重事説　2026.6.1

重 要 事 項 説 明 書

（居宅介護支援）

社会福祉法人ふれあいコープ
コープ福祉介護相談センター江曽島

本書は、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 38 号）」第 4 条の規定に基づき、指定居宅介護支援の提供に係る契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1. 事業者概要

事　業　所　名	コープ福祉介護相談センター江曽島	
所　在　地	栃木県宇都宮市江曽島２丁目１１番２１号	
介護保険法に基づき栃木県知事から指定を受けている事業及び指定番号	サービス種類 居宅介護支援	第　０９７０１０３８６７　号
管理者及び連絡先	堀内　誠	０２８（６５９）００１４
サービス提供地域	宇都宮市	

2. 居宅介護支援方針並びに事業所運営方針について

居宅介護支援方針並びに事業所方針については、下記内容に則り、行うものとします。

① 介護保険法及び関連する法令を遵守し、施行規則、運営基準に則り、事業運営を行います。

② 指定居宅介護支援の事業として、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いくこととします。

③ 指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、支援を実施します。

④ 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス、福祉サービス及びインフォーマルサービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮します。また、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立の姿勢を堅持します。

⑤ 事業の運営にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。

⑥ 主任介護支援専門員を配置し、常に専門的知識と技術の習得を図り、自立支援に資する、より良いサービスが提供できるよう質の向上に努めます。

⑦ 個人情報保護法を遵守し、個人情報の適切な取り扱いを行います。

3.秘密保持に関する事項並びに個人情報使用に関する事項

① 事業所は、業務上知り得た契約者、利用者並びにその家族に関する個人情報並びに秘密事項については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合等正当な理由がある場合、正当な権限を有する行政機関の命令による場合並びに別に定める文書（情報提供同意書）により同意がある場合に限り第三者に開示するものとし、それ以外の場合は、契約中及び契約終了後においても第三者に対して秘匿します。

② 職員は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。また、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持します。

4. 事業所の職員体制

	人数	区分	職務内容	その他
管理者	1名	常勤兼任	業務管理、職員管理 介護支援専門員の指導、助言 居宅介護支援業務全般	
主任介護支援専門員	1 名以上		介護支援専門員の指導、助言 居宅介護支援業務全般	
介護支援専門員	3 名以上		居宅介護支援業務全般	

5.営業日及び営業時間

営業日及び営業時間	平日	土曜日	日曜日	祝祭日
	8時30分～17時30分	休み	休み	8時30分～17時30分
その他休日	12月30日から1月3日まで			
そ の 他	電話などにより24時間連絡可能な体制をとります。また、緊急の場合は時間外でも相談業務を行います。			

6. 利用料金

居宅介護支援の利用料は、法定代理受領である場合は利用者の自己負担はありません。ただし、介護保険料の滞納等により、当事業所が介護保険から利用料の給付を受領できない場合は、下記のサービス利用料をいったん全額支払っていただきます。その際は指定居宅介護支援提供証明書を発行しますので、市町村の窓口に申請すれば、払い戻しを受けることができます。

重事説　2026.6.1

【基本料金】

サービス区分	サービスの概要	単位数
居宅介護支援費（Ⅰ）	要介護１・２の場合(40 件まで) 要介護３～５の場合(　〃　)	1,086 単位/月 1,411 単位/月
看取り期等におけるサービス利用前の相談・調整等に係る評価として	居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められる場合	居宅介護支援の基本報酬の算定

【加算】　以下の要件を満たす場合、基本利用料に以下の料金が加算されます

加算項目	加算内容	加算単位
初回加算	新規に居宅サービス計画を作成した場合、もしくは要介護状態区分が２段階以上変更となった場合	300 単位/月
入院時情報連携加算（Ⅰ）	介護支援専門員が当該医療機関に対し、入院した日のうちに必要な情報提供を行った場合	250 単位/月
入院時情報連携加算（Ⅱ）	介護支援専門員が当該医療機関に対し、入院した日の翌日又は翌々日に必要な情報提供を行った場合	200 単位/月
退院・退所加算	退院退所にあたって入院施設等との連携を図った場合、要件により入院等期間中に算定できる	450 単位/回 ～ 900 単位/回
緊急時等居宅カンファレンス加算	病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行なった場合１月に2回を限度として算定できる	200 単位/月
特定事業所加算（Ⅰ）	質の高いマネジメントを実施している事業所を積極的に評価する観点から、人材の確保や、サービス提供に関する定期的な会議を実施していること及び地域包括支援センターからの支援困難ケースの紹介があった際等において、可能な限り依頼を受託すること並び 24 時間の常時連絡相談を受けられる体制を整える等、当事業所が厚生労働大臣の定める要件の一部を満たしている場合に算定	519 単位/月
特定事業所加算（Ⅱ）	同上の要件の一部を満たしている場合	421 単位/月
特定事業所加算（Ⅲ）	同上の要件の一部を満たしている場合	323 単位/月
通院時情報連携加算	利用者が医療機関において医師又は歯科医師の診察を受ける際に介護支援専門員が同席し、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う、一定の場合に算定(1月に１回の算定を限度)	50 単位／月

