

## 指定居宅介護支援重要事項説明書

### 【１】事業者（法人）の概要

|            |                  |
|------------|------------------|
| 事業者（法人）名称  | 株式会社あうら          |
| 主たる事務所の所在地 | 青森市大字駒込字桐ノ沢 19-4 |
| 代表者（職名・氏名） | 代表取締役 川越幸夫       |
| 連絡先        | 017-752-9167     |

### （１）事業所の概要

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| 事業所名          | 居宅介護支援センターあうら       |
| 所在地           | 青森市幸畑 2 丁目 6 番 16 号 |
| 電話番号          | 017-752-9111        |
| FAX 番号        | 017-752-9120        |
| 介護保険事業所番号     | 0270103229          |
| 管理者氏名         | 木村 茂穂               |
| サービスを提供できる地域※ | 青森市                 |

※上記地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談ください。

### （２）当事業所の職員体制

| 職名      | 資格                      | 常勤            | 非常勤 | 兼務の別 | 合計  | 業務内容                        |
|---------|-------------------------|---------------|-----|------|-----|-----------------------------|
| 管理者     | 介護支援専門員                 | 1 名           |     | あり   | 1 名 | 事業所の業務の統括と管理者と介護支援専門員を兼務する。 |
| 介護支援専門員 | 介護支援専門員                 | 5 名<br>(管理者含) | 3 名 | あり   | 8 名 | 利用者の居宅サービス計画の作成および関係機関との連絡。 |
| その他     |                         |               |     |      |     |                             |
| 合計      |                         | 5 名           | 3 名 |      | 8 名 |                             |
| 勤務時間    | 午前 8 : 3 0 ～ 午後 5 : 3 0 |               |     |      |     |                             |

### （３）事業の目的

・居宅介護支援センターあうらにおいて実施する指定居宅介護支援の事業の適正な運営を確保するために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に対し、適正な指定居宅介護支援を提供する事を目的とします。

### （４）サービスの提供時間帯

|     |                               |
|-----|-------------------------------|
| 平日  | 午前 8 : 3 0 ～ 午後 5 : 3 0       |
| 休業日 | 土・日・国民の祝日・8/13～8/15・12/29～1/3 |

\* 24 時間常時連絡が可能な体制として対応致します。(転送機能設置しております)

【2】 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

- (1) 相談
- (2) 介護保険の要介護認定の申請代行
- (3) 居宅介護支援の契約
- (4) サービス計画の為の事前調査（アセスメント）
- (5) サービス計画（案）作成
- (6) サービス事業所との連絡・調整・契約支援（カンファレンス含む）
- (7) サービス提供
- (8) 介護支援専門員の居宅訪問頻度 月1回以上

【3】 利用金額

(1) 利用料

介護支援専門員1人あたりの取扱件数（担当件数）で算定します。

＜取扱件数が45件未満の場合＞

|          |             |
|----------|-------------|
| 要介護1・2   | 10,860円 / 月 |
| 要介護3・4・5 | 14,110円 / 月 |

＜取扱件数が45件以上60件未満の場合＞

|          |            |
|----------|------------|
| 要介護1・2   | 5,440円 / 月 |
| 要介護3・4・5 | 7,040円 / 月 |

＜取扱件数が60件以上の場合＞

|          |            |
|----------|------------|
| 要介護1・2   | 3,260円 / 月 |
| 要介護3・4・5 | 4,220円 / 月 |

「加算要件内容」※当事業所が条件を満たした時に加算されます。

●初回加算・・・3,000円 新規に居宅サービスを計画する場合。

●入院時情報連携加算（Ⅰ）・・・2,500円 病院又は診療所への入院当日中に当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合。

●入院時情報連携加算（Ⅱ）・・・2,000円 病院又は診療所に入院してから3日以内に当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合。

●退院・退所加算（Ⅰ）【イ】・・・4,500円 病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により1回受けていること。

●退院・退所加算（Ⅰ）【ロ】・・・6,000円 病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより1回受けていること。

●退院・退所加算（Ⅱ）【イ】・・・6,000円 病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により2回受けていること。

●退院・退所加算（Ⅱ）【ロ】・・・7, 500円 病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を2回受けておりうち、1回はカンファレンスによること。

●退院・退所加算（Ⅲ）・・・9, 000円 病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を3回以上受けておりうち、1回はカンファレンスによること。

●緊急時等居宅カンファレンス加算・・・2, 000円 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ご利用者様の居宅を訪問し、カンファレンスを行った場合（1月に2回限度）

●ターミナルケアマネジメント加算・・・4, 000円 在宅で死亡した利用者に対して死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上居宅を訪問し心身状況を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者に提供した場合算定。

●通院時情報連携加算・・・500円 利用者が医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画（ケアプラン）に記録した場合（1月に1回）

