

管理番号 No. \_\_\_\_\_

# 重要事項説明書

## (居宅介護支援事業)

利用者： \_\_\_\_\_ 様

事業者： 青森介護相談センター

# 青森介護相談センター 重要事項説明書

(居宅介護支援事業)

## 1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電 話 017-763-0180

担 当 介護支援専門員 \_\_\_\_\_ / 管理責任者 葛西 奈美

ご不明な点は、何でもおたずねください。

## 2. 居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	青森介護相談センター
所在地	青森市桂木4丁目3-14 デイサービス沢庵2F
電話番号	017-763-0180 (FAX) 017-763-0181
事業所の指定番号	居宅介護支援事業 (介護保険事業所番号 第0270104011号)
サービスを提供する実施地域※	青森市

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 事業所の職員体制 管理者 1 名 介護支援専門員 2 名以上(内 1 名は管理者と兼務)

(3) 営業時間 月～金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時まで

(土曜、日曜、祝日、12 月 29 日～1 月 3 日は休業)

(4) 連絡体制 電話等により、24 時間常時連携が可能な体制をとっています。

(5) 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、利用者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

株式会社のじり苑（以下「事業者」という。）が開設する青森介護相談センター（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者等（以下「要介護者」という。）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。

### 4. 事業の運営の方針

- （１）事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- （２）事業所の介護支援専門員は、要介護者の心身の特性を踏まえて、その能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう援助を行います。
- （３）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、老人介護支援センター、他の指定居宅支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、指定特定相談支援事業者等との密接な連携に努めます。

### 5. 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

付属別紙１ 「要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する重要事項説明書」 参照

付属別紙２ 「サービス提供の標準的な流れ」 参照

付属別紙３ 「入退院時の医療連携について」 参照

### 6. 利用料金

- （１）利用料（ケアプラン作成料）

要介護認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。ただし、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、１ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、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保険者の窓口に提出しますと、全額払戻を受けられます。

(居宅介護支援利用料)

(ア) 介護支援専門員取扱件数 45 件未満／1 人当たり

(イ) 介護支援専門員取扱件数 45 件以上 60 件未満／1 人当たり

(ウ) 介護支援専門員取扱件数 60 件以上／1 人当たり

	要介護 1・2	要介護 3・4・5
居宅介護支援費Ⅰ	1,086 単位／月	1,411 単位／月
居宅介護支援費Ⅱ	544 単位／月	704 単位／月
居宅介護支援費Ⅲ	326 単位／月	422 単位／月

(エ) 加算を算定した場合

○ 初回加算 300 単位／月

以下の場合について、初回のケアマネジメントにかかわる手間の評価

① 新規に居宅サービス計画を策定する場合

② 要支援者は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

③ 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

入院時における医療機関との連携促進

(利用者の心身の状況、生活環境及び居宅サービスの利用状況を情報提供する)

i 入院時情報連携加算(Ⅰ) 250 単位／月

入院した日のうちに情報提供をした場合

ii 入院時情報提供加算(Ⅱ) 200 単位／月

入院した日の翌日又は翌々日に情報提供をした場合

○ 退院・退所加算

退院・退所後の在宅生活への移行に向けた医療機関等との連携促進

- i 退院・退所時におけるケアプランの初回作成の手間を明確に評価する
- ii 医療機関等との連携回数に応じた評価
- iii 加えて、医療機関等におけるカンファレンスに参加した場合を上乗せで評価
- iv 退院・退所時のカンファレンスにおける福祉用具専門相談員等の参画促進

	カンファレンス参加 無	カンファレンス参加 有
連携1回	450単位	600単位
連携2回	600単位	750単位
連携3回	×	900単位

○ 通院時情報連携加算 50 単位／月

利用者が医療機関で診察を受ける際に同席し、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事の評価

## (2) 交通費

前記の2.(1)のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員が訪問のための交通費の実費が必要です。自動車を使用した場合の交通費は通常の事業の実施地域を越えた地点から、1キロごとに30円を加算します。

## (3) 解約料

お客様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。

# 7. サービス内容に関する苦情

## (1) 当事業所の相談・苦情窓口

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。管理者までお申し出ください。

## (2) その他の窓口

当事業所以外に区市町村の窓口等に苦情を伝えることができます。

付属別紙4「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」参照

## 8. 虐待防止に関する事項

(1) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待等の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。

(ア) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。）を定期的開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります

(イ) 虐待防止のための指針を整備します。

(ウ) 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。

(エ) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。

担当者：（管理者） 葛西 奈美

(2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員または養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護するもの）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するものとします。

