

居宅介護支援事業 重要事項説明書

ケアプランセンターお結び

居宅介護支援事業重要事項説明書 (ケアプランセンターお結び)

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。

この「重要事項説明書」は、「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（平成11年厚生省令第38号）」第4条の規定に基づき、指定居宅介護支援提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

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	株式会社 愛と真舎
代表者氏名	代表取締役 加藤 伸介
本社所在地	大阪府堺市中区八田寺町 291-122

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	ケアプランセンターお結び
介護保険指定事業者番号	堺市指定 (指定事業者番号) 2776300598
事業所所在地	堺市西区鳳南町3丁 202-13
連絡先相談担当者名	(連絡先電話) 072-260-1120 (相談担当者氏名) 加藤 伸介(管理者)
事業所の通常の事業の実施地域	堺市、高石市、和泉市、羽曳野市、泉大津市、大阪市、松原市

* 通常の実施地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	(運営規程記載内容の要約) 居宅介護支援の円滑な運営管理を図り、利用者の意志人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な提供を確保しながら、事業を行います。
運営の方針	(運営規程記載内容の要約) 利用者本位の立場を尊重し、秘密の保持を遵守し、安心して自立した日常生活が営むことができるように、真心・誠実・信頼をモットーに利用者の立場で事業を運営します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 休日 土曜日・日曜日・祝日・8/13~8/15・12/30~1/3
営業時間	午前9時~午後5時

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	(管理責任者) 加藤 伸介
---------	---------------

職	職務内容	人員数
介護支援 専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤 6名 非常勤 1名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 0名 非常勤 0名

(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

2) 居宅介護支援にかかる所定の料金

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 給付管理				
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助				
⑦ 相談業務				

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護1・2	要介護3～5
	介護支援専門員1人に当りの利用者の数が45人未満の場合(居宅介護支援費I)	居宅介護支援費I(i) 11,620円
“ 45人以上60人未満の場合	居宅介護支援費I(ii) 5,820円	居宅介護支援費I(ii) 7,532円
“ 60人以上の場合	居宅介護支援費I(iii) 3,488円	居宅介護支援費I(iii) 4,515円
一定の情報通信機器(ケアプランデータ連携システムの活用及び人工知能関連技術を活用したものを含む。)の活用又は事務職員の配置を行っている場合、介護支援専門員1人に当りの利用者の数が50人未満の場合(居宅介護支援費II)	居宅介護支援費II(i) 11,620円	居宅介護支援費II(i)15,097円
“ 50人以上60人未満の場合	居宅介護支援費II(ii) 5,820円	居宅介護支援費II(ii)7,532円
“ 60人以上の場合	居宅介護支援費II(iii) 3,488円	居宅介護支援費II(iii) 4,515円
指定介護予防支援の提供を受ける利用者数の取扱件数 3分の1換算として3人で1人	介護予防支援費	指定居宅介護支援事業所が行う場合 5050円
各加算内容について	留意点	
新規に居宅サービス計画を作成する場合 (新規に介護予防支援サービス計画を作成する場合)	初回加算につきましては、ご利用者負担はありません。 (法定代理受領時)	

