

合同会社 Canvas
ケアプランセンターなないろ
ご説明書類

- 居宅介護支援重要事項説明
- 居宅介護支援重要事項説明 別紙
- 居宅介護支援契約 約款
- 個人情報の取り扱いに関する利用同意
- 当事業所からのご協力願い

ご利用者様	様
説明担当者	

居宅介護支援 重要事項説明

当事業所の利用をご希望されるご利用者様が安心してサービスをご利用頂けるよう、当事業所の概要、サービス内容及び契約上の留意事項などについて、下記の通りご説明致します。

1. 事業者の概要

事業者	合同会社 Canvas
代表者	大城真也・金城智希

2. 事業所の概要、勤務体制

事業所	ケアプランセンターなないろ
管理者	所長 大城 真也
所在地	沖縄県 沖縄市 安慶田5丁目1番20号
営業日・営業時間	月曜日～金曜日の8:30～17:30
休業日	土曜日、日曜日、祝日、年末年始(12/29～1/3)、旧盆(3日間)
連絡先	事業所番号：098-923-3363 休業日・営業時間外であっても、転送電話により連絡可能。 ※但し、時間外に自宅に駆け付ける事などの対応ではなく、電話による相談支援の対応になります。また、輪番制での電話対応の為、必ずしも担当ケアマネジャーが対応するとは限りません。
サービス提供地域	沖縄市 うるま市 北中城村

3. 職員体制

従業員の職種	区分	業務内容	人数
管理者	常勤	事業所の運営および業務全般の管理	1名
介護支援専門員	常勤	居宅介護支援サービス等に係わる業務	1名以上
事務員	非常勤	事務作業に係わる業務	1名

4. 運営目的、運営方針

(1) 運営の目的

ケアプランセンターなないろ（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援事業を通して要介護状態にある高齢者に対し、適正な居宅介護支援サービスを提供する事を目的とします。

(2) 運営の方針

- ① 介護支援専門員は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営む事が出来るように配慮して居宅介護支援サービスの提供を行います。
- ② 居宅介護支援サービスの実施に当たっては、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、適切な介護サービス、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配慮して行います。
- ③ 居宅介護支援サービスの実施に当たっては、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、利用者提供される介護保険サービスが特定の種類、特定の業者に著しく偏ることのないよう、公正中立に行います。
- ④ 事業の運営に当たり、地方公共団体、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業所、指定介護予防支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。

5. 居宅介護支援の内容

ケアマネジャーが行う、居宅介護支援の具体的な内容等は、以下のとおりです。

(1) 居宅介護支援の内容

No.	項目	項目内容
1	契約の手続き	当事業所との契約の締結、居宅サービス計画書作成依頼の手続きを行います。
2	アセスメント	担当ケアマネジャーが自宅訪問し、生活における困り事やどのような支援が必要か、ご本人・ご家族から話を伺います。
3	サービス調整	アセスメントの結果を踏まえ、利用する介護サービス事業者等へ連絡調整を行います。
4	居宅サービス計画書作成	聞き取りした内容を元にどのような支援を行う事で、ご本人・ご家族が望む生活を送れるか、担当ケアマネジャーが居宅サービス計画書を作成します。
5	サービス担当者会議	作成した居宅サービス計画書を元に、ご利用者・ご家族・ケアマネジャー・関係事業者が集まり、計画した支援について検討します。また、以下の事由の場合においても同様にサービス担当者会議を開催する必要がありますので、ご理解のほど宜しくお願い致します。

		(1) 介護保険の更新申請 (2) 介護認定の区分変更申請（介護認定の見直し） (3) 支援内容に変更が生じた場合 (4) 新たなサービスを利用する場合
6	サービス開始	計画した支援について検討した後、介護保険サービスが利用出来ます。また、ケアマネジャーは必要に応じてサービスの調整を行います。
7	モニタリング サービス調整	介護保険制度の定めにより、月に1回以上はご自宅を訪問し、サービス利用状況や計画の評価を行います。自宅訪問に際し、ご利用者・ご家族の協力をお願い致します。 必要時に応じてサービス調整、計画の見直しを行います。
8	給付管理	私たちが提供する居宅介護支援の報酬として、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。
9	要介護認定に係る援助	利用者の要介護認定の更新申請や状態変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう援助します。
10	介護保険施設等の紹介	利用者が自宅での生活が困難になった場合や利用者が介護保険施設等の入所を希望した場合、利用者介護保険施設等に関する情報を提供します。

