

社会医療法人 函館博栄会

ケアプランセンターあまりりす

---

居宅介護支援 重要事項説明書

# 重要事項説明書（居宅介護支援）

## 1. 居宅介護支援事業者（法人）の概要

法人の名称	社会医療法人 函館博栄会
法人所在地	〒042-8678 函館市湯川町1丁目31番1号
電話番号	0138-59-2221
代表者氏名	理事長 三上 昭廣
設立年月	昭和14年10月10日

## 2. 事業所の概要

### （1）事業所の名称及び事業所番号等

事業所の名称	ケアプランセンターあまりりす
事業所番号	北海道知事 0171402134
事業所所在地	〒042-8678 函館市湯川町2丁目15番3号
事業の種類	居宅介護支援
電話番号	0138-59-2288
FAX番号	0138-59-2286
管理者氏名	佐藤 絢介

### （2）事業の目的と運営方針

#### ○事業の目的

社会医療法人函館博栄会が開設する「ケアプランセンターあまりりす」が行う指定居宅介護支援の事業の適正な運営を確保するために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が、要介護状態にある高齢者に対し、保健、医療、福祉、住宅など各種サービスだけでなく、家族、ボランティア、近隣の支援をも調整し、適正な指定居宅介護支援等を提供することを目的とする。

#### ○運営の方針

- 事業所の介護支援専門員は、要介護になった利用者が、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配慮し、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、適切な指定居宅介護サービス及び保健医療福祉サービス等が多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行う。
- 事業の実施に当たっては、地域や家庭との結び付きを重視し、関係市町村、指定居宅介護サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業所及び介護保険施設等と綿密な連携を図るとともに、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居宅サービス等が特定の居宅サービス事業者不当に偏ることのないよう公正中立な業務に努めるものとする。

### （3）通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域	函館市（旧戸井町、旧恵山町、旧椴法華村、旧南茅部町を含む）、北斗市、七飯町の区域とする。
------------	--

#### (4) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日までとする。ただし、日曜日・祝祭日及び開院記念日・12月30日から1月3日は休業日とする。
営業時間	月曜日から金曜日 午前8時45分から午後5時00分 土曜日・1月4日 午前8時45分から午後1時00分

#### (5) 事業所の職員体制

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

##### <主な職員の配置状況>

職 種	人員（勤務体制）	職務の内容
管 理 者	1名 (兼 務)	居宅介護の管理業務全般
介護支援専門員	3名以上 (兼務含む)	内1名は管理者との兼務

※介護支援専門員は、居宅介護サービス計画（ケアプラン）等の作成及び指定居宅介護サービス事業者等との連絡調整など、居宅介護支援業務の提供並びに市町村からの委託に基づく要介護認定調査業務を行います。

### 3. 当事業所が提供するサービスと利用負担金

#### ① サービスの内容

##### <居宅介護サービス計画の作成・交付>

指定居宅介護支援の提供の開始に際しあらかじめ甲に対して過去6か月間に作成したケアプランについての各サービスの割合、同一事業者によって提供されたものの割合等、これらの内容を説明します。（前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護（地域密着通所介護を含む）、福祉用具貸与の各サービスの利用割合ならびに前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護（地域密着通所介護を含む）、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者の割合）

居宅サービス計画を作成するにあたり利用者から複数の指定居宅サービス事業所の紹介を求めることや居宅サービス計画原案に位置づけ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可能であること等について理解が得られるように説明を行います。

介護支援専門員は居宅介護サービス計画を作成し、その内容について利用者又はその家族に対して十分に分かりやすく説明し同意を得ます。また、毎月末には翌月のサービス利用表を作成し、書面を提示した上で、説明し同意を得ます。

##### <定期的な居宅への訪問等>

介護支援専門員は、利用開始以後、特別の事由がない限り最低でも月に一度は定期的にご自宅を訪問し、利用者とは面接して状況等の把握に努めます。

また、電話にて随時サービスの変更やその他のご相談に応じます。ただし、医療機関等に入院中の場合はこの限りではありません。

## ＜介護サービスの目標管理とサービス評価＞

月に一度介護目標が達成され、問題が解決されたかを確認・記録し、サービス計画の変更など、利用者が求めるサービスが適切に提供されるよう支援を行います。

## ＜サービス担当者会議＞

居宅介護サービス計画原案に対し、専門的な見地から意見を求めるため、当該計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集して行うサービス担当者会議を事業所内等において随時及び定期的に行います。