「特別地域加算」

・当事業所の住所地が青森県における振興山村指定地域となっており15パーセントの加算があります。

・当事業所では「特定事業所加算Ⅱ」（4, 210円／月）を算定しています。  
→質の高いケア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など、当事業所が厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（1月につき）

・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ますので自己負担はありません。

※保険料の滞納等により保険料が直接事業者を支払われない場合、自己負担が生じます。

## （2）交通費

上記1の（1）のサービスを提供する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も無料です。

## （3）解約料

いつでも解約することができ、一切料金はかかりません。

## （4）料金の支払方法

毎月、10日までに前月分の請求をいたしますので、請求があった月の末日までにお支払いください（ただし、請求日・支払日が土曜日、日曜日、祝日、または休日にあたる場合は、その翌日になります）。

お支払いいただきますと、領収書を発行いたします。

お支払方法は、銀行振込、現金集金、口座自動引き落としの3通りの中から自由に選べます。

#### 【4】 サービスの利用方法

◇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事ができますので、必要があれば遠慮なく申し出て下さい。

◇指定居宅介護支援事業者は、前六月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下この項において「訪問介護等」という。）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、前六月間に当該指定居宅介護支援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訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合等につき説明をするよう努める。

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりである。

##### （1） 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。当事業所の職員がお伺い致します。  
契約を締結した後、サービスの開始をします。

##### （2） サービスの終了

###### ア お客様のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出くださればいつでも解約できます。

###### イ 当事業所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が、その場合は、終了1か月前までに文書で通知するとともに、他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

###### ウ 自動終了

以下の場合は、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。

- ・ お客様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お客様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
- ・ お客様が亡くなられた場合

###### エ その他

お客様やご家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、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。

## 【5】 当事業所の居宅介護支援の特徴等

### （1）運営の方針

- ①利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り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配慮して、身体介護その他生活全般にわたる援助を行います。
- ②利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な業者から総合的・効果的に提供されるよう配慮して行います。
- ③利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って利用者に提供される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事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行います。
- ④事業の運営にあたっては、市、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）に規定する指定特定支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等との連携に務めるものとする。
- ⑤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、利用者またはその家族に対して、サービス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。
- ⑥指定居宅介護支援の提供に当たり、利用者またはその家族の求めに応じ、サービス提供記録の開示をします。
- ⑦指定居宅介護支援事業所の事業計画及び財務内容を閲覧することが出来ます。
- ⑧利用者の居住地域の包括支援センターとの連携を取り、より専門的にケアマネジメントしていくための研修を行います。

(2) サービス利用のために

| 事 項                          | 備 考                                                                                 |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 介護支援専門員                      | 変更を希望される方はお申し出下さい                                                                   |
| 調査（課題把握）の方法                  | 全国社会福祉協議会方式                                                                         |
| 介護支援専門員への研修の実施               | ＜介護支援専門員の質の向上として＞<br>・個々の目標に沿って毎月事業所内で研修の取り組みをおこなっています。<br>・外部研修には、随時積極的な参加をしております。 |
| 契約後、居宅サービス計画の作成途中で解約した場合の解約料 | いつでも契約を解除できます。一切料金はかかりません。                                                          |
| 介護支援専門員一人当たりの担当件数            | 4 4 件                                                                               |

【6】 高齢者虐待防止

事業者は利用者などの人権を擁護・虐待の防止のため、次に掲げるとおり必要な処置を講じます。

(1) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。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の委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めます。

(2) 従業者が支援に当たっての悩みや苦労を相談できる体制を整える他、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

(3) サービス提供中に、介護サービス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）による虐待を受けたと思われるご利用者様を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

【7】 秘密の保持について

(1) 当事業所の従事者及び従業者であった者は、在職中及び退職後においても正当な理由がなくして、その業務上知り得たお客様及びご家族の秘密を漏らすことはありません。

(2) 当事業者では、あらかじめ文書による同意を得た上で、個人情報を利用することがあります。利用者様の医療上や安全上に必要な場合又は各事業所との連絡調整で使用させていただきます。

