

指定居宅介護支援 重要事項説明書

1 事業者

事業主体名	株式会社 あうら
住 所	青森県青森市大字駒込字桐ノ沢 19-4
電話番号	0 1 7 - 7 5 2 - 9 1 6 7
代表者氏名	代表取締役 川越 幸夫
設立年月日	平成 2 0 年 2 月 1 8 日

2 居宅介護支援センターみのり概要

(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みのり
所在地	弘前市大字五所字里見 124
電話番号	0 1 7 2 - 8 8 - 6 7 1 5
FAX 番号	0 1 7 2 - 8 8 - 6 7 1 4
事業所番号	0 2 7 0 2 0 2 9 3 0
サービスを提供できる地域※	弘前市、平川市、大鰐町、藤崎町、 その他、近郊地域

※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業務。
主任介護支援専門員	主任介護支援専門員	1 名		あり	1 名 (管理者兼務)	居宅サービス計画書の作成、相談業務、人材育成等。
介護支援専門員	介護支援専門員	2 名		なし	2 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。
合計		3 名			3 名	
勤務時間	午前 8 : 3 0 ~ 午後 5 : 3 0					

(3) 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 月 13 日～8 月 15 日・12 月 30 日～1 月 3 日

* 2 4 時間常時連絡が可能な体制として対応致します。

3 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（モニタリング）

※人材の有効活用及び指定居宅サービス事業者等との連携促進によるケアマネジメントの質の向上の観点から、以下の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とする。

①利用者及び家族の同意を得る事

②サービス担当者会議において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ている事。

・利用者の状態が安定している事。

・利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通が出来る事（家族のサポートがある場合も含む）

・テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他サービス事業者との連携により情報を収集する事。

③少なくとも、2 ヶ月に 1 回は利用者の居宅を訪問する事。

4 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

【加算項目】以下の要件を満たす場合、上記の基本利用料に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額
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に対し指定居宅支援を提供した場合	3,000円
入院時情報 連携加算(Ⅰ)	利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、 病院又は診療所等の職員に対し、利用者に係る必要な情報を提供した場合 ※入院日以前の情報提供も含む ※営業時間終了又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む。	2,500円
入院時情報 連携加算(Ⅱ)	利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、病院又は診療所等の職員に対し、利用者に係る必要な情報を提供した場合 ※営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合は、その翌日を含む。	2,000円
退院・退所加算	病院や介護保険施設等からの退院・退所に当たって医療機関等の職員から必要な情報を得た上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合 (入院又は入所期間中につき1回を限度)	4,500円～ 9,000円
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 (1月に2回を限度)	2,000円
ターミナル ケアマネジメント 加算	在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する利用者又はその家族の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、利用者宅を訪問し、そこで把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等や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	4,000円
特定事業所 加算(Ⅰ)	主任介護支援専門員を2名以上配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件を <u>全て</u> 満たした場合 ※(Ⅰ)～(Ⅲ)算定要件に、ヤングケアラー、障がい者、生活困窮者等高齢者以外の支援に関する事例検討会や研修等に参加している事が追加	5,190円

特定事業所 加算(Ⅱ)	主任介護支援専門員を1名以上配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件の <u>一部</u> を満たした場合	4, 210円
特定事業所 加算(Ⅲ)	主任介護支援専門員を配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件の <u>一部</u> を満たした場合	3, 230円
特定事業所 加算 (A)	常勤かつ専従の主任介護支援専門員を1名以上、非常勤の介護支援専門員を1名以上配置し、他事業所と連携する事で一定の要件の一部を満たした場合	1, 140円
特定事業所医療 介護連携加算	特定事業所加算 (Ⅰ) ～ (Ⅲ) のいずれかを取得し、かつ、退院・退所加算の算定に係る医療機関等との連携を年間35回以上行なうとともに、ターミナルケアマネジメント加算を年間15回以上算定している場合	1, 250円
通院時情報連携 加算	利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科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、医師又は歯科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 ※利用者1人につき1ヶ月に1回を限度とする。	500円
特別地域加算	厚生労働省の定める地域に所在する事業所が居宅介護支援のサービスの提供を行った場合、（青森県が定める振興山村指定地域や過疎地域等、豪雪地域等）加算されます。	所定単位数の15%

