

## 重要事項説明書 (指定居宅介護支援)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

### 1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	アオキメディカルケア株式会社
代表者氏名	代表取締役 山本 学
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府大阪市中央区道修町4丁目7番6号 06-7172-8130
法人設立年月日	平成31年3月15日

### 2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	アップルケアプランセンター川西北
介護保険指定事業所番号	2873103150
事業所所在地	川西市東畠野2-5-10-401
連絡先 相談担当者名	電話：072-769-8828 FAX：072-769-8157 管理者 長尾 好美
事業所の通常の 事業の実施地域	川西市周辺区域とする。

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護支援専門員が要介護者からの相談に応じ、及び要介護者がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。
運営の方針	利用者が要介護状態になった場合においても、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配慮したものとする。

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日までとする。 ただし、土・日・祝日・12月30日から1月3日までを除く。
営業時間	9時から18時までとする。

## 24時間体制については 担当ケアマネジャーの使用する携帯電話等機器で対応

### (4) 事業所の職員体制

管理者	長尾 好美
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	1名
専門員 介護支援	居宅介護支援業務を行います。	常勤3名以上

### (5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料(月額)	利用者負担額(介護保険適用の場合)
① 居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)
② 居宅サービス事業者との連絡調整				
③ サービス実施状況把握、評価				
④ 利用者状況の把握				
⑤ 納付管理				
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助				
⑦ 相談業務				

	区分・要介護度		基本単位	利用料
(I)	(i)	介護支援専門員1人当たりの利用者の数が45人未満の場合	要介護1・2	1,086
			要介護3・4・5	15,097円
	(ii)	介護支援専門員1人当たりの利用者の数が45人以上の場合において、60未満の部分	要介護1・2	544
			要介護3・4・5	7,532円
	(iii)	介護支援専門員1人当たりの利用	要介護1・2	326
				3,488円

		者の数が 45 人以上の場合において、60 人以上の部分	要介護 3・4・5	422	4,515 円
(II)	(i)	介護支援専門員 1 人当たりの利用 者の数が 50 人未満の場合	要介護 1・2	1,086	11,620 円
			要介護 3・4・5	1,411	15,097 円
(ii)		介護支援専門員 1 人当たりの利用 者の数が 50 人以上の場合において、50 以上 60 未満の部分	要介護 1・2	527	5,638 円
			要介護 3・4・5	683	7,308 円
(iii)		介護支援専門員 1 人当たりの利用 者の数が 50 人以上の場合において、60 人以上の部分	要介護 1・2	316	3,381 円
			要介護 3・4・5	410	4,387 円

※ (II)は、ケアプランデータ連携システムを活用し、かつ、事務職員の配置によって、当事業所の介護支援専門員が行う基準第 13 条に掲げる一連の業務等の負担軽減や効率化に資すると認められた場合に算定します。

居宅介護支援の業務が適切に行われない場合とは以下のような場合が該当します。

- ・指定居宅介護支援の利用の開始に際し、利用者が複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求められることや、居宅サービス計画に位置づけられた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求められることを文書により説明・交付を行っていない場合
- ・居宅サービス計画の新規作成及び変更に当たって、利用者の居宅を訪問し利用者および家族に面接していない場合、当該計画について利用者又は家族に対し説明・同意・交付を行っていない場合
- ・居宅サービス計画の新規作成や変更時、要介護認定の更新や区分変更時に、サービス担当者会議の開催等を行っていない（やむを得ない場合を除く）場合
- ・居宅サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握のため 1 月に利用者の居宅を訪問し利用者に面接していない場合、その結果を記録していない場合（14 条による テレビ電話装置の活用について 適用した場合はのぞく）

※ (I)にて算定する場合：45 人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、45 件目以上になった場合に居宅介護支援費 ii 又は iii を算定します。

※ (II)にて算定する場合：50 人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、50 件目以上になった場合に居宅介護支援費 ii 又は iii を算定します。