※　上記の加算に加え、「介護職員等処遇改善加算」が加算されます。
これは、介護職員や介護支援専門員などの賃金改善や職場環境の向上を目的とした加算で、1 か月あたりの総単位数の 2.1%が加算されます。

※　利用料金は、上記の単位数に１単位 10.42 円の地域単価を乗じます。

7.　その他留意事項

①　居宅介護支援提供に先立って、介護保険証に記載された内容を確認させて頂きます。被保険者の住所などに変更があった場合は、速やかに担当介護支援専門員に知らせてください。

②　利用者は、医療機関に入院した際は、速やかに担当介護支援専門員の氏名等を医療機関に伝えてください。

③　利用者が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、要介護認定の更新が、利用者が受けている要介護認定の有効期限が終了する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　利用者は、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。併せて、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、別紙により「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、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合」と「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、地域密着型通所介護、福祉用具貸与のサービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合」につき、利用者に説明します。また、介護サービス情報公表制度上においても、当該状況につき公表いたします。

⑤　利用者は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ることができることができます。

8.　居宅介護支援サービスの内容

①　指定居宅介護支援の提供に当っては、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　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に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等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、利用者やその家族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。利用者やその家族は、介護支援専門員に対し、居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業所に付いて複数の事業所の紹介を求めることが可能です。また、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることも可能です。

（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、サービス担当者より専門的な見地からの情報を求めます。

③　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には利用者の同意を得て主治医等の意見を求め、主治医等に居宅サービス計画書を交付します。

④　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。

⑤　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。

⑥　上記の把握に当っては、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モニタリングの結果を記録します。

⑦　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。

⑧　介護支援専門員は、その居宅において日常的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、利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

⑨　介護支援専門員や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においては、事業者と利用者双方の合意を以て、その変更を実施することとします。

⑩　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。

⑪　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。

9.　感染症の予防及びまん延の防止のための措置

①　感染症の予防及びまん延を防止するため、事業所として次の措置を講じます。

（ア）感染症の予防及びまん延防止のための従業者に対する研修及び訓練の実施

（イ）その他感染症の予防及びまん延防止のために必要な措置（委員会の開催、指針整備等）

10.　虐待の防止のための措置

①利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するため、事業所として次の措置を講じます。

（ア）虐待を防止するための従業者に対する研修の実施

（イ）利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

（ウ）その他虐待防止のために必要な措置（委員会の開催、指針整備等）

（エ）虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者を設置

上記措置に関する担当者　管理者　堀内　誠

② 事業所はサービス提供中に、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します。

11.　ハラスメント防止に関する事項

①　事業所は、従業者におけるハラスメント防止のため次の措置を講ずるものとする。

（ア）ハラスメント防止のための研修・周知を定期的に行う

（イ）ハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談があった場合は適切かつ迅速に事実確認・関係者への対応を行い、再発防止策を講じる

（ウ）ハラスメントが確認された場合、行為者に対しては懲戒・指導等の措置を講じ、被害者の保護に努める

② 事業所は、万が一、利用者・家族・関係者等からの著しい迷惑行為、暴言・暴力、不当な要求等（※）があった場合、従業者の尊厳と安全を守るために、組織として適切に対応する。

※侮辱・差別的言動・長時間拘束など、精神的・身体的苦痛を与える行為、不当・過度な謝罪要求、業務上の範囲を逸脱した要求、大声・暴言・暴力的行為、SNS 等による誹謗中傷や悪質な口コミ投稿の強要等

