「指定居宅介護支援」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています
介護保険事業所番号は０２７０１００６１３

当事業所はご契約者（以下「利用者」）に対して指定居宅介護支援サービスを
提供致します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上
ご注意いただきたい事を次のとおり説明致します。

＊当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と
認定された方が対象となります。「要介護認定」をまだ受けていない方でも
サービスの利用は可能です

◇◆目次◆◇

１、事業者の概要（法人・事業所）

２、営業日及び営業時間

３、職員の体制

４、指定居宅介護支援の内容と費用

５、指定居宅介護支援に関する留意事項

６、契約の終了について

７、記録の整備

８、緊急時の対応方法

９、事故発生時の対応

１０、秘密保持及び個人情報の保護等

１１、苦情の受付について

１２．　感染症対策の強化について

１３、虐待防止のための措置

１４．　身体拘束について

１５．　業務継続に向けた取り組みの強化

１６、サービス割合の説明について

１７．　一部の福祉用具に係る貸与と販売の選択制の導入

「指定居宅介護支援」重要事項説明書

この重要事項説明書は、青森市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例に基づき、本事業所の概要や提供するサービスの内容、その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項をサービス利用希望者等に対して説明するものです。

１．事業者の概要

（１）法人の概要

法 人 名 称	社会福祉法人青森市社会福祉協議会
所在地	青森市本町４丁目１番３号
電 話 番 号	０１７－７２３－１３４０
ＦＡＸ	０１７－７７７－０４５８
代 表 者	会長　成田　幾末
設立年月日	昭和３９年６月２３日
法人が提供している他の指定居宅サービス	指定通所介護、指定介護予防支援 第１号通所介護

（２）事業所の概要　　平成１１年１０月２６日指定

事 業 所 名	社会福祉法人青森市社会福祉協議会 青森市中央
所 在 地	青森市本町４丁目１番３号
電 話 番 号	０１７－７７５－７９２８（２４時間連絡可）０１７－７２３－１３４０
ＦＡＸ	０１７－７７５－７９２７
介護保険事業所番号	０２７０１００６１３
管 理 者	小玉　英利
事業の実施地域	青森市
事 業 の 目 的	指定居宅介護支援は、介護保険法令に従い、利用者が居宅において、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、居宅サービス計画を作成し、かつ、居宅サービスの提供が確保されるよう関係機関との連絡調整その他の便宜を図り、適切な支援を図る事を目的とします。
事業の運営方針	①当事業所は介護保険法令に基づき、主任介護支援専門員を配置し、24時間電話相談ができる体制を整備する等、更なる「援助の質向上」を目指します。 ②指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の心身状況、その置かれている環境等に応じて、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事業所から総合的かつ効率的に提供されるように配慮して行います。 ③指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場になって利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏らないよう公平中立に行います。

	④指定居宅介護支援事業の運営にあたっては、青森市、法第１１５条の４６第１項に規定する地域包括支援センター、老人福祉法第２０条の７の２に規定する老人介護支援センター、他の指定居宅サービス事業者、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、また、障害者総合支援法第１条の１４に規定する障害福祉制度の特定相談支援事業者等との連携に努めます。 ⑤居宅サービス計画にあたって、利用者から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事や居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を、理解が得られるよう懇切丁寧に行います。

２．営業日及び営業時間

営業日 受付時間	月曜日～金曜日　（祝日、１２月２９日～１月３日までを除く） ８時３０分～１７時
サービス提供時間帯	月曜日～金曜日　（祝日、１２月２９日～１月３日までを除く） ８時３０分～１７時　（電話等により２４時間常時連絡可能な体制）

３．職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職　　種	常　勤	職務の内容
事業所管理者 （主任介護支援専門員と兼務）	１名	職員の指導管理及び業務の実施状況把握、 その他管理を一元的に行う
主任介護支援専門員 （うち１名管理者と兼務）	３名以上	居宅サービス計画書の作成及び提供、相談業務、他の介護支援専門員の指導等
介護支援専門員	１名以上	居宅サービス計画書の作成及び提供、相談業務
事務職員	１名	介護支援専門員の補助の業務を行う

４．指定居宅介護支援の内容と費用

指定居宅介護支援にかかる費用については、通常の場合介護保険から全額給付されるため、利用者の負担はありません。また、要介護認定等にかかる申請代行も無料です。

＜内容＞

①　居宅サービス計画の作成

利用者のご家庭を訪問して利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握した上で、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス」という。）が総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

