

居宅介護支援事業所 重要事項説明書

(令和8年4月1日現在)

この居宅介護支援事業所重要事項説明書は、日本赤十字社埼玉県支部が開設する彩華園指定居宅介護支援事業所（以下、「本事業所」とします）が、お客様に居宅介護支援サービスを提供するに当たり、お客様やそのご家族に対し、本事業所の事業運営規定の概要や勤務体制等、お客様のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記載したものです。

1 居宅介護支援サービスの目的および運営の方針

居宅介護支援サービスは、要介護状態にあるお客様の委託により、介護保険法令の趣旨にしたがって、お客様の心身の状況に等に応じた適切な居宅サービス計画(ケアプラン)の作成を支援し、作成された居宅サービス計画に沿って指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、サービス事業所との連絡調整その他の便宜を図ることを目的とします。

2 基本方針

本事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとします。

- 要介護状態にあるお客様が、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ます。
- お客様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、お客様の選択に基づき、適切な保健、医療または福祉サービスが多様な事業所から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮します。
- 指定居宅介護支援の提供にあたっては、お客様の意思および人格を尊重し、常にお客様の立場に立って、お客様に提供される指定居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービスに不当に偏することのないよう、公平中立に行うものとします。
- 市区町村、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、地域包括支援センター等との連携に努めるものとします。
- 職員の教育研修を重視します。
- 正当な理由なく居宅介護支援の提供を拒まないものとします。

3 事業概要

(1) 法人名

法人の名称	日本赤十字社埼玉支部
法人所在地	埼玉県さいたま市浦和区岸町三丁目17番1号
代表者氏名	支部長 大野元裕

4 居宅支援サービスを提供する事業所

(2) 事業所

事業者名	日本赤十字社埼玉県支部 特別養護老人ホーム彩華園
事業所の名称	彩華園指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	埼玉県熊谷市上川上266番地
電話番号等	電 話 048-524-1391(代表) FAX 048-526-6892
事業所番号	1173101641
実施サービス	居宅介護支援
通常の事業の実施地域	熊谷市 行田市

(3) 営業日および営業時間

営業日	原則として休業日を除く毎日
営業時間	午前8時30分～午後5時00分まで
休業日	原則として土曜日・日曜日・国民の祝日・年末年始・日本赤十字社創立記念日(5月1日)
備考	年末年始は原則として12月29日～1月3日

(4) 職員体制

	常勤	非常勤	計	資格	兼務の有無
管理者	1人	—	1人	主任介護支援専門員	有
事務職員その他	1人	—	1人		有

(5) 職務内容について

- ①管理者は、本事業所の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に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。また、本事業所の介護支援専門員その他の従業者に厚生労働省令に定められた指定居宅サービス事業の人員及び運営基準を遵守させるために必要な指揮命令を行います。
- ②介護支援専門員は、お客様からの相談を受け、その心身の状況等に応じ適切な居宅サービス計画を作成すると共に円滑なサービスの利用に資するよう、市区町村、居宅サービス事業者、医療機関及び介護保険施設等との密な連携を図ります。
- ③事務職員は、本事業所運営時に必要な事務を行います。

5 居宅介護支援サービスの申込から居宅サービスが提供されるまでの流れ等

介護保険法で定める居宅介護支援サービスを実施します。

《居宅介護支援の申込から提供までの流れ》

- ①お客様の居宅サービス計画作成依頼受付
- ②被保険者証の確認
- ③重要事項説明書による説明・同意
- ④契約の締結
- ⑤お客様の状態把握・課題分析
- ⑥居宅サービス計画原案作成
- ⑦居宅サービス事業者との調整（サービス担当者会議の開催等）
- ⑧居宅サービス計画をお客様へ説明
- ⑨お客様の同意
- ⑩サービス利用状況の確認・モニタリング
- ⑪居宅介護支援に関わる諸記録整備

