

居宅介護支援事業所重要事項説明書

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	株式会社あやべ
代表者氏名	綾邊 ひろよ
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	茨城県ひたちなか市堂端一丁目2番地38 029-274-6364
法人設立年月日	令和3年6月24日

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	あやべケアプランセンター
介護保険指定 事業者番号	0872102413
事業所所在地	茨城県ひたちなか市東大島4丁目12-1
連絡先 相談担当者名	029-212-5502 黒澤 絵美
事業所の通常の 事業の実施地域	ひたちなか市、水戸市、那珂市、東海村

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社あやべが設置する、あやべケアプランセンター（以下「事業所」という）が行う、指定居宅介護支援事業（以下「事業」という）は、居宅要介護者（以下「利用者」という）について、適正な居宅介護支援を提供することを目的とします。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none">・事業者は、利用者が要介護状態になった場合においても、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配慮して行います。・事業者は、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、多様な事業者から提供されるよう配慮して行います。・事業者は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、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することのないよう、公正中立に行います。保険者から要介護認定調査の委託を受けた場合は、その知識を有するよう常に研鑽に努め、被保険者に公正、中立に対応し正しい調査を行います。・事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防事業者、介護保険施設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。・事業者は、質の高いケアマネジメントを行うよう努める。自らその提供するサービスの質の評価を行い、サービスの評価を常に見直すことで改善を図ります。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日（但し、祝祭日及び夏季休業・年末年始を除く）
営業時間	8時30分～17時30分

(4) 事業所の職員体制

管理者	黒澤 絵美
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握等を一元的に行います。 2 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。 3 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 1名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤 1名以上 (1名兼務) 非常勤 1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

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1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 サービス実施状況の把握、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				

取扱い件数区分	要介護度区分	
	要介護1・2	要介護3～5
介護支援専門員1人当たりの利用者の数が45人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 11,088円	居宅介護支援費Ⅰ 14,406円
介護支援専門員1人当たりの利用者の数が45人以上の場合において、45以上60未満の部分	居宅介護支援費Ⅱ 5,554円	居宅介護支援費Ⅱ 7,187円
介護支援専門員1人当たりの利用者の数が45人以上の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,328円	居宅介護支援費Ⅲ 4,308円

- ※ 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 2,042 円を減額することとなります。
- ※ 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Ⅱ又はⅢを算定します。
- ※ 虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合は、所定単位数の 1/100 に相当する単位数を減算します。
- ※ 感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合は、所定単位数の 1/100 に相当する単位数を減算します（令和 7 年 3 月 31 日まで経過措置あり。）。
- ※ 当該事業所の建物と同一の敷地内の建物若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当該事業所と同一の建物に居住する利用者又は当該事業所における一月当たりの利用者が 20 人以上居住する建物（同一敷地内建物等を除く）の利用者にサービス提供を行った場合は、所定単位数の 95/100 に相当する単位数を算定します。
- ※ 地域区分別の単価（7 級地 10.21 円）を含んでいます。

※ケアプランデータ連携システムの活用及び事務職員を配置している場合

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 人当たりの利用者の数が 50 人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 11,088 円	居宅介護支援費Ⅰ 14,406 円
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 50 人以上の場合において、50 以上 60 未満の部分	居宅介護支援費Ⅱ 5,380 円	居宅介護支援費Ⅱ 6,973 円
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 50 人以上の場合において、60 以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,226 円	居宅介護支援費Ⅲ 4,186 円

- ※ 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 2,042 円を減額することとなります。
- ※ 50 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、50 件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。

	加 算	加 算 額	内 容 ・ 回 数 等
要介護度による区分なし	初 回 加 算	3,063 円	新規に居宅サービス計画を作成する場合 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合
	入院時情報連携加算(Ⅰ)	2,552 円	入院した日のうちに病院等の職員に必要な情報提供をした場合(Ⅰ)
	入院時情報連携加算(Ⅱ)	2,042 円	入院した日の翌日又は翌々日に病院等の職員に必要な情報提供をした場合(Ⅱ)
	退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,594 円	入院等の期間中に病院等の職員と面談を行い必要な情報を得るための連携を行い居宅サービス計画の作成をした場合。 (Ⅰ)イ 連携1回 (Ⅰ)ロ 連携1回(カンファレンス参加による) (Ⅱ)イ 連携2回以上 (Ⅱ)ロ 連携2回(内1回以上カンファレンス参加) (Ⅲ) 連携3回以上(内1回以上カンファレンス参加)
	退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,126 円	
	退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,126 円	
	退院・退所加算(Ⅱ)ロ	7,657 円	
	退院・退所加算(Ⅲ)	9,189 円	
	通院時情報連携加算	510 円	
	特定事業所加算(Ⅰ)	5,298 円	「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で開催すること」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合(1月につき)
	特定事業所加算(Ⅱ)	4,298 円	
	特定事業所加算(Ⅲ)	3,297 円	
	特定事業所加算(A)	1,163 円	
特定事業所医療介護連携加算	1,276 円	特定事業所加算(Ⅰ)、(Ⅱ)又は(Ⅲ)を算定している等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合(一月につき)	
ターミナルケアマネジメント加算	4,084 円	在宅で死亡した利用者に対し24時間連絡体制を整備し必要に応じ居宅介護支援を提供した場合	
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,042 円	病院等の求めにより、病院等の職員と居宅を訪問しカンファレンスを行いサービス等の利用調整を行った場合(1月に2回を限度)	