## (6) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	算定回数等
初回加算	300	3210 円	1月につき
特定事業所加算（I）	519	5,553 円	
特定事業所加算（II）	421	4,504 円	
特定事業所加算（III）	309	3,306 円	
特定事業所加算（A）	114	1,219 円	
特定事業所医療介護連携加算	125	1,337 円	
入院時情報連携加算（I）	250	2675 円	
入院時情報連携加算（II）	200	2140 円	
退院・退所加算（I）イ	450	4815 円	
退院・退所加算（I）ロ	600	6420 円	
退院・退所加算（II）イ	600	6420 円	病院職員等から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 回以上受け場合（入院又は入所期間中 1 回を限度）
退院・退所加算（II）ロ	750	8025 円	病院職員等から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 回受けた（内 1 回はカンファレンスによる）場合 (入院又は入所期間中 1 回を限度)
退院・退所加算（III）	900	9630 円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 3 回以上受けた（内 1 回はカンファレンスによる）場合 (入院又は入所期間中 1 回を限度)
通院時情報連携加算	50	535 円	利用者が病院等において医師・歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師・歯科医師等に対して必要な情報提供を行い、医師・歯科医師等から情報提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合 (1月につき 1 回を限度)
緊急時等居宅カンファレンス加算	200	2,140 円	1月につき（2回を限度）
ターミナルケアマネジメント加算	400	4,280 円	医師による医学的知見に基づき回復の見込みがないと判断した者（1月につき）

- ※ 初回加算は、新規に居宅サービス計画を作成した場合や要支援者が要介護認定を受けた場合、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した場合に算定します。

- ※ 特定事業所加算は、質の高いケアマネジメントを実施している事業所を評価する観点から、中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほか、専門性の高い人材を確保し、地域全体のケアマネジメントの質の向上を目指した対応を行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 特定事業所医療介護連携加算は、特定事業所加算（Ⅰ）～（Ⅲ）のいずれかを算定しており、前々年度の3月から前年度の2月までの間において退院・退所加算及びターミナルケアマネジメント加算に係る所定の要件をみたしている事業所に認められる加算です。
- ※ 通院時情報連携加算は、利用者が医師または歯科医師の診察を受ける際に、当事業所の介護支援専門員が同席し、医師・歯科医師等に対して利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報を提供するとともに、医師・歯科医師等から必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合に算定します。
- ※ 入院時情報提供連携加算は、利用者が病院又は診療所に入院するに当たって、利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報を提供した場合に算定します。
- ※ 退院・退所加算は、病院・介護保険施設等に入院、入所していた利用者が退院又は退所し、居宅において居宅サービスを利用する場合に、当事業所の介護支援専門員が当該病院等職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画の作成及びサービスの調整を行った場合に算定します。情報提供の回数・方法により算定区分が異なります。
- ※ 緊急時等居宅カンファレンス加算は、病院又は診療所の求めにより医師又は看護師等と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要なサービスの調整を行った場合に算定します。
- ※ ターミナルケアマネジメント加算は、著しい状態の変化を伴う末期の悪性腫瘍の利用者医師が一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと判断した者に対し、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況、環境の変化等を把握し、主治医や居宅サービス事業者に情報提供するなどの適切な支援を行った場合に算定します。
- ※ 地域区分別の単価（5級地 10.70 円川西市で計算しています）

### 3 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。
-------	---

### 4 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安

利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回

- ※ ここに記載するモニタリングについて、月1回の訪問によるモニタリングを原則としたうえで、利用者の同意を得、サービス担当者会議などで主治医、サービス事業者らからの合意を得られている場合、テレビ電話装置等を活用して面接を行うことができます。少なくとも2月に1回利用者宅を訪問し、面接する時は利用者預託を訪問しない月においてはテレビ電話装置等を利用して面接することができます。かつ少なくとも1月に1回はモニタリングの結果を記録することが必要です。（基準第13条第14号ロ（1）及び（2）の湯権を満たす場合）利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することができます

## 5 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要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、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 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。

## 6 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ul style="list-style-type: none"><li>① 事業者は、利用者及びその家族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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li><li>② 事業者及び事業者の使用者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</li><li>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</li><li>④ 事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li></ul>
② 個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"><li>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</li><li>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</li><li>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</li></ul>

## 7 事故発生時の対応方法について

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、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、利用者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は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損保ジャパン日本興亜
保険名	賠償責任保険 ウオームハート
補償の概要	損害賠償保険等

## 8 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 9 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、完結の日から5年間保存します。

## 10 指定居宅介護支援内容（ケアプラン）の見積もりについて

当事業所は、契約締結前にケアプランの見積もりの作成が可能です。

## 11 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

#### 1 利用者からの相談また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、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。

また、担当者が不在の場合においても、事業所の誰もが対応できるように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いています。

常設窓口（電話）072-769-8828 （FAX）072-769-8157

【管理者 長尾 好美】

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

◎苦情または相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するため、必要に応じ状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行ないます。