《居宅介護支援の具体的取扱い方法》

- ①本事業所は、調査の方法として、「老企29号4による課題分析標準項目」方式で行います。
- ②本事業所は、要介護状態にあるお客様が指定居宅サービス等の適切な利用をすることができるよう、当該お客様の依頼を受けて、居宅サービスを作成するとともに、当該居宅サービス計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、連絡調整、紹介等の便宜の提供を行います。また、お客様が介護保険施設への入所を要する場合にあっては、介護保険施設との連絡調整、紹介の便宜の提供を行います。
- ③介護支援専門員は、居宅サービス計画を新規に作成した場合や要介護更新認定、要介護状態区分の変更を受けた場合については、原則としてサービス担当者会議を開催し、お客様にサービスを提供する指定居宅サービス事業の担当者との会議の開催により意見を求め、提供するサービスの質の向上および連携に努めます。
ただし、サービス担当者会議を開催しないことについてやむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等によることとします。
- ④本事業所は、各サービス担当者がお客様の状況を把握し、介護支援専門員等と当該情報を共有することを、サービス担当者会議の目的として明確にします。
- ⑤介護支援専門員は、特段の事情がない限り、少なくとも1ヶ月に1回、お客様の居宅を訪問し、お客様に面接し、モニタリングの結果を記録します。
- ⑥介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合にあっては、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、その継続の必要性について、検証をした上で、継続が必要な場合にはそ

の理由を居宅サービス計画に記載します。

- ⑦介護支援専門員は、居宅サービス計画に特定福祉販売を位置付ける場合にあっては、当該計画に特定福祉用具販売が必要な理由を記載します。
- ⑧選択制の対象福祉用具の提供に当たっては、福祉用具貸与または特定福祉用具販売のいずれかお客様が選択できることについて、お客様（または家族、代理人）に対し、メリット、デメリットを含め十分な説明を行います。またお客様の提案に当たって必要な情報を提供すること及び医師や専門職の意見、お客様の身体状態等を踏まえ、提案します（なお、この項目については、福祉用具専門相談員が行う場合もあります）
- ⑨介護支援専門員は、要介護認定を受けているお客様が要支援認定を受けた場合、または、新総合事業対象者と判定された場合には、地域包括支援センターに当該お客様に係る必要な情報を提供する等の連携を図ります。
- ⑩事業所は、指定介護予防支援事業所から介護予防支援業務の委託を受けるに当たっては、当該事業所の介護支援専門員の業務量等を勘案し、当該業務が適正に実施できるよう配慮します。

《居宅介護支援に係る事業所の義務について》

- ・指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、お客様又はその家族に対し、お客様について、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう求めます。
- ・介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、お客様の口腔に関する問題、薬剤状況その他のお客様の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、お客様の同意を得て主治の医師、歯科医師又は薬剤師に提供します。
- ・介護支援専門員は、お客様が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、お客様の同意を得て主治の医師又は歯科医師（以下「主治の医師等」という。）の意見を求めます。（退院後訪問リハビリテーション及び通所リハビリテーションを希望される場合は入院中の医療機関の医師の意見も含まれます）その場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付します。
- ・指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が基本方針及びお客様の希望に基づき作成されるものであり、お客様は複数の居宅サービス事業者等を紹介するよう求めること、当該事業所をプランに位置付けた理由を求めることができます。
- ・居宅介護支援について、お客様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、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的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します。

6 サービス従業者

- ① サービス従業者とは、お客様に居宅介護支援サービスを提供する本事業所の職員であり、介護支援専門員（ケアマネージャー）が該当します。
- ② お客様の担当になる介護支援専門員（担当の変更を含みます）の決定は、本事業所が行い、お客様が介護支援専門員を指名することはできません。
本事業所の都合により担当の介護支援専門員を変更する場合は、お客様やそのご家族等に対し事前にご連絡をすると共に、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分に配慮します。
- ③ お客様が、担当の介護支援専門員の変更を希望する場合には、その変更希望理由（業務上不適当と判断される事由）を明らかにして、事業所の管理者まで申し出てください。
※業務上不適当と判断される事由が無い場合は、変更希望に応じられないことがあります。
- ④ 本事業所は、お客様からの変更希望による変更も含め、介護支援専門員の変更により、お客様およびそのご家族等の介護者に対して、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分配慮します。
- ⑤ 本事業所は、介護保険法に定められている人員の基準に基づいて人員体制を整備し、お客様に対して居宅介護支援サービスを提供します。

