

重要事項説明書

居宅介護支援事業所 FLOS

重要事項説明書

1. 当事業所が提供するサービスについての相談・苦情などの窓口

事業所名：居宅介護支援事業所 FLOS TEL：076-254-6920

管理者： 石川 亜美

各市町でも受け付けております。※ご不明な点は、何でもお尋ねください。

2. 事業者及び事業所の概要

(1) 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名	株式会社 Radix
本社所在地 (連絡先及び電話番号)	石川県金沢市泉1丁目7番3-2 (電話：076-280-2011)
代表者名	代表取締役 橋 雅美
法人設立年月日	2019年5月30日

(2) 事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	居宅介護支援事業所 FLOS
所在地	石川県金沢市小坂町西72番地2
介護保険事業所番号	(介護予防)訪問看護 (1760191427号)
通常の事業の実施地域	金沢市、野々市市、白山市、内灘町、津幡町、かほく市

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(3) 営業日時

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	午前8：30～午後5：30

(4) 職員の職務内容

職種	職務内容
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。
	2 従業者に、法令等の規定を順守させるための必要な指揮命令を行います。
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。

(5) 職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制
管理者	正規の勤務時間（午前8：30～午後5：30） 常勤で勤務
介護支援専門員	シフト制にて勤務

(6) 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、ご利用者様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. 事業の目的、運営方針

<事業の目的>

要介護者からの相談に応じ、また要介護者と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適宜の提供を行うことを目的とし
ます。

<運営の方針>

利用者が要介護状態となった場合においても、利用者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う。
利用者の心身の状況や環境に応じて、利用者の意向を尊重し、公平中立な立場で、適切な保
健医療サービスおよび福祉サービスが、多様な事業者から総合かつ効率的に提供されるよう
配慮して行う。事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の居宅介
護支援事業者、介護保険施設等の連携に努める。

4. 利用料金

要介護認定を受けられた方の居宅介護支援の利用料金は、介護保険から全額給付されます
ので自己負担はありません。ただし、保険料の滞納などにより法定代理受領ができなくな
った場合、一ヶ月あたりの要介護度に応じて、厚生労働大臣が定めた費用の額の全額をい
ただき、当事業所から発行されるサービス提供証明書を交付します。後日、市町村の窓口
に提出しますと払い戻しを受けることができます。

(1) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料(月額)	利用者負担額(介護保険適用の場合)
① 居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左記①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)
② 居宅サービス事業者との連絡調整				
③ サービス実施状況の把握、評価				
④ 利用者状況の把握				
⑤ 給付管理				
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助				
⑦ 相談業務				

取扱い件数区分	要介護度区分	
	要介護1・2	要介護3～5
介護支援専門員1人当たりの利用者の数が50人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 1,086単位(11,088円)	居宅介護支援費Ⅰ 1,411単位(14,406円)
介護支援専門員1人当たりの利用者の数が50人以上の場合において、50以上60未満の部分	居宅介護支援費Ⅱ 527単位(5,380円)	居宅介護支援費Ⅱ 683単位(単位6,973円)
介護支援専門員1人当たりの利用者の数が60人以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 316単位(3,226円)	居宅介護支援費Ⅲ 410単位(4,186円)

※ 当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の50/100又は0/100となります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より200単位(2,042円)を減額することとなります。

※ 50人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、50件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。

	加 算	加算額	内 容 ・ 回 数 等
要介護度による区分なし	初 回 加 算	300 単位 (3,063 円)	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	250 単位 (2,552 円)	入院した日のうちに病院等の職員に必要な情報提供をした場合(I)
	入 院 時 情 報 連 携 加 算 II	200 単位 (2,042 円)	入院した日の翌日又は翌々日に病院等の職員に必要な情報提供をした場合(II)
	退 院 ・ 退 所 加 算 (I) イ	450 単位 (4,594 円)	入院等の期間中に病院等の職員と面談を行い必要な情報を得るための連携を行い居宅サービス計画の作成をした場合 (I) イ 連携1回 (I) □ 連携1回(カンファレンス参加による) (II) イ 連携2回以上 (II) □ 連携2回(内1回以上カンファレンス参加) (III) 連携3回以上(内1回以上カンファレンス参加)
	退 院 ・ 退 所 加 算 (I) □	600 単位 (6,126 円)	
	退 院 ・ 退 所 加 算 (II) イ	600 単位 (6,126 円)	
	退 院 ・ 退 所 加 算 (II) □	750 単位 (7,657 円)	
	退 院 ・ 退 所 加 算 (III)	900 単位 (9,189 円)	
	小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	300 単位 (3,063 円)	小規模多機能型居宅介護の利用を開始する際に、必要な情報を提供する場合
	ターミナルケアマネジメント加算	400 単位 (4,084 円)	在宅死亡の利用者に対し終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、24時間連絡体制を整備し必要に応じ居宅介護支援を提供した場合
	緊急時等居宅カンファレンス加算	200 単位 (2,042 円)	病院等の求めにより、病院等の職員と居宅を訪問しカンファレンスを行いサービス等の利用調整した場合
看護小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	300 単位 (3,063 円)	指定訪問看護小規模多機能型居宅介護の利用を開始する際に、必要な情報を提供する場合	
通 院 時 情 報 連 携 加 算	50 単位 (510 円)	医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師等と情報連携を行い、当該情報を踏まえてケアマネジメントを行った場合	
特 定 事 業 所 加 算 (II)	421 単位 (4,298 円)	利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的で開催すること。」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合(一月につき)	
特 定 事 業 所 加 算 (III)	323 単位 (3,297 円)		

