アイリス居宅介護支援センター重要事項説明書

１．アイリス居宅介護支援センターの概要

（1） 提供できるサービスの種類と地域

名　　称	アイリス居宅介護支援センター
所在地	三重県いなべ市北勢町阿下喜３７００
サービスの種類	居宅介護支援事業
介護保険指定番号	２４７２１０００４５
サービスの実施地域	いなべ市・員弁郡東員町

（2） センターの職員体制

職名	常勤	非常勤
管理者	１名	－
介護支援専門員	２名	－

（3） 営業日及び営業時間

営　業　日	月曜日～金曜日 ＊上記以外についても対応可能
営 業 時 間	８：３０～１７：１５ ＊上記以外についても対応可能

２．当センターが提供するサービスについての相談窓口及び担当介護支援専門員

（1） 担当する介護支援専門員は、下記のとおりです。
サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

（2） 担当する居宅介護支援専門員を事業者側の事情により変更する場合には、あらかじめ利用者と協議します。

担当介護支援専門員：

３．サービスの内容

（1） 事業者（居宅介護支援事業所）は、利用者が自宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案して、利用者及びその家族の生活の意向を踏まえた課題分析の結果、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及び達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービス提供上での留意点等記載した居宅サービス計画の原案を作成し同意を得ます。

（2） 居宅介護支援にあたっては、利用者宅等を訪問し、利用者の心身の状況、置かれている環境等解決すべき課題の把握に努め、利用者の選択に基づき、適切なサー

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努力いたします。

（3） 居宅介護支援にあたっては、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提供されるサービスが特定の種類または特定の事業者に不当に偏することがないよう、公正中立に行います。そのため、指定居宅介護支援の提供に際し、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介します。また、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します。

（4） 居宅介護支援に当たっては、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮いたします。

（5）介護支援専門員はサービス担当者会議（介護支援専門員が居宅サービス計画のために原案に位置づけたサービス事業者等の担当を召集して実施する会議をいう。）を開催、担当者に対する照会等により利用者の状況等に関する情報を担当者と共有し、原案の内容について、担当者から専門的な意見を求めます。

（6）作成した居宅サービス計画は、利用者又はその家族及びサービスの担当者に交付します。

（7） 事業所は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者やその家族、事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」という）するとともに、利用者についての解決すべき課題を把握し、必要に応じて居宅サービス計画の変更、事業所等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

（8） モニタリングにあたっては、利用者宅を訪問し、利用者に面接し少なくても１ヶ月に１回その結果を記録します。

（9） 前項の居宅サービス計画の実施状況、解決すべき課題等について適切な記録を作成・保管し、利用者に対して継続的に情報提供、説明等を行います。

４．市町村への届出

この居宅支援のサービスを受ける際には、その旨を市町村に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。具体的な手続きは上記の居宅介護支援専門員にご相談ください。

５．サービス提供の記録等

事業者は、利用者に関する個々のサービス調整の具体的記録、居宅サービス計画、アセスメントの結果の記録、サービス担当者会議の記録、モニタリング結果の記録、苦情内容等の記録、事故の状況及び処置の記録、利用者に関する市町村への通知にかかる記録の他、必要な書類を整備し、２年間保存します。

６．利用料金

（1）居宅介護支援について、事業者が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受領する場合は、利用者の負担はありません。
但し、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者に支払われない場合は別紙の通り定められた料金をお支払いただきます。

（2）介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、実施地域をこえた地点から換算して片道１Ｋｍにつき３０円です。

７．ハラスメント対策

（1）事業所は職場におけるハラスメント防止に取組、職員が働きやすい環境づくりを目指すこととする。

（2）事業所は利用者、その他家族に対し、改善を希望する旨の申し入れを行い、それにも拘わらず改善の見込みがなく、結果として利用者に対して適切な介護サービスを提供することが困難であると認めるときは、３０日前に利用者、その他家族に対し文章で通知することにより、この契約を解約することができる。
（詳しくは別紙２　「ハラスメント防止のお願い」をご参照）