7 利用料金

要介護認定を受けられた方の居宅支援の基本料金は下記のとおりです。ただし、法定代理受領により本事業所の居宅介護支援に介護給付が支払われる場合、お客様の自己負担はありません。なお、下記の金額は、「地域区分別1単位あたりの単価 10.21 円（7級地）」で算出しています。

要介護1・2	11,088円 /月	
要介護3・4・5	14,406円 /月	
初回加算	3,063円 /月	該当月のみ加算
通院時情報連携加算	510円 /月	該当月のみ加算
入院時情報連携加算（I）	2,552円 /月	該当月のみ加算
入院時情報連携加算（II）	2,042円 /月	該当月のみ加算
退院・退所加算（I）イ	4,594円 /月	該当月のみ加算
退院・退所加算（I）ロ	6,126円 /月	該当月のみ加算
退院・退所加算（II）イ	6,126円 /月	該当月のみ加算
退院・退所加算（II）ロ	7,657円 /月	該当月のみ加算
退院・退所加算（III）	9,189円 /月	該当月のみ加算
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,042円 /月	該当月のみ加算

※介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなる場合があります。その場合は、いったん上記の介護保険法に定める居宅介護費の全額をいただき、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」を後日お住まいの市区町村窓口に出しますと、全額お支払戻しを受けられます。

8 交通費

前記4の本事業所の概要に記載されている「通常の事業の実施地域」にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は、前記4に記載されているサービス提供地域を超えた地点からお客様の居宅までの往復距離について交通費を負担していただくことになり、その詳細は次の通りです。

- ①公共交通機関を移動手段として利用した場合は、実費。
- ②通常の地域を超えた地点から片道10キロ未満 200円
- ③通常の地域を超えた地点から片道10キロ以上 500円

9 秘密保持および個人情報の保護

- ① 本事業所およびそのサービス従業者は、業務上知り得たお客様およびそのご家族等の秘密および個人情報等において、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がない場合以外には開示しません。なお、お客様に関する記録の保存期間は契約終了（完結日）から5年間です。
- ② 本事業所およびそのサービス従業者は、守秘義務が守られるように必要な措置を講じます。また、その守秘義務は就業中および退職後も同様とします。
- ③ 本事業はおよびそのサービス従業者は、必要な範囲においてお客様およびそのご家族等の個人情報を取扱いいたします。尚、個人情報の取り扱いに関して、文章により同意を得るものとします。
- ④ 前記に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約終了後も同様とします。

10 サービス相談窓口、苦情受付窓口、および対応の手順

- ① 本事業所およびそのサービス従業者における相談窓口、および苦情窓口は次の通りです。

・本事業所

電話番号	048-524-1391		
受付時間	営業日の午前8時30分～午後5時00分		
苦情担当者	居宅介護支援事業所	管理者	和泉 美奈子
苦情解決相談員	山本 勝久	電話	048-521-4993
苦情解決相談員	正田 美幸	電話	048-524-7765

※苦情解決相談員には任期がありますので、上記の担当者が交代になる場合があります。

・その他、次の市区町村等のサービス相談、および苦情受付窓口にご相談することもできます。

大里広域市町村圏組合介護保険課	電話	048-501-1330
熊谷市 長寿いきがい課 介護支援係	電話	048-524-1111
行田市 高齢者福祉課 介護保険担当	電話	048-556-1111
埼玉県国民健康保険団体連合会 介護サービス 苦情相談窓口	電話	048-824-2568

②苦情への対応に係る基本手順

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

- I 苦情の受付
- II 苦情内容の確認
- III 苦情解決責任者等への報告
- IV お客様への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
- V 苦情解決に向けた対応の実施
- VI 再発防止、および改善の実施
- VII お客様への苦情解決結果の説明・同意
- VIII 苦情解決責任者等への最終報告