## 9. 公正中立なケアマネジメントの確保

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、利用者やその家族に対して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る事が可能であることや当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求める事が可能であることを説明します。

「サービス利用割合」参照

## 10. 緊急時の対応方法

(1) 従業員は、指定居宅介護支援の提供を行っているときに利用者様に病状の急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、事業所の管理者に報告します。

また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じます。

主治医連絡先	
--------	--

(2) 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、保険者市町村、利用者様のご家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

(3) 利用者様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には、損害賠償を速やかに行います。当事業所では、以下の損害賠償保険に加入しています。

## 11. 個人情報の保護

(1) 事業所は、利用者様の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者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」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

(2) 事業者が得た利用者様又はそのご家族の個人情報については、原則的に、事業者での居宅介護支援の提供以外の目的では利用しないものとしますが、当事業所が、高齢者へのよりよい支援体制づくりのために行う、学会及び研究会等で事例発表や、地域ケア会議の開催等において、利用者様やご家族の個人情報が必要となる場合がございますので、別紙「個人情報利用同意書」をご確認の上、記名・押印をお願いいたします。

その他外部への情報提供については必要に応じて利用者様又はその代理人の方の了解を得るものとします。

## 12. 利用者自身によるサービスの選択と同意

(1) 利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。

- ・ 指定居宅介護支援の提供に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、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所等の選定理由の説明を求める事ができます。
- ・ 特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいた

しません。

- ・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむを得ない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

- (2) 末期がんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問(モニタリング)をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

### 13. ハラスメント

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) 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、同時案件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。



- (5) ハラスメントの相談に対応する担当者をあらかじめ定め、従業者に周知します。

担当者 : (管理者) 葛西 奈美

#### 14. 業務継続計画の策定等

(1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

(2) 事業所は、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うものとします。

#### 15. 衛生管理について

事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

(1) 事業所における感染症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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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、介護支援専門員に周知徹底を図ります。

(2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。

(3) 事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

#### 16. 記録の整備

(1) 事業所は、従業者、設備、備品、及び会計に関する諸記録を整備するものとします。

(2) 事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援事業所の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとします。

#### 17. その他運営についての留意事項

事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備します。

(1) 採用時研修 採用後1か月以内

(2) 継続研修 年2回

2 従業者は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持します。当該従業者でなくなった後も同様とします。

3 従業者又は従業者であった者が、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従

業者との雇用契約の内容に含むものとします。

- 4 事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場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であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

## 「要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する重要事項説明書」

利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

### 1. 提供する居宅介護支援について

- ・利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、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づけることのないよう、配慮しながら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、認定後に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、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。このとき、利用者から当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。
- ・また、利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、この付属別紙に定める内容については終了することとなります。