(2) 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安

利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回

※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

(3) 利用料及びその他の費用の請求及び支払い方法について

利用料及びその他の費用の請求方法等	ア 利用料及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてお届け（郵送）します。
利用料及びその他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 22 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。

※ 利用料及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から3月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

5. 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- (1) 利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (3) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利

用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

- (4) 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。

6. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者：石川 亜美
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は擁護者（現に擁護している家族・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、これを市町村及び地域包括支援センターに通報します。

7. 非常災害対策

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 2 回以上、実施します。

8. サービス利用にあたっての禁止事項について

利用者様、ご家族様、関係者等において次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、やむを得ずサービスを終了する場合があります。

- (1) 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。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- (3) サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音などを無断で収める、又は SNS などに無断で掲載すること。

9. 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none">1. 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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及び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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	<ol style="list-style-type: none">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や地域ケア会議等において、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や地域ケア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、利用者及び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。）

10. 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、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。

保険会社名：東京海上日動火災保険

保険名：福祉事業者総合賠償責任保険

保障の概要：事業者が所有、使用または管理している各種の施設・設備・用具などの不備や業務活動上の過失が原因で、第三者の身体障害や財物損壊等が生じ、被害者側との間に損害賠償問題が発生した場合の補償として

11. 身分証携帯義務

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。

12. 居宅介護支援業務の実施方法等について

(1) 居宅介護支援業務の実施

- ① 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- ② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

(2) 居宅サービス計画の作成について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
 - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族との面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - イ 利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
 - ウ 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
 - エ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
- ② 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、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する場合は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
 - ア 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。
 - イ 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼すること

ができます。

(3) サービス実施状況の把握、評価について

1. 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
2. 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。
3. 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
4. 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

(4) 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

(5) 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

(6) 要介護認定等の協力について

- ① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。
- ② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

(7) 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

13. 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

(1) 提供する居宅介護支援サービスについて

ご利用者が要介護認定までに、居宅サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結の日から7日以内に居宅サービス計画を作成、ご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、計画の内容がご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付けることのないよう配慮し、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、要介護認定後にご利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。

(2) 要介護認定後の契約の継続について

要介護認定後、ご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。この時、ご利用者から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。

(3) 要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合の利用料について

要介護認定の結果、自立（非該当）となった方が事業所のサービスをご利用された際には介護保険外のサービスとなるため利用料は全額自己負担していただくこととなります。

(4) 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、ご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）となった場合には、要介護認定前に提供された居宅サービスに関する利用料は、原則的にご利用者にご負担いただくこととなります。
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ご利用者においてご負担いただくこととなります。

14. サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
 - 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
 - 管理者は事実関係の確認を行う。
 - 特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
 - 相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を検討する。
 - 対応内容に基づき、必要に応じて関係者へ連絡調整を行うとともに、利用者へ対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要するものはその旨を翌日までに連絡する。）

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 居宅支援介護事業所 FLOS（フロス）	所在地 石川県金沢市小坂町西 72 番地 2 電話番号 076-254-6920 FAX 番号 076-254-6921 受付時間 8:30~17:30 窓口担当者：石川 亜美
金沢市役所 介護保険課	所在地 金沢市広坂 1 丁目 1 番 1 号 電話番号 076-220-2264
野々市市役所 介護長寿課 高齢者福祉係	所在地 野々市市三納一丁目 1 番地 電話番号 076-227-6062
白山市役所 長寿介護課	所在地 白山市倉光二丁目 1 番地 電話番号 076-274-9529
内灘町 地域包括支援センター	所在地 河北郡内灘町字鶴ヶ丘 二丁目 161 番地 1 電話番号 076-286-6750
津幡町 福祉課 地域包括支援センター	所在地 河北郡津幡町字加賀爪二 3 番地 電話番号 076-288-7952
かほく市 長寿介護課	所在地 かほく市宇野気二 81 番地 電話番号 076-283-7122
石川県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	所在地 金沢市幸町 12 番 1 号 石川県幸町庁舎 4 階 電話番号 076-231-1110

16. 第三者評価の受審状況について

実施しておりません。