◎相談担当者は、把握した状況を管理者と共に検討を行い、対応を決定します。

◎対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する）

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

◎苦情があったサービス事業者に対して詳しい状況確認等の聞き取りを実施し、解決策を模索します。

◎必要に応じ該当事業者・該当利用者を含めた担当者会議を実施します。

- ◎当事者間での解決が難しい場合、公的機関介入を要請し解決を図ります。
- ◎解決後、苦情事案をまとめ報告書を保管します。

## (2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 川西市東畠野 2-5-10-401 電話番号 072-769-8828 ファックス番号 072-769-8157 受付時間 9時から 18時
【市町村（保険者）の窓口】 川西市福祉部介護保険課（適正化担当）	所在地 川西市中央町 12 番 1 号 電話番号 072-740-1148 受付時間 9：00～17：00（土日祝は休み）
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町 1-9-1-1801 電話番号 078-332-5617 受付時間 8:45～17:15（土日祝は休み）

## 12 主治の医師及び医療機関等との連携について

乙は利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する譲歩について必要に応じ連絡を取ります。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすため、受診時、入院時にはご本人またはご家族から当事業所及び担当介護支援専門員の名称を伝えていただくようお願ひいたします。

## 13 他機関との各種会議等

- ① 甲が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて「医療・介護関係業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。
- ② 甲が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者の同意を得た上で、テレビ電話装置等を活用して実施します。

## 14 秘密の保持

- ① 乙は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供上知り得た甲及びその家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。
- ② 乙は、甲から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いません。
- ③ 乙は、甲の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において当該家族の個人情報を用いません。

## 15 利用者自身によるサービスの選択と同意

- ① 甲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甲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開始に際し、予め甲に対して、複数の指定居宅サービス事業所等を紹介するよう求めることができます、甲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することができます。
  - ・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招集ややむおえ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、甲及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- ② 末期のがんと診断または医学的知見に基づき回復の見込みがないと診断した場合、甲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させていただき、甲の状態やサービス変更の必要性等の把握、記録し主治の医師や計画に位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、状態に応じたサービス内容の調整等を行います。

## 16 業務継続計画の策定

乙は感染症や非常災害の発生時において、甲に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また 介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。

定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

## 17 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

乙は感染症が発生し、またはまん延しないように次の各号に掲げる措置を掲げるよう努めます。

- ① 事業所における感染症の予防及びまん延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 回以上開催します。その結果を介護支援専門員に周知徹底します。
- 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 介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

## 18 虐待防止のための取り組みについて

事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置

を講じています。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果については介護支援専門員に周知します。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (3) 介護支援専門員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施しています。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を定めています

虐待の防止に関する措置を適切に実施するため虐待防止委員会を設置。責任者を定めます。

【責任者 長尾 好美】

#### 19 テレワークの取り扱いについて

国のガイドラインに基づき、個人情報の適切な管理、ご利用者様の処遇に支障が生じないようすることで、業務負担の軽減、環境改善、生産性の向上につなげるためテレワークを導入いたします。

#### 20 利用者からの契約の解除

契約の有効期間中、利用者からこの契約を解除することができます。その場合、契約を解除しようとする7日前までに担当者、または管理者に申し出てください。ただし担当者または事業所から以下の内容の行為が見られた場合には、直ちに契約を解除することができます。

- 1) 正当な理由なく、居宅介護支援の提供を行わないとき。
- 2) 守秘義務に違反したとき。
- 3) 破産等業務を継続する見通しが困難になったとき。
- 4) 信頼関係を維持することができない事象が発生した時。
- 5) この契約に違反したとき

#### 21 事業所からの契約の解除

事業所は、利用者及びその関係者から著しい不信行為が継続的に行われ、この契約が困難と判断した場合には、その理由を記載した文書を30日前に交付することにより、この契約を解除することができます。

## 22 サービス利用に関する留意事項

事業所職員は利用者職員に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ・医療行為
- ・救急車への同乗
- ・入退院時の手続きや生活用品の調達などの支援。
- ・家事の代行業務
- ・直接の身体介護
- ・金銭管理
- ・利用者及びご家族からの物品等の受領
- ・飲酒及び喫煙
- ・利用者もしくはご家族に対して行う、宗教活動 政治活動 営利活動
- ・その他利用者もしくはご家族に対しての迷惑行為
- ・事業所職員の運転する車への同乗