

居宅介護支援事業所重要事項説明書

【令和6年7月1日現在】

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、ご契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1 事業の目的

居宅介護支援サービスは、介護保険制度を利用されるお客様を対象に、様々な障害を抱えながらも住み慣れたご自宅で自立した日常生活がおくれますよう、お客様の心身の状態に応じた、またご家族の希望に沿った「居宅サービス計画」の作成を行うものです。

2 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	合同会社 縁（ゆかり）
代表社員	白石ゆかり
所在地	西春日井郡豊山町大字青山1682番地1

3 指定居宅介護支援を実施する事業所の概要

事業所の名称	アイキャンケア
事業所の所在地	名古屋市北区垣戸町2丁目16 エステート垣戸202号
電話番号	052-982-6805
FAX番号	052-982-6819
介護保険指定番号	2370304368
通常のサービス提供地域	名古屋市北区

*上記提供地域以外でもご希望の方は、ご相談ください。

4 当事業所の居宅介護支援の特徴

（運営方針）

I 当事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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て行う。

II 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境等に応じて、利用者の意向を尊重し、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。

Ⅲ 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は居宅サービスの事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行う。また、利用者は複数の居宅サービスの紹介、選定理由の説明を求めることができる。

Ⅳ 事業の運営に当たっては、関係市町村、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

Ⅴ ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から利用者に以下の説明を行うとともに、介護サービス情報公表制度において公表することとする。

・前6カ月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合。

・前6カ月間に作成したケアプランにおける訪問介護、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。

(課題分析の方法)

当社独自方式により行います。

(サービスの担当者について)

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

① 事業者からの介護支援専門員の交代

事業者の都合により、介護支援専門員を交代することがありますが、その場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

② 契約者からの交代の申し出

選任された介護支援専門員の交代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代を希望する理由を明らかにして、事業所に対して介護支援専門員の交代を申し出ることができます。ただし、特定の介護支援専門員の指名はできません。