また、必要に応じて利用者本人や、家族にサービス担当者会議への参加を要請（状況により利用者宅で会議を開催）し、より利用者の必要性に即した計画となるよう努めます。利用者又は家族の同意がある場合サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをオンラインツールなど活用して開催することも可能です。なお、事業所は、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくこととします。

※人材の有効活用及び指定居宅サービス事業者等との連携促進によるケアマネジメントの質の向上の観点から、以下の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とする。

ア 利用者の同意を得ること。

イ サービス担当者会議等において、次にあ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。

i 利用者の状態が安定していること。

ii 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（家族等のサポートがある場合も含む）。

iii 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。

ウ 少なくとも2か月1回（介護予防支援の場合は6か月に1回）は利用者宅を訪問すること。

## ② 利用負担金

利用料は原則かかりません。要介護認定を受けている方は、当事業所から保険請求した金額が介護保険から全額給付されるため、利用者の負担金はありません。

ただし、保険料の滞納等などの理由で、法定代理請求ができない場合においては、一時的に利用料の全額をご負担していただく場合もございます。また甲の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの甲の「死亡によりサービス利用に至らなかった場合」、モニタリングやサービス担当者会議における検討など必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備をしていた場合においても居宅介護支援の基本報酬を算定します。

### ＜基本料金＞

居宅介護支援費

(i) 要介護1～2 10,860円      要介護3～5 14,110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又は0/100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2,000円を減額するこ

ととなります。

※指定居宅介護支援事業所の所在する建物と同一敷地内、隣接する敷地内の建物又は指定介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者。指定居宅介護支援事業所における1か月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住している場合は上記の金額の95%を算定。

〈各種加算について〉

加算名	算定条件
<p>特定事業所加算Ⅰ (519単位/月)</p>	<p>①常勤の主任介護支援専門員を2名以上配置していること。            ②常勤の介護支援専門員を3名以上配置していること。            ③利用者に関する情報又は留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的に行うこと。            ④24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること。            ⑤算定日が属する月の利用者の総数のうち要介護3、4、5である者の占める割合が40%以上であること。            ⑥当該指定居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること。            ⑦地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に係る者に指定居宅介護支援を提供していること。            ⑧家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障がい者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会や研修等に参加していること。            ⑨ 居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。            ⑩指定居宅介護支援事業所において指定居宅介護支援の提供を受ける利用者数が当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員一人当たり45名未満であること。            ⑪介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保していること。            ⑫他の法人が運営する指定居宅介護支援事業所と共同で事例検討会、研修会等を実施していること。            ⑬必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること。</p>
<p>特定事業所加算Ⅱ (421単位/月)</p>	<p>特定事業所加算Ⅰに掲げた基準の③④⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬の基準に適合①の主任支援専門員を1名以上配置②の指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の介護支援専門員を3名以上配置していること。</p>
<p>特定事業所加算Ⅲ (323単位/月)</p>	<p>特定事業所加算Ⅱに掲げた基準の③④⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬の基準に適合①の主任支援専門員を1名以上配置②の指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の介護支援専門員を2名以上配置していること。</p>
<p>特定事業所加算A (114単位/月)</p>	<p>特定事業所加算Ⅲに挙げた基準の③④⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬（④⑥⑪⑫は連携でも可）の基準に適合①の主任支援専門員を1名以上配置②の指定居宅介護支援の提供に当たる常勤、非常勤の介護支援専門員を各1名以上配置していること。</p>
<p>特定事業所医療介護連携加算 (125単位/月)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定事業所加算Ⅰ～Ⅲのいずれかを取得。</li> <li>・退院退所加算の算定を年間35回以上。</li> <li>・ターミナルケアマネジメント加算を年15回算定。</li> </ul>
<p>ターミナル ケアマネジメント加算 (400単位/月)</p>	<p>〈対象者〉 在宅で死亡した利用者            〈算定要件〉            ・24時間連絡が取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            ・終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又は家族の意向を把握した上で、死亡日及び死亡日前14以内に2日以上、当該利用者又は家族の同意を得て、居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治医及び居宅介護サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者に提供した場合            ・「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取組を行う</p>
<p>初回加算 (300単位/月)</p>	<p>新規に計画作成した場合に算定。また要介護状態が2区分以上変更された場合や過去2カ月以上居宅介護支援が算定されておらず当該利用者に居宅サービス計画を作成した場合も含む。</p>