3 その他の費用について

① 交通費	通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合、通常の事業実施地域を超えた時点から要した交通費の実費を頂きます。なお、自動車を使用した場合は1 km毎に20円を頂きます。
-------	--

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 また、下記の条件に当てはまる場合は、少なくとも2月に1回 ・テレビ電話装置等を活用して面接を行うことについて、文書により利用者の同意を得ること。 ・サービス担当者会議において、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。 ① 利用者の心身の状態が安定していること。 ② 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)。 ③ 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。

※ 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 利用料金について

(1) 利用料 (居宅サービス計画作成料)

要介護認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。
(事業者は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直接受領すること(法定代理受領)になっています。)

(2) 解約料

いつでも契約を解約することができ、料金はかかりません。

6 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- (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られますので、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) 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。

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) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	株式会社あやべ 代表取締役 綾邊 ひろよ
-------------	-------------------------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知します。
- (6) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる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。

8 身体的拘束について

事業者は原則として利用者に対して身体的拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、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ときは、利用者に対して同意を得た上で次に掲げることにより留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体的拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。また事業者として、身体的拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (2) 非代替性…身体的拘束以外に、利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- (3) 一時性……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なくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

9 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の保持について	<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扱いのためのガイダンス」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「従業員」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、従業員に、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、従業員である</p>
--------------------------	--

	<p>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>
② 個人情報の保護について	<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や地域ケア会議等において、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や地域ケア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などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

10 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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険社会保険事業者総合保険

11 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。

12 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を作成します。
- (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、訓練を実施します。
- (4) 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。

13 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概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- (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。

14 ハラスメント対策について

- (1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者およびその家族が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。

15 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からの相談及び苦情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 苦情があった場合は、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、状況の聞き取りや苦情の確認を行う。
 - ② 管理者は、介護支援専門員に事実の確認を行う。
 - ③ 相談担当者は、把握した状況を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、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。
 - ⑤ 内容、経緯、対応までの流れを「苦情・事故・ヒヤリハット・相談等受付処理書」に記入し、全職員に回覧し、再発防止を図る。

(2) 苦情申立の窓口

【当事業所の窓口】 株式会社 あやベケアプランセンター 担当者 黒澤 絵美	所在地 ひたちなか市東大島 4-12-1 電話番号 029-212-5502 受付時間 8:30~17:30 (土日祝休み)
【ひたちなか市の窓口】 ひたちなか市役所 介護保険課	所在地 ひたちなか市東石川 2丁目 10番 1号 電話番号 029-273-0111 受付時間 8:30~17:15 (土日祝休み)
【水戸市の窓口】 水戸市役所 介護保険課	所在地 水戸市中央 1-4-1 電話番号 029-232-9177 受付時間 8:30~17:15 (土日祝休み)
【那珂市の窓口】 那珂市役所 介護長寿課	所在地 那珂市福田 1819番地 5 電話番号 029-298-1111 受付時間 8:30~17:15 (土日祝休み)
【東海村の窓口】 東海村役場 高齢福祉課	所在地 那珂郡東海村東海 3丁目 7-1 電話番号 029-282-1711 受付時間 8:30~17:15 (土日祝休み)

【公的団体の窓口】 茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険苦情係	所在地 水戸市笠原町 978-26 電話番号 029-301-1550 受付時間 9：00～16：30（土日祝休み）
--	--

- 16 この重要事項説明書の概要等については、当該事業所の見やすい場所に掲示するとともに、当該事業所のウェブサイト（法人ホームページ等又は情報公表システム上）に掲載・公表します。

(別紙1) 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 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができ、また、居宅サービス計画に位置付けられ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できることについて、利用者又は家族へ懇切丁寧に説明し、理解を求めます。
- ④ 指定居宅介護支援の提供に当たっては、予め利用者又はその家族に対し、利用者について病院又は診療所に入院する必要がある場合には、その利用者を担当する介護支援専門員の氏名及び連絡先を利用者が入院している病院又は診療所に伝えるように求めます。
- ⑤ 前6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ち、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(以下、この項において「訪問介護等」という)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6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、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につき、必要に応じて説明を行い理解を得るよう努めます。

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と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。
 - 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(テレビ電話装置等を活用して面接を行う場合は少なくとも二月に一回)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 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。
- ④ 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。
- 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、事業者は利用者に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。