<p>要支援者が要介護認定を受け、新規に居宅サービス計画を作成する場合 要介護状態が2区分以上変更となり、居宅サービス計画を作成する場合 新規に居宅サービス計画を作成する場合の「新規」とは、契約の有無に関わらず、「当該利用者について過去2月以上、居宅介護支援を提供しておらず、居宅介護支援が算定されていない場合」をいう。 運営基準減算に該当する場合、当該加算は算定できない。退院・退所加算を算定する場合、当該加算は算定しない。初回加算300単位/月、介護予防支援初回加算300単位</p>	
<p>特定事業所加算（Ⅰ）の基準を満たした場合、519 単位/月、（Ⅱ）の基準を満たした場合、421 単位/月、（Ⅲ）の基準を満たした場合、323 単位/月の加算を算定します。 （A）の基準を満たした場合、114 単位/月の加算を算定します。</p>	<p>特定事業所加算につきましては、ご利用者負担はありません。（法定代理受領時）</p>
<p>算定要件【特定事業所加算（Ⅰ）】※ 別に厚生労働大臣が定める基準の内容は次のとおり。</p> <p>イ 特定事業所加算（Ⅰ）次に掲げる基準のいずれにも適合すること。</p> <p>次に掲げる基準のいずれにも適合すること。</p> <p>(1) (1) 専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の主任介護支援専門員を配置していること。※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務をし、又は同一敷地内にある他の事業所の職務と兼務をしても差し支えない。</p> <p>(2) 専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の介護支援専門員を配置していること。※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務をし、又は同一敷地内にある指定介護予防支援事業所の職務と兼務をしても差し支えない。</p> <p>(3) 利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的に開催すること。</p> <p>(4) 24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること。</p> <p>(5) 算定日が属する月の利用者の総数のうち、要介護状態区分が要介護3、要介護4又は要介護5である者の占める割合が100分の40以上であること。</p> <p>(6) 介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること。</p> <p>(7) 地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に係る者に指定居宅介護支援を提供していること。</p> <p>(8) 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること</p> <p>(9) 居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。</p> <p>(10) 事業所において指定居宅介護支援の提供を受ける利用者数が当該事業所の介護支援専門員1人当たり45名未満であること。（居宅介護支援費Ⅱを算定している場合は50名未満）</p> <p>(11) 介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保していること。</p> <p>(12) 他の法人が運営する事業所と共同で事例検討会、研修会等を実施していること</p> <p>(13) 必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること</p> <p>ロ 特定事業所加算（Ⅱ）次に掲げる基準のいずれにも適合すること。</p> <p>(1) 上記イ(2)(3)(4)、(6)～(13)の基準に適合すること。</p> <p>(2) 専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の主任介護支援専門員を配置していること。</p> <p>ハ 特定事業所加算（Ⅲ）</p> <p>(1) 上記イ(3)(4)、(6)～(13)の基準に適合すること。</p> <p>(2) 上記ロ(2)の基準に適合すること。</p> <p>(3) 専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の介護支援専門員を2名以上配置していること。</p> <p>ニ 特定事業所加算（A）</p> <p>(1) 上記ロ(2)の基準に適合すること</p> <p>(2) 常勤かつ専従の介護支援専門員を1名以上、非常勤の介護支援専門員を1名以上配置（非常勤は他事</p>	

業所との兼務可) (3)上記イ (3) (4) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13)の基準に適合すること。 注：特定事業所加算(Ⅰ)、(Ⅱ)、(Ⅲ)(A)の算定はいずれか一方に限る。	
I 入院時情報連携加算(Ⅰ) 250単位/月 II 入院時情報連携加算(Ⅱ) 200単位/月	<u>入院時情報連携加算Ⅰ、Ⅱにつきましては、ご利用者負担はありません。(法定代理受領時)</u> I 利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること。※入院日以前の情報提供を含む。 ※営業時間終了後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。 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、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること。※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。
医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービス等を利用する場合、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算定。ただし「連携3回」算定できるのは、1回以上について、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、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。 退院・退所加算 カンファレンス参加なし 連携1回Ⅰイ450単位 カンファレンス参加なし 連携2回Ⅰロ600単位 カンファレンス参加あり 連携1回Ⅱイ600単位、カンファレンス参加あり連携2回Ⅱロ750単位 カンファレンス参加あり 連携3回Ⅲ900単位/月	<u>退院・退所加算につきましては、ご利用者負担はありません。(法定代理受領時)</u> 注)入院・入所された方で、退院・退所の予定が決まった時点で、在宅での介護サービスに必要な情報を得る為にも、担当ケアマネージャーにご連絡ください。 (※入院又は入所期間中につき1回を限度。初回加算との同時算定不可。)
特定事業所医療介護連携加算は、前年度において退院退所加算、ターミナルケアマネジメント加算を一定回数実施し、算定要件を満たした場合に算定します。 125単位/月	<u>特定事業所医療介護連携加算につきましては、ご利用者負担はありません。(法定代理受領時)</u> 次に掲げる基準のいずれにも適合すること。 (1)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・対処加算(Ⅰ)イ、ロ、(Ⅱ)イ、ロまたは(Ⅲ)の算定に係る病院等との連携回数の合計回数が35回以上であること。 (2)前々年度の3月から前年度の2月までの間において、ターミナルケアマネジメント加算を15回以上算定していること。 (3)特定事業所加算(Ⅰ)、(Ⅱ)または(Ⅲ)(A)を算定していること
通院時情報連携加算 50単位/月	<u>通院時情報連携加算につきましては、ご利用者負担はありません。(法定代理受領時)</u> 利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師又は

