

# 重要事項説明書

(居宅介護支援事業)

利用者： \_\_\_\_\_ 様

事業者：株式会社ケイズコネクションズ

事業所：ケイズ居宅介護支援杉並

# 居宅介護支援事業所重要事項説明書

[令和6年10月15日現在]

## 1. 当法人の概要

法人種別・名称 株式会社ケイズコネクションズ  
設 立 平成24年8月  
所在地・電話 〒167-0043 東京都杉並区上荻 1-18-16 亀屋酒販第一ビル 501  
代表取締役 磯野 久美子  
電話：03-5335-9702  
FAX：03-5335-9703  
事業内容 居宅介護支援事業、訪問看護事業

## 2. 居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ケイズ居宅介護支援杉並
所在地	〒167-0043 東京都杉並区上荻 1-18-16 亀屋酒販第一ビル 501
事業所の指定番号	居宅介護支援事業 (東京都 第1371508118号)
サービスを提供する実施地域※	杉並区全域、中野区・練馬区・三鷹市・武蔵野市一部

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 事業所の職員体制

管理者 (介護支援専門員兼務) 1名 (常勤2名)

介護支援専門員 1名以上

(3) 営業時間

月～金曜日 9時から18時まで

※ (土日曜、祝日、12月29日～1月3日は休業)

(4) 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

## 3. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 (03-5335-7980) (月～金曜日 09:00～18:00)

管理責任者 伊藤 竜太郎

※ ご不明な点は、何でもおたずねください。

#### 4. 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

付属別紙「サービス提供の標準的な流れ」参照

#### 5. 利用料金

##### (1) 利用料（ケアプラン作成料）

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当事業所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保険者の窓口に提出しますと、全額払戻を受けます。

(居宅介護支援利用料)

##### 【従来型】

##### i 介護支援専門員取扱件数 40 件未満の場合（令和 3 年 4 月 1 日改定以降）

居宅介護支援費（i） （介護支援専門員取り扱い件数 40 件未満の場合）	要介護 1	¥12,380-
	要介護 2	
	要介護 3 要介護 4 要介護 5	¥16,085-
居宅介護支援費（ii） （介護支援専門員取り扱い件数 40 件以上 60 件未満の場合）	要介護 1	¥6,201-
	要介護 2	
	要介護 3 要介護 4 要介護 5	¥8,026-
居宅介護支援費（iii） （介護支援専門員取り扱い件数 60 件以上の場合）	要介護 1	¥3,716-
	要介護 2	
	要介護 3 要介護 4 要介護 5	¥4,811-

ii 加算を算定した場合

加算	料金	加算の基準・要件
初回加算	¥3,420- / 月	新規に居宅サービス計画を作成する場合 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合
入院時情報連携加算Ⅰ	¥2,850- / 月	介護支援専門員が入院当日中（事業所の休日中は除く）に医療機関へ情報提供を行った場合
入院時情報連携加算Ⅱ	¥2,280- / 月	介護支援専門員が入院した日の翌日又は翌々日以内に医療機関へ情報提供を行った場合
退院・退所加算	¥5,130- (連携1回・カンファレンス参加無し)	医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービスなどを利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関などの職員と面談を行い、必要な情報を得た上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 ※連携3回を算定できるのはそのうち1回以上は入院中の担当医等との会議（退院カンファレンス等）に参加して、退院・退所後の在宅での療養上必要な説明を行った上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に限る。
退院・退所加算	¥6,840- (連携2回・カンファレンス参加無し)	
退院・退所加算	¥6,840- (連携1回・カンファレンス参加有り)	
退院・退所加算	¥8,550- (連携2回・カンファレンス参加有り)	
退院・退所加算	¥10,260- (連携3回・カンファレンス参加有り)	

通院時情報連携加算	¥570- /月	介護支援専門員が利用者の診察に同席し、主治医（医師または歯科医師）から受ける助言などを踏まえたケアマネジメントを行う事を評価する。利用者一人ごとに月1回算定可。
緊急時等居宅カンファレンス加算	¥2,280 /月	病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の職員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調整を行った場合（1月に2回を限度）
ターミナルケアマネジメント加算	¥4,560 /月	ターミナルケアマネジメントを受けることに同意した利用者について、24時間連絡できる体制を確保しており、必要に応じて居宅介護支援を行うことができる体制を整備する。 在宅で死亡した末期の悪性腫瘍の利用者についてその死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、利用者又は家族の同意を得て利用者宅を訪問し利用者の心身の状態等記録し、主治医及び居サービス計画に位置付けた居サービス事業者に提供した場合算定できる。