【減算】以下の要件に当てはまる場合には、減算となります。

減算の種類	減算の要件	減算額
特定事業所集中減算	正当な理由なく特定の事業所に80%以上集中した場合（訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与）	所定単位数の50%で算定
運営基準減算	運営基準に沿った、適切な居宅介護支援が提供出来ていない場合	1月につき200単位を減算
同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント	居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又は居宅介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者若しくは、居宅介護支援事業所における1月当たりの利用者が同一建物に20人以上居住する建物（上記を除く）に居住する利用者	所定単位数の95%を算定

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。

5 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いたします。

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や以下の場合、居宅介護サービスを中止させていただきます場合がございます。

- ・偽りその他の不正行為により保険給付を受け、または受けようとした場合
- ・下記のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合

■暴力又は乱暴な言動、無理な要求

（物を投げる、怒鳴る、対象範囲外のサービスの強要等）

■セクシャルハラスメント（従業者の体を触る、手を握る、性的な話卑猥な言動等）

■その他（従業者の自宅や電話番号を聞く、ストーカー行為等）

6 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のとのないよう公正中立に行います。
- ④利用者またはその家族は、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事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す。
- ⑤ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点により、利用者及びその家族に対し、前 6 か月間に当該事業所において作成された居宅サービス計画書総数のうち、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合、前 6 ヶ月間に当該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各サービス事業所の回数のうち、同一の事業所によって提供されたものが占める割合について説明を行い理解を得るよう努めるとともに、介護サービス情報公表制度において公表します。
- ⑥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。

⑦指定居宅介護支援の提供にあたっては、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。

⑧指定居宅介護支援の提供にあたり、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。

⑨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。

⑩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。

⑪非常時や感染症の流行の影響により、業務や事業が滞りなく継続できるよう、業務継続計画（BCP）を策定し、研修の実施、訓練の実施等を行います。

（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、随時積極的研修への参加を実施しております。
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 5 件未満

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）虐待防止に関する担当者を選定します。

虐待防止に関する担当者	山田 恵利子
-------------	--------

（２）高齢者虐待に関する委員会を設置し、定期的に委員会を開催すると共に、指針やマニュアルを整備し、内部研修等を実施して、従業者の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。

（３）成年後見人制度等の利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

8 身体的拘束等の適正化の推進

身体的拘束等のさらなる適正化を図る観点から、次に掲げる必要な措置を講じます。

- (1) 利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護する為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。
- (2) 身体的拘束等を行う場合には、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します。

9 秘密の保持について

- (1) 当事業所の従事者は、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) 当事業所の従事者であった者は、退職後も正当な理由なくして、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。
- (3) 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。

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 山田 恵利子

電話 0172-88-6715 FAX 0172-88-6714

受付日 月曜日～金曜日

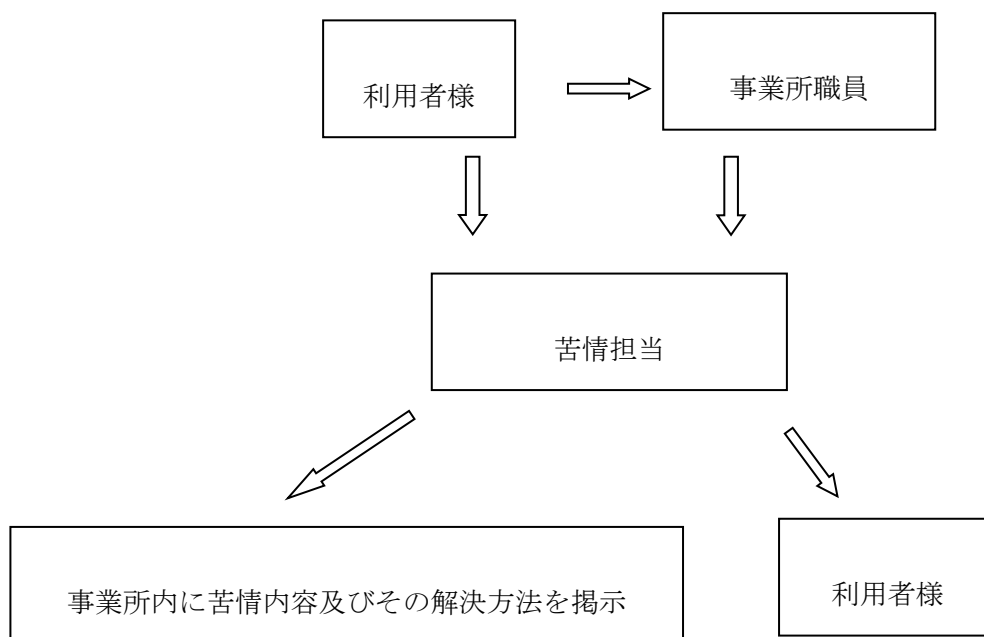
(ただし土・日・国民の祝日・8月13日～15日・12月30日～1月3日を除かせていただきます)

