

指定居宅介護支援重要事項説明書

事業所：あいりは在宅相談室広島西

指定居宅介護支援重要事項説明書

あいは在宅相談室広島西
(介護保険指定事業所番号3470214275)

当事業所は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内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明いたします。

「居宅介護支援とは」

利用者が居宅での介護サービスやその他の保険医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

- * 利用者の心身状況や家族等の希望をおうかがいし、利用者が可能な限り居宅において、その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に「居宅サービス計画書(ケアプラン)」を作成します。
- * 利用者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、利用者及び家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- * 必要に応じて事業者との利用者若しくは家族双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

1. 事業者

法人名	あいは株式会社
法人所在地	広島県広島市南区東雲本町一丁目 14-16-1
電話番号	082-890-6088
代表者名	代表取締役 新井 恵
設立年月	平成26年2月28日

2. 事業所の概要

事業所の名称	あいは在宅相談室広島西
事業所の種類	居宅介護支援事業所
事業所指定番号	3470214275 (令和3年1月1日指定及び開設日)
事業所の所在地	広島県広島市西区横川新町12-13-203

電話番号	082-207-3219
管理者氏名	佐伯 俊一
事業の目的	要介護状態等となった高齢者の自立を支援する
当事業所の運営方針	厚生省令38号(平成11年3月31日)指定居宅介護支援事業等の人員及び運営に関する基準に定めるところによる

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

広島市中区・西区・東区・安芸区・安佐南区・安佐北区・佐伯区・南区(ただし南区の似島町・金輪島・宇品町は除く)、安芸郡海田町、府中町
 ＊上記以外の地域の方は相談ください。

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
休業日	土曜日・日曜日・12月31日～1月3日
受付時間	8:30～17:30
緊急時連絡先	(082)207-3219 を24時間体制にて輪番制で対応

4. 職員体制

当事業所では、契約者に対して指定居宅介護支援サービス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。

職員配置については指定基準を厳守しています。常勤換算(4名)

職 種	常 勤	非常勤
管理者	1名	
主任介護支援専門員	1名	
介護支援専門員	3名(管理者兼務)	

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金及び居宅介護支援費

当事業所では、居宅介護支援としての次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、契約者の利用料負担はありません。

(1) 利用料金及び居宅介護支援費

居宅介護支援費(i)	介護支援専門員1人あたりの担当件数が45名未満又は45名以上である場合において45名未満の部分	要介護1・2	11,513円
		要介護3・4・5	14,959円
居宅介護支援費(ii)	介護支援専門員1人あたりの担当件数が45名～60名未満の部分	要介護1・2	5,767円
		要介護3・4・5	7,468円
居宅介護支援費(iii)	介護支援専門員1人あたりの担当件数が60名以上の部分	要介護1・2	3,456円
		要介護3・4・5	4,473円

(2)利用料金及び居宅介護支援費[減算]

特定事業所集中減算	正当な理由なく特定の事業所に80%以上集中等 (指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型通所介護・指定福祉用具貸与)	1月につき200単位減算 (-2,140円)
運営基準減算	適正な居宅介護支援が提供できていない場合 運営基準減算が2月以上継続している場合算定できない場合減算	基本単位数の50%に減算
高齢者虐待防止措置未実施減算・業務継続計画未実施減算	厚生労働省が別途定める基準を満たさない場合、	所定単位数の100分の1に相当する単位数を所定単位数から減算
同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント	指定居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又は指定居宅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月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物(上記を除く。)に居住する利用者	上記2項目に該当する利用者に対して、指定居宅介護支援を行った場合は、所定単位数の100分の5に相当する単位数を所定単位数から減算する。

3)加算について

初回加算	新規として取り扱われる計画を作成した場合	3,210円
入院時情報連携加算(Ⅰ)	病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	2,675円
入院時情報連携加算(Ⅱ)	病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	2,140円
イ)退院・退所加算(Ⅰ) イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により一回受けていること	4,815円
ロ)退院・退所加算(Ⅰ) ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより一回受けていること	6,420円
ハ)退院・退所加算(Ⅱ) イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により二回受けていること	6,420円
ニ)退院・退所加算(Ⅱ) ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受けており、うち一回はカンファレンスによること	8,025円