11 事故発生時等の緊急時の連絡先、および対応の手順

① 事故発生時等の連絡先

本事業所サービス提供中の事故、その他必要な場合(お客様の病状の急変が生じた等の場合等)お客様が指定する連絡先への連絡、主治医への連絡等必要な措置を講じます。また、お客様およびそのご家族よりご連絡をいただく場合は、「4 居宅介護支援サービスを提供する事業所」に定める本事業所の連絡先までご連絡をお願い致します。

連絡先 ①	氏名	続柄 ()
	連絡先	住所
		電話① ()
		電話② ()

連絡先 ②	氏名	続柄 ()	
	連絡先	住所	
		電話①	()
		電話②	()
連絡先 ③	氏名	続柄 ()	
	連絡先	住所	
		電話①	()
		電話②	()
主治医	病院名 医師名		
	連絡先	電話	

・市区町村の事故発生時の連絡先

市区町村名	熊谷市	大里広域市町村圏組合
電話番号	048-524-1402	048-501-1330
担当部署	長寿いきがい課	介護保険課

②事故発生時における対応の基本手順

本事業所は、お客様に対し、自ら提供した居宅介護支援により事故が発生した場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- I お客様の安全の確保
- II 事故発生状況・内容の確認
- III サービス事業所の責任者等への報告
- IV ご家族等・市区町村への連絡
- V 事故解決に向けた対応の実施
- VI 事故発生原因の解明、および再発防止への措置
- VII お客様への、事故解決経過・結果の説明
- VIII サービス事業所の責任者への最終報告

※当該事故の状況・内容、および上記に基づいた対応結果については、サービス提供事業所が記録します。

※居宅介護支援の提供により、お客様へ賠償すべき事故が発生した場合、後述「12 損害賠償について」に記載の通り対応を実施します。

12 損害賠償について

- ① 本事業所は、居宅介護支援サービス提供に伴って、本事業所の責めに帰すべき事由により、お客様またはそのご家族等の介護者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内において損害を賠償します。ただし、お客様またはそのご家族等に過失がある場合は、本事業所は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。
- ② お客様またはそのご家族等の介護者は、お客様またはそのご家族等の介護者の帰すべき事由により、本事業所のサービス従業者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合は、相当範囲内において損害賠償を請求される場合があります。

13 介護保険法の改正

厚生労働省が定める介護給付費（介護報酬）の改定があった場合、本事業所の料金体系は、厚生労働省が定める介護給付費（介護報酬）に準拠するものとします。

14 虐待の防止に関する措置

本事業所は、お客様の人権擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ② 虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- 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きます。

担当者：本事業所の管理者とします。

- 2 本事業所は、サービス提供中に、当該従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)に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するものとします。

15 業務継続計画の策定・感染症の予防及びまん延防止のための措置

本事業所は、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・地震等の自然災害並びに新型コロナウイルスなどの感染症に対応するため「業務継続に向けた計画の策定」「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。

- ① 上記に係る訓練(シュミレーション)を年1回以上実施します。また感染症の予防及びまん延防止委員会の定期開催とその結果について従業者へ周知徹底を図ります。

16 ハラスメント対策

- ① 本事業所は、職場におけるハラスメント対策に取り組み、働きやすい環境づくりを目指します。
- ② お客様またはそのご家族が本事業所の職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷の迷惑行為、セクシャルハラスメントの行為を禁止します。お客様、ご家族の職員へのハラスメント行為等により本契約を解除する場合があります。

以上。

彩華園指定居宅支援事業所は、重要事項説明書（別紙）に基づいて、居宅介護支援のサービス内容および重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

事業者名	日本赤十字社埼玉県支部
本事業所の所在地	熊谷市上川上2 6 6 番地
本事業所の名称	日本赤十字社埼玉県支部特別養護老人ホーム彩華園 彩華園指定居宅介護支援事業所
管理者	和泉 美奈子
説明者・担当者氏名 介護支援専門員	