(2) 居宅介護支援の業務範囲外の内容

ケアマネジャーは、下記に示すような内容は業務範囲外となりますのでご了承下さい。

業務範囲外の 主な内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 介護保険以外の行政手続き、調整等 ● 救急車への同乗、付き添いのみが目的の病院受診 ● 入退院時の手続きや生活用品調達等の支援 ● 金銭管理、公共料金等の支払い ● 買い物、掃除などの家事代行や直接的な身体介護
------------------------	---

6. 公正中立を遵守した指定居宅介護支援の提供について

- (1) ご利用者は、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事が出来ます。
- (2) ご利用者は、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の説明を求める事が出来ます。

7. ご利用者様、ご家族様の秘密保持・個人情報の取り扱いについて

- (1) 従業者は業務上知り得たご利用者様又はそのご家族様の秘密を保持します。
- (2) 従業者であった者に業務上知り得たご利用者様又はそのご家族様の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含みます。

8. 緊急時・事故発生時の対応

緊急時やサービス提供時に利用者に事故が発生した場合には、関係市町村に連絡すると共に、主治医又は当事業所の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。その為、緊急連絡先と搬送病院の確認をさせていただきます。また、当該事故により利用者に対し賠償すべき事由が発生した場合には、事実関係を確認後、速やかに必要な損害賠償を行います。

9. 主治の医師および医療機関等との連絡

- (1) 利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、医療保険証またはお薬手帳等に、担当ケアマネジャーの名刺を張り付ける等の対応をお願い致します。
- (2) 入院時にはご本人またはご家族から、当事業所名および担当ケアマネジャーを伝えて頂きますようお願い致します。

10. 苦情に対応する窓口

- (1) 苦情に対して、担当者を配置し対応しておりますので、職員の対応、サービスの内容等につきまして不満、苦情がございましたら担当者へご相談下さい。
- (2) 利用者からの苦情に関して市町村又は沖縄県知事が行う調査に協力するとともに市町村又は沖縄県知事から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行いサービスの向上に努めます。
- (3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - ① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。
 - ② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要であると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。
 - ③ 検討の結果等を踏まえて、迅速に具体的な対応を取る
 - ④ 一連の流れを支援経過に記録し、再発防止と今後の改善に役立てる。

	担当部署 (担当者)		連絡先	受付時間
事業所	所長 大城 真也		098-923-3363	午前 8:30～午後 5:30
市町村	沖縄市	介護保険課	098-939-1212	午前 8:30～午後 5:15
	うるま市	介護長寿課	098-973-3208	午前 8:30～午後 5:15
	北中城村	健康保険課	098-935-2233	午前 8:30～午後 5:15
沖縄県国民健康保険 団体連合会	介護苦情相談室		098-860-9026	午前 9:00～午後 5:00

1 1. 説明・同意・交付について

事業所及び居宅介護支援提供に当たる者は、説明、同意、交付、承諾その他これらに類するものの内、介護保険省令の規定において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法（電子的方法、磁気的方法その他の知覚によって認識することができない方法をいう。）によることができるものとするが、本書の同意を持って、本人・家族の同意と致します。

1 2. 他機関との各種会議等について

- (1) 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「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」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。
- (2) 利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施するものとするが、本書の同意を持って、本人・家族の同意と致します。

1 3. ハラスメントへの取り組み

事業所は適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場や業務中においてセクシャルハラスメント又やパワーハラスメントにより、介護支援専門員の就業環境が害される事を防止する為の方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

1 4. 虐待防止等への取り組み

事業所は利用者の人権擁護・虐待防止に関する取り組みとして、指針の整備、委員会の開催、研修実施、担当者の配置、その他必要な措置を行います。

1 5. 衛生管理等への取り組み

事業所は感染症防止等に関する取り組みとして、指針の整備、委員会の開催、研修及び訓練の実施、職員の健康管理、その他必要な措置を行います。

1 6. 業務継続計画の策定等への取り組み

事業所は、感染症や災害が発症した場合の業務継続に関する取り組みとして、業務継続計画の作成、作成後の定期的な見直し、研修及び訓練の実施、その他必要な措置を行います。

居宅介護支援 重要事項説明 別紙

ケアマネジメントの利用料金

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1~44件	要介護1・2	1,086単位
		要介護3・4・5	1,411単位
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45~59件	要介護1・2	544単位
		要介護3・4・5	704単位
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件以上	要介護1・2	326単位
		要介護3・4・5	422単位