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。

弘前市役所 介護保険課 0172-35-1111

青森県国民健康保険団体連合会

(苦情処理委員会) 017-723-1336

1.1 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。）

1.2 医療との連携

居宅介護支援事業所と入院先の医療機関との連携がスムーズに図れるよう、利用者が病院又は診療所に入院する場合が生じた場合には、担当介護支援専門員の氏名及び連絡先を入院先の医療機関にお伝えください。（お渡しした名刺等をご提示ください）また、訪問介護等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、介護支援専門員から主治医や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

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している場合や、その他必要な場合には、利用者の同意を得て、主治の医師等の意見を求めます。また、この場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、居宅サービス計画書を主治の医師等に交付致します。

1 3 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、事前の打ち合わせにより、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。

<緊急時連絡>

主治医	医療機関			
	氏名		電話番号	
ご家族	住所			
	氏名		電話番号	

1 4 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乗ることが可能な体制をとっております。

1 5 健康管理について

従業員の清潔の保持及び健康状態について、入社の際及び年1回、職員に対して健康診断を実施しております。

1 6 感染症対策の強化

感染症が発生またはまん延しないよう、感染症の予防及びまん延防止の為に指針を定め、委員会の開催、研修の実施、訓練の実施等、必要な措置を講ずるための体制を整備します。

1 7 ハラスメント対策の強化

男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策について、ハラスメントを防ぐためマニュアルを作成し、相談窓口を設置して事業所内で意識の統一を図ります。

1 8 重要事項説明同意書 別紙記載

1 9 個人情報利用について 別紙記載

附則 この規定は、平成２４年１２月１０日施行する。

附則 この規定は、平成２５年 １月 ７日施行する。

附則 この規定は、平成２５年 ８月 １日施行する。

附則 この規定は、平成２５年１２月２０日施行する。

附則 この規定は、平成２６年 ４月 １日施行する。

附則 この規定は、平成２６年 ６月 １日施行する。

附則 この規定は、平成２７年 ２月１２日施行する。

附則 この規定は、平成２７年 ４月 １日施行する。

附則 この規定は、平成３０年 ４月 １日施行する。

附則 この規定は、平成３０年 ９月 １日施行する。

附則 この規定は、平成３１年 １月１１日施行する。

附則 この規定は、平成３１年 ２月 １日施行する。

附則 この規定は、平成３１年 ３月 １日から施行する。

附則 この規定は、平成３１年 ４月 １日から施行する。

附則 この規定は、令和 １年１０月 １日から施行する。

附則 この規定は、令和 ２年 ３月 １日から施行する。

附則 この規定は、令和 ２年 ４月１１日から施行する。

附則 この規定は、令和 ２年 ６月 １日から施行する。

附則 この規定は、令和 ３年 ４月 １日から施行する。

附則 この規定は、令和 ３年 １１月 １日から施行する。

附則 この規定は、令和 ４年 １２月 ２７日から施行する。

附則 この規定は、令和 ６年 ４月 １日から施行する。

附則 この規定は、令和 ６年 １０月 １日から施行する。

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 弘前市大字五所字里見 124

名 称 居宅介護支援センターみのり

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

住 所

利用者

印

(代理人) 住 所

氏 名

印