	<p>歯科医師等から当該利用者に関する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は、利用者1人につき1月に1回を限度として所定単位数を加算する。</p>
<p>緊急時等居宅カンファレンス加算 200単位/1月に2回を限度</p>	<p>緊急時等居宅カンファレンス加算につきましては、ご利用者負担はありません。(法定代理受領時)</p> <p>病院等の求めにより、病院等の医師又は看護師等と共に居宅を訪問し調整を行った場合、緊急時等居宅カンファレンス加算につきましては、ご利用者負担はありません。(法定代理受領時)</p>
<p>ターミナルケアマネジメント加算 400単位/月 死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅の訪問等を行った場合</p>	<p>ターミナルケアマネジメント加算につきましては、ご利用者負担はありません。(法定代理受領時)</p> <p>・終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で在宅で死亡した利用者(在宅訪問後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合を含む)が対象</p> <p>・24時間連絡がとれる体制を確保し、必要に応じて指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備</p> <p>・利用者又はその家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施</p> <p>・訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供</p>
<p>高齢者虐待防止措置未実施減算 所定単位数の-1/100%を算定</p>	<p>事業者は、虐待の発生又は再発を防止するため、「虐待の未然防止」、「虐待等の早期発見」、「虐待等への迅速かつ適切な対応」の観点を踏まえ、次の措置を講じる必要があります。</p> <p>虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催 従業者への委員会結果の周知 虐待の防止のための指針の整備 研修の実施(年1回) 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者の設置</p>
<p>業務継続計画未策定減算 所定単位数の-1/100%を算定</p>	<p>※業務継続計画未策定減算については令和7年4月1日から適用する。</p>
<p>同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント 所定単位数の95%を算定</p>	<p>・指定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指定居宅介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者</p> <p>・指定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の建物に20人以上居住する建物(上記を除く。)に居住する利用者</p>
<p>運営基準減算(運営基準減算の場合) 所定単位数の50/100%を算定 (運営基準減算が2月以上継続している場合) 所定単位数を算定しない</p>	<p>居宅介護支援基準省令第4条第2項並びに第13条第7号、第9号から第11号まで、第14号及び第15号(これらの規定を同条第16号において準用する場合を含む)で定められた介護支援専門員が行うべき業務を行っていない場合</p>
<p>特別地域居宅介護支援加算 所定単位数の+15/100%を算定 中山間地域等における小規模事業所加算 所定単位数の+10/100%を算定</p>	<p>・地域のうち、人口密度が希薄であること、交通が不便であること等の理由により、介護サービスの確保が著しく困難であると認められる地域であって、厚生労働大臣が別に定めるもの</p> <p>・厚生労働大臣の定める中山間地域等、</p>
<p>中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算</p>	<p>厚生労働大臣の定める中山間地域等、過疎地域の持続的発展の支援に関する特別措置法(令和三年法律第十九号)第二</p>

所定単位数の+5/100%を算定	条第二項により公示された過疎地域
特定事業所集中減算 1月につき所定単位数の-200単位	<u>正当な理由がなく、前6月間に作成した居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護サービス等の提供総数のうち、同一のサービス事業者によって提供された数が80%を超えている場合、減算の対象となります。</u>

※当事業所において、ケアマネジャー1人当たりの取扱件数について、45件以上60件未満の場合と、60件以上の場合には、上記、居宅介護支援費（Ⅰ）における単位数の逡減制が適用されます。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Ⅰ」の（i）～（iii）が適用されます。

※一定の情報通信機器（人工知能関連技術を活用したものを含む。）の活用又は事務職員の配置を行っている場合時、45件以上から「居宅介護支援費Ⅱ」の（i）～（iii）が適用されます。

※当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の50/100となります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より2,000円を減額することとなります。

※ケアマネジャー1人当たりの取扱件数の計算において、自然災害や感染症等による突発的な対応で利用者を受け入れた場合に加え、周辺の中山間地域等の事業所の存在状況から、やむを得ず利用者を受け入れた場合についても、例外的に件数に含めないこととなります。※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス計画費の支給申請を行ってください。