<p>退院退所加算</p> <p>(I) イ 450単位 (I) □ 600単位 (II) イ 600単位 (II) □ 750単位 (III) 900単位</p>	<p>病院等に入院していた又は入所していた利用者が退院退所するにあたり病院又は施設等の職員と面談を行い居宅サービス計画書を作成しサービス調整を行った場合</p> <p>(I) イ 450単位 面談による情報収集1回 (I) □ 600単位 カンファレンス実施 1回 (II) イ 600単位 面談による情報収集2回 (II) □ 750単位 カンファレンス1回+面談による情報収集1回 (III) 900単位 カンファレンス1回+面談による情報収集2回以上</p>
<p>入院時情報連携加算</p> <p>((I) 250単位 (II) 200単位/月)</p>	<p>(I) 入院した日のうちに病院又は診療所に訪問し、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること。 ※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。</p> <p>(II) 入院後3日以内に病院又は診療所に訪問し、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること。 ※営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合は、その翌日を含む。</p>
<p>通院時情報連携加算</p> <p>(50単位)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者1人につき1月に1回の算定を限度</li> <li>・利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科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提供を行い、医師又は歯科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等に記録すること。</li> </ul>
<p>緊急時居宅 カンファレンス加算</p> <p>(200単位/月に2回)</p>	<p>病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の医師又は看護師等と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて、当該利用者に必要な居宅サービスに関する調整を行った場合。</p>

※ 上記該当する場合に算定いたします。

### ③ 交通費

サービス提供地域にお住まいの方からは交通費をいたしません。

ただし、通常の事業実施地域以外にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し要した交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は、事業所からの往復距離に応じて(1km未滿端数切捨て)次の額を徴収する。

<p>○事業所の実施地域の範囲を越えた地点から、片道5km未滿 300円</p>
<p>○事業所の実施地域の範囲を越えた地点から、片道5km以上 500円</p>

※ 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けるものとします。

## 4. サービスの利用に関する留意事項

### (1) サービス提供を行う介護支援専門員

当事業所の介護支援専門員は、法定の専門試験を合格し、介護支援専門員の資格を有しております。訪問時には常時身分証を携帯しておりますので、ご確認ください。

また、休暇、研修、外出等の事由以外の勤務時間内であれば事業所に常駐しております。

利用者は、病院または診療所に入院する必要が生じた場合は、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を、当該病院または診療所に伝えていただくことになります。

## (2) 介護支援専門員の交替

### ①ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替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替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援  
専門員の交替を申し出ることができます。

ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

### ②事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。介護支援専門員を交  
替する場合は契約者及びその家族等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。

## 5. 秘密保持

当事業所の従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の情報は、固く秘密を保持しま  
す。従業員が退職後も在職中に知り得た秘密等を漏らすことがないよう、必要な措置を講じ  
ます。

## 6. 事故発生時の対応

### <事故発生時の対応>

介護支援専門員の訪問時に事故が発生した場合は、速やかに利用者のご家族又は身元引受  
人に連絡を取るとともに、市町村及び関係医療機関等に報告を行い、必要な措置を講じます。  
ただし、生命の危険性がある場合は、原則として医療機関への搬送もしくは受診を優先させ  
ていただきます。

### <賠償責任>

介護支援専門員の訪問により事故が発生し、利用者に賠償すべき問題が生じた場合には、  
過失の程度に応じ、誠意をもって損害賠償を行います。

また、利用者の行為により事業者が何らかの被害及び損害を受けた場合は、利用者又はそ  
の後見人、家族及び身元引受人に対し、被害の賠償を請求します。

## 7. 苦情・ハラスメント処理

事業所は、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付けた指定居宅  
サービス等に対する利用者又はその家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応  
するために必要な措置を講ずるものとする。

事業所は、前項の苦情・ハラスメントの内容について記録するものとする。

## 8. 虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 定期的に関催する虐待防止委員会において虐待の防止のための対策を検討し、その結  
果について事業所職員に周知徹底する。
- (2) 虐待防止に関する指針を整備する。
- (3) 事業所職員に対し、虐待の防止のための研修を実施する。
- (4) 上記の措置を適切に実施するための担当者を選定する。

(5) その他虐待防止のために必要な措置。

事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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、これを市町村等に通報するものとする。

