

居宅介護支援 重要事項説明書

令和7年1月27日現在

指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。ご不明な点があれば、何なりとお尋ねください。

1 (当社が提供するサービスについての相談窓口)

事業所	地域でいちばん
住所	東京都大田区大森西3丁目32-17 フラットフォーレスト1008号室
電話番号	03-5763-5086

2 (事業者(法人)について)

法人名称	DXO株式会社
代表者職・名	代表取締役 片貝浩樹
法人連絡先	03-5809-8288
法人所在地	東京都中野区本町2-46-1 中野坂上サンブライトツイン7F

3 (サービス実施事業所について)

①事業所の所在地等

事業所名	地域でいちばん
事業所番号	1371112945
事業所連絡先	03-5763-5086
事業所所在地	東京都大田区大森西3丁目32-17 フラットフォーレスト1008号室

②事業の目的及び運営方針等

事業目的

要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

③運営方針

- ① 自立した生活のサポート
- ② 身体面、精神面サポート
- ③ 状態悪化の防止、予防に役立つようにサービスを提供
- ④ ご利用者、ご家族の立場に立ったサービスの提供
- ⑤ 守秘義務の厳守
- ⑥ 医療及び障害福祉サービスとの連携による、介護サービスの円滑な利用をサポート

④事業所窓口の営業日及び営業時間・サービス提供可能日と時間帯

営業日 月曜日から金曜日(土・日・祝日及び12月29日～1月3日までを除く)
営業時間 9時～18時(ただし電話にて24時間連絡可能な体制とする)

⑤事業所の職員体制

管理者	【1名】介護支援専門員を兼務致します 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。また、従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
介護支援専門員	【1名以上】 居宅サービス計画の作成を行います。

4 居宅介護支援の提供方法及び内容

提供方法

事項	有無	備考
ご利用者が相談を受ける場所	○	事業所の相談室及びご利用者居宅
調査（課題把握）の方法	○	課題分析標準項目を含む方式
介護支援専門員への研修の実施	○	年3回以上研修を実施しています
介護支援専門員の変更	○	変更を希望される方はお申し出ください

サービス提供の標準的な流れ

① 【重要事項説明書を用いたご説明】

当社に関すること、居宅サービス計画作成の手順、サービスの内容に関しての大切な事柄を説明します。

② 【契約締結】

ご利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、ご利用者は居宅サービス計画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ると及び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の説明を求められます。

※ご利用者には区役所へ【居宅サービス計画作成依頼届出書】の提出を行っていただきます。（提出代行可能）

③ アセスメントの実施

ケアマネジャーが自宅を訪問し、利用者の解決すべき課題を把握します。

④ 居宅サービス計画原案を作成

提供する居宅サービスに関して、居宅サービス計画の原案を作成します。地域のサービス提供事業者の内容や、料金を説明し、ご利用されるサービスの選択を支援します。

⑤ サービス担当者会議の実施

計画に沿ったサービスが提供されるようサービス提供事業者等とサービス利用の調整を行います。（サービス担当者会議の実施）また、サービス利用に関して説明を行い、ご利用者やご家族の意見を伺い同意を頂きます。

⑥ 居宅サービス計画の同意と交付

居宅サービス計画に沿った、サービス利用票・提供票の作成

⑦ 介護サービスの利用開始

ご利用者やご家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握とサービス提供事業所との連絡調整を行います。

⑧ 毎月の給付管理票の作成を行い、国保連合会に提出

ご利用者の状態について、定期的な再評価、提供されるサービスの実施状況を把握し、必要に応じ居宅サービス計画を変更させていただきます。

※サービスのご利用にあたっては、前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の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、これらの各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合を別紙を用いてご説明するよう努めます。

5 利用料金

別紙に定める通りと致します。

6 サービスの利用方法

I：サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当社居宅介護支援専門員がお伺いいたします。契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

II：サービスの終了

①ご利用者のご都合でサービスを終了する場合、文書でお申し出下されればいつでも解約できます。

②当社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以下の場合には双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ご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ご利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合
- ・ご利用者がお亡くなりになった場合

④ご利用者やご家族などが当社や当社の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの行為等を行った場合は、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。

