

居宅介護支援 重要事項説明書

<令和 6 年 4 月 1 日 現在 >

1. 事業所の概要

(イ) 提供できる居宅サービスの種類

事業所名	トータルライフケア鳥山		
事業名	居宅介護支援		
所在地	東京都世田谷区南鳥山 5-3-3 Nasic フローラコート世田谷 1F NO.2		
電話番号	03-5315-9308	F A X 番号	03-5315-9309
介護保険事業所番号	1371216191		
提供するサービスの第三者評価の実施状況	無		
管理者氏名	小菅 祥太郎		

(ロ) サービス提供地域

世田谷区、杉並区

(ハ) 当事業所の職員体制 (令和 6 年 4 月 1 日現在)

職名	資格	常勤 (兼務)	非常勤 (兼務)	合計	業務内容
管理者	介護支援 専門員	1 (1) 名		1 名	従業者及び業務の管理、居宅介護 支援の業務
介護支援 専門員	介護支援 専門員	1 (1) 名 以上	0 名	1 名 以上	居宅介護支援の業務
事務職員		1 名		1 名	居宅介護支援の請求業務、他補助 業務

(ニ) サービスの提供時間

営業日	月・土	営業時間	8 : 4 5 ~ 1 7 : 4 5
休日	日曜日、年末年始(12月 29 日~1月 3 日)、ゴールデンウィーク(5月 4、5 日)、夏休み(7月~9月 のうち 3 日間)		

2. 当事業所の居宅介護支援の特徴等

(イ) 運営方針

- (1) 事業所の介護支援専門員は、要介護者等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むことができるように配慮して行います。
- (2) 事業所の介護支援専門員は利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。
- (3) 事業所の介護支援専門員は、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ないよう、公正中立に行います。
- (4) 事業の運営に当たっては、区市町村、地域包括支援センター他の、指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めるものとします。

(ロ) 公正中立な居宅介護支援の確保

指定居宅介護支援の提供が開始される際、利用者は居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業所について複数の事業者の紹介を求めることができ、選択することができます。また、事業所の居宅介護支援専門員は当該居宅サービス事業所を居宅サービス計画に位置付けた選定理由について説明するものとします。

(ハ) 適正なサービスの提供の確保

事業所の介護支援専門員は、居宅介護支援の提供開始時に以下①②の割合について文書を交付し、説明するものとします。

- ① 前 6 ヶ月間に当該居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうち、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」という。) がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合。
- ② 前 6 ヶ月間に当該居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち、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。

(ニ) サービスの内容

「サービス提供の標準的なながれ」については付属別紙 1 を参照のこと。

(1) 施設入退所、医療機関入退院への支援

- ① 事業者は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。
- ② 事業者は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の援助を行います。
- ③ 医療機関との連携を図るため、利用者が医療機関へ入院する際は、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該医療機関に伝えて頂きますようお願い致します。

(2) 便宜の提供

- ① 事業者は、利用者又はその家族からの相談を受ける場所として、必要に応じて当該事業所を使用できるよう便宜を図ります。
- ② 事業者は、サービス担当者会議の開催場所として、必要に応じて当該事業所を使用できるよう便宜を図ります。

(3) 要介護認定等の申請に係る援助

- ① 事業者は、利用者が要介護認定等の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう利用者を援助します。
- ② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

(ホ) サービス利用方法

(1) サービスの利用開始

- ① お電話またはご来所にてお申込み頂けます。
- ② 契約を締結した後、サービスの提供を開始いたします。
※要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合については、別紙2を参照のこと。

(2) サービスの終了

- ① 自動終了 以下の場合は、双方の通知がなくても、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等に入所した場合
 - ・ 利用者の要介護認定区分が、要支援及び自立（非該当）と認定された場合
 - ・ 利用者が、2週間以上不明になった場合および死亡した場合
- ② 利用者都合による終了
 - ・ 利用者は、事業者に対して、利用終了希望日の2週間前までに 文書で通知をすることにより、いつでもこの契約を解約することができます。
 - ・ 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しないとき、または利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行ったとき、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- ③ 事業者都合による終了
 - ・ 事業者は、利用者が故意に法令違反その他著しく社会通念を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、この契約の目的を達することが困難となったときは、文書での通知後、2週間以上の予告期間をもってこの契約を解約することができます。
 - ・ 事業者は、利用者及びその家族又は代理人などが故意に法令違反を行なった場合、その他当事業者や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なった場合は、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約させていただく場合があります。
 - ・ 当事業者が破産した場合、利用者に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きます。
 - ・ ③の場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者に提供します。

