

指定居宅介護支援重要事項説明書

【1】 居宅介護支援センターあうら概要

(1) 提供できる居宅サービスの種類と地域

事業所名	居宅介護支援センターあうら八戸
所在地	青森県八戸市類家 5 丁目 33 番 2
電話番号	0178-20-9477
FAX 番号	0178-20-9478
介護保険事業所番号	0270303316
サービスを提供できる地域※	八戸市

※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	主任介護 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	0 名		なし	0 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		1 名			1 名	
勤務時間	午前 8 : 30 ～ 午後 5 : 30					

(3) サービスの提供時間帯

平日	午前 8 : 30 ～ 午後 5 : 30
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	1086 単位 / 月
要介護 3・4・5	1411 単位/ 月

<取扱件数が 45 件以上 60 件未満の場合>

要介護 1・2	544 単位 / 月
要介護 3・4・5	704 単位円 / 月

<取扱件数が 60 件以上の場合>

要介護 1・2	326 単位 / 月
要介護 3・4・5	410 単位円/ 月

「加算・減算要件」

初回加算	新規あるいは要介護状態区分が 2 区分以上変更された利用者の対し指定居宅支援を提供した場合（1 月につき）	300 単位/月
入院時情報連携加算（Ⅰ）	入院後 3 日以内に、当該病院または診療所の職員に対して必要な情報を行った場合	250 単位/月
入院時情報連携加算（Ⅱ）	入院後 4 日以上 7 日以内に、当該病院または診療所の職員に対して必要な情報を行った場合	200 単位/月
退院・退所加算	病院や介護保険施設からの退院・退所に当たって、病院や施設の職員と面談を行い利用者に関する必要な情報を得た上で、居宅サービス計画書作成し、居宅サービス等の調整を行った場合	
（Ⅰ）イ	病院や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 1 回受けている事	400 単位/月
（Ⅰ）ロ	病院や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンスにより 1 回受けている事	600 単位/月
（Ⅱ）イ	病院や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 2 回受けている事	800 単位/月
（Ⅱ）ロ	病院や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンスにより 2 回受けている事	

	関する必要な情報の提供をカンファレンスにより 2 回受けている事	800 単位/月
(Ⅲ)	病院や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供を 3 回以上受けており、うち 1 回以上はカンファレンスによる事	900 単位/月
退院時情報連携加算	利用者が病院または診療所において、医師又は歯科医師の診察を受ける時に介護支援専門員が同席し、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うと共に、医師または歯科医師から利用者に関する必要な情報を受けた上で、居宅サービス計画にきろくした場合	50 単位/月 (1 月に 1 回を限定)
緊急時等居宅カンファレンス加算	病院等の求めにより、医師等と共に居宅を訪問してカンファレンスを行い、利用者に必要な居宅サービス等の利用調整を行った場合	200 単位/月
ターミナルケアマネジメント加算	終末期や医療・ケアの方針に関する利用者またはその家族に意向を把握した上で、その死亡日、及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上、当該利用者又は家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者を提供した場合	400 単位/月
業務継続計画未実施減算	感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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）を策定する 当該業務継続に従い必要な措置を講ずる	所定単位数の 100 分の 1 に 相当する単位数を減算
高齢者虐待防止措置未実施減算	利用者の人権の保護、虐待防止をより推進する観点から、全ての介護サービス事業者（居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く）について、虐待の発生またはその再発を防止する為の措置（虐待の発生又はその再発を防止する為の委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合に、基本報酬を減算する	所定単位数の 100 分の 1 に 相当する単位数を減算

(1) 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
ます。

(2) 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。

(3) 料金が発生した場合

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
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
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
由に選べます。

【4】 サービスの利用方法

(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事
がございしますが、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、地域包括介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等の保健・医療・福祉サービスとの十分な連携に努めます。
- 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>

	・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。 ・外部研修には、随時積極的な参加をしています。
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	44 件

【6】公正中立の確保

- (1) 利用者及び家族は、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の紹介を求める事や、居宅サービス計画に位置付けた指定サービス事業所の選択理由について説明を求める事ができます。必要であれば申し出てください。
- (2) 利用者及び家族は、過去6か月間に作成したケアプランの訪問介護・通所介護（地域密着型）・福祉用具貸与の利用状況の説明を求める事が出来ます。必要であれば申し出てください。

【7】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) 定期的な研修等を通じて、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。
- (1) 従業者が支援に当たっての悩みや苦勞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。
- (2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者及び養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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する。

【8】 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。

【 9 】 感染症の予防及びまん延の防止（衛生管理）

- （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。

【 1 0 】 ハラスメント

- （１） 事業者は、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にハラスメント防止に取り組みます。

【 1 1 】 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行います。
- （２） 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。

【 1 2 】 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 瓦 千登世

電話 ０１７８－２０－９４７７ FAX ０１７８－２０－９４７８

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

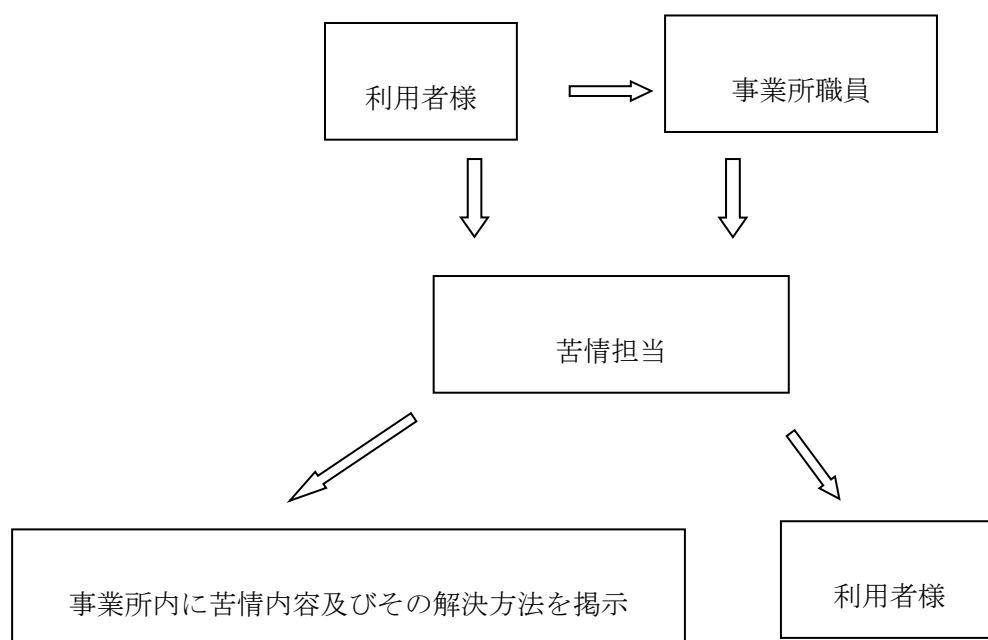
- （２） 苦情処理を行うための処理体制、手順、フロー

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。

八戸市役所 介護保険課 0178-43-9292

青森県国民健康保険団体連合会

(苦情処理委員会) 017-723-1301

【13】 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。）

【14】 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。

【15】 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とのえております。

【16】 重要事項説明同意書 別紙記載

【17】 個人情報利用について 別紙記載

附則 この規程は、令和3年4月1日より施行する。

この規定は、令和6年4月1日より施行する。

この規定は、令和7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 青森県八戸市類家5丁目33番2

名 称 居宅介護支援センター あうら八戸

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

利用者 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	