ホ)退院・退所加算(Ⅲ)	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受けており、うち一回はカンファレンスによること	9,630 円
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、24 時間連絡体制を確保し終末期の医療やケアの方針に関する意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に2日以上利用者又はご家族の同意を得て居宅を訪問し主治医の助言を得つつ、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し、その心身状況等を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者に提供した場合算定	4,280 円
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当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合	2,140 円
通院時情報連携加算	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（ケアプラン）に記録した場合	535円
特定事業所医療介護連携加算	(1)前々年度の3月から前年度の2月までの間において退院・退所加算の算定に係る病院等との連携の回数(情報の提供を受けた回数)の合計が35回以上 (2)前々年度の3月から前年度の2月までの間においてターミナルケアマネジメント加算を15回以上算定 (3) 特定事業所加算(Ⅰ)～(Ⅲ)を算定していること	1,337 円

※加算については、令和7年5月1日現在。今後、介護保険法の改正により加算内容等に変更がある場合は、口頭にて説明させていただきます。

<交通費>

通常の事業の実施地域以外の居宅に訪問を受けて居宅介護支援の提供を受ける場合は、交通費実費相当額を事業所にお支払い下さい。

通常の実施区域を越えた地点から1キロメートル30円を実費徴収させていただきます。この費用の支払いを受ける場合には利用者又はその家族等に対して事前に文章で説明したうえで同意する旨の文書に署名(記入押印)をいただきます。

<利用料金の支払い方法>

前記の料金(交通費)や本契約書第二章第9条第1項に定められた利用料金が発生した場合の支払いは1ヶ月ごとに計算し請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかでお支払い下さい。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> *窓口での現金支払い *請求書記載の指定口座への振込み |
|--|

6. サービスの内容

<居宅サービス計画作成の流れ>

(1) 居宅サービス計画書の作成

利用者の自宅を訪問して、利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握した上で居宅サービス及びその必要な保険サービス、福祉サービス(以下「指定居宅サービス等」という)が、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して、居宅サービス計画を作成します。

(2) 事業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ます。

(3) 居宅サービス計画の作成開始にあたり、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービス内容・利用料金等の情報を正確に利用者及び家族等に対して提供し、利用者にサービスの選択を求めます。

(4) 介護支援専門員は、利用者及び家族等の置かれた状況等を考慮して利用者に提供されるサービスの目標・課題、その達成時期、サービス提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

介護支援専門員は前項で作成した居宅サービス計画原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について、介護給付の対象となるかを区分した上で、その種類・内容・料金等についても利用者及び家族等に対して説明を行い、利用者の同意を得た上で決定するものとします。

<居宅サービス計画作成後の便宜の提供>

利用者、指定居宅サービス事業所等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を適切に把握します。

居宅サービス計画の目標に沿いサービス提供されるよう指定居宅サービス事業所等との連絡調整を行います。

利用者の意向を踏まえ、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

<居宅サービス計画の変更>

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、又は事業所が居宅サービス計画書の変更を必要と判断した場合は、事業所と利用者双方の合意に基づき、居宅サービス計画の変更を行います。

<介護保険施設への紹介>

事業所は、利用者が居宅において日常生活が困難と認められ場合、又は利用者が介護保険施設への入所を希望する場合は紹介やその他便宜の提供を行うものとします。

7. サービス利用に関する留意点

<サービス提供を行う介護支援専門員>

サービス提供時に担当介護支援専門員を決定します。

<介護支援専門員の交代>

①事業所からの介護支援専門員の交代

事業者の都合により担当介護支援専門員を交代させていただく場合があります。その場合は利用者に対しサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

②利用者若しくは家族からの交代申し出

選任され介護支援専門員の交代を希望する場合に当該介護支援専門員が業務上不適切を認められる事情その他、交代する希望を明らかにし、事業者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。

8. 人権擁護及び高齢者虐待防止のための措置

事業所は、利用者の人権擁護・虐待防止等のため、その責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者及び管理者に対して研修を実施する等の措置を行います。

①利用者の人権擁護・虐待防止等責任者は管理者とする。

②組織運営の健全化

- ・ 介護の理念、事業所の運営方針を明確化し、組織全体で共有します。
- ・ 個々の職位職種ごとの責任と役割を明確にします。

③職員倫理、法令遵守

- ・ 支援が利用者本位であるかを検証していきます。
- ・ 支援方針をチーム内で共有していきます。
- ・ 常に自己研鑽し支援の質を向上していきます。
- ・ 法令遵守で業務が遂行できているか検証していきます。

④サービスの質の向上

- ・ 制度や認知症、各障害や病気への理解を向上するための研修参加の機会を確保します。
- ・ 自己啓発活動を行い支援の質を向上していきます。

⑤家族等への人権擁護及び高齢者虐待防止のための支援や啓発活動を行います。

⑥虐待が疑われる事例を発見した場合は、地域包括支援センター等関係機関へ通報します。

9. 秘密の保持(契約書第12条参照)