※看取り期のケアマネジメントについて、ケアマネジメント業務を行ったものの、利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合でも、居宅介護支援の基本報酬の算定となります。

※業務継続計画の策定・事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者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実施するよう努めます。定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

※感染症の予防及びまん延の防止のための措置・事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- 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実施します。

3 その他の費用について

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。 なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。
-----	---

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

※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、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あります。

5 利用料等の支払い

居宅介護支援に関わる費用は、利用料を支払う必要がありません。

6 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。
- (3) 「居宅介護支援の業務範囲外の内容」これら業務外行為に対しては、基本的には事前相談の上、自費サービスの紹介での対応になりますので、ご相談下さい。当日の相談や急な状況では、自費サービス契約していても対応事業者が対応出来ない場合もありますので、ご注意ください。

- ・救急車への同乗
- ・入退院時の手続きや生活用品調達等の支援
- ・家事の代行業務
- ・直接の身体介護
- ・金銭管理や物品預かり、介護保険外の申請代行
- ・通院時の介助、送迎等

- (4) ・福祉用具の適時・適切な利用、利用者の安全を確保する観点から、貸与と販売の選択制の導入に伴い、固定用スロープ、歩行器（歩行車を除く）、単点杖（松葉づえを除く）及び多点杖における選択制の対象福祉用具の提供に当たり、介護支援専門員は、利用者に対し、以下の対応を行う。
 - ・貸与と販売のいずれかを利用者が選択できることの説明
 - ・利用者の選択に当たって必要な情報の提供
 - ・医師や専門職の意見、利用者の身体状況等を踏まえ提案ただし、福祉用具専門相談員が既に上記を説明しており、利用者が説明不要とした場合を除く。

- (5) 「書面掲示」当事業所内にて「書面掲示」している事業所の運営規程の概要等の重要事項について、インターネット上で情報の閲覧が完結するよう、「書面掲示」に加え、ウェブサイトに掲載しています。

7 虐待の防止について

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ます。

- (1) 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・加藤 伸介)
-------------	-------------

- (2) 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- (3) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (4) 従業者の支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業員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。
- (5) 虐待の防止のための指針の整備し、虐待の防止のための対策を検討する委員会を開催し、従業員に周知します。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者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り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。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（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及び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。</p> <p>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。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又は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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>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、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。</p> <p>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。</p> <p>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・文書料として、利用者または利用者の承認を得た希望者の負担となります。9枚以下片面印刷・1枚1000円、10枚以上1枚500円、但し個人情報の為、利用者以外の求めに関しては、書面での利用者承認同意のご提示による事業所確認が必要となります。）</p>

9 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。

10 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。

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ハラスメント防止の手順

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、職員等からの相談及び苦情やハラスメント防止の相談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・ハラスメント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 苦情またはハラスメントの相談等があった場合、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ

訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

- ② 特に事業者に関する苦情やハラスメント関連の場合には、利用者の立場を考慮しながら事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- ③ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ④ 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う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)