＜居宅サービス計画作成の流れ＞

①事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

⇩

②利用者の有する日常生活上の能力や利用者が既に提供を受けている指定居宅サービスや介護者の状況等の利用者を取り巻く環境等の評価を通じて利用者が生活の質を維持・向上させていく上で生じている問題を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう、解決すべき課題を把握（アセスメント）します。使用するアセスメント方式は全社協方式とします。

⇩

③居宅サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族等に対して提供して、利用者にサービスの選択をお願いします。

⇩

④介護支援専門員は、利用者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、利用者に提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成、提示します。

⇩

⑤介護支援専門員は、利用者やその家族、居宅サービス計画原案に位置付けた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開催により、利用者の状況に関する情報を当該担当者と共有すると共に共通の目標を達成するために具体的なサービス内容として何を行う事が出来るかなどについて専門的な見地からの意見を求め調整を図ります。

⇩

⑥介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区別した上で、その種類・内容・利用料等について利用者及びその家族等に対して文書を用いて説明し、利用者の同意を得た上で決定し、居宅サービス計画を交付します。

医療系サービスを希望している場合等は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めると共に、この意見を求めた主治の医師等に居宅サービス計画書を交付します。

② 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

・利用者及びその家族等を少なくとも月１回訪問し、利用者との面接を行い、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

・居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。

・利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

・訪問介護事業所等から伝達された利用者の服薬状況、口腔機能、その他の心身状況に係る情報は、利用者の同意を得て、主治の医師等、若しくは薬剤師に必要な情報伝達を行います。

③ 居宅サービス計画の変更

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

④ 介護保険施設の紹介

利用者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は利用者が介護保険施設への入所を希望する場合には、介護保険施設の紹介その他の便宜の提供を行います。

⑤ 入院先医療機関との情報共有及び早期連携

医療機関における利用者の退院支援に資すると共に、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援していきます。又、利用者が病院又は診療所に入院した場合には、担当の介護支援専門員氏名及び連絡先を当該病院又は診療所にお伝えください。

＜費用と支払い方法＞

① 居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、利用者の自己負担はありません。但し、利用者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス料金の全額を一旦お支払い下さい。

居宅介護支援費（Ⅰ） ＜取扱件数が４５件未満＞	要介護１・２	１０，８６０円／月
	要介護３・４・５	１４，１１０円／月
居宅介護支援費（Ⅱ） ＜取扱件数が ４５件以上６０件未満＞	要介護１・２	５，４４０円／月
	要介護３・４・５	７，０４０円／月
居宅介護支援費（Ⅲ） ＜取扱件数が６０件以上＞	要介護１・２	３，２６０円／月
	要介護３・４・５	４，２２０円／月

□初回加算
：新規に居宅サービス計画、もしくは要介護度状態区分２段階以上の変更認定を受けた場合、３，０００円／月を加算。

□特定事業所加算
：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)
（Ⅱ）の場合、４，２１０円/月を加算。

□介護職員等処遇改善加算
：職員の安定的な処遇改善を図るために環境整備と賃金改善の取り組みを行う場合、基本サービス費等に対して２．１%を加算。

□入院時情報連携加算（Ⅰ）
：入院当日に医療機関に必要な情報を提供した場合、２，５００円／回を加算。

□入院時情報連携加算（Ⅱ）
：入院後翌日または翌々日に医療機関に必要な情報を提供した場合、２，０００円／回を加算。

□退院・退所加算
：退院・退所にあたって医療機関等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ケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に加算。
：退院・退所加算（Ⅲ）については、１回以上入院中の担当医等との会議（退院時カンファレンス等）に参加して、退院・退所後の在宅での療養上必要な説明を行った上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に加算。
・退院・退所加算（Ⅰ－１）　カンファレンス参加無：４，５００円／回を加算。
（Ⅰ－２）　カンファレンス参加有：６，０００円／回を加算。
・退院・退所加算（Ⅱ－１）　カンファレンス参加無：６，０００円／回を加算。
（Ⅱ－２）　カンファレンス参加有：７，５００円／回を加算。
・退院・退所加算　（Ⅲ）　　カンファレンス参加有：９，０００円／回を加算。

□通院時情報連携加算
：利用者が医療機関において医師の診察を受ける際に、介護支援専門員が同席し医師等と情報連携を行った場合、５００円／月を加算。

□緊急時等居宅カンファレンス加算
：病院又は診療所の求めにより、病院又は診療所職員と一緒に利用者宅を訪問し、カンファレンスを開催し、サービス等の調整を行った場合、２，０００円／回を加算。