次に掲げるいずれかに該当している場合は、居宅介護支援費に下記の減算が適応されます。

特定事業所集中減算※ ①	¥-2280/月	事業所は正当な理由なく居宅介護支援事業所において前6か月間に作成された居サービス計画に位置付けられた訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与について、特定の事業所に上記サービスを依頼した割合が80%以上である場合、基本料
-----------------	----------	--

		<p>金が減算となります。</p> <p>ただし、当該事業所がケアプラン数が 20 件以下(判定期間内)である場合等、厚生労働省が定める条件を満たす場合は除きます。</p> <p>※事業所は年 2 回、算定の結果 80%を超えなかった場合についても、当該書類は、各事業所において 2 年間保存します。</p> <p>※上記減算に該当する場合は、</p> <p>の基本料金から 2,280 円を引いた額が利用料金になります。</p>
運営基準減算※②	<p>所定単位数の 50/100 減算</p> <p>運営基準が 2 月以上継続している場合は、所定単位数は算定しない。</p>	<p>厚生労働省が別途定める居宅介護支援サービスの運営基準を満たさない場合、基本料金が 50%減算されます。また、そのような状態が 2 ヶ月以上継続している場合は、基本料金が 100%減算されます。</p>
運営基準減産※③	<p>所定単位数の 1/100 減算</p>	<p>厚生労働省が別途定める居宅介護支援サービスの運営基準を満たさない場合、基本料金が 1%減算されます。</p>

※①…利用者を紹介するサービス事業所（法人）に偏りが生じると、サービス事業者間での健全な競争に不平等をもたらすことになるため。

※②…以下のいずれかに該当する場合

- ア ケアプラン作成時（変更時も含む）、利用者の居宅を訪問し、利用者や家族との面接を行ってない場合
- イ サービス担当者会議を開いていない場合（ケアプラン新規作成時（変更時も含む）、要介護認定を受けている利用者が要介護更新認定を受けた場合、要介護認定を受けている利用者が要介護状態の区分変更の認定を受けた場合）
- ウ ケアプランの原案内容について、利用者またはその家族に対して説明し、文書により、利用者の同意をもらっていない場合や、ケアプランを利用者及び担当者に交付していない場合

い場合（変更時も含む）

エ モニタリングを1か月に1回実施していない場合（モニタリング結果を1か月以上記録していない場合も該当）

オ a 居宅介護支援事業所において前6か月間に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、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与について、同一事業者のサービスの利用割合の高い上位3事業所までの説明を行っていない場合

b 居宅介護支援事業所において前6か月間に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、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の同一事業者についてサービスを依頼した割合を説明していない場合

※③...以下のいずれかに該当する場合

1. 感染症もしくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画(BCP)未策定の場合

（令和7年3月31日までの経過措置あり）

2. 虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合

(2) 交通費

前記2の(1)のサービス提供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訪ねするための交通費の実費が必要です。

(3) 解約料

お客様はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

## 6. 他のサービス事業所との連携によるモニタリング

人材の有効活用及び指定居宅サービス事業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、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実施する場合があります。以下の要件を満たした場合に実施するものとする。

(1) 利用者の同意を得ること

(2) 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を含む）。

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

(3) 少なくとも2か月に1回（介護予防支援の場合は6月に1回）は利用者の居宅を訪問すること

## 7. 秘密保持

事業所、介護支援専門員および事業所の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその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。

(1) 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」

及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

- (2) 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- (3) また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- (4) 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

## 8. 個人情報の保護について

- (1) 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。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- (2) 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- (3) 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内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

## 9. サービス内容に関する苦情

### (1) 当事業所の相談・苦情窓口

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。担当介護支援専門員または管理者までお申し出ください。

電話番号	03（5335）7980
受付時間	営業日の午前9時00分～午後6時00分
苦情受付担当者	伊藤 竜太郎、早川 直子、岩井 昌子
苦情解決責任者	伊藤 竜太郎