特定事業所 加算	主任介護支援専門員を配置し、質の高いケアマネジメントを実施出来る体制を整える等の算定要件を満たした場合 (I) 519単位 (II) 421単位 (III) 323単位 (A) 114単位	
初回加算	新規として取り扱われる計画を作成した場合	300単位
入院時情報連携 加算(I)	病院又は診療所に入院したその日に、医療機関の職員に対して必要な情報提供を行った場合	250単位
入院時情報連携 加算(II)	病院又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必要な情報提供を行った場合	200単位
退院・退所 加算(I)イ	医療機関・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	450単位
退院・退所 加算(I)ロ	医療機関・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	600単位
退院・退所 加算(II)イ	医療機関・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	600単位
退院・退所 加算(II)ロ	医療機関・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	750単位
退院・退所 加算(III)	医療機関・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	900単位
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状況を記録し、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へ提供した場合算定	400単位
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当該医療機関の職員と共に利用宅を訪問し、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	200単位
通院時情報 連携加算	利用者が診療所において医師の診察を受ける時に介護支援専門員が同席、医師等に対して必要な情報提供を行うと共に、医師等から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	50単位

特定事業所医療 介護連携加算	退院退所加算算定における病院・介護保険施設との連携回数の合計が 35 回以上であり、尚且つケア加算を 5 回以上算定している事 (尚且つ特定事業所加算 I～III を算定していること)	125 単位
-------------------	---	--------

特定事業所 集中減算	正当な理由なく特定の事業を 80%以上集中している場合等	200 単位
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等	50%減算
高齢者虐待防止 措置未実施減算	虐待の発生又はその再発を防止するための措置（委員会、指針整備、研修実施等）が 講じられていない場合	1 %減算
業務継続計画 未策定減算	感染症や災害が発生した場合でも、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を 構築するための、業務継続計画が未策定の場合（感染症、災害いずれか又は両方が未 策定の場合）	1 %減算
同一建物等減算	事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者 20 人以上にケアマネジメントを行う場合	5 %減算

※上記は厚生労働大臣が告示で定める単位（料金）であり、これが改定された場合は、これら基本利用料等も自動的に改訂されます。その場合は、新しい基本利用料等を書面でお知らせします。

居宅介護支援契約 約款

第1条 契約目的

事業者は、ご利用者の委託を受けて、ご利用者に対し介護保険法令の趣旨に従って、居宅サービス計画の作成を支援し、指定居宅サービス等の提供が確保されるようにサービス事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。

第2条 契約期間

本契約の有効期間は、契約締結の日からご利用者の介護認定の有効期間満了日までとします。但し、契約期間満了の7日前までにご利用者から文書または口頭による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条 居宅サービス計画作成の支援

事業者は、次に定める事項を介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画作成を支援します。

- (1) ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者及びご家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
- (2) 当該地域における指定居宅サービス事業者に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正にご利用者及びそのご家族に提供し、ご利用者にサービスの選択を求めます。
- (3) 提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成致します。
- (4) 居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、その種類、内容、利用料等についてご利用者及びそのご家族に説明し、文書による同意を受けます。
- (5) その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

第4条 居宅サービス計画の評価、計画の変更、その他の調整

事業者は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

- (1) ご利用者及びそのご家族と毎月連絡を取り、経過の把握に努めます。
- (2) ご利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。
- (3) 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者との連絡調整を行います。

第5条 要介護認定等の申請に係る援助

事業者は、ご利用者が介護保険の認定更新申請及び、状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう必要な援助を行います。

第6条 記録の整備

事業者は、提供したサービスに関わる諸記録に関して整備を行い、完結の日から5年間保管するものとします。またご利用者から書類の閲覧謄写依頼があった際には応じるものとします。

第7条 秘密保持

- (1) 事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得たご利用者様およびそのご家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後でも同様です。
- (2) 事業者は、ご利用者様・ご家族（代表者）様から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議などにおいて、ご利用者様・ご家族様の個人情報を用いません。

第8条 相談・苦情等

事業者は、ご利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に関するご利用者の要望、苦情等に迅速かつ適切に対応します。

第9条 損害賠償責任

事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりご利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。但し、事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。

第10条 契約の終了

- (1) ご利用者は、事業者に対して、契約終了を希望する日の7日前までに文書または口頭にて通知する事により、いつでもこの契約を解除する事が出来ます。
- (2) 事業者は、やむを得ない事情がある場合、ご利用者に対して、契約終了日の1ヶ月前までに理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報をご利用者に提供します。

(3) 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

①ご利用者が介護保険施設に入所した場合

※サービス再開が見込まれる場合にはこの限りではない。

②ご利用者の要介護認定区分が、自立と認定された場合

③ご利用者が医療機関に入院し、長期の療養が見込まれる場合

(4) 事業者は、ご利用者またはそのご家族等が事業者や介護支援専門員に対して本契約を継続しないことのしがたい不信行為を行った場合や過度な要望、常識を逸脱する行為等のカスタマーハラスメント行為を行った場合には、この契約を解除することが出来ます。

