

---

# 重要事項説明書

---



Aケアセンター

伊予郡松前町大字筒井1573番地1

## 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）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 事業者（法人）の概要

事業者名称	株式会社 As One
代表者氏名	代表取締役 菊地 里奈
主たる事務所 電話・FAX 番号 ホームページ	791-3102 愛媛県伊予郡松前町大字北黒田 4 0 5 番地 4 電話 089-985-5560 FAX 089-985-5568 <a href="https://asone0703.com">https:// asone0703. com</a>
法人設立年月日	2020年7月3日

### 2 利用者に対しての居宅介護支援を提供する事業所

#### (1) 事業所名等

事業所名称	A ケアプランセンター
介護保険指定 事業者番号	3873501286
事業所所在地	愛媛県伊予郡松前町大字筒井 1 5 7 3 番地 1
電話・FAX 番号 ホームページ	電話 089-910-7177 FAX089-910-7178 <a href="https://www.acaplan0301.com">https://www.acaplan0301.com</a>
管理者	管理者 若江 星人
事業所の通常の 事業の実施地域	松前町 旧伊予市 旧砥部町 旧松山市（島しょ部を除く）

#### (2) 事業の目的と運営の方針

事業の目的	A ケアプランセンターの介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な居宅介護支援を提供します。
運営の方針	<p>1 A ケアプランセンターは、利用者が要介護状態となった場合において、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう支援します。その際、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、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、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう適正に進めていきます。</p> <p>2 A ケアプランセンターは、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、公正中立に対処し、事業の運営にあたっては、市町村、地域包括支援センター、他の介護サービス事業者等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。</p>

### (3) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、国民の祝日に関する法律に定める日、年末年始(12月29日から1月3日まで)を除きます。
営業時間	月曜日～金曜日 9:00～17:00

※ 上記の営業日、営業時間以外であっても、緊急の場合は、24時間常時連絡ができる体制を整備しています。電話番号 089-910-7177

### (4) 事業所の職員体制

区分	専従 (人)	兼務 (人)
管理者兼 主任介護支援専門員	1	0
介護支援専門員	2	0
事務員	0	1

### (5) 職務内容

職	職務内容
管理者兼 介護支援専門員 (主任介護支援専門員)	1 職員の管理及び居宅介護支援の利用申込みの調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行い、併せて介護支援専門員の業務を行います。 2 職員に、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。
介護支援専門員	下記「3 提供するサービスの内容」の業務を行います。
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。

## 3 提供するサービスの内容

- (1) 利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状態を適切な方法により把握の上、利用者ご自身やご家族の希望を踏まえ、「居宅サービス計画(ケアプラン)」を作成し、利用者及び成年後見人、任意後見人、保佐人、補助人(以下「後見人等」という。)又は家族(本契約時に当事業所からの連絡相談を受けるとして当事業所に届出をされた家族の方及び契約後においては相互に合意して当事業所に届出をされた家族の方をいう。以下、同じ。)の同意を得ます。

利用者及びその後見人等又は家族は、ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることができ、当該居宅サービス事業所をケアプランに位置付けた理由の説明を求められます。

事業所が前6か月間の中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」の利用割合について利用者及び家族の求めに応じて別紙資料にて説明します。

- (2) 利用者の居宅サービス計画に基づく居宅サービスが確保されるよう、利用者及びその後見人等又は家族、居宅サービス事業者等との連絡調整を断続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

- (3) 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の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。
- (4) 必要に応じて、利用者と事業者との双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。
- (5) 居宅支援及び居宅サービス事業者等についての相談・苦情窓口となり、適切に対処します。
- (6) 利用者の要介護認定の申請についてお手伝いをします。
- (7) 利用者が介護保険施設に入所を希望される場合、その仲介をいたします。