III：連絡先

地域でいちばん TEL：03-5763-5086 管理者：齋藤明美

7 緊急時の対応

サービスの提供中に容体の変化などがあった場合は事前に打ち合わせし配付している手順に従い、主治医、救急隊、親族等へ連絡をいたします。また、ご利用者は居宅サービス計画に位置づけた理由の説明を求めることができます。また、病院又は診療所入院する必要がある場合には、当該利用者に係る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ていただけますようお願いいたします。

緊急連絡先	氏名		連絡先	
	氏名		連絡先	
主治医	病院名		連絡先	
	主治医名		内線	

8 サービス提供に関する相談、苦情について

- ①指定居宅介護支援または居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に係るご利用者及びそのご家族からの苦情に迅速に且つ適切に対応するために、必要な措置及び手順に従うものとします。
- ②本事業所は、提供した指定居宅介護支援または居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関し、法の定めるところにより市区町村が行う質問、若しくは照会に応じ、市区町村が行う調査に協力するとともに、市区町村 から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。
- ③本事業所は、提供した指定居宅介護支援または居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に係るご利用者及びそのご家族の苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会の指導又は助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとします。
- ④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）
- ⑤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。

ご利用者相談事業者の窓口

連絡先	03-5763-5086	受付時間	月曜日～金曜日 9時～18時
苦情受付担当	管理者		

市区町村・公共団体窓口

	苦情相談先	連絡先	受付時間
	東京都国保連合会	03-6238-0177	9時～17時（土日祝除く）
	大田区介護保険課介護サービス担当	03-5744-1655	8時30分～17時15分（土日祝除く）
	品川区高齢者福祉課	03-5742-6728	8時30分～17時15分（土日祝除く）
	川崎市幸区高齢・障害課	044-556-6619	8時30分～17時15分（土日祝除く）
	川崎市川崎区高齢・障害課	044-201-3080	8時30分～17時15分（土日祝除く）
	神奈川県国保連合介護苦情相談課	0570-022110	9時～17時（土日祝除く）

手順

- ①苦情発生
- ②管理者が当該担当居宅介護支援専門員、関係者へ状況、事実確認。
- ③処遇、処理について上長及び関係機関、必要に応じ市区町村へ報告し、ご利用者及びそのご家族へ再発防止策の説明とともに謝罪。
- ④検討の結果、翌日までには具体的な対応をする。（利用者に謝罪訪問するなど）
- ⑤記録を台帳保管し、再発を防ぐために役立てる。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

I：ご利用者及びその家族に関する秘密の保持について

①事業者は、ご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、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。第三者に漏らしません。

③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。

II：個人情報の保護について

①事業者は、ご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、ご利用者の個人情報を用いません。また、ご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ご利用者の家族の個人情報を用いません。

②事業者は、ご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、ご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、追加又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

ご利用者に対する居宅介護支援サービスの提供により事故が発生した場合は、市区町村、ご利用者の家族、ご利用者に係る関係先に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、ご利用者に対する障害福祉サービス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	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	福祉事業者総合賠償責任保険

11 虐待・身体拘束の防止について

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・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、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・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- ③従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
- ④事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- ⑤サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待等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。
- ⑦事業者は、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、身体的拘束等を行いません。
やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、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致します。
- ⑧虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

虐待防止担当者・責任者	管理者	
--------------------	------------	--

12 衛生管理等

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

- ①訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ②事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③事業所における感染症等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。
- ④事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ⑤従業者に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。

13 研修について

居宅介護員等の実質的向上を図るための研修機会を次のとおり設けるものとし、また全従業員が参加出来るよう、業務体制を整備します。

- ①採用時研修：採用後1ヶ月以内
- ②継続研修：年3回以上

14 ハラスメントの防止対策

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

15 業務継続計画の策定等について

①感染症等や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護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従業者に対し、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に行います。

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。

16 提供するサービスの第三者評価実施状況について

当事業所は、第三者評価機関による評価を実施していません。

本重要事項説明書の内容説明を受け承諾し、双方が同意の上1通ずつ保有するものとします。

重要事項説明日 年 月 日

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

氏名 ⑩

<本人>

住所

氏名 ⑩

<家族又は署名代行人>

住所

<続柄： >

上記内容をご利用者様及びご家族様又は代理人へご説明させて頂きました。

<事業者> DXO 株式会社 代表取締役 片貝 浩樹
東京都中野区本町2-46-1 中野坂上サンブライツイン7F

地域でいちばん 管理者 ⑩

<事業所> 説明者 ⑩
東京都大田区大森西3丁目32-17 フラットフォーレスト1008号室