12 サービス提供に関する相談、苦情、ハラスメントについて

<p>【事業者の窓口】 ケアプランセンターお結び 管理者・加藤 伸介</p>	<p>所在地 大阪府堺市西区鳳南町3丁202-13 電話番号 072-260-1120 FAX番号 072-260-1105 受付時間 午前9時～午後5時</p>
<p>【二十四時間連絡体制/相談窓口】 ケアプランセンター相談電話 管理者・加藤 伸介</p>	<p>電話番号 072-260-1120 (但し、緊急時以外、時間外・休日・夜間深夜帯における、訪問相談については、担当者に連絡後、後日になる事を御了承ください。)</p>
<p>【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会</p>	<p>所在地 大阪府中央区常盤町1-3-8 電話番号 06-6949-5446 FAX番号 06-6949-5417 受付時間 午前9時～午後5時</p>
<p>【市町村の窓口】 堺市役所 健康福祉局 長寿社会部 介護保険課</p>	<p>所在地 堺市堺区南瓦町3番1号堺市役所本館7階 電話番号 072-228-7513 FAX番号 072-228-7853 受付時間 午前9時～午後5時</p>
<p>【市町村の窓口】 堺区役所 地域保健福祉 介護保険担当</p>	<p>所在地 堺市堺区南瓦町3番1号 電話番号 072-228-7477 FAX番号 072-228-7870 受付時間 午前9時～午後5時</p>
<p>【市町村の窓口】 堺市中区役所 地域保健福祉 介護保険担当</p>	<p>所在地 堺市中区深井沢町2470番地7 電話番号 072-270-8195 FAX番号 072-270-8103 受付時間 午前9時～午後5時</p>
<p>【市町村の窓口】 堺市東区役所 地域保健福祉 介護保険担当</p>	<p>所在地 堺市東区日置荘原寺町195番地1 電話番号 072-287-8730 FAX番号 072-287-8740 受付時間 午前9時～午後5時</p>
<p>【市町村の窓口】 堺市西区役所 地域保健福祉 介護保険担当</p>	<p>所在地 堺市西区鳳東町6丁600番地 電話番号 072-275-1912 FAX番号 072-275-1919 受付時間 午前9時～午後5時</p>
<p>【市町村の窓口】 堺市北区役所 地域保健福祉 介護保険担当</p>	<p>所在地 堺市北区新金岡町5丁1番4号 電話番号 072-258-6771 FAX番号 072-258-6836 受付時間 午前9時～午後5時</p>
<p>【市町村の窓口】 堺市南区役所 地域保健福祉 介護保険担当</p>	<p>所在地 堺市南区桃山台1丁1番1号 電話番号 072-290-1812 FAX番号 072-290-1818 受付時間 午前9時～午後5時</p>
<p>【市町村の窓口】 堺市美原区役所</p>	<p>所在地 堺市美原区黒山167番地1 電話番号 072-361-1881(代表) 受付時間 午前9時～午後5時</p>
<p>【市町村の窓口】 高石市役所</p>	<p>所在地 高石市加茂4丁目1番1号 電話番号 072-265-1001(代表) FAX番号 072-263-6116(代表) 受付時間 午前9時～午後5時</p>

【市町村の窓口】 和泉市役所	所在地 大阪府和泉市府中町二丁目7番5号 電話番号 0725-41-1551 FAX番号 0725-45-9352 受付時間 午前9時～午後5時15分
【市町村の窓口】 羽曳野市役所 高年介護課 地域保健福祉 介護保険担当	所在地 羽曳野市誉田4-1-1 電話番号 072-958-1111 FAX番号 072-950-2536 受付時間 午前9時～午後5時
【市町村の窓口】 泉大津市役所 高齢介護課 介護保険担当	所在地 泉大津市東雲町9番12号 電話番号 0725-33-1131 (代表) FAX番号 0725-21-0412 受付時間 午前8時45分～午後5時15分
【市町村の窓口】 大阪市役所 大阪市福祉局 高齢者施策部介護保険課	所在地 大阪市北区中之島1丁目3番20号 電話番号 06-6208-8028 FAX番号 06-6201-5175 受付時間 午前9時～午後5時30分
【市町村の窓口】 松原市役所 高齢介護課 介護保険担当	所在地 松原市阿保1丁目1番1号 電話番号 072-334-1550 (代表) 受付時間 午前9時～午後5時30分
【市町村の窓口】 大阪市住之江区役所 保健福祉課福祉グループ	所在地 住之江区御崎3丁目1番17号 電話番号 06-6682-9986 (代表) 受付時間 午前9時～午後5時30分
【市町村の窓口】 富田林市役所 高齢介護課 介護保険担当	所在地 富田林市常盤町1-1 電話番号 0721-25-1000 (代表) 受付時間 午前9時～午後5時30分
【市町村等の窓口】 岸和田市・泉大津市・貝塚市・和泉市・高石市・ 忠岡町 広域事業者指導課 (共同設置)	所在地 岸和田市野田町3丁目13-2 4階 電話番号 072-493-6132 受付時間 午前9時～午後5時30分

13 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「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

(平成11年厚生省令第38号)」第4条の規定に基づき、利用者へ説明を行いました。この証として本書2通を作成し、利用者、事業者が記名捺印の上、各自1通を保有するものとします。

但し、利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、ケアプランや重要事項説明書等における利用者等への説明・同意について、

ア 書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を可能とします。

イ 利用者等の署名・押印について、求めないことを可能とします。

事業者	所在地	大阪府堺市中区八田寺町291-122
	法人名	株式会社 愛と真舎 ※押印省略
	代表者名	加藤 伸介
	事業所名	ケアプランセンターお結び
	説明者氏名	