5 介護支援専門員の体制及び職務内容

区分	人数	主な業務内容
管理者	1名	ケアマネジメント業務の総括・代表
介護支援専門員	3名 以上	ケアマネジメント業務の企画調整・実施

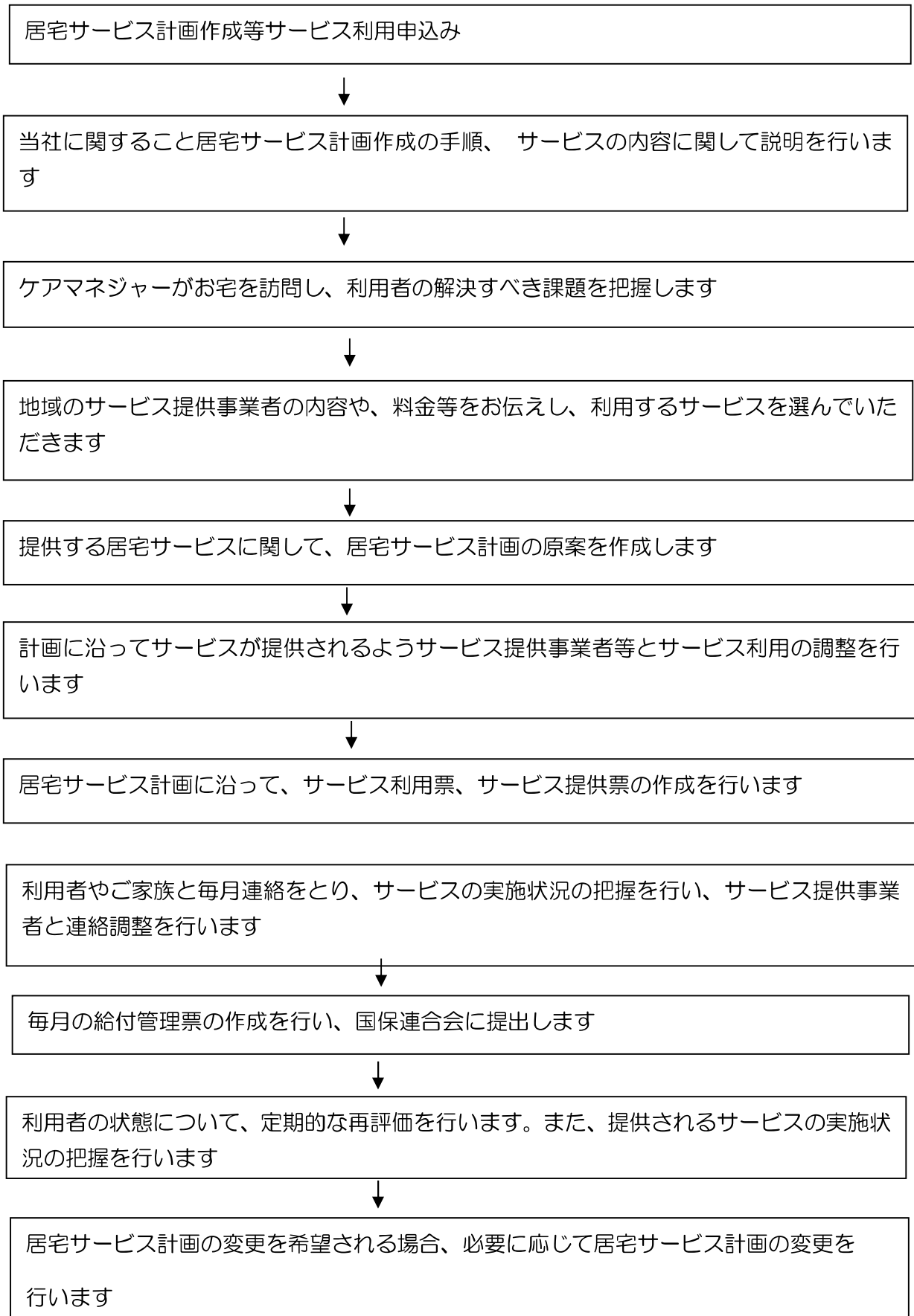
6 営業日・営業時間

営業日：月曜日から金曜日とする。ただし、祝日、12月29日から1月3日までを除く。

営業時間：午前9時から午後5時までとする。

※上記時間帯以外の緊急時には、080-4524-6262 へご連絡下さい。

7 サービス提供の主な流れ



8 居宅介護支援の利用料金

① サービス利用料

- 要介護または要支援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、お客様のご負担はありません。
- ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができない場合には、要介護度に応じて、1ヶ月当たり下記の利用料（3級地：1単位＝11.05円）をご負担いただき、当事業者からのサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日保険者の窓口に出すことで、全額返戻を受けられます。

- 要介護 1.2 12,000円
- 要介護 3.4.5 15,591円
- 初回加算 3,315円
- 特定事業所加算Ⅰ 5,754円 特定事業所加算Ⅱ 4,652円
特定事業所加算Ⅲ 3,562円 特定事業所加算A 1,259円
- 入院時情報連携加算（Ⅰ）2,762円 （Ⅱ）2,210円
- 退院・退所（Ⅰ）イ 4,972円 （Ⅰ）ロ 6,630円 （Ⅱ）イ 6,630円
（Ⅱ）ロ 8,625円 （Ⅲ）9,945円
- ターミナルケアマネジメント加算 4,420円
- 緊急時等居宅カンファレンス加算 2,210円
- 特定事業所医療介護連携加算 1,381円／月
- 通院時情報連携加算 552円／月

② 交通費

- 通常のサービスの実施区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お客様は、介護支援専門員がご自宅を訪問する都度、交通費の実費をご負担いただくことになります。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。
 - ・実施地域を越えた地点から、片道3キロメートル未満 100円
 - ・実施地域を越えた地点から、片道3キロメートル以上 200円

③ その他の料金

※ 解約料金など特にありません。

9 居宅サービス計画の作成以外に提供できるサービスの内容

当事業所では、「居宅サービス計画」の作成以外に、お客様のご依頼に基づき、次のサービスを提供することができますので、お気軽にご相談下さい。

- ① お客様のご依頼に基づき、市町村の窓口にて、要介護認定の申請（新規・変更・更新）を代行します。ただし、代行にあたっては、手続き上、お客様の被保険者証をお預かりすることになります。

- ② お客様のご依頼に基づき、市町村の窓口にて、「居宅サービス計画作成依頼届出書」の提出を代行します。ただし、代行にあたっては手続き上、お客様の被保険者証をお預かりすることになります。
- ③ その他、介護保険制度に関する相談に応じます。

1 0 サービス提供記録等の閲覧

当事業所では、サービス提供記録等の閲覧に関して、ご利用者名およびご利用希望者とその家族のうちこれを希望される方には閲覧を許可しています。ご希望者は閲覧希望書に必要事項を記入し、職員までお申し込み下さい。閲覧希望書は事務局にありますので必要な方は職員までお申し付け下さい。