② 交通費

通常の事業実施区域外の地域にお住まいの方には、介護支援専門員が訪問するための交通費の実費をご負担していただくことになります。自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道の距離に応じた交通費（１Km単価：３７円）を別途お支払ください。

③ 利用料金のお支払い方法

料金が発生する場合、前記 ① の料金・費用は、１ヶ月ごとに計算しご請求いたしますので翌月の介護支援専門員がお宅に訪問する際にお支払いください。

前記 ② の交通費は、サービス利用終了時にその都度お支払いください。

５．指定居宅介護支援に関する留意事項

（１）指定居宅介護支援を行う介護支援専門員

指定居宅介護支援の提供の開始に際し、担当の介護支援専門員を決定します。

（２）介護支援専門員の交替

①事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合には、利用者に対して居宅サービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮いたします。

②利用者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には，当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。但し、利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

（３）利用者に対して指定居宅介護支援を提供するにあたって、次のことを守ります。

①利用者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から２年間保管するとともに、利用者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

②利用者が他の居宅介護支援事業所の利用を希望する場合、その他利用者から申し出があった場合には、利用者に対し直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

③従業者または従業者であった者は、居宅介護支援を提供する上で、知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。サービス担当者会議等で利用の情報を提供する場合には、利用者及びその家族等の承諾を文書で得た上で使用します。

６．契約の終了について

契約期間中は以下のような事由がない限り継続してサービスを利用する事が出来ますが仮に次のような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

① 利用者が死亡した場合

② 要介護認定（更新認定含）にて利用者の心身の状況が自立、要支援１・２と判定された場合

③ 利用者が介護保険施設に入所した場合

④ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合

⑥ 利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合

：利用者が居宅サービス計画に同意できない場合
：事業所もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
：事業所もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
：事業所もしくは介護支援専門員が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

⑦ 事業者が契約解除を申し出た場合
：利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行いその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
：利用者が、故意又は重大な過失により事業者又は事業所の職員の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うこと等によって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

７． 記録の整備

（１）指定居宅介護支援に関する記録

当事業所では、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、その完結の日（利用者との契約終了の日）から２年間（居宅介護サービス計画費の請求及び受領にかかる記録に関しては５年）保存します。

（２）利用者の記録や情報の管理、開示について

当事業所では、関係法令（及び青森市社会福祉協議会個人情報保護規程）に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。

８． 緊急時の対応方法

指定居宅介護支援の提供中、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師等への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡を行います。

９． 事故発生時の対応

指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じるとともに、速やかに市町村、家族、必要に応じて指定居宅サービス事業者等に連絡を行い、事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録と原因の究明、再発を防ぐための措置を講じます。

また、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、速やかに損害賠償を行います。

なお、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。

１０． 秘密保持及び個人情報の保護等

（１）事業者は、その業務上知り得た利用者等及びその家族の個人情報については、個人情報の保護に関する法律その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱います。

（２）事業所の職員は、その業務上知り得た利用者等及びその家族の秘密を漏らさないものとし、職員でなくなった場合においても同様の扱いをします。

（３）事業者は、サービス担当者会議等において、利用者等及びその家族の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文書により同意を得ます。

