

# 居宅介護支援重要事項説明書

## 1. 事業者(法人)の概要

|                 |                                |
|-----------------|--------------------------------|
| 事業者(法人)の名称および種別 | 株式会社ライフサポート / 営利法人             |
| 主たる事業所の所在地      | 〒446-0058 愛知県安城市三河安城南町1丁目13番地4 |
| 代表者(職名・氏名)      | 代表取締役 松本 真徳                    |
| 設立年月日           | 平成11年1月14日                     |
| 電話番号／FAX番号      | 0566-73-6000 / 0566-73-6006    |

## 2. 事業所の概要

|            |                                |
|------------|--------------------------------|
| 事業所の名称     | 株式会社ライフサポート 居宅介護支援事業所          |
| 事業所の所在地    | 〒446-0058 愛知県安城市三河安城南町1丁目13番地4 |
| 指定年月日      | 平成11年 7月30日                    |
| 電話番号／FAX番号 | 0566-91-1127 / 0566-73-6006    |
| 指定番号       | 2373100037                     |
| 通常の事業の実施地域 | 安城市、知立市                        |

## 3. 事業の目的と運営方針

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | 株式会社ライフサポートが開設する指定居宅介護支援事業所(以下「事業所」という)が行う指定居宅介護支援の事業(以下「事業」)の適正な運営を確保するために人員および管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が要介護状態にある高齢者に対し、適切な指定居宅介護支援を提供します。                                                                                                                                                         |
| 運営方針  | (1)お客様の心身の状態を踏まえて、自立した生活ができるよう配慮して、介護支援を行います。<br>(2)お客様の心身の状況やその環境に応じて、お客様の意向を尊重しつつ、公正中立な立場で判断し、適切な保健医療サービスや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にします。<br>(3)介護支援サービスを行うにあたり、関係市町村、老人介護支援センター、他の法人が運営する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ようにします。<br>(4)介護支援サービスを行うにあたり、他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を行います。 |

#### 4. 従業者の体制

事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

(1) 管理者 1名

事業所における介護支援専門員、その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他業務管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

(2) 介護支援専門員 1名以上

要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、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、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。

(3) 事務員 0名

事業所の運営等に係る事務業務全般について行う。

#### 5. 営業時間

|          |                                                                                        |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 営業日・営業時間 | 月曜日～金曜日・午前8時30分～午後5時30分                                                                |
| 休業日      | 土曜日、日曜日、祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日<br>※但し、24時間緊急相談体制（年中無休）をとっています。<br>連絡先 0566-91-1127 |

#### 6. 事業の内容

事業の内容は次の通りとします。

(1) お客様のご依頼に基づく、市町村の窓口にて要介護認定の申請（新規、更新、変更）の代行。

(2) お客様のご依頼に基づく、市町村の窓口にて居宅サービス計画作成依頼届出書の提出の代行。

(3) その他、介護保険に関するご相談の対応。

※(1)(2)の代行をする際は、手続き上お客様の被保険者証をお預かりいたします

#### 【居宅介護支援のご利用申込みから居宅サービス提供までの主な流れ】

(1) お客様からの居宅介護支援サービスの申込み

(2) ご自宅を訪問し、心身の状態や置かれている環境等を調査して可能な限りご自宅で自立した日常生活ができるように解決すべき課題を把握・分析します。

（課題分析方法：居宅ガイドライン方式、その他方法を用いる場合もあります）

(3) お客様やお客様のご家族の方が、どのような介護サービスを、どの程度の頻度でご利用されたいのか、ご希望をお伺いします。

(4) 上記(2)解決すべき課題、(3)お客様のご希望を考慮し、主治医やサービス事業者等と協議のうえ、居宅サービス計画<sup>※1</sup>、サービス利用票、利用票別表を作成します。

(5) 作成した居宅サービス計画<sup>※2</sup>、サービス利用票、利用票別表について、お客様やそのご家族にご説明し、ご了解（記名、捺印）いただきます。お客様と介護支援専門員で、各々1部ずつ保有するものとします。

(6) サービス利用票に基づき、介護サービスが計画的に提供されます。

(7) 介護サービス提供後も継続的にお客様の心身の状況や介護サービスの実施状況を毎月モニタリングし、必要に応じて居宅サービス計画およびサービス利用票・利用票別表の変更を行います。

