



居宅介護支援事業所 シルバー重要事項説明書（居宅介護支援）

1. 事業者の概要 （令和 6年 6月1日現在）

事業者（法人）名	株式会社 シルバービレッジ			
代表者	役職名	代表取締役	氏名	石井 征二
所在地 電話番号	住所 〒192-0043 東京都 八王子市暁町1丁目47番地1 TEL 042 - 627 - 0432 FAX 042 - 627 - 0322			
事業内容	有料老人ホーム事業 在宅福祉事業			
法人の沿革・特色	昭和 60年 10月に設立。			
法人が所有する事業所の種類・数	居宅介護支援事業所（1） 訪問介護事業所（1） 有料老人ホーム（4）			

2. 事業所の概要

事業所の名称	シルバービレッジ いちょうの里		
所在地 電話番号	住所 〒192-0043 東京都 八王子市暁町1丁目47番地1 TEL 042 - 627 - 0432 FAX 042 - 627 - 0322		
事業所番号	1372900603	指定取得日	平成11年12月1日
管理者名	荒井 雄司		
事業の目的	事業所の介護支援専門員が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対して適正な居宅介護支援事業を提供することを目的とします。		
運営の方針	<p>①要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を送れますよう利用者の立場にたって支援します。</p> <p>②事業実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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且つ効率的に提供できるよう、中立公正な立場でサービスを調整していきます。</p> <p>③利用者及び家族はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めたり、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めたりすることが可能です。</p> <p>④事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。</p> <p>⑤ケアマネジメントの公立中立性の確保を図る観点から、以下について利用者に説明するとともに、介護サービス情報公開制度において公表します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前6カ月間に作成したケアプランにおける、訪問介護・通所介護・地域密着通所介護・福祉用具貸与の各サービスの利用割合と、サービス種別ごとの同一事業所によって提供されたものの割合。 		

<p>⑥事業所は感染症や非常災害の発生において、利用者に対する居宅介護支援の提供を継続的に実施できる計画、及び早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に伴い必要な措置を講じます。</p> <p>⑦事業所は適切な居宅介護支援の提供を行う観点から、職場・業務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などによる業務上必要かつ相当な範囲を超えたハラスメント行為に対し介護支援専門員の就業環境が害されることを防止する為の方針を明確化するとともに、必要な措置を講じます。</p> <p>⑧事業所は虐待の発生またはその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催。 ・虐待防止のための指針を整備。 ・介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施。 <p>⑨事業所は身体拘束廃止の理念のもと身体的、精神的な弊害を理解し研修の実施や発見時の通報措置を講じ、防止に努めた適切な支援を行います。</p>
--

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	介護支援専門員	1名（兼務）	名	業務管理・サービス計画作成
介護支援専門員	介護支援専門員	4名（専任）	名	サービス計画作成

4. 事業の実施地域

通常実施地域	八王子市 日野市
--------	----------

5. 営業日時

営業日	営業時間	年末年始・夏季・休日の緊急連絡方法
月曜日～土曜日（日曜日・祭日、12月30日～1月3日を除く）	午前9時～午後5時	042-627-0432

6. サービス内容

- （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と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(業務内容)

居宅介護支援提供の統一した流れ、業務内容は以下の通りです。

居宅介護受付	地域包括支援センター、医療機関、利用者又はその家族から来所又は電話による在宅介護についての相談を受け付け
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
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等について説明します。
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
事情聴取(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、第一表、第二表、第三表の作成、介護保険利用点数等の把握、作成した居宅サービス計画の承諾
情報の共有	施設の入退所、医療機関の入退院に向けて居宅支援に必要な情報の共有
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
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、計画は3ヶ月ごとに見直しし必要に応じ計画を作成
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組合連合会に提出、要支援者の利用の場合は翌月5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、住宅改修による介護保険制度の補助の申請
施設の紹介	特別養護老人施設・老人保健施設等の施設の紹介
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持って実施

※居宅介護支援の業務範囲外について

- ・救急車への同乗
- ・入退院の手続きや生活用品の調達等の支援
- ・家事代行
- ・直接の身体介護
- ・金銭管理 等

8. 訪問頻度の目安

月1回以上訪問しサービス提供や生活状況の情報収集を行います。

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族から求められた時は提示を行います。

10. 緊急対応・事故発生時の連絡

(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。緊急対応のあと家族又は緊急連絡先に連絡します。その後然るべき対応と共に保険者へ連絡し、その後記録を残します。

(2) 利用者宅において事故発生時には次の手順で対応する。

ー 救急車要請の場合 ー

- ① 当該介護支援専門員は救急車要請
- ② 当該介護支援専門員は事業所へ連絡(管理者)
- ③ 事業所(管理者)は保険者・家族に連絡する
- ④ 救急隊引き渡し後、当該介護支援専門員は再び事業所へ連絡
- ⑤ 利用者と家族に管理者並びに当該介護支援専門員から事象を説明し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
- ⑥ 記録については事故報告書を作成し保険者へ報告する

ー 軽度の場合 ー

- ① 当該介護支援専門員は事業所(管理者)へ連絡
- ② 管理者は現場に急行
- ③ 管理者は当該介護支援専門員とともに謝罪
- ④ 管理者は家族にも謝罪し、必要がある際には損害賠償について説明
- ⑤ 記録については事故報告書を作成し保険者へ報告する。