(3) 介護支援専門員等の交替その他

- ・ 利用者は、選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。
- ・ 事業者は、介護支援専門員の交替により、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。
- ・ 介護支援専門員が、体調不良その他の事情にてサービス提供が継続出来なくなった際は、代替人員を選出した上で、利用者及びその家族に連絡いたします。

3. 利用料金等

事業所は、基本利用料として介護保険法等に規定する厚生労働大臣が定める額の支払いを利用者から受けるものとします。ただし、要介護または要支援認定を受けた利用者は、介護保険制度から全額給付される為、自己負担はありません。

- (イ) 料金の詳細は別紙をご参照ください。
- (ロ) 交通費 通常の居宅介護支援の実施地域外への訪問にかかる交通費は自社の負担とします。
- (ハ) 償還払い 利用者がまだ要介護又は要支援認定を受けていない場合や保険料の滞納がある場合には、下記のような手続きを取ります。
 - (1) 利用料金を一旦全額支払い、「領収書」を当事業所より受け取ります。
 - (2) 事業所から必要事項を記載した「居宅介護支援提供証明書」を発行します。
 - (3) 要介護、要支援の認定を受けた後、又は滞納保険料を納付された後、「介護保険居宅介護（支援）サービス費等支給申請書（償還払い用）」に当該月分の「領収書」及び「居宅介護支援提供証明書」を添付して区市町村窓口へ提出すると、全額あるいは一定の割合で差額の払い戻しを受ける事ができます。
- (ヘ) 支払い方法
 - (1) 振込み（毎月末日までに前月分を当社指定の銀行口座にお振込下さい。振込料は利用者負担となります。）

4. 業務継続計画について

感染症・災害発生時は、その規模や被害状況により通常の業務を行えない可能性があります。感染症・災害発生時の情報や状況を把握し、安全を確保したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。

- (イ) 利用者の安全確保：重症化リスクが高い利用者は、災害発生時に深刻な被害が生じるおそれがあることに留意して安全の確保に努めます。
- (ロ) サービスの継続：利用者の生命、身体の安全、健康を守るために最低限必要となる機能を維持します。
- (ハ) 職員の安全確保：職員の生命を守り、生活の維持に努めます。

5. 高齢者虐待防止の為の措置について

当事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ区市町村へ報告致します。

- (イ) 従業者に対し、虐待防止のための普及・啓発の研修を定期的に（年1回以上）開催するとともに、新規採用時には必ず実施します。
- (ロ) 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置し、定期的に（年1回以上）開催するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底致します。

6. 身体拘束について

利用者の生命又は身体を保護する為、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束などを行いません。また、やむを得ず身体拘束を行うときは、「身体拘束に関する同意書」に身体拘束にかかる態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得なかった理由を記録します。

7. サービス内容に関する相談、苦情

- (ア) 当事業所の居宅介護支援サービスに関するご相談・苦情は下記にて承ります。

トータルライフケア烏山 電話：03-5315-9308 管理者：小菅祥太郎 受付時間：営業日の8：45～17：45

- (イ) その他当事業所以外に、各区市町村の相談・苦情窓口で苦情を伝えることも出来ます。

世田谷区	世田谷区保健福祉サービス苦情審査会事務局	03-5432-1111 (代)
大田区	大田区福祉部介護保険課居宅サービス担当	03-5744-1655
目黒区	目黒区健康福祉部介護保険課介護保険管理係	03-5722-9574 (直通)
杉並区	杉並区保健福祉サービス苦情調整委員	03-3312-2111(内1347)
中野区	アシストなかの (中野区)	03-5380-6444
渋谷区	渋谷区福祉サービス利用者権利保護委員会	03-3463-1854
練馬区	練馬区介護保険課管理係	03-3993-1111 (介護保険課代表)
練馬区	練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局	03-3993-1344
板橋区	板橋区介護保険苦情相談室 (健康生きがい部介護保険課内)	03-3579-2079
新宿区	新宿区福祉総合電話相談	03-5273-3623
豊島区	豊島区介護保険課 相談グループ	03-3981-1318 (直通)
東京都	東京都国民健康保険団体連合会	03-6238-0177 (直通)
越谷市	越谷市役所地域共生部介護保険課	048-963-9169 048-963-9305

8. 事故発生時の対応

- (イ) 事業者は、サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、利用者の

家族、関係事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- (ロ) 事業者は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。ただし、事業者に故意過失がなかったことを証明した場合は、この限りではありません。

9. 当法人の概要

名称	株式会社トータルライフケア	法人種別	株式会社
本社所在地	東京都世田谷区奥沢 3-45-6	代表者	代表取締役 西海 奉成