#### 4 居宅サービス計画の提供方法

- (1) 利用者の相談は、事業所内及び利用者宅、その他必要と認められる場所において行います。
- (2) 課題分析（アセスメント）は、国の示す項目に添って行います。
- (3) サービス担当者会議は事業所内その他必要と認められる場所にて開催します。
- (4) 介護支援専門員は、月1回を目安とし必要に応じて居宅を訪問（モニタリング）し利用者の心身の状態やケアプランの利用状況などについて確認します。
- (5) テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施  
利用者の状態が安定していることを前提として実施します。実施にあたっては利用者及び主治医及びサービス事業所等の合意を得て、2か月に1回は利用者の居宅を訪問して面接を行います。その場合は利用者の健康状態や住環境等については、画面越しでは確認が難しいことから、サービス事業所の担当者から情報提供を受けるようにします。

#### 5 介護支援専門員の禁止行為

介護支援専門員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- (1) 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- (2) 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- (3) 利用者の同居家族に対するサービス提供
- (4) 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- (5) 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- (6) その他、利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

#### 6 利用料

提供する居宅介護支援の利用料は、介護報酬告示等に基づき算出いたします。当該居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者の自己負担はありません。ただし、保険料の滞納等により法定代理受領できない場合は、一旦、1か月当りの料金をお支払いいただきます。

その場合、事業者は居宅介護支援提供証明書を発行いたしますので、後日、所在市町村窓口にて居宅介護支援提供証明書を提出いたしますと払い戻しを受けることができます。なお、関係法令が改定された場合は、自動的に改定されます。その際には、事業者は利用者に説明します。各利用料は、後掲の別表のとおりです。

## 7 支払方法

「6 利用料」の但し書きの場合については、1か月ごとにまとめて請求いたしますので、請求後2週間以内にお支払ください。

## 8 居宅介護支援の提供にあたって

### (1) 介護保険被保険者証の確認

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) 介護認定・更新申請の援助

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) 入院時における医療機関との連携を促進するため、居宅介護支援の提供の開始に当たり、利用者及びその後見人等又は家族に対して、入院時に担当ケアマネジャーの氏名等を入院先医療機関に提供するよう依頼することとします。

### (4) 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のとおりです。

## 9 緊急時の対応方法について

現に居宅介護支援の提供を行なっているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じた場合、速やかに主治の医師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します。

## 10 事故発生時の対応

### (1) 利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、市町村等へ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。ただし、事業者が故意、過失がない場合はこの限りではありません。

### (2) 前項の場合において、当該事故発生につき利用者、後見人等及び家族に過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。

## 11 サービス提供に関する相談・苦情

### (1) サービス提供に係る利用者及びその後見人等又は家族からの相談・苦情に迅速かつ適切に対応するために、下記の窓口を設置しております。

A ケアプランセンター	担当者 管理者 若江 星人
	電話 089-910-7177
	FAX 089-910-7178
	受付時間 月～金曜日 9:00～17:00

(2) 上記に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

愛媛県国民健康保険団体連合会	所在地 松山市高岡町101番地1 電話 089-968-8700 受付時間 月～金曜日 8:30～17:15
愛媛県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 松山市持田町3丁目8番15号 電話 089-998-3477 受付時間 月～金曜日 9:00～12:00 13:00～16:30
松前町保険課	所在地 伊予郡松前町大字筒井631番地 電話 089-985-4115 受付時間 月～金曜日 8:30～17:15
松山市介護保険課	所在地 松山市二番町四丁目7番地2 電話 089-948-6968 受付時間 月～金曜日 8:30～17:15
伊予市長寿介護課	所在地 伊予市米湊820番地 電話 089-982-1117 受付時間 月～金曜日 8:30～17:15
砥部町介護福祉課	所在地 伊予郡砥部町宮内1392番地 電話 089-962-7255 受付時間 月～金曜日 8:30～17:15

(3) 相談・苦情に対する処理体制・手順

① 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順をとります。

\* 利用者からの相談・苦情の申し出があり、その内容が軽微なもので、受付担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応します。