【8】 感染症の予防及びまん延の防止

(1) 感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施などに取り組みます。

【9】 業務継続計画（BCP）の策定等

- （1）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します。

【10】 サービスの内容に関する苦情

- （1）当事業所のお客様相談・苦情窓口

担当 木村 茂穂

電話 017-752-9111 FAX 017-752-9120

受付日 月曜日～金曜日

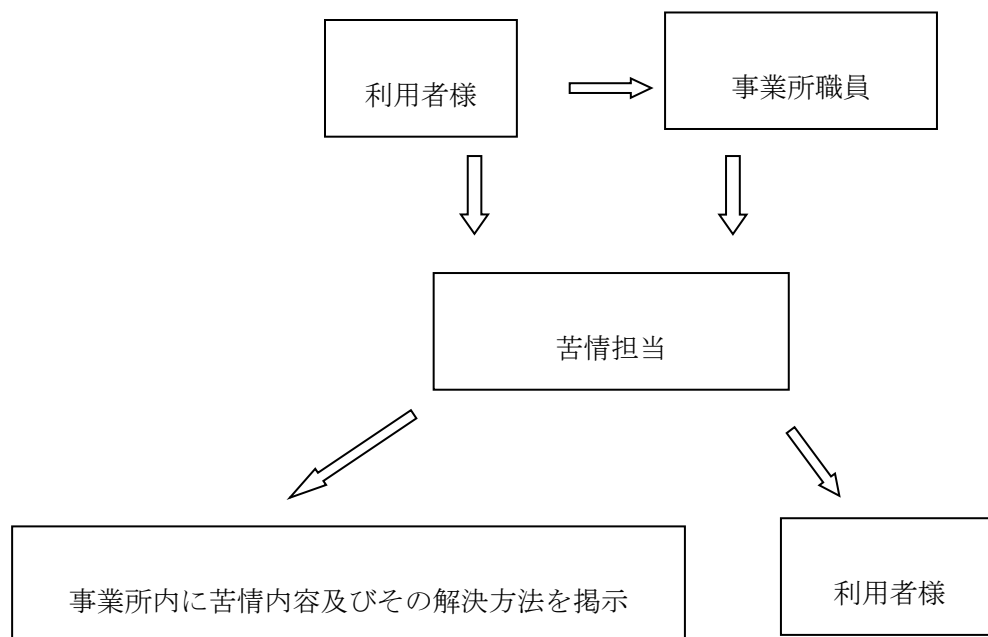
（ただし土・日・国民の祝日・8月13日～15日・12月29日～1月3日を除かせていただきます）

受付時間 午前8時30分～午後5時30分

- （2）苦情処理を行うための処理体制、手順、フロー

- ①書面、電話、及びFAX等による苦情に対し職員会議を開き、適切かつ速やかに対処します。
- ②管理者は担当者に命じて苦情の内容を調査し、報告を受けると同時に、利用者や家族に対し情報の開示を行い、説明と納得の上で速やかに処理します。
- ③利用者から苦情が寄せられた際には速やかに市町村へ報告し記録を保管します。  
あわせて利用者の苦情について行う市町村の調査や照会、あるいは質問に協力するとともに、市町村から指導、又は勧告を受けた場合、それらに従って必要な改善を行います。同様に国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けたときはそれらに従って必要な改善を行います。

#### ④苦情処理フロー



- (3) 当事業所以外に、お住まいの市町村及び青森県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

青森市役所 介護保険課 017-734-5257

青森県国民健康保険団体連合会

(苦情処理委員会) 017-723-1301

#### 【11】 事故発生時の対応

居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかにお客様がお住まいの市町村、ご家族に連絡するとともに、必要な措置（応急処置、医療機関への搬入など）を講じます。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、保管します。また、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

なお、お客様に対して当事業所の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、速やかに損害賠償致します（当事業所は三井住友海上火災保険株式会社と損害賠償保険契約を結んでおります。）

#### 【12】 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、主治医、救急隊、ご家族、介護支援専門員等へ連絡をいたします。



【13】 24時間連絡が可能な体制

常時、担当者が携帯電話等により連絡を取ることができ、必要に応じて相談にのることが可能な体制をとっております。

【14】 重要事項説明同意書 別紙記載

【15】 個人情報利用について 別紙記載

附則 この規程は、平成24年3月1日より施行する。  
この規程は、平成27年4月1日より施行する。  
この規程は、平成29年7月1日より施行する。  
この規程は、平成29年8月16日より施行する。  
この規程は、平成30年4月1日より施行する。  
この規程は、令和元年10月1日より施行する。  
この規程は、令和2年4月1日より施行する。  
この規程は、令和3年4月1日より施行する。  
この規程は、令和6年4月1日より施行する。

# 重要事項説明同意書

居宅支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

令和      年      月      日

事業所 所在地 青森市幸畑2丁目6番16号  
 名称 居宅介護支援センター あうら  
 説明者氏名 印

私は、契約書および本書面により、事業所から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、サービスの開始について同意しました。

令和      年      月      日

利用 印

住所

代理人) 氏名 印

住所

＜緊急時連絡＞

|     |     |  |      |  |
|-----|-----|--|------|--|
| 主治医 | 連絡先 |  |      |  |
|     | 氏名  |  | 電話番号 |  |
| ご家族 | 連絡先 |  |      |  |
|     | 氏名  |  | 電話番号 |  |