（４）契約期間中はもとより、契約終了後においても、細心の注意をはらい管理するとともに、処分の際にも漏洩の防止に努めます。

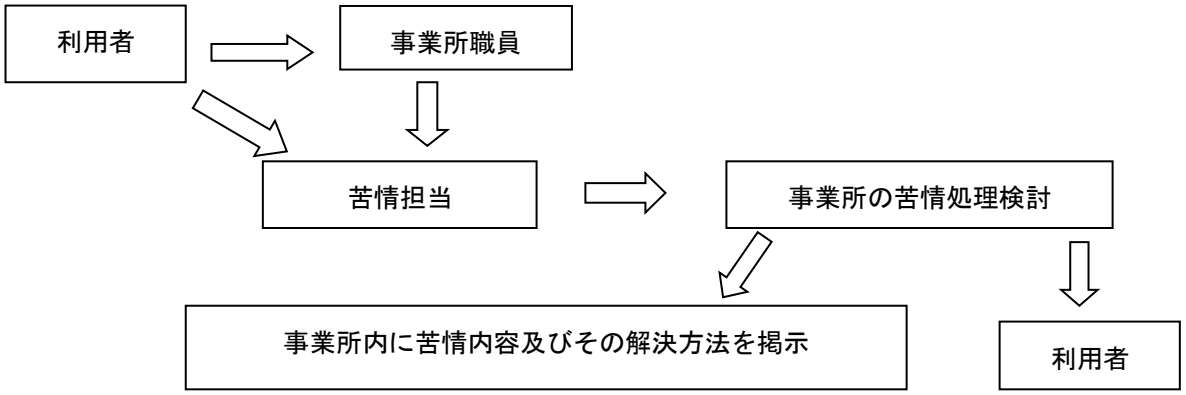
１１．苦情等の受付について

（１）当事業所におけるお客様相談・苦情窓口

（担当者が不在の場合、又は受付時間外の場合は、他の職員が受付します。）

苦情解決責任者	事業所長（管理者）　小玉　英利
苦情受付担当	事業所　（事務員）　福士　智美
電話番号	０１７－７７５－７９２８
	０１７－７２３－１３４０
ＦＡＸ	０１７－７７５－７９２７
受付日	月曜日～金曜日
	＊但し祝祭日、１２月２９日～１月３日は除きます
受付時間	８時３０分～１７時

＜苦情処理フロー＞



（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苦情があった場合は、直ちに担当者が相手方に連絡を取り、直接訪問するなどして詳しい事情を把握するとともに、担当者からも事情を確認します。

②担当者は処理結果について管理者に報告するとともに、必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行います。

③検討の結果、速やかに具体的な対応を行います。

④記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てます。

（３）その他

当事業所以外にサービス提供に関する苦情や相談は下記の機関にも申し立てる事が出来ます。

苦情受付機関	青森市福祉部介護保険課	住所地　青森市新町１丁目３番７号 電話番号　０１７－７３４－５２５７ 受付時間　８時３０分～１８時 （土曜日・日曜日・祝祭日を除く）
	青森県国民健康保険団体連合会	所在地　青森市新町２丁目４番１号 電話番号　０１７－７２３－１３０１ 受付時間　９時～１６時 （土曜日・日曜日・祝祭日を除く）

１２．　感染症対策の強化について

事業所は、感染防止を実践する組織的な体制を整備し、感染症発生時には感染拡大防止のためるため、適切な対応をとるものとします。

（１）従業者による感染症及び感染対策に対する正しい知識習得と感染予防対策の実施。

（２）事業所内で、手洗い、研修実施、衛生用品や設備の整備などの感染対策を実践します。

（３）法人・事業所内の委員会を定期的に開催し、指針・マニュアル等の危機管理体制を構築します。

（４）自治体などの関係機関との連携と情報共有や感染症発生時の届出等の実施。

１３．　虐待防止のための措置に関する事項

事業所は、虐待の発生及び再発を防止するため、次に掲げる措置を講じます。

（１）虐待の防止に係る対策を検討するための委員会を定期的に開催するとともにその結果について、従業者に十分周知します。

（２）虐待の防止のための指針を整備します。

（３）従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します。

（４）虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者　小玉　英利

（５）前項第一号に規定する委員会は、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。

１４．　身体拘束について

事業所は、居宅介護支援の提供にあたり、サービス提供事業者が利用者に対して、緊急かつやむを得ない場合でないにも関わらず、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行っているのを発見した場合は、サービス提供事業者に対して状況の確認を行い、適正化を求めるものとします。

１５．　業務継続に向けた取り組みの強化

感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、シミュレーションの実施等を行うとともに、定期的に計画の見直しと変更を行うものとします。

１６．　前６月間のサービス提供状況

利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の指定居宅サービス事業者等に不当に偏することのないよう、公正中立に行わなければならないこと等を踏まえ、対象期間に事業所において作成した居宅サービス計画について、以下の公表をしています。

（１）対象期間　前期（３月１日から８月末日）後期（９月１日から２月末日）のうち直近の期間

（２）当事業所において作成された居宅サービス計画の訪問介護、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す。

※別紙「居宅介護支援サービス利用割合等説明書」参照

１７．　一部の福祉用具に係る貸与と販売の選択制の導入

選択性の対象福祉用具（固定スロープ、歩行器、単点杖・多点杖）の提供に当たっては、介護支援専門員は、福祉用具貸与または福祉用具販売のいずれかを選択できることを利用者に説明し、選択に必要な情報を提供することとします。また、医師や専門職、利用者の身体状況等を踏まえ提案をします。

居宅介護支援提供同意書

令和　　年　　月　　日

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

青森市本町４丁目１番３号
社会福祉法人青森市社会福祉協議会　青森市中央
　　居宅介護支援事業所

説明者職名　　介護支援専門員

氏名　　印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利　用　者

住所

氏名　　印

署名代行者（又は法定代理人）

住所

氏名　　印

本人との続柄