個人情報使用における同意書

私（および私の家族）は彩華園指定居宅介護支援事業所の行う事業の実施にあたり、必要な私個人および家族の情報を次に記載するところにより、使用することに同意します。

1、 使用目的

（１）介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス担当者等との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。テレビ電話等リアルタイムでの画像を介したコミュニケーションが可能な機器を活用する場合があります。

（２）上記（１）の他、介護支援専門員又は介護サービス事業所等との連絡調整のために必要な場合。

（３）現に介護サービスの提供を受けている場合で、体調等の変化、及びけが等で医療機関を受診した際、医師・看護師等に説明する場合。

2、 個人情報の内容

氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況等、居宅介護支援事業所で行う事業のために必要な利用者や家族個人の情報

※個人情報とは、利用者及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され得るものをいう。

3、 個人情報を提供する介護サービス事業所

（１）居宅サービス計画に掲載されている事業所

（２）医療機関（体調等の変化及びけが等で診療することとなった場合）

4、 使用する期間

当居宅介護支援事業所よりサービスの提供を受けている期間

5、 使用する条件

事業所は、利用者及び家族の個人情報の管理について「個人情報の保護に関する法律」および厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業所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」並びに「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」を守って適切な取り扱いを行います。

①個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供にあたっては、関係者以外の者に洩れることのない様、細心の注意を払うこと。

②個人情報を使用した会議名・相手方・個人情報利用の内容等の経過を記録すること。

「重要事項説明書」・別紙「個人情報使用における同意書」（以下本書面という）の内容の説明および同意を証するため、本書面を2通作成し、彩華園指定居宅介護支援事業所と、お客様（またはその代理人）は、署名の上、各1通を保管するものとします。

なお、事業の重要事項の情報は本事業所のホームページでも閲覧できます。

お客様（または家族、代理人）は、サービス開始にあたり本書面の説明を受け、その説明を受けた内容について同意の上、交付を受けました。また、本書面11に記載または、あらたに、お客様または家族代表者並びに代理人より知らせのあった連絡先の使用にも同意します。

同意日 令和 年 月 日

お客様	住所		
	氏名		

上記署名は、下記が代行しました。

氏名		続柄	
----	--	----	--

※自筆でない場合、押印してください。

家族代表者 並びに代理 人	住所		
	氏名		続柄

※自筆でない場合、押印してください。

居宅介護支援事業所 重要事項説明書・別紙

(令和8年3月1日現在)

この居宅介護支援事業所重要事項説明書・別紙は、お客様に提供される居宅介護サービスが、特定の種類または特定の居宅介護サービス事業者などに不当に偏ることが無いよう、公平中立に行われなければならないことを踏まえ、対象期間内に本事業所において作成した居宅サービス計画（ケアプラン）について、以下のことを公表するものです。

○対象期間

前期（3月1日～8月末日）、後期（9月1日～2月末日）のうち、直近の期間

○公表内容

本事業所において作成されたサービス計画（ケアプラン）の総数のうち、対象サービス（訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与）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と、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対象サービスごとの回数の中に、同一の事業所が占める割合を公表しています。

▼ 令和7年度・後期のサービス提供状況

各サービス (位置付けられた割合)	提供事業者／事業所 (各サービスごとの回数に占める割合)		
	1位	2位	3位
訪問介護 (22.79%)	はるな訪問介護 (30.62%)	ふくしのまち熊谷 (26.53%)	訪問介護 エルフ (20.41%)
通所介護 (48.84%)	ケアステーション あさひ熊谷船木台 (21.91%)	広瀬デイサービスセ ンターのぞみ館 (20.96%)	はなぶさ苑 妻沼・中央・東部 デイサービスセンター (16.19%)
地域密着型通所介護 (6.52%)	村岡 c o 茶楼 (100%)		
福祉用具貸与 (61.40%)	レンタル ふくしのまち熊谷 (31.82%)	エフビー介護サービス 熊谷営業所 (24.25%)	ひまわり館 深谷営業所 (13.64%)