## 9. 業務継続計画に関する事項

業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

## 10. サービス内容に関する苦情相談窓口

### (1) 苦情の対応

利用者又は利用者の家族は、提供された居宅介護支援等に苦情がある場合、いつでも事業所に対し、苦情申し立てができるものとします。

また、当事業所職員が不在の場合は、「社会医療法人 函館博栄会 函館渡辺病院総務課」の職員が対応することで、連絡体制を整えています。

#### <苦情対応窓口>

指定居宅介護支援事業所 ケアプランセンターあまりりす	電話番号	0138-59-2288
	担当者	佐藤 絢介（管理者・主任介護支援専門員）
	対応時間	平日 8:45~17:00 土曜日 8:45~13:00
	電話番号	0138-59-2221
社会医療法人 函館博栄会 函館渡辺病院（総務課）	対応時間	平日 8:45~17:00 土曜日 8:45~13:00

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

函館市役所2階 高齢者・介護総合相談窓口	所在地	函館市東雲町4番13号
	電話番号	0138-21-3025
	対応時間	平日 8:45~17:15
北斗市介護保険相談窓口	所在地	北斗市中央1-3-10
	電話番号	0138-73-3111
	対応時間	平日 8:45~17:15
北斗市総合分庁舎 介護保険相談窓口	所在地	北斗市本町175
	電話番号	0138-77-8811
	対応時間	平日 8:45~17:15
七飯町介護保険相談窓口	所在地	七飯町本町568-3
	電話番号	0138-65-2511
	対応時間	平日 8:45~17:15
北海道国民健康保険団体連合会 総務部介護保険課企画・苦情係	所在地	札幌市中央区北3条西6丁目
	電話番号	011-231-5161
	対応時間	平日 8:45~17:15



令和 年 月 日

居宅介護支援事業の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

住 所 函館市湯川町2丁目15番3号

事業所名 社会医療法人 函館博栄会 ケアプランセンターあまりりす

管理者 佐藤 絢介

説明者職名 介護支援専門員

説明者氏名 \_\_\_\_\_

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援事業の提供開始に同意しました。

利用者住所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

<上記代理人>

私は、下記の理由により、署名を利用者に代わって行いました。

代筆の理由 \_\_\_\_\_

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

利用者との関係 \_\_\_\_\_

## ケアプランセンターあまりりす（居宅介護支援）

### 1. 利用者又は家族からの相談及び苦情に対する窓口

利用者又は利用者の家族は、提供された指定居宅介護支援等に苦情がある場合、いつでも事業所（苦情相談窓口担当者）に対し、苦情申し立てができます。

また、当事業所職員が不在の場合は、「社会医療法人 函館博栄会 函館渡辺病院総務課」の職員が対応し引継ぎをすることで、連絡体制を整えています。

#### < 苦情対応窓口 >

指定居宅介護支援事業所 ケアプランセンターあまりりす	電話番号	0138-59-2288
	担当者	佐藤 絢介（主任介護支援専門員）
	対応時間	平日 8:45～17:00 土曜日 8:45～13:00
社会医療法人 函館博栄会 函館渡辺病院（総務課）	電話番号	0138-59-2221
	対応時間	平日 8:45～17:00 土曜日 8:45～13:00

### 2. 苦情に対して、円滑かつ迅速・適切に対処するための体制及び手順

- 苦情の連絡が入った場合、担当者は苦情内容を素早く収集し、分析を行い問題解決のため事業所に報告し検討します。（内容によっては院長に報告します。）  
また、担当者は相手方と連絡を取り直接出向くなどして詳細を聞くとともに、職員からも詳細を確認します。
- 担当者が必要と判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行います。（検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで処理結果を報告します。）
- 検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行います。（利用者への報告・謝罪など）
- 苦情内容を詳細に記録し、記録類は5年間保存、今後の再発防止に役立てます。
- 利用者が苦情を申し立てることにより、不利益にならないように配慮します。

（報告経路） 利用者からの苦情 → 当事業所 → 管理者 → 院長

### 3. 苦情があったサービス事業所に対する対応方法等

- 担当する介護支援専門員が苦情の内容を調査するとともに、そのサービス事業所に改善を要すると認められた場合、サービス事業所と十分に協議し解決します。

### 4. その他参考事項

- 利用者に対し、話しやすい環境を提供できるよう心掛けています。  
利用者のプライバシー保護に努め、相談内容等を正当な理由なく第三者へ漏らしません。