①事業者、介護支援専門員は居宅介護支援を提供する上で知り得た利用者及び契約者に関する事項を正当な理由なく第三者へ漏洩しません。この守秘義務は本契約終了後も継続します。

②前項に関わらず、利用者に関わるサービス担当者会議、入院・入所時情報提供、退院時カンファレンスでの利用など正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の同意を得た上で、利用者又は契約者の個人情報を用いることができますこととします。

③事業者は、広島市行政指導により義務付けられた保管年数(5年)を経過した利用者又は契約者に関する個人情報については、承諾を得ることなく完全に破棄します。

10. 苦情の受付について(契約書第18条参照)

(1)苦情の受付

苦情受付責任者	代表取締役 新井 恵	電話番号 (082)890-6088
苦情相談窓口	管理者兼介護支援専門員 佐伯 俊一	電話番号 (082)207-3219

- * 受付時間は通常営業の月～金曜日の8:30～17:30とします。
- * 当事業者に対する苦情は解決に向け迅速に対応します。
- * 当事業者単独での解決が困難な場合、関係機関に連絡相談を図ります。

(その他)

当事業者以外に行政機関その他苦情受付機関へ苦情や相談を行うことができます。(下記の受付時間はいずれも8:30～17:15)

広島市健康福祉局高齢福祉部 介護保険課事業者指導係	所在地:広島市中区国泰寺一丁目6-34 電話番号:(082)504-2183
広島市南区 福祉課高齢介護係	所在地:広島市南区皆実町一丁目4-46 電話番号:(082)205-4138
広島市安芸区 福祉課高齢介護係	所在地:広島市安芸区船越南三丁目 2-16 電話番号:(082)821-2823
広島市東区 福祉課高齢介護係	所在地:広島市東区東蟹屋町9-34 電話番号:(082)568-7732
広島市中区 福祉課高齢介護係	所在地:広島市中区大手町四丁目1-1 電話番号:(082)504-2478
広島市西区 福祉課高齢介護係	所在地:広島市西区福島町二丁目24-1 電話番号:(082)294-6585
広島市佐伯区 福祉課高齢介護係	所在地:広島市佐伯区海老園二丁目 5-28 電話番号:(082)943-9730
広島安佐南区 福祉課高齢介護係	所在地:広島市安佐南区中須一丁目38-13 電話番号:(082)819-0621
広島市安佐北区 福祉課高齢介護係	所在地:広島市安佐北区可部 3 丁目 19-22 電話番号:(082)823-9609
海田町役場 長寿保険課	所在地:広島県安芸郡海田町上市 14 番 18 号 電話番号:(082)823-9609
府中町役場 高齢介護課	所在地:広島県安芸郡府中町大通三丁目 5 番 1 号 電話番号:(082)286-3233
国民健康保険団体連合会	所在地:広島市中区東白島町19-49 電話番号:(082)943-9730

11. 事故発生時の対応

当事業者は利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに保険者、利用者家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行ないます。又、再発防止を行います。

12. 非常災害対策

事業所は非常災害管理について責任者を定め、事業継続に向けた非常災害に関する災害訓練を作成し、非常災害に備えるため定期的に研修を実施、計画に基づき避難・救出など訓練を行います。

13. 感染症対策

事業所は感染症対策について責任者を定め、業務継続に向けた感染症に関する事業継続に向けた計画等の策定、感染予防に向け定期的に研修を実施、訓練を行います。

14. 業務継続計画の策定等について

上記、非常災害や感染症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。

- ① 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、必要な研修を定期的実施するものとします。
- ② 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うものとします。

15. ハラスメント対策

- ① 事業所は適切な介護サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動は優越的な感性を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当の範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化など必要な措置を講じる。なおセクシャルハラスメントについては上司同僚に限らず、利用者やその家族等からも受けるものも含まれることに留意します。
- ② カスタマーハラスメント
会社規定のカスタマーハラスメントに対する行動指針に基づき、利用者やその家族からクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容が妥協性に照らして、当該要求を実現するための手段、態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段、態様により、従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化、契約上の地位や介護現場での優位性などを背景に、業務の適正な範囲を超えて精神的・身体的苦痛を与える等のハラスメント行為により、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除するなどの必要な措置を講じます。