居宅サービス計画の作成にあたって、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ことや、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求めることが可能であることと、入院する場合には、利用者の居宅における日常生活上の能

力や利用していた指定居宅サービス等の情報を入院先医療機関と共有することで、医療機関における利用者の退院支援に資するとともに、退院後の円滑な在宅生活への移行への支援を目的に、日頃から介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管することについての説明も上記の事業者から確かに受けました。

指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、定期的に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中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聞く選択ができる事や必要時や感染症などにおいて、サービス担当者会議においてテレビ電話装置その他の情報通信機器等を活用して実施することや参加する事が出来ます。

また指定居宅介護支援におけるサービス記録において、電磁的記録での保存や、書面で行う事で規定、想定されている居宅介護サービス計画書等において、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもの（以下「交付等」という。）について、当該交付等の相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法として提供する事が出来る事を了解しました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

代筆者氏名：

(続柄)

代理人・ 家族等	住 所	
	氏 名	印

緊急時連絡先・氏名 電話番号 関係

氏名 電話番号 関係

緊急時対応

救急車対応・主治医連絡 主治医連絡先 電話

14. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	<input type="checkbox"/> 無 ・ <input type="checkbox"/> 有
-------	---

(別 紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

1 居宅介護支援業務の実施

- ① 事業所の管理者は、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るものとします。
- ② 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、利用者又はその家族に対し、サービスの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。
- ③ 障害福祉サービスを利用してきた障害者が介護保険サービスを利用する場合などにおける、介護支援専門員と障害福祉制度の相談支援専門員との密接な連携を促進するため、指定居宅介護事業者が特定相談支援事業者との連携に努めます。

2 居宅サービス計画の作成について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
 - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - イ 利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
 - ウ 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
 - エ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
- ② 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する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等(入院中は入院医療機関の医師による意見を含む)の意見を求めます。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
 - ア 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。
 - イ 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

3 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握(以下「モニタリング」という。)を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- ② 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
- ④ 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、以下の要件アイウを満したした場合、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行います。
 - ・ア 利用者の同意を得ること。
 - ・イ サービス担当者会議等において、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こと。
 - i 利用者の状態が安定していること。
 - ii 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること(家族のサポートがある場合も含む)。
 - iii 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、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。
 - ・ウ 少なくとも2月に1回(介護予防支援の場合は6月に1回)は利用者の居宅を訪問すること。
- ⑤ 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供します。

4 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、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をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

5 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

6 要介護認定等の協力について

- ① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。
- ② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

7 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

重要事項説明書附則事項

当、居宅サービス事業者（以下「私」という）は、下記記載の「遵守事項」を厳守して提供情報を適切に保管致しますとともに提供を受けた被保険者の立場に立って、提供情報に対して必要な措置を講じます。

1. 私は、提供を受けた被保険者（以下「本人」という）の情報（以下「本人情報」という）または本人の親族の情報（以下「親族情報」という）を情報の提供を申し出た目的（以下「情報目的」という）以外の目的に使用しません。
2. 私は、提供目的で本人情報を本人以外の者に、親族情報を当該親族以外の者に知らせ若しくは提供する場合であっても、本人、当該親族の同意を得て行います。私は、文章による同意を得て行います。
3. 私は、資料の写しを提供された場合は、提供された資料の写し（以下「提供資料」という）を厳重に管理し、紛失・破損しないよう適正な保管に努めるとともに、提供資料を紛失または破損した場合は、直ちに本人に連絡し、その指示に従い善処します。
4. 私は、本人または大阪府、堺市、高石市、和泉市、羽曳野市、泉大津市、大阪市、松原市等の利用者の所属する公的関連機関から、提供資料の提示、提出または返還を求められたときは、いつでもこれに応じます。
5. 私は、本人と居宅サービス事業者にかかる契約関係が終了したとき、その他提供資料を所持する必要がなくなったときは、速やかに当該提供資料（複写したものを含む）を責任をもって廃棄します。
6. 私は主治医意見書について情報提供を受けた場合、診察上の支障が生じる可能性があるため私以外の者（本人を含む）に知らせ若しくは提供しません。
7. 私は、私に所属する者またはかつて所属していた者が、前記の規定1～6を遵守するように必要な措置を講じます。