\* 受付担当者において、対応できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者から聞き取り調査等を行い、上司に報告して所長を長とする関係者検討会を行い、その具体的処置について迅速適切に対応します。

\* 相談・苦情の処理簿を整え、案件に対する具体的対応の状況（会議の内容、利用者への通知等）を記録し保存します。

② サービス事業者に対する案件については、直ちにサービス事業者に通知するとともに、①の手順により処理し、その結果、サービスが不適切と判断される場合は、必要に応じて改善を求めると共に、愛媛県国保連合会、松前町保険課、松山市介護保険課、伊予市長寿介護課、砥部町介護福祉課等への連絡をいたします。

③ 相談・苦情の案件については、事業所、職員の共通の課題であるとの認識を持ち、サービスの充実に努めます。

12 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、指針の整備及び次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 若江 星人
-------------	-----------

(3) 指針

①

事業者は、利用者等の苦情の受理、対応等について、苦情の受付、調査、対応、報告の整備及び次に掲げることを実施しています。

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底を図っています。
- (3) 職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (4) サービス利用中に、養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）また養護施設従事者による虐待を受けた利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

### 13 秘密の保持と個人情報の保護

#### (1) 個人情報保護法令等の遵守

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ます。

#### (2) 秘密の保持

事業者及び職員は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその後見人等又は家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。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。

#### (3) 職員の個人情報保護誓約書

事業者は、職員に、業務上知り得た利用者及びその後見人等又は家族の秘密を保持させるため、職員である期間及び職員でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨の誓約書を提出させます。

#### (4) 個人情報に関する同意

事業者は、利用者及びその後見人等から同意を得ない限り、サービス担当者会議、実習、事業所内での事例検討等において、利用者及びその後見人等の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、同意を得ない限り、サービス担当者会議、実習、事業所内での症例検討等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。

#### (5) 個人情報の管理

事業者は、利用者、その後見人等及び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。

#### (6) 個人情報の訂正・追加

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。

### 14 衛生管理等

(1) 介護支援専門員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。

(2) 居宅介護支援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。

(3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように指針を整備し次に掲げる措置を講じます。

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をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底します。

②職員に対し感染症の予防及びまん延防止の為の研修及び訓練を定期的実施します。

### 15 研修生

研修生受け入れ機関となっていますので訪問の際に研修生が同行する事があります。

## 16 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、早期に業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対し、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実施します。
- (3) 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。

## 17 災害発生時の対応

災害発生時は、その規模や被害の状況により通常の業務を行えない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し、安全を確保した上で利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。

## 18 身体拘束等の禁止

- (1) 事業所は、サービス提供にあたっては、利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。
- (2) 事業所は、やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を活動記録に記載します。

## 19 ハラスメントの対策

事業所は、サービスの提供時に利用者又は家族が、職員に対しハラスメント行為を行った場合はサービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は契約を解約する場合があります。

- ① 身体的な力を使って危害を及ぼす、その恐れのある場合  
叩く、蹴る、物を投げる等
- ② 個人の尊厳や価値を言葉や態度によって傷つける場合、  
大声を発し、威圧的な態度をとる等
- ③ 性的な嫌がらせ行為をする場合、  
必要もなく体をさわる等
- ④ 上記に準ずる行為と判断される場合

## 20 居宅介護支援利用にあたっての留意事項

- (1) 介護支援専門員への贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (2) 大切なペットの安全を守るためにも、ペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の配慮をお願いします。
- (3) 見守りカメラの設置を含む職員を撮影する際は一言お伝えください。また、それらの画像、動画をSNSに投稿することはおやめください。