８．虐待防止について

事業所は利用者の人権擁護、虐待の発生又はその再発を防止するための体制を整備します。居宅介護支援の提供にあたり、従業者間相互において利用者等に対しての虐待､拘束等について防止するものとする｡また高齢者虐待防止法に基づき、虐待を発見した場合には、速やかに市町に通報するものとします。

（1） 虐待防止のための対策を検討する委員会を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。

（2） 虐待防止のための指針を整備します。

（3） 従業者に対し虐待を防止するための定期的な研修を実施します。

（4） これらの措置を適切に実施するための担当者を設置します。

９．キャンセル等

（1） 利用者がこの居宅介護支援に係る訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に次の連絡先までご連絡ください。

連絡先（電話）：０５９４－７２－７７２４

（2） 居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼等を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡ください。

（3） 利用者は１ヶ月以上の予告期間があれば、契約全体を解約することもできます。

（4） サービス提供のキャンセル又は契約の解約の場合にも、キャンセル料等は必要ありません。

１０．事故発生時の対応

（1） 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には速やかに市町村、利用者の家族に連絡し、必要な措置を講じます。

（2） 事故の状況及び事故に対して採った処置を記録します。

１１．非常災害対策

事業所は震災、風水害、火災、その他の災害（以下「非常災害」という。）に対処するため、非常災害の発生時の安全の確保のために必要な組織体制、行動手順、関係機関への通報及び連絡体制等を定めた具体的計画を作成し、並びに当該計画を定期的に従業者に周知するよう努めるものとする。

１２．サービス内容に関する相談・苦情

（1） 事業者は自ら提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に応じ、苦情の内容等を記録します。

（2） 利用者の苦情に関して、市町村・国民健康保険団体連合会から質問・調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合は必要な改善を行います。

① 当センターご利用者相談・苦情解決責任者及び受付担当

苦情解決責任者　　田中　由香里　　電話０５９４－７２－７７２２
担当（総合サービス管理室）　川瀬　真理　　電話０５９４－７２－７７２２

② 当センター以外の苦情相談窓口

三重県国民健康保険団体連合会　（受付時間　９：００～１７：００）
介護保険課　苦情処理係　　電話　　０５９－２２２－４１６５
　　住所　　津市桜橋３丁目１４３－１２
いなべ市役所　福祉部　介護保険課　（受付時間　８：３０～１７：１５）
　　電話　　０５９４－８６－７８２０
　　住所　　いなべ市北勢町阿下喜３１番地

１３．秘密保持

（1） 事業者及び事業所の従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及び家族に関する秘密を、理由無く第三者に漏らしません。

（2） 事業者はサービス担当者会議等において利用者及びその家族の個人情報を用いる場合は、その利用目的を明記した文書によりあらかじめ同意を得ます。

１４．損害賠償

事業者は、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には、損害賠償を速やかに行うものとする。

居宅介護支援にあたり、利用者に対し契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者　　所在地　三重県いなべ市北勢町阿下喜３７００
　　社会福祉法人　光風会
　　アイリス居宅介護支援センター　　印
　　説明者　職名
　　氏名　　印

個人情報使用同意書（居宅介護支援センター）

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

１　使用目的　　居宅サービス計画時及び市町村・居宅サービス提供事業者・医療機関との連絡調整等において必要な場合

２　使用する期間　　当事業所契約期間と同じとする。

３　条件　　（１）個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることの無いよう細心の注意を払うこと。
（２）　個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておく事。

４　個人情報の内容　（例示）

（１）氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況等事業所が居宅介護支援を行う為に必要最低限の利用者や家族個人に関する情報等。
（２）認定調査票、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見等。
※「個人情報」とは、利用者個人及びその家族に関する情状であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

私は、契約書及び本書面により事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けて同意しました。
また、当事業所のケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着通所介護、福祉用具貸与の利用状況については、別紙のとおり説明を受けました。