1 1 事故が発生した場合の対応

居宅介護支援の提供時に、お客様に事故が発生した場合には、速やかに市町村及びご家族の方にご連絡するとともに、必要な措置を講じます。

1 2 秘密の保持

「居宅サービス計画」を作成する中で知り得たお客様やご家族の情報をご了解なしに他人に漏らすことはありません。なお、介護サービスが適切かつ円滑に提供されるよう、サービス事業者にお客様やご家族の情報を提供することがありますが、その場合には、事前にご了解をいただきます。

利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て主治医等の意見を求めるとともに、この意見を求めた主治医に対してケアプランを交付します。

訪問介護事業所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ケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治医や歯科医師、薬剤師等に必要な情報伝達を行います。

1 3 個人情報の保護

- ① 利用者の個人情報を含むサービス計画、各種記録等については、関係法令及びガイドラインに基づき個人情報の保護に努めるものとします。
- ② 個人情報の取扱いに関する利用者からの苦情については、苦情処理体制に基づき適正かつ迅速に対応するものとします。

1 4 虐待の防止のための措置

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずる。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 上記(1)から(3)までを適切に実施するための担当者を置く。

1.5 ハラスメントに関する事項

職員へのハラスメント等により、以下に準ずる行為があった場合は、サービスの中断や契約を解除する場合があります。

信頼関係を築くためにもご協力をお願い致します。

- ① 暴力または、乱暴な言動や行為等。
- ② 性的な接触や発言、写真を見せる行為等。
- ③ 個人の尊厳や人格を傷つけたり、おとしめたりする発言や態度等
- ④ パワーハラスメントやカスタマーハラスメント行為等
- ⑤ 職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。

1.6 業務継続計画の策定等

- ① 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の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- ② 事業所は、従業者に対し、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します。
- ③ 事業所は、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。

1.7 電磁的記録・保存

- ①
事業所は、作成、保存、その他これらに類するもののうち、居宅支援基準省令の規定において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録により行うことができます。（被保険者証に関するものを除く）
- ②
事業所は、交付、説明、同意、承諾、締結、その他これらに類するもの（以下「交付等」という）のうち、居宅支援基準省令の規定において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方の承諾を得た上で、書面に代えて、電磁的方法によることができることとします。
- ③
電磁的方法による締結は、利用者・事業者等との間の契約関係を明確にする観点から、書面における署名又は記名・押印に代えて、電子署名を活用させていただきます。

1.8 苦情申立の制度

お客様に提供した居宅介護支援に関するご相談や苦情、及び「サービス利用票（居宅サービス計画）」に基づいて提供した介護サービスに関するご相談や苦情を申し立てることができます。

(1) 当事業所相談窓口

相談窓口責任者：白石 ゆかり

電話番号：052-982-6805 FAX番号：052-982-6819

(2) 行政機関その他苦情受付機関

名古屋市北区 介護保険担当課	TEL：052-917-6526
国民健康保険団体連合会	TEL：052-971-4165
名古屋市介護保険課	TEL：052-959-3087

*お住いの地域の介護保険担当課にも申し立てできます。

(3) 苦情処理の体制・手順

①苦情原因の把握

苦情受付処理簿に記入し、当日、または時間帯によって翌日に利用者宅を訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了承を得る。

②検討会の開催

苦情内容の原因を分析する為、関係者の出席のもと対応策の協議を行う。

③改善の実施

利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。

④解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

⑤再発防止

苦情処理の内容記録を、従業者へ周知するとともに、研修などの機会を通じて再発防止に努めサービスの質の向上に努める。

19 介護サービスを受けるにあたっての重要事項

① お客様にお渡しした「サービス利用票」と異なる事業者からサービスを受けた場合やサービス内容を変更した場合には、必ず担当の介護支援専門員にご連絡下さい。

ご連絡がないと、お客様が一旦費用の全額を立て替えていただく場合があります。

② 被保険者資格を喪失した場合や、要介護状態区分の変更もしくは介護保険負担割合証に変更があった場合など、必ず担当の介護支援専門員にご連絡下さい。

③ 病院又は診療所に入院する必要がある場合には、当該利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所にお伝え下さい。

④ お客様は、居宅サービス事業者を自由に選択できますが、居宅サービス計画の作成を複数の居宅介護支援事業者に依頼することはできませんのでご了承ください。