※保障内容によっては、東京都社会福祉協議会の「介護事業総合保険」によって対応する

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、全額払戻しを受けられます。

- ① 居宅介護支援利用料(介護サービスの提供開始以降1ヶ月あたり)
要介護1・2 12,000円 要介護3・4・5 15,591円

- ② 初回加算 新規及び要支援から要介護に移行した場合の計画策定時又は要介護状態区分2段階以上変更時の計画策定時の当月に算定 ⇒ 3,315円

- ③ 入院時情報連帯加算Ⅰ、Ⅱ
Ⅰ. 入院した日の内に医療機関へ必要な情報提供を行った場合(提供方法は問わない) ⇒ 2,762円
Ⅱ. 入院した日の翌日、翌々日までに医療機関へ必要な情報提供を行った場合(提供方法は問わない) ⇒ 2,210円

- ④ 通院時連携加算 事前に計画され、医師、歯科医師にかかる際に同行し、情報交換を行った場合に算定 ⇒ 552円

- ⑤ 退院・退所加算 病院等の職員と情報提供を受けた上で、居宅サービス計画を作成した場合、入院(所)中につき3回限度で加算可。情報共有の方法、回数により加算が異なる。

- ・カンファレンスなし 1回…4,972円 2回…6,630円
- ・カンファレンスあり 1回…6,630円 2回…8,287円 3回…9,945円

⑥ 緊急時等居宅カンファレンス加算 医師又は看護師と共に居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要なサービス調整を行った場合に算定 ⇒2,210円(1月に2回を限度)

⑦ ターミナルマネジメント加算 死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅の訪問等を行った場合 ⇒4,420円

(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を頂戴いたします。

- ・公共交通機関を使用した際は実費相当分
- ・自動車を使用した際は通常の業務の実施地域以外は1キロ当たり50円を頂戴いたします。

(3) 解約料：利用者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。

(4) その他

【支払方法】

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月、10日までに前月分の請求を致しますので、14日以内にお支払下さい。お支払いいただきますと、領収証を発行します。お支払は、下記のいずれかの方法でお支払下さい。

ア. 現金払い イ. 事業者指定口座への振込み ウ. その他

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1ヶ月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：以下の場合は、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

④その他、禁止事項について

利用者や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。また必要があれば通報等厳格に対応する場合がございます。

- ・従業員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ・パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為。
- ・従業員の写真や動画、録音などを無断でSNSなどに掲載する行為。等

13. 虐待の防止について

当該事業所は、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。

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り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家族の個人情報を利用します。

※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の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。

※非常災害等有事による緊急事態が起こった際に限り、安否確認や対処、事業継続のために関係各所へ情報を共有する場合がございます。

15. 情報開示

事業運営綱領又は事業計画や財務諸表等、利用者及び家族から閲覧又は書面にて開示の求めがあった場合には、常に公開するものとし、閲覧にて開示致します。

16. サービス内容等に関する苦情・相談について

(1) サービスの内容等に苦情・相談がある場合は、下記の窓口にて受け付けております。

【事業者の窓口】	所在地 東京都八王子市暁町1丁目47番地1 TEL 042 - 627 - 0432 受付時間 午前9時より午後5時まで（月曜日～土曜日）
事業所管理者（荒井 雄司）	
【地域相談センターの窓口】	所在地 東京都八王子市中野上町4-27-4 ボナールHONDA1階 TEL 042 - 673 - 6241
高齢者あんしん相談センター 中野	
【市町村の窓口 ①】	TEL 042 - 620 - 7420
八王子市 福祉部 高齢者福祉課 相談担当	
【市町村の窓口 ②】	TEL 042 - 585 - 1111 （内線）2434・2435
日野市 高齢福祉課介護給付係	
【国民健康保険連合会】	TEL 03 - 6238 - 0177
東京都国民健康保険団体連合会 介護保険部相談指導課	

以上の内容について「指定居宅介護支援等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生労働省令第38号）」第4条の規定に基づき説明を行いました。

説明日 令和 年 月 日

【説明者】	職名	介護支援専門員	氏名	
-------	----	---------	----	--

【事業者】	所在地	東京都八王子市暁町1丁目47番地1
	事業者（法人）名	株式会社 シルバービレッジ
	代表者名	代表取締役会長 石井 征二
	事業所名	シルバービレッジ いちょうの里
	管理者	荒井 雄司

上記内容について説明を受け承ました。

【利用者】 氏名 _____

【代理人】 氏名 _____

(関係)

(2) 苦情処理の対応

- ① 苦情・相談の受け付けは原則として事業所の管理者が対応する。
- ② 寄せられた苦情・相談に対し事業所は速やかに相手先に連絡をとり、必要があれば利用者宅を訪問し、内容の確認や状況の把握に努める。
- ③ 事業所内にて管理者を中心に会議を開き、問題点を整理し今後の改善策を検討する。
- ④ 改善策について、管理者が利用者に対し事情説明を行う。
- ⑤ 管理者は改善策を実施すると共に、従業員への指導を徹底させ再発防止に努める。
- ⑥ 介護予防支援事業者、当該保険者及び国民健康保険団体連合会に対し報告を行い、助言を受ける。
- ⑦ 苦情・相談を受け付けた場合はその内容と処理経過を記録する。

17. 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。
- ・保管期間はサービス提供終了から2年間保管します。
- ・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られ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

18. 損害賠償

事業者の責任により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、契約者に故意または過失が認められる場合には、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。

19. 非常災害対策

事業者は必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災、風水害、積雪、地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練(シミュレーション)を年に1回以上実施します。

また、非常災害時のみならず悪天候により、やむを得ず予定通りの支援が困難な場合がございます。

- ・台風などの暴風雨
- ・積雪
- ・震度5弱程度を超える地震 等