### (2) その他の窓口

当事業所以外に区市町村の窓口等に苦情を伝えることができます。

\*ご不明な点は、お気軽におたずねください。

杉並区の苦情窓口 担当部署	杉並区 保健福祉部介護保険課
電話番号	03（3312）2111



世田谷区の苦情窓口 担当部署	世田谷区 保健福祉サービス苦情審査会
電話番号	03 (5432) 2605
中野区の苦情窓口 担当部署	中野区 福祉サービス苦情調整委員
電話番号	03 (3228) 8757
練馬区の苦情窓口 担当部署	練馬区 保健福祉サービス苦情調整委員事務局
電話番号	03 (3993) 1344
武蔵野市の苦情窓口 担当部署	武蔵野市 健康福祉部高齢者支援課
電話番号	0422 (60) 1940
三鷹市の苦情相談窓口 担当部署	三鷹市 総合オンブズマン
電話番号	0422 (46) 1203
都道府県国民健康保険団体連合会 担当部署	東京都 国民健康保険団体連合会 介護福祉部介護相談指導課介護相談窓口係
電話番号	03 (6238) 0177

**\* 苦情への対応について**

居宅介護支援事業所はお客様に対して、自ら提供した居宅介護支援及び自らが居宅サービス計画に位置付けた居宅サービスに係る苦情を受け付けた場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- ① 苦情の受付
- ② 苦情内容の確認
- ③ 苦情解決責任者等への報告
- ④ お客様への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
- ⑤ 苦情の解決に向けた対応の実施
- ⑥ 再発防止、及び改善の実施
- ⑦ お客様への苦情解決結果の説明・同意
- ⑧ 苦情解決責任者等への最終報告

**10. 利用者や提供する居宅介護支援について**

その家族は、介護支援専門員が「居宅サービス計画（ケアプラン）」に位置付ける居宅サービス事業所について下記の事項を介護支援専門員に求めることができます。

- ・複数の事業所の紹介を求める
- ・当該事業所を居宅サービス計画（ケアプラン）に位置付けた理由を求める
- ・当事業所の居宅サービス計画（ケアプラン）の訪問介護、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のとおりである

**11. 利用者自身によるサービスの選択と同意**

- ・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

適正にご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ることができます。
- ・ 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。

## 1 2. 第三者評価の実施状況について

- ・ 当事業所は、令和5年4月1日現在、第三者評価をうけておりません。

## 1 3. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、区市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定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。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
--------------------

## 1 4. 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 1 5. 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供を開始した日から5年間保存します。

## 1 6. 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

### 17. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

### 18. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (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	管理者 伊藤竜太郎
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。  
サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・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、これを区市町村に通報します。

### 19. 身体拘束について

事業所は、当該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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体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ものとします。

## 要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する重要事項説明書

利用者が要介護認定申請後、認定結果ができるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

### 1. 提供する居宅介護支援について

- ・ 利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- ・ 居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置づけることのないよう、配慮しながら計画の作成に努めます。
- ・ 作成した居宅サービス計画については、認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。
- ・ 利用者及びご家族は、介護支援専門員が「居宅サービス計画書（ケアプラン）」に位置づけるサービス事業所について下記の事項を介護支援専門員に求めることができます。
  - ① 複数の事業所の紹介を求める
  - ② 当該事業所を居宅サービス計画書（ケアプラン）に位置付けた理由を求める。

### 2. 要介護認定後の契約の継続について

- ・ 要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。このとき、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。
- ・ また、利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、この付属別紙に定める内容については終了することとなります。

