

# 居宅介護支援事業重要事項説明書

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている居宅介護支援業務について、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、遠慮なく質問してください。

## 1 居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	一般社団法人 大阪市東淀川区医師会
代表者名	会長 辻 正 純
所在地 (連絡先)	大阪市東淀川区豊新2丁目3番7号 電話：06-6320-2226 FAX：06-6326-8484
法人設立年月日	平成23年4月1日（社団法人から一般社団法人へ移行年月日）

## 2 ご利用者への居宅介護支援提供を担当する事業所について

### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	大阪市東淀川区医師会立ケアセンター
介護保険指定事業者番号	2773000399
事業所所在地	大阪市東淀川区菅原4丁目4番37号 大阪市東淀川区在宅サービスセンター「ほほえみ」内
連絡先 相談担当者名	電話：06-4809-6616 FAX：06-4809-6655 担当者：下村 美裕紀
事業所の通常の事業実施地域	大阪市東淀川区

### (2) 事業の目的および運営方針

#### 【事業の目的】

一般社団法人大阪市東淀川区医師会が設置する東淀川区医師会立ケアセンターにおいて実施する指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員（平成10年厚生省令第53号に定める介護支援専門員実務研修の修了者）が、要介護者等からの相談に応じ、要介護者等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もとに、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に介護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】

- ① この事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態と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に配慮したものである。
- ② 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自ら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、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。

- ③ 利用者の意志及び人格を尊重し、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又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのない様、公正中立に行う。
- ④ 事業にあたっては、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設との連携に努める。
- ⑤ 前4項のほか、「大阪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」(平成26年3月4日大阪市条例第20号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日【祝日及び年末年始、お盆は除く】
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	下村 美裕紀
---------	--------

職	職務内容	人員数
管理者	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。 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。	常勤1名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。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4名

3 居宅介護支援の内容、利用料・その他の費用等について

【居宅介護支援の内容】

- ① 居宅サービス計画の作成
- 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（支援）認定申請に関する協力、援助
- ⑦ 地域包括支援センターからの委託業務
- ⑧ 相談業務

【提供方法】

別紙1にあげる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照

【介護支援専門員の居宅訪問頻度】

最低1ヶ月に1回とし、利用者の自立した日常生活を支援する上で解決すべき課題の把握、居宅サービス計画作成後における計画の実施状況の把握及び連絡調整等の必要に応じ随時訪問します。

【利用料・その他の費用等】

- (1) 法定代理受領以外の利用料については、厚生大臣が定める基準（告示上の報酬等）によるものとする。上記の【居宅介護支援の内容】①～⑧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。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。）

介護度 \ 1人あたりのケア取 扱総件数	45件未満	45～60件未満 (45～60件未満 部分のみ適用)	60件以上 (60件以上の部分 のみ適用)
要介護1・2	12,076円	6,049円	3,625円
要介護3・4・5	15,690円	7,828円	4,692円

※初回加算：3,336円 新規の方、もしくは要介護度区分が2段階以上変更の方

※入院時情報連携加算Ⅰ：2,780円 入院する際、入院した日のうちに入院先に必要な情報を提供した場合（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）

※入院時情報連携加算Ⅱ：2,224円 入院する際、入院した日の翌日、又は翌々日に入院先に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3日目が営業日でない場合は、その翌日を含む）

※退院・退所加算Ⅰ：5,004円 退院・退所する際、退院・退所先とカンファレンス以外の方法で必要な情報提供の求めや連携を1回した場合  
6,672円 退院・退所する際、退院・退所先とカンファレンスを開催し必要な情報提供の求めや連携を1回した場合

※退院・退所加算Ⅱ：6,672円 退院・退所する際、退院・退所先とカンファレンス以外の方法で必要な情報提供の求めや連携を2回以上した場合  
8,340円 退院・退所する際、退院・退所先とカンファレンスを1回以上開催し必要な情報提供の求めや連携を2回以上した場合

※退院・退所加算Ⅲ：10,008円 退院・退所する際、退院・退所先とカンファレンスを1回以上開催し必要な情報提供の求めや連携を3回以上した場合

※通院時情報連携加算：556円 利用者が医師、又は歯科医師の診察を受ける時に同席し、利用者の心身状況や生活環境の情報提供を医師、又は歯科医師等に行うとともに、医師、又は歯科医師等から利用者の必要な情報提供を受けた場合

※緊急時等居宅カンファレンス加算：2,224円（1月に2回まで）急変等に伴い利用者の主治医の求めにより利用者宅でカンファレンスに参加し調整を行った場合

※ターミナルケアマネジメント加算：4,448円 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）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、利用者又はその家族の同意を得て、居宅を訪問して利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治医及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者に提供を行った場合。24時間連絡がとれる体制を確保し、かつ、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している場合。

(2) 通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を請求します。

#### 4 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

(1) 利用料、その他の費用は利用者負担のある支援業務ごとに計算し、利用のあった月の合計金額により請求します。

(2) 請求書は、利用明細を添えて利用のあった月の翌日15日までに利用者あてにお届けしますので、利用者負担のある支援業務提供のつどお渡しする利用者控えと内容を照合の上、現金でお支払い下さい。但し、請求額のない月はお届けしません。

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、請求月の月末までには必ずお支払い下さい。請求月の月末までにお支払いのない場合、さらに督促から14日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくこととなります。

#### 5 居宅介護支援の提供にあたって

(1) 利用者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等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。

- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 利用者が病院等に入院しなければならない場合には、病院等と情報共有や連携を図ることで退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を病院等へ伝えてください。
- (5) 当事業所のケアプランの訪問介護、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 2 のとおりです。

## 6 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。

## 7 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保持について

事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密は、正当な理由なく、第三者に漏らしません。

この秘密を保持すべき義務は、契約が終了した後も継続します。

事業者は、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。

事業者は、「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。

### (2) 個人情報保護について

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。

事業者は、利用者及びその家族の個人情報が含まれる記録物(紙、電磁的記録)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。

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。)

## 8 苦情処理体制及びその手順

- (1) 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- (2) 特に事業者に関する苦情である場合には、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東淀川区医師会長、担当理事に報告すると同時に、管理者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連絡する。) まずは、サービスに関する相談や苦情については下記へお願いします。

東淀川区医師会立ケアセンター 担当：下村 美裕紀

電話：06 - 4809 - 6616 / FAX：06 - 4809 - 6655

## 9 介護支援業務に関する相談、苦情について

### (1) 事業者の窓口

#### 【大阪市東淀川区医師会】

所在地：大阪市東淀川区豊新2丁目3番7号

電話番号：06-6320-2226 / Fax番号：06-6326-8484

受付時間：月～金 午前10時～午後5時

### (2) 市町村の窓口

#### 【東淀川区役所 保健福祉課 介護保険係】

所在地：大阪市東淀川区豊新2丁目1番4号

電話番号：06-4809-9859 / Fax番号：06-6327-2840

受付時間：月～金 午前9時～午後5時30分

#### 【大阪市福祉局高齢施策部介護保険課】

所在地：大阪市中央区船場中央3丁目1番7-331（指定・指導グループ）

電話番号：06-6241-6310 / Fax番号：06-6241-6608

受付時間：月～金 午前9時～午後5時30分

### (3) 公共団体の窓口

#### 【大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険担当】

所在地：大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通 FN ビル内 5階

電話番号：06-6949-5418

受付時間：月～金 午前9時～午後5時

## 10 事故発生時の対応について

- (1) 当事業者が利用者に対して行う指定居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- (3) 事故が生じた際には、速やかにその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。

## 11 高齢者虐待防止について

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) 研修等を通じて従業員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (2) 虐待の防止のための指針の作成、虐待の防止のための対策を検討する委員会の設立、成年後見制度の利用など適切な支援の実施に努めます。
- (3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、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。
- (4) 虐待防止に関する責任者は下記の通りです。

東淀川区医師会立ケアセンター 管理者：下村 美裕紀

電話：06-4809-6616 / FAX：06-4809-6655

## 12 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられる等緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、事業者としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、身体拘束を行った日時、理由及び様態等その具体的な内容についての記録を行います。

## 13 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画の作成に努めます。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練の実施に努めます。

#### 1 4 衛生管理等

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

#### 1 5 ハラスメントについて

利用者またはそのご家族より著しい迷惑行為、社会通念を超えた苦情、ハラスメント行為（暴言・暴力・誹謗中傷・セクシャルハラスメント）などにより業務遂行に支障が起きていると判断された場合は、契約を解除させていただきます。

事業者は、利用者に対してより良い介護を実現するために、職場及び介護の現場におけるハラスメントを防止するために、ハラスメント防止対策の指針を作成します。

#### 1 6 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：令和\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

重要事項説明書の内容について、「大阪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」（平成26年3月4日大阪市条例第20号）の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

また、複数の事業所の紹介を求めることが可能であること、当該サービス事業所をケアプランに位置づけた選定理由を求めることが可能であること、当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況について説明を行いました。

事業者名 一般社団法人 大阪市東淀川区医師会 印  
住 所 大阪市東淀川区豊新2丁目3番7号  
代表者名 会長 辻 正 純  
電話番号 06-6320-2226

事業所の名称 大阪市東淀川区医師会立ケアセンター  
事業所の所在地 大阪市東淀川区菅原4丁目4番37号  
大阪市東淀川区在宅サービスセンター「ほほえみ」内

説明担当者名 \_\_\_\_\_  
電話番号 06-4809-6616

重要事項説明書の内容を事業者から確かに受けました。

利用者

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

代理人（ご利用者との続柄 \_\_\_\_\_）

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

## 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。

### 2 【居宅サービス計画の作成について】

- 1) 事業者は、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。

- ① 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族の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。
- ② 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。
- ③ 事業者は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類の、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。また、利用者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出来ます。なお、事業者は前6か月間に作成した居宅サービス計画における、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与（以下、訪問介護等という。）の各サービスの利用割合、及び前6か月間に作成した居宅サービス計画における、訪問介護等の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明を利用者に行います。前6か月間とは、前期3月1日から8月末日、後期9月1日から2月末日の毎年度2回の期間を言います。（別紙2参考）
- ④ 事業者は、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) 事業者は、利用者が訪問看護、訪問リハビリテーション、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の意見を求めます。

- 3) 事業者は、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。

- ① 事業者は、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。
- ② 利用者は、事業者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) 事業者は、居宅サービス計画作成後も、利用者またはその家族、さらに指定居宅サービス事業者と継続的に連絡を取り、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。）に努めるとともに、目標に沿ったサービス提供がされるよう指定居宅サービスの事業者等と調整を行います。
- 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) 事業者は、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、利用者の状況を定期的に評価します。
- 4) 事業者は、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持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。