令和　　年　　月　　日

利用者様　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

家族様(代筆)　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

（別　紙１）

１・利用料金

【居宅介護支援費】

居宅介護支援費	要介護１・２	11,088 円／月
	要介護３・４・５	14,406 円／月
	※月１回以上の利用者訪問等が満たされない場合は50%に減算されます。	

【加算料金】

※以下の条件にあてはまる場合、下記の料金が基本料金に加算される場合があります。

初回加算	新規に居宅サービス計画を作成した場合及び要介護状態区分が２区分以上変更された場合。	3,063 円／回
特定事業所加算Ⅲ	中重度や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほか、専門性の高い人材を確保し、質の高いケアマネジマントを実施し、地域全体のケアマネジメントの質の向上に努めている。	3,297 円／月
通院時情報連携加算	利用者が病院又は診療所において医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師等に対して利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報の提供を行うとともに、医師等から利用者に関する必要な情報の提供を受けている。	510 円／回
入院時情報連携加算	利用者が病院又は診療所に入院した当日に、医療機関の職員に対して利用者に係る必要な情報を提供している。	2,552 円／回
	利用者が病院または診療所に入院してから３日以内に、医療機関の職員に対して利用者に係る必要な情報を提供している。	2,042 円／回
退院・退所加算	退院又は退所に当たって必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画を作成し、サービス利用等に関する調整を行った場合。	
	Ⅰイ　利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により１回受けている。	4,594 円／回
	Ⅰロ　利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンスにより１回受けている。	6,126 円／回
	Ⅱイ　利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により２回以上受けている。	6,126 円／回
	Ⅱロ　利用者に係る必要な情報の提供を２回受けており、うち１回はカンファレンスによるものである。	7,657 円／回

	Ⅲ　利用者に係る必要な情報の提供を３回以上受けており、うち１回はカンファレンスによるものである。	9,189 円／回
緊急時等居宅カンファレンス加算	病院又は診療所の求めにより、医師又は看護師等と共に居宅を訪問し、カンンファレンスを行い必要な居宅サービス等の調整を行った場合。	2,042 円／回
ターミナルケアマネジメント加算	在宅で死亡した利用者に対して、その死亡日及び死亡日前１４日以内に２日以上居宅を訪問し、心身の状況等を記録して、主治医やサービス事業者への情報提供を行った場合。	4,084 円／回

２・支払方法

利用料金が発生する場合、月ごとの清算とし、毎月、１０日までに前月分の請求をいたしますので、２０日までにお支払いください。お支払いいただいたときに、領収書を発行します。お支払方法は、原則として現金支払いといたします。

（別紙２）

ハラスメント防止のお願い

いつも当事業所の業務にご理解ご協力いただきありがとうございます。
近年は介護事業所でのハラスメントの防止対策を強化するよう国から求められており、当事業所でも対策強化に取組んでいます。職場内でのハラスメントを防止すると共に、当事業所とご利用者（ご家族等）との関係についてもハラスメントを防止できるよう、以下の内容に対してご理解ご協力をお願いいたします。
＊ハラスメントに該当した場合、契約書第９条（事業者の解除権）に該当し、契約を終了する場合があります。

カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

分　類	内　容	ハラスメントの具体例・事例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける。叩く。唾を吐く。服を引っ張る。土下座をさせる。
精神的暴力	個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為	大声を発する。怒鳴る。「何の役にも立たない」等個人を否定するような言動をする。 威圧的な態度で文句を言い続ける。「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方的にうのみにし、否定的な言葉や態度をとる。
性的嫌がらせ	意の添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為	必要もなく身体（腕や足）をさわる。胸、お尻などをさり気なくさわる。抱きしめる。ヌード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。 プライベートな予定を聞く。
著しく威圧的な行為	ご利用者（ご家族等）から業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為	電話や面談などで長時間拘束する。頻繁に来所しクレームを言う。休日時間外の対応の強要をする。ケアマネの業務外の強要（すぐに来い、買物をして来い、金を貸せ等）をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。脅迫的・反社会的な言動をする。優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。

＊上記の内容は一例です。それ以外でもハラスメントに該当する場合があります。