※1 居宅サービス計画の作成について、お客様は複数の居宅サービス事業者等の紹介を求めることができます。

※2 居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者について、位置づけた理由についても説明を

求めることができます。

## 7. 利用料その他の費用の額

サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスに該当するときは、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とします。

また、介護保険法の改定により介護報酬の変更がなされた場合は、それに順ずるものとします。

|                           |                                                                                                                                  |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用料金                      | 1 要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額の保険給付がされますので、お客様のご負担はありません。<br>2 保険料の滞納等によって、法定代理受領ができない場合には介護保険法で定める一ヶ月当たりの利用料金を実費にてご負担していただくことがあります。 |
| お客様の居宅が通常の事業の実施地域外の場合の交通費 | 通常の実施地域を越えた地点から概ね片道10km未満…片道300円<br>通常の実施地域を越えた地点から概ね片道10km以上…片道500円                                                             |

## 8. サービスの利用に当たっての留意事項

(1) お客様にお渡しした居宅サービス計画およびサービス利用票・利用票別表と異なる事業者からサービスを受けた場合やサービス内容を変更した場合には、必ず担当の介護支援専門員にご連絡ください。ご連絡がないと、お客様に一旦、費用の全額を立て替えていただく場合があります。

(2) 被保険者資格を喪失した場合や、要介護状態区分の変更があった場合など、現在お持ちの被保険者証に変更があった場合には、必ず担当の介護支援専門員にご連絡ください。

(3) お客様が入院となった場合は、入院先医療機関との連携を図るため、担当の介護支援専門員の事業所名および氏名等を入院先医療機関に提供して下さい。

(4) 当事業所では、人材育成の協力体制の一環として、法定研修等における実習生受入を行っています。必要に応じ担当の介護支援専門員とともに実習生がお客様のご自宅に訪問する場合があります。

## 9. ケアマネジメントの公正中立性

事業所はお客様に希望するサービス事業所を説明する際は、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から複数の事業所の情報を提供するものとし、特に、訪問介護、(地域密着型)通所介護、福祉用具貸与サービスについては、『各サービスの利用割合』及び『前6か月間に作成したケアプランにおける各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合』を示すこととします。

【期間：R 7 年 9 月 ～ R 8 年 2 月】

| 各サービスの利用割合 [%] |       |           |       |
|----------------|-------|-----------|-------|
| 訪問介護           | 40.1% | 地域密着型通所介護 | 19.3% |
| 通所介護           | 43.1% | 福祉用具貸与    | 72.6% |

| 同一事業者によって提供されたものの割合 [%] ※上位 3 位を記載 |    |         |          |          |
|------------------------------------|----|---------|----------|----------|
| 訪問介護                               | 法人 | ライフサポート | (株)ニチイ学館 | グレイシャス   |
|                                    | 割合 | 42.29%  | 23.34%   | 6.6%     |
| 通所介護                               | 法人 | こころくばり  | はなのき     | KOSITORE |
|                                    | 割合 | 17.21%  | 10.65%   | 6.96%    |
| 地域密着型通所<br>介護                      | 法人 | ライフサポート | ちゃや      | みなみの風    |
|                                    | 割合 | 45.87%  | 12.84%   | 13.76%   |
| 福祉用具貸与                             | 法人 | 東海エイド   | ヤマシタ     | かいごやさん   |
|                                    | 割合 | 24.33%  | 17.03%   | 11.43%   |

## 10．緊急時における対処方法

- ( 1 ) 従業者は、事業の提供を行っているときに、居宅要介護被保険者等に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。また、主治の医師との連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとする。
- ( 2 ) 事業所は、居宅要介護被保険者等に対する事業の提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。
- ( 3 ) 事業者は利用者に対する事業の提供により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う。

|       |                                                           |
|-------|-----------------------------------------------------------|
| 保険会社名 | あいおいニッセイ同和損害保険株式会社                                        |
| 保険名   | 介護保険・社会福祉事業者総合保険                                          |
| 補償の概要 | 対人・対物・受託財物の賠償責任に加え、事業運営に伴い被保険者が法律上の賠償責任を負った場合の損害を包括的に補償する |

## 11．業務継続計画の策定等

- ( 1 ) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、居宅要介護被保険者等に対する事業の提供を継続的に実施するため計画、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」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ( 2 ) 事業所は、従業者に対して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に行います。
- ( 3 ) 事業所は、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。