### 3. 要介護認定の結果、自立（非該当）または要支援となった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

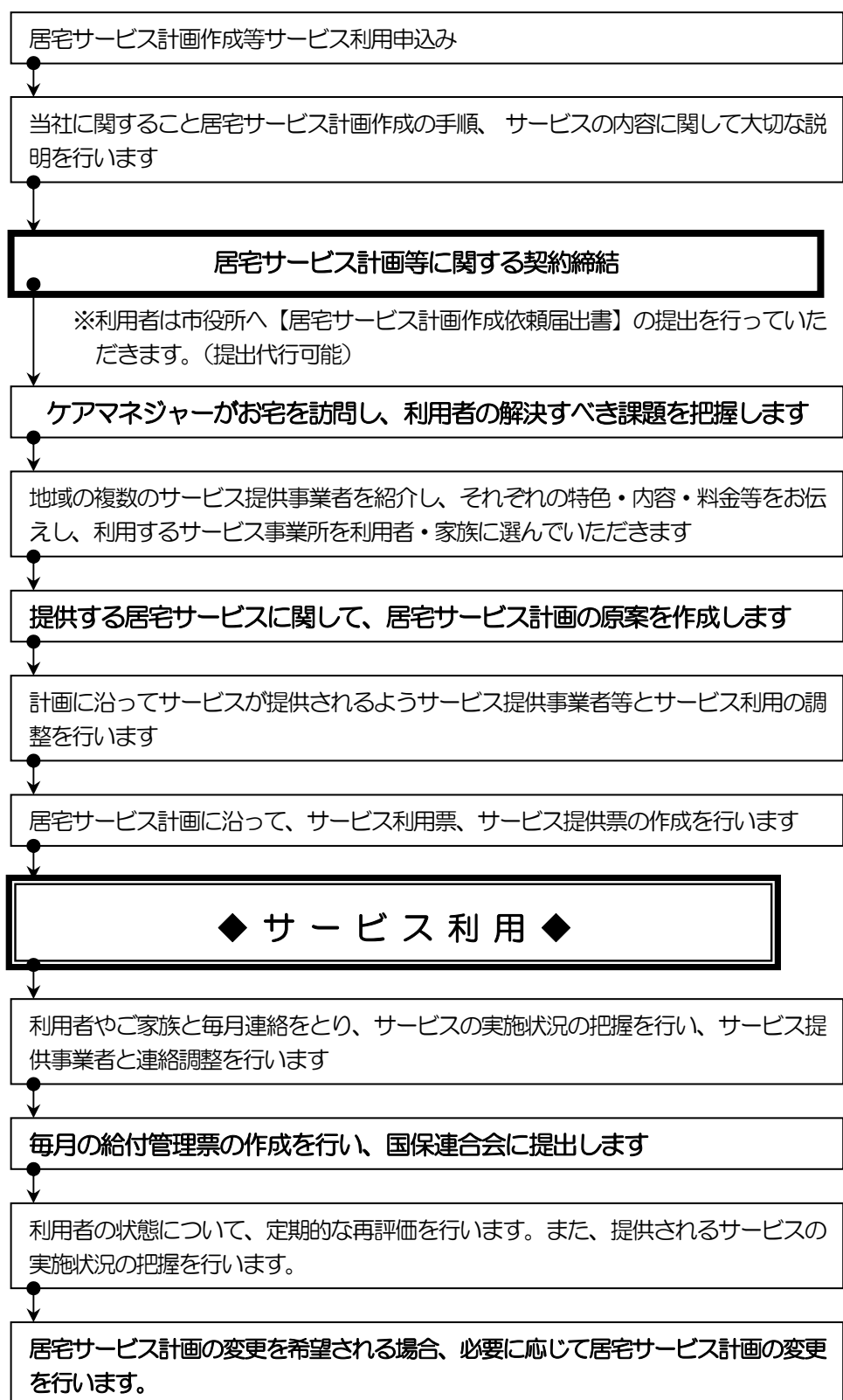
### 4. 注意事項

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

（付属別紙 ２）

## 「サービス提供の標準的な流れ」



## 「入退院時の医療連携について」

### <入院時の医療連携について>

入院が決まった時は利用者またはご家族は速やかに居宅介護支援事業所・担当者名を医療機関に伝えてください。

利用者が入院した場合、事業所は速やかに医療機関に情報を提供し医療機関と連携します。

### <退院時の医療連携について>

退院時は退院後利用する予定の居宅サービス事業所等で医療機関からの情報を共有し利用に関する調整を行います。

## 「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」

事業所又は施設名	青森介護相談センター
----------	------------

苦 情 処 理 の 概 要	
<p>1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置 相談・苦情に対応するため相談担当者を設けている。 常 設 窓 口：電話番号 017-763-0180 相談担当者：葛西 奈美（管理者及び介護支援専門員） 苦情責任者：(株)のじり苑 代表取締役 鈴木清友（電話 017-738-6863）</p> <p>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ①苦情を受けた際は、当事者から詳しい事情を聴取し、速やかに事実確認を行う。 ②状況に応じ「サービス担当者会議」または「苦情解決委員会」を開催し、速やかに対応策を検討する。 ③利用者に対応策を説明し、同意を得る。 ④具体的対応は「苦情受付書」に記載し、整備保管する。 ⑤県・市・国保団体連合会等が行う調査に協力し、助言指導を受けた場合は、必要な改善処置を講ずる。</p> <p>3. その他 「サービス担当者会議」：具体的介護内容等が該当する場合に開催 「構成員」：法人取締役代表 管理者 担当介護支援専門員 *青森市福祉部介護保険課 TEL 017-734-5257 *青森県国民健康保険団体連合会 TEL 017-726-1301</p> <p>【苦情処理フロー】</p> <pre> graph TD     User1[利用者様] --&gt; Staff[事業所職員]     Staff --&gt; Officer[苦情処理担当]     User1 --&gt; Officer     Officer --&gt; Meeting[構成員での検討 (法人代表：管理者：担当介護支援専門員)]     Meeting --&gt; Posting[事業所内に苦情内容及び解決方法を掲示]     Meeting --&gt; User2[利用者様]     </pre>	

令和      年      月      日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面にもとづいて重要な事項を説明しました。

事業者	所在地	青森市桂木4丁目3-14 デイサービス沢庵2F	
	名 称	青森介護相談センター	
	管理者	葛西    奈美	印
	説明者		印

私は、本書面により事業者から居宅介護支援についての重要な事項の説明を受け同意しました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

(代理人)	住 所	
	氏 名	印(続柄)