### 3. 要介護認定の結果、自立（非該当）または要支援となった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

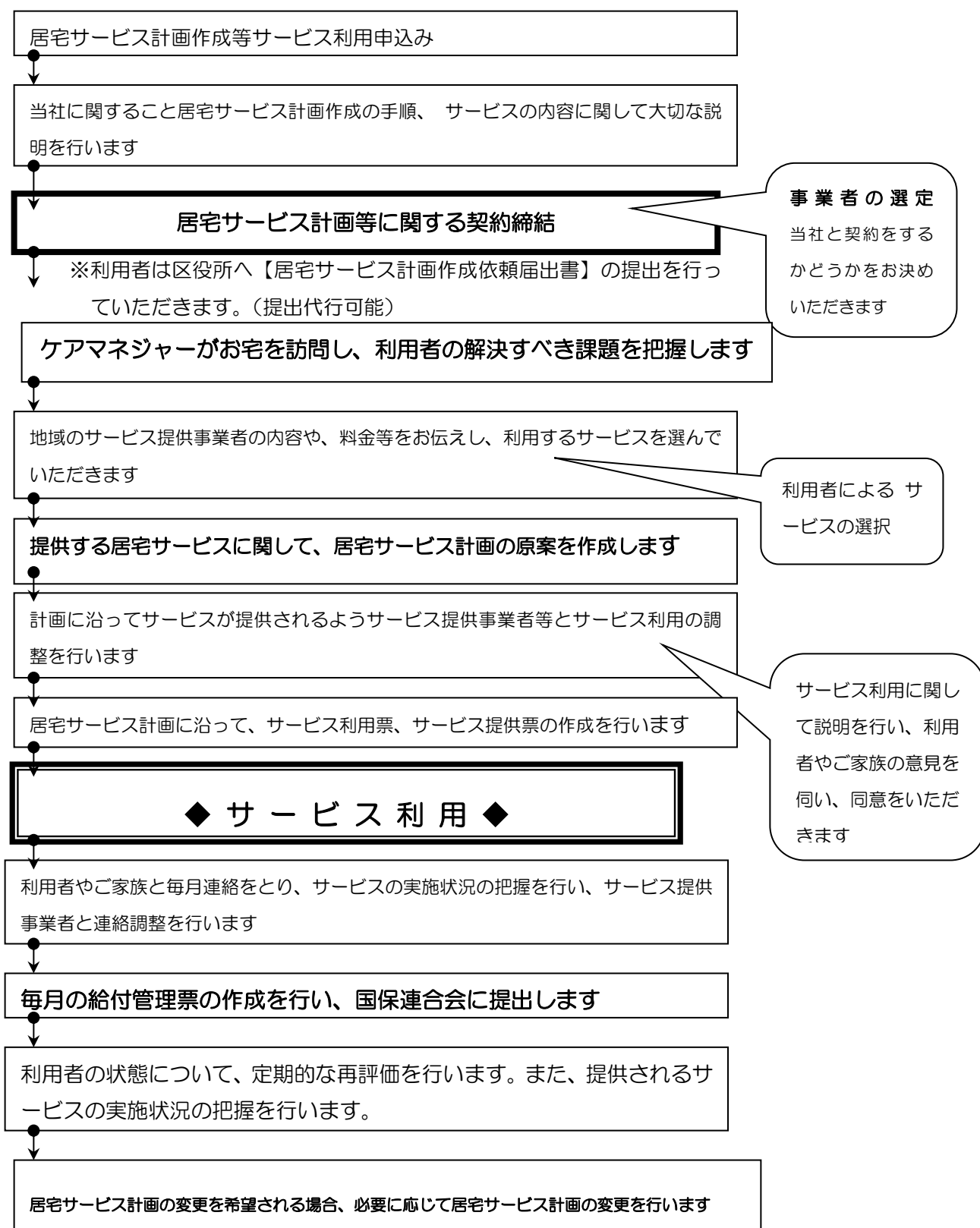
### 4. 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- (1) 要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、原則的に利用者にご負担いただくことになります。
- (2) 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくことになります。

(付属別紙)

### サービス提供の標準的な流れ



本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

事業者は、居宅介護支援の提供開始にあたり、居宅介護支援のサービス内容及び重要事項説明書に基づいて説明を行いました。本書交付を証するため、本書を2通作成し、事業者、お客様（またはその代理人）は、記名のうえ、各1通を保管するものとします。

令和 年 月 日

【 事 業 者 】 株式会社ケイズコネクションズ  
代表取締役 磯野 久美子

【 事 業 所 】 ケイズ居宅介護支援杉並

【 説 明 者 】 氏名 伊藤 竜太郎

事業者から居宅介護支援についての重要事項についての説明を受け、同意し、本書面の交付を受けました。

令和 年 月 日

【 利 用 申 込 者 】

住 所

氏 名

【 代 理 人 】

住 所

氏 名

(お客様との続柄)