## 12．虐待防止に関する事項

- ( 1 ) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するための措置を講じます。
  - ①虐待防止のための対策を検討する体制を整え、定期的に対策検討会を開催し、従業者に周知徹底を図ります。
  - ②虐待防止のための指針の整備
  - ③虐待を防止するための定期的な研修の実施
  - ④前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- ( 2 ) 事業所は、サービス提供中に、事業所の従業者又は利用者の家族等による虐待を受けたと思われる利用者を発

見た場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

### 13. 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。但し、自傷他害行為等の恐れがある場合など、利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者及びその家族に対して説明し、同意を得たうえで、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行なうことがあります。

その場合は、身体拘束を行なった日時、理由及び態様等についての記録を行ないます。

|      |                                                |
|------|------------------------------------------------|
| 緊急性  | 直ちに拘束を行わなければ、利用者又は他人の生命身体に危険が及ぶことが考えられる場合      |
| 非代替性 | 身体拘束以外に、利用者又は他人の生命身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合  |
| 一時性  | 利用者又は他人の生命身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。 |

### 14. 衛生管理・感染症予防等

(1) 事業所は、従業員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。

(2) 事業所は、事業所で感染症が発生し、または蔓延しないように次の各号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蔓延の防止のための対策を検討する体制を整え、概ね6か月に1回以上検討会を開催するとともに従業者に周知徹底を図ります。
- ②事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備します。
- ③事業所は、従業者に対し、感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

### 15. 苦情を処理するため体制

苦情があった場合は、直ちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り直接行く等をして詳細を確認します。必要に応じて検討会議を実施するとともに、翌日までに対応をします。また、記録を台帳に保管して再発防止に役立てます。

#### 【サービス内容に関する苦情・相談窓口】

|      |                                                                                                                            |                                                               |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 事業所  | 担当者 管理者：是枝 顕子<br>(電話) 0566-91-1127 (FAX) 0566-73-6006                                                                      |                                                               |
| 市町村等 | <input type="checkbox"/> 安城市高齢福祉課<br><input type="checkbox"/> 知立市長寿介護課<br><input type="checkbox"/> 愛知県国民健康保険団体連合会<br>介護福祉室 | 電話：0566-71-2290(直通)<br>電話：0566-95-0122(直通)<br>電話：052-971-4165 |

### 16. 個人情報の取り扱い

(1) 事業所は、居宅要介護被保険者等または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り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ます。

(2) 事業者が得た居宅要介護被保険者等または家族の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、利用者又は家族の同意をあらかじめ書面により得るものとします。

(3) 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。

(4) 事業所は、従業者であった者に、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、従業者でなく

なった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨に従業者との雇用契約の内容とします。

### 17. 情報の保存・開示義務

(1) 事業所はお客様の居宅サービス計画、その実施状況に関する書類等をサービス完了の日から5年間保存するものとします。

(2) お客様が契約を解除した場合、事業所がやむをえず契約を解除した場合でお客様が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他お客様から申し出があった場合には、事業所はお客様に対して直近の居宅サービス計画およびその実施状況に関する書類を交付するものとします。

### 18. 非常災害対策

事業所は、防火管理についての責任者を定め、非常災害に関する防災計画を作成し、非常災害に備えるため、定期的に避難・救出訓練等を行います。

### 19. 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況

|                                            |                             |        |                                                                    |
|--------------------------------------------|-----------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------|
| 利用者アンケート調査、意見箱等、<br>利用者の意見を把握する取り組み<br>の状況 | ■あり                         | 実施日    | 2025/11                                                            |
|                                            |                             | 結果の開示  | <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし |
|                                            | <input type="checkbox"/> なし |        |                                                                    |
| 第三者による評価の実施状況                              | <input type="checkbox"/> あり | 実施日    | /                                                                  |
|                                            |                             | 評価機関名称 |                                                                    |
|                                            |                             | 結果の開示  | <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし            |
|                                            | ■なし                         |        |                                                                    |

### 20. その他運営についての重要事項

1 事業所は、従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。(1) 採用時研修：採用1カ月以内 (2) 継続研修：年2回

2 事業所は、適切な事業の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されること(ハラスメント)を防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずるものとする。

3 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社ライフサポートと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。