契約解除前には、原則として文書にて警告・指導を行い、改善の機会を設けることとするが、場合によっては直ちに契約解除させていただきます。

契約解除に該当する不信行為の例示

- 大声で怒鳴る、人格を否定するような発言行為
- 「辞めさせてやる」「評判を落としてやる」などの脅迫行為
- 必要な連絡・面談・自宅訪問を一方向的に拒否し、支援業務が遂行できない場合
- ケアプランに沿ったサービス利用を著しく妨げる行為
例：ケアプランに基づくサービスを無断でキャンセル、他機関の支援を混乱させる行為
- 虚偽の情報を申告した場合 例：住所・家族構成・収入・要介護認定など
- 当事業所の信用や運営に著しい悪影響を及ぼす行為
- その他、継続的な支援が著しく困難と判断される重大な事情が生じた場合

カスタマーハラスメントの例示

- 謝罪として土下座や職員の解雇を要求
- 実現不可能な要求（法律を変えろ、認知症を治せ etc）
- ケアマネジャーの業務範囲外の過度な依頼
- ケアマネジャー業務と関係のない話による長電話や訪問時の長時間に及ぶ時間的拘束
- 暴力をふるう、身体を触る、性的な発言、女性蔑視(べっし)や職員の人格否定等の発言

カスタマーハラスメントとは、顧客からの要求内容、又は、要求態度が社会通念に照らして著しく不相当であるクレームや顧客からの迷惑行為となります。

第11条 協議事項

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、ご利用者と誠意をもって協議するものとします。

本契約を証するため、本書と同意書それぞれ2部作成し、ご利用者、事業者が署名若しくは記名のうえ、各1通を保有するものとします。

個人情報の取り扱いに関する利用同意

当事業所が行う事業実施に当たり、必要時には、ご利用者様及びご家族様の個人情報をサービス事業者、介護保険施設、主治医、その他必要な範囲で関係する者に提示することに同意します。

1. 使用する目的

- (1) サービス担当者会議等における情報共有・検討
- (2) 医療機関及びサービス事業者、保険者等との連絡調整
- (3) 利用者に病状の急変が生じた場合の主治医等への連絡
- (4) その他事業所が実施する業務において必要な場合

2. 使用にあたっての条件

情報の提供は、使用する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないように細心の注意を払います。

3. 情報共有に使用する通信手段

適切と認める通信手段（電話・FAX・テレビ電話・メール・チャットツール等）を用いて、医療機関及びサービス事業者、保険者等との情報共有を図ります。

4. 個人情報の内容（例示）

- (1) 氏名、住所、健康状態、家族状況その他一切の利用者や家族等に関する情報
- (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
- (3) その他の情報

当事業所からご本人様・ご家族様へのお願い

信頼関係に基づいた居宅介護支援提供の為、以下の項目に御協力下さい。

1、職員に対する心づけ、勧誘活動は固くお断りしています。

- 職員へのお茶やお菓子の提供や、お礼の品物等の受け取りは禁止しております。
- 宗教勧誘や購入勧誘も同様です。信頼関係を築く為にも御協力をお願いします。

2、サービスのキャンセルや振替利用は、直接事業所へ連絡をお願いします。

- デイサービスやヘルパーのキャンセル、もしくは時間変更や振替利用の連絡に関しては、ご本人・ご家族から直接サービス事業所へご連絡をお願い致します。

3、見守りカメラの設置を含め、職員を撮影する際には事前にお伝え下さい。

- 安全確認や見守りを目的としたカメラの使用も含め、職員が画面に映り込む場合は、職員のプライバシー保護の為、事前に当該職員の同意を得た場合のみとして下さい。
- SNS等で画像を使用する場合にも同様の手順をお願いします。

4、ペットをゲージに入れる等のご協力をお願いします。

- 大切なペットを守る為、また、職員が安全にケアを行う為にも、訪問時にはゲージや居室以外の部屋へ保護する、リードを付ける等のご配慮をお願いします。
- また、職員がペットに噛まれた場合には、治療費等のご相談をさせていただきます。

5、電話以外での連絡方法のご協力をお願いします。

【LINE やショートメールのメリット】

- 文章として記録に残る。
- 本人、ご家族が事業所の営業時間を気にせず、伝えたい事を送れる。
- 写真の画像が送れる事で、保険証や封書の確認が出来ます。（LINE）
- 動画が送れる事で、本人の状態や自宅の状況をより正確に伝える事が出来ます。（LINE）
- 自然災害時などの場合、電話以外での連絡手段がある事で、早期のやり取りが可能になる。