16. 身体拘束等の適正化について

- ① 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するための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、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。
- ③ 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
 - ・ 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
 - ・ 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
 - ・ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

指定居宅支援サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

あいりは在宅相談室広島西

説明者職名 介護支援専門員 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、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

令和 年 月 日

利用者 住所 _____

氏名 _____

利用者の家族 住所 _____

氏名 _____

代筆者 住所 _____

氏名 _____

利用者との関係()

代筆理由 _____

個人情報使用同意書

私（利用者及び家族）の個人情報については以下に記載するところにより必要最低下限の使用することに同意します。

記

1、使用目的

（１）利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って、円滑に介護サービスを受けることができるように、サービス担当者会議、サービス提供事業者との連絡調整等において必要な場合。

（２）入院・退院時の医療機関への情報提供や、行政関係において必要な場合。

（３）外部監査、評価機関等への情報提供や損害賠償保険などに関わる保険会社等への相談又は届出等において必要な場合。

2、使用する期間

契約開始時から、契約終了時まで。

条 件

（１）個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることがないように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こと。

（３）私（利用者及び家族）より個人情報の開示、訂正、使用停止及び消去の請求があった場合には、法令に基づき速やかに対応します。

令和 年 月 日

あいりは在宅相談室広島西 管理者 殿

利用者 住 所

氏 名

利用者の家族等 住 所

氏 名

利用者の代理 住 所

氏 名

別紙「質の高いケアマネジメントの推進」

ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、事業所に以下について利用者に説明を行うとともに、介護情報公表制度において公表することを求める。

・前 6 ヶ月間に作成した居宅サービス計画における訪問介護、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 ヶ月間に作成した居宅サービス計画における訪問介護、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所によって提供されたものの割合

①前期(3月1日から8月末日)6 ヶ月間に作成したケアプランを対象

②後期(9月1日から2月末日)6 ヶ月間に作成したケアプランを対象

下記については令和7年3月1日から令和7年8月31日の間に作成したケアプランを対象としています。

サービス事業所種別	割合	上位	サービス事業所名	割合
訪問介護	59%	1位	ヴェリタス訪問介護サービス	71.4%
		2位	ベネッセ介護センター広島	5.9%
		3位	ケアスペースあるこ	4.8%
通所介護	49.3%	1位	ツクイ広島大芝	17.1%
		2位	ファイネス四季が丘	15.0%
		3位	デイサービスセンターせせらぎ	12.9%
地域密着型通所介護	49.3%	1位	通所介護事業所デイ・ヴェリタス	64.5%
		2位	アースサポート広島	4.3%
		3位	ほねつぎデイサービス観音	4.3%
福祉用具貸与	79%	1位	あいりハ福祉用具広島	54.2%
		2位	日本基準寝具株式会社エコール事業部	15.2%
		3位	深川医療器株式会社ライフケア広島	6.8%

指定居宅支援サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

別紙：ハラスメント例

- ・ 対応者への一方的な要求。
- ・ 質問の過剰な繰り返し。
- ・ 当初の話からのすり替えや揚げ足取りや執拗な攻め立て。
- ・ 業務の遂行に影響を及ぼす過度な時間的拘束。
- ・ 対応者の精神的負荷を伴う長時間の応対や対応の強要。
- ・ 当事業所及び当グループの複数部署、事業所にまたがる連続的な連絡(電話やメールなど)や訪問および複数回に及ぶご不満の申し出。
- ・ 叩くや掴むなどの暴力行為及び手を振り上げるなど、暴力的な素振りによる威嚇行為。
- ・ 大声、暴言での責め立て。
- ・ 脅迫的な言動や反社会的な言動。
- ・ 物を叩く・投げるなどの威圧的行動。
- ・ SNS、報道機関、近隣住民等への情報暴露をほのめかす脅迫的言動。
- ・ インターネット上での投稿によって会社や職員の信用を毀損させる行為。
- ・ 制度上対応できないことや契約内容の範囲を超えた要求の繰り返し。
- ・ 職員の心身的負荷を伴う要求の繰り返し。
- ・ 職員に対する性的な言動や行為等による嫌がらせ。
- ・ 職員への物販販売や営業行為又は金銭の貸貸を申し入れる等の行為。
- ・ 職員への宗教的な活動や政治活動。
- ・ 許可なく事業所など業務スペースの立ち入り。

なお、これらの行為は例示であり、要求内容に妥当性がないと判断される事象や社会通念に照らして不適切と判断される行為についても、当事業所の判断により関係機関などと相談協議の上対応させていただきます。