（ア）上記のような行為が発生した場合、職員は速やかに上司（管理者等）に報告するものとし、事業所は事実関係を調査し、必要な対応を行う

（イ）必要に応じて、利用者・家族等に対し文書等による注意喚起を行い、改善が見られない場合には、契約解除・サービス提供の中止などを検討する

（ウ）被害にあった職員に対しては、相談体制の整備やメンタルケアを含め、職場環境の維持と回復に配慮する

12. 業務継続計画（ＢＣＰ）の策定等

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に開催するなどの措置を講じます。

13. 相談窓口・苦情対応

①当事業所における相談や苦情についての受付窓口、責任者

受付窓口　　主任介護支援専門員　　渡部　仁美
解決責任者　　管理者　　堀内　誠
電話 ０２８（６５９）００１４　　ＦＡＸ ０２８（６５９）１１９２

②行政機関、その他の苦情受付機関

宇都宮市役所高齢福祉課　　電話 ０２８（６３２）２９０６
受付時間：平日（月曜日～金曜日）　８：３０～１９：００
（但し、国民の祝日、年末・年始は除く）

国民健康保険団体連合会　　電話 ０２８（６４３）２２２０
受付時間：平日（月曜日～金曜日）　８：３０～１７：００
（但し、国民の祝日、年末・年始は除く）

栃木県運営適正化委員会　　電話　０２８（６２２）２９４１
第三者委員　　増山　民江　　電話　０２８（６４５）２７１２
阿部　健一　　電話　０２８（６８０）７２２０

14. 事故発生時の対応

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、速やかに市町村、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、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。

15. 当組織の概要

名称・法人種別	社会福祉法人ふれあいコープ/社会福祉法人
代表者氏名	竹内　明子
本部所在地等	宇都宮市緑5丁目13番6号・電話028（616）6500
事業の概要	社会福祉法及び介護保険法等に基づく福祉介護事業など
事業所数	通所介護：4　地域密着型通所介護：1　訪問介護：2　居宅介護支援：3 小規模多機能型居宅介護：2　短期入所生活介護：2　定期巡回・随時対応型訪問介護看護：2 介護老人福祉施設：広域型2・地域密着型１　　認知症対応型共同生活介護：2

重事説　2026.6.1

居宅介護支援サービス内容説明書

当事業所が、あなたに提供するサービスは以下の通りです。

1. 提供するサービス

① 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成や見直し、変更
② 心身状況並びに生活状況、サービス利用状況等に対する事前評価及び途中評価、並びに事後評価の実施
③ 支援経過記録の実施、モニタリング表の作成
④ 介護認定の申請、変更申請の代行
⑤ 居宅サービス事業所との契約締結に関する必要な援助、サービス担当者会議の開催
⑥ 関連事業者等への連絡調整等の実施
⑦ 保険情報管理、保険給付請求関連業務の実施

（１） このサービスの提供にあたっては、あなたの要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、要介護状態となることの予防になるよう、適切にサービスを提供します。

（２） サービスの提供は懇切丁寧に行い、分かりやすいように説明をします。
もし、分からない事がありましたら、いつでも担当職員にご遠慮なく質問して下さい。

2. 担当職員

あなたを担当する介護支援専門員は（　　）です。

① 職員は常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでもその提示をお求め下さい。
② 当事業所の管理者は　宇野　由香子　です。苦情等ありましたら、ご遠慮なくご連絡下さい。
③ 担当職員の変更
当事業所は、あなたの了解を得て、担当職員を変更する事があります。

3.　利用料

このサービス利用料及びその他の費用は以下の通りです。

・ 利用料・・要介護または要介護認定を受けられた方は、介護保険料の滞納等がない限り、**介護保険制度から全額給付されます**。保険料の滞納により、法定代理受領ができなくなった場合は、請求書の到着後、1 週間以内に当事業所窓口にて居宅介護支援費の全額をお支払い頂き、当事業所からサービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書を後日、市町村の窓口に提出しますと、定められた給付率に応じて、払戻が受けられます。

・ 交通費・・通常の事業実施地域にお住まいの方は無料です

4. キャンセル料など

サービスをキャンセルした場合でも、料金は頂きません

5. お守りいただきたいこと

① 介護支援専門員に対して、暴言・暴力、大声を出す等の威圧的行為
② 本人または家族による非協力的対応（音信不通、訪問拒否等）
③ ケアマネジメント契約の趣旨に添わない、サービスの指定や追加、変更等の強制
（一連のケアマネジメントの流れを無視したご要望等につきましては、ご遠慮願います）

以上

重事説　2026.6.1

令和　　年　　月　　日

サービス契約の締結にあたり、本重要事項説明書を二部作成し、上記により重要事項を説明し、本重要事項説明書一部を交付いたしました。

サービス事業者　所在地　宇都宮市江曽島２丁目１１番２１号

名　称　　コープ福祉介護相談センター江曽島

説明者

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり重要事項の説明を受け、内容に同意し、重要事項説明書一部の交付を受けました。

利用者　住　　所

氏　　名

代筆人または代理人　住　　所

氏　　名

続　　柄

代筆時の理由（　　）