利用者意向確認

指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、定期的に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いて

割合説明は不要です。

割合説明を希望します。

必要時や感染症などにおいて、サービス担当者会議やモニタリング実施においてテレビ電話装置その他の情報通信機器等を活用して実施することや参加することについて。

利用者状況次第で対応する事は可能です。

利用者状況次第でも対応する事は望みません。その場合のサービス遅延は仕方ないと認めます。

また指定居宅介護支援におけるサービス記録において、電磁的記録での保存や、書面で行う事で規定、想定されている居宅介護サービス計画書等において、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもの（以下「交付等」という。）について、当該交付等の相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法として提供する事が出来る事を了解しました。

利用者状況次第で対応する事は可能です。

利用者状況次第でも対応する事は望みません。その場合のサービス遅延は仕方ないと認めます。

終末期の支援について（ターミナルケアマネジメント加算について）

終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で在宅で死亡した利用者（在宅訪問後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合を含む）が対象

ターミナルケアマネジメント加算につきましては、ご利用者負担はありません。（法定代理受領時）

- ・ 24時間連絡がとれる体制を確保し、必要に応じて指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備
- ・ 利用者又はその家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施
- ・ 訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供

ターミナルケアマネジメント加算について、内容を理解し、必要時算定について了解しました。

ターミナルケアマネジメント加算について、希望しません。

附則

改訂：平成23年8月1日 第2項(4)事業所の職員体制

改訂：平成24年4月1日 第5項(2)居宅介護支援にかかる所定の料金

改訂：平成25年4月1日 第2項(4)事業所の職員体制

改訂：平成25年6月1日 第2項(1)事業所の所在地等

第12項 サービス提供に関する相談、苦情について

改訂：平成26年4月1日 第5項(2)居宅介護支援にかかる所定の料金

改訂：平成27年2月5日 第2項(4)事業所の職員体制

改訂：平成27年4月1日 第1項(2)居宅介護支援にかかる所定の料金

第12項 サービス提供に関する相談、苦情について

改訂：平成27年7月1日 第2項(4)事業所の職員体制

改訂：平成28年3月1日 第2項(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

改訂：平成28年12月1日 第2項(4)事業所の職員体制

改訂：平成 29 年 4 月 1 日 第 2 項 (4) 事業所の職員体制

改訂：平成 30 年 4 月 1 日 第 5 項 (2) 居宅介護支援にかかる所定の料金
第 13 項 重要事項説明の年月日
居宅介護支援業務の実施
重要事項説明書附則事項

改訂：平成 30 年 6 月 1 日 第 2 項 (4) 事業所の職員体制

改訂：令和 1 年 10 月 1 日 第 5 項 (2) 居宅介護支援にかかる所定の料金

改訂：令和 2 年 8 月 1 日 第 1 項 1 指定居宅介護支援を提供する事業者について
第 13 項 重要事項説明の年月日

改訂：令和 3 年 4 月 1 日 第 5 項 (2) 居宅介護支援にかかる所定の料金
第 13 項 重要事項説明の年月日

改訂：令和 3 年 6 月 1 日 第 2 項 (4) 事業所の職員体制

改訂：令和 5 年 4 月 1 日 第 2 項 (4) 事業所の職員体制
第 8 項 秘密の保持と個人情報の保護について

改訂：令和 5 年 11 月 1 日 第 2 項 (4) 事業所の職員体制

改訂：令和 5 年 12 月 1 日 第 2 項 (4) 事業所の職員体制

改訂：令和 6 年 1 月 1 日 第 2 項 (4) 事業所の職員体制

改訂：令和 6 年 4 月 1 日 第 5 項 (2) 居宅介護支援にかかる所定の料金
第 6 項 居宅介護支援の提供にあたって
第 7 項 虐待の防止について
第 12 項 サービス提供に関する相談、苦情について
第 13 項 重要事項説明の年月日
居宅介護支援業務の実施
重要事項説明書附則事項

改訂：令和 6 年 10 月 1 日 第 2 項 (4) 事業所の職員体制
第 11 項 サービス提供に関する相談、苦情について
第 12 項 サービス提供に関する相談、苦情について

改訂：令和 7 年 7 月 1 日 第 6 項 (5) 居宅介護支援の提供にあたって
第 14 項 提供するサービスの第三者評価の実施状況について