に関する重要事項（運営規程第 13～15 条参照）

以上のほか、業務継続計画の策定、記録の整備及び保存等についても運営規程に規定し、サービス提供に当たって留意します。