## 21 居宅介護支援の業務範囲外の内容

下記に示すような内容は業務範囲外となります。これらのご要望に対しては、必要に応じてほかの専門職等を紹介します。

- (1) 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、金銭管理等



別表 居宅介護支援の利用料

1 基本利用料（1か月当り）

取扱要件	基本サービス	要介護 1、2	要介護 3～5
45 件未満	居宅介護支援費（i）	10,860 円	14,110 円
45～60 件未満部分	居宅介護支援費（ii）	5,440 円	7,040 円
45 件以上で 60 件以上の部分	居宅介護支援費（iii）	3,260 円	4,220 円

2 加算料金

基本利用料とは別に、介護報酬告示等に基づく算定要件を満たす場合には、下記の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額
初回加算	新規あるいは要介護状態区分が 2 区分以上変更された利用者に対し居宅支援を提供した場合	3,000 円
入院時情報連携加算（I）	利用者が医療機関に入院してからその日のうちに、医療機関の職員に対し、必要な情報を提供した場合	2,500 円
入院時情報連携加算（II）	利用者が医療機関に入院してから 3 日以内に、医療機関の職員に対し必要な情報を提供した場合	2,000 円
退院・退所加算	医療機関や介護保険施設等からの退院・退所に当って医療機関等の職員と面談を行い、必要な情報を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合 A カンファレンス参加なし a ; 連携 1 回、b ; 連携 2 回 B カンファレンス参加あり c ; 連携 1 回、d ; 連携 2 回、e ; 連携 3 回 (ただし、e は入院中の担当医との会議参加のこと)	A の場合 a ; 4,500 円 b ; 6,000 円  B の場合 c ; 6,000 円 d ; 7,500 円 e ; 9,000 円
通院時情報連携加算	利用者が医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合	500 円
緊急時等居宅カンファレンス加算	医療機関の求めにより、医師等とともに居宅を訪問してカンファレンスを行い、利用者に必要な居宅サービス等の利用調整を行った場合	2,000 円
特定事業所加算 I	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等、当事業所が厚生労働大臣の定める基準に適合する場合	5,190 円

特定事業所 加算Ⅱ	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等、当事業所が厚生労働大臣の定める基準に適合する場合	4,210円
特定事業所 加算Ⅲ	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等、当事業所が厚生労働大臣の定める基準に適合する場合	3,230円
特定事業所 加算A	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等、当事業所が厚生労働大臣の定める基準に適合する場合	1,140円
ターミナルケア マネジメント	24時間連絡体制の確保、かつ必要に応じ指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備し、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した場合	4,000円
特定事業所医療 介護連携加算	特定事業所加算（Ⅰ）～（Ⅲ）のいずれかを取得し、かつ、退院・退所加算の算定に係る医療機関等との連携を年間35回以上行うとともに、ターミナルケアマネジメント加算を年間15回以上算定する場合	1,250円
特別地域居宅 介護支援加算	厚生労働大臣が定める地域に所在する事業所がサービス提供を行った場合	所定単位数の 15%
中山間地域に おける小規模 事業所加算	厚生労働大臣が定める地域に所在する事業所がサービス提供を行った場合	所定単位数の 10%
中山間地域等 に居住する物 へのサービス 提供加算	厚生労働大臣が定める地域に居住する利用者に対し、通常の事業の実施地域を超えて、サービス提供を行った場合	所定単位数の 5%

### 3 減算

減算の種類	減算の要件	減算額
運営基準減算	運営基準に沿った、適切な居宅介護支援が提供できていない場合	所定単位数の50%で算定
特定事業所集中減算	訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与について、居宅サービス計画に位置付けた特定の事業者への集中率が、正当な理由なく80%を超える場合	2,000円

注；上記の「基本利用料」、「加算」、「減算」は、介護報酬告示等に基づく金額であり、これが改定された場合は、自動的に改定されます。

### 4 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、交通費の実費をいただくこととなります。

通常の事業の実施地域を超えた地点から片道5Km～20Km未満の場合	500円
通常の事業の実施地域を超えた地点から片道20Km以上の場合	1,000円