

# 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいて頂きたい内容を、説明致します。わからない事、わかりにくい事があれば、遠慮なく質問をして下さい。

この「重要事項説明書」は、「大阪市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例（平成 26 年大阪市条例第 20 号）」の規定に基づき、指定居宅介護支援提供の契約締結に際して、ご注意頂きたい事を説明するものです。

## 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	社会医療法人有隣会
代表者氏名	理事長 前島 孝司
本社所在地 (連絡先及び電話番号)	大阪市城東区中央 3-4-32 有隣会本部 電話：06-6939-1121（代表）
法人設立年月日	昭和 37 年 12 月 20 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	アイユウ東大阪病院・居宅介護支援事業所
介護保険指定 事業所番号	大阪市指定 2774400028
事業所所在地	大阪市城東区中央 1-7-31
連絡先 相談担当者名	電話：06-6939-8270 FAX：06-6939-8246 倉成恵美子
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市城東区、鶴見区、旭区、都島区

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護者等からの相談に応じ、要介護者がその心身の状況や置かれている環境等に応じて本人やその家族の意向を基に、居宅サービス又は施設が利用出来る様、サービスの種類内容等の計画を作成すると共に、サービス提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行う事を目的とします。
運営の方針	①事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、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事が出来る様に配慮して行きます。 ②利用者の心身の状況その置かれている環境等に応じて、利用者自ら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種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏する事のない様、公正中立に行います。 ④事業を行うに当たっては、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保健施設等との連携に努めます。

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日（日、祝日及び年末年始、12月30～1月3日は休業）
営業時間	午前9時～午後5時30分。営業日、営業時間の他、電話等により24時間常時連絡可能。 輪番で担当します。電話：080-6112-4713

(4) 事業所の職員体制

管理者	主任介護支援専門員（常勤） 倉成 恵美子	
	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理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。	常勤 1名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。 倉成恵美子、中村仁史、川本佳子、山内枝理子、大宮早苗、坂本万美子、福原健介	常勤 7名 非常勤 0名
事務員	なし。	

(5) 居宅介護支援の内容について

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。	別紙の通り。	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				

(6) 利用料金について

別紙①の通り。

3 その他の費用について

① 交通費	交通費は頂いておりません。
-------	---------------

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
・ テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用する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等において、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事があります。

## 5 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、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) 利用者が病院等に入院しなければならない場合には、病院等と情報共有や連携を図ることで退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を病院等へ伝えてください。
- (5) 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。

別紙②の通り

## 6 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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	居宅介護支援専門員、 倉成恵美子
虐待防止に関する担当者	居宅介護支援専門員、 中村仁史

- (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) 従業者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設立します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成します。

## 7 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません、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、利用者に対して説明し同意を得た上で、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、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていただくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性・・・直ちに身体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ます。
- (2) 非代替性・・・身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限ります。
- (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。

## 8 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り扱いの為のガイドライン」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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員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>

## 9 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、市区町村、利用者の家族に連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。

又、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、下記損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	賠償責任保険
補償の概要	居宅サービス・居宅介護支援

## 10 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者または利用者の家族からの提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

### 11 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。

○災害への地域と連携した対応の強化

- (1) 防災マップの活用、一時避難場所の把握、水害時避難ビルの把握、広域避難場所の把握
- (2) 従事者に対する研修の実施

### 12 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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (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。

### 13 介護人材の確保、職場改善に向けた取組

労働施策総合推進法（パワハラ防止対策義務化）、従事者に対する研修の実施

### 14 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為の窓口を設置します。（下記に記す【苦情申立の窓口のとおり】）
- 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苦情または相談があった場合は、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、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。
  - ②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、時下の対応を決定します。
  - ③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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

#### (2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 アイユウ東大阪病院 居宅介護支援事業所	所在地： 大阪市城東区中央1-7-31 電話番号： 06-6939-8270 FAX番号： 06-6939-8246 窓口担当： 倉成 恵美子 受付時間： 9:00～17:30（営業日及び営業時間内）	○
【区役所（保険者）の窓口】 城東区役所 介護保険課	所在地： 大阪市城東区中央3-5-45 電話番号： 06-6930-9859 FAX番号： 06-6932-1295 受付時間： 9:00～17:30（月～金曜日）	
【区役所（保険者）の窓口】 鶴見区役所 介護保険課	所在地： 大阪市鶴見区横5-4-19 電話番号： 06-6915-9859 FAX番号： 06-6913-6237 受付時間： 9:00～17:30（月～金曜日）	
【区役所（保険者）の窓口】 旭区役所 介護保険課	所在地： 大阪市旭区大宮1-1-17 電話番号： 06-6957-9859 FAX番号： 06-6952-3247 受付時間： 9:00～17:30（月～金曜日）	
【区役所（保険者）の窓口】 都島区役所 介護保険課	所在地： 大阪市都島区中野町2-16-20 電話番号： 06-6882-9859 FAX番号： 06-6352-4558 受付時間： 9:00～17:30（月～金曜日）	
【市役所の窓口】 大阪市福祉局高齢者施策部 介護保険課 （指定・指導グループ）	所在地： 大阪市中央区船場中央3丁目1番7-331 電話番号： 06-6241-6310 ガイダンス【2番】→【1番】 FAX番号： 06-6241-6608 受付時間： 9:00～17:30（月～金曜日）	○
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地： 大阪市中央区常盤町1-3-8 中央大通FNビル内 電話番号： 06-6949-5418 FAX番号： 06-6949-5417 受付時間： 9:00～17:30（月～金曜日）	○

※ なお第三者評価はしていません。

#### ◆居宅介護支援の中止及び契約の解除について

- (1) 契約者又はその家族が、当事業所の介護支援専門員その他の職員に対して次のいずれかの言動を行い、それにより継続的な居宅介護支援が困難となったと当事業所が判断した時は、当事業所は居宅介護支援を中止する場合があります。

ア 性的な言動、性差別的な言動

イ 体格差を利用した暴力や暴言、明らかに過大な要求等、優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの

ウ その他の著しい迷惑行為

(2)前項の言動について、契約者又はその家族が当事業所の再三の求めに応じずこれを改善・中止しない場合、当事業所は本契約を解除する場合があります。その際は契約者及び家族にとって不利益が生じぬ様、他事業所への引継ぎ等を行います。

15 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。

16 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「大阪市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例（平成 26 年大阪市条例第 20 号）」の規定に基づき利用者に説明を行いました。

また、複数の事業所の紹介を求めることが可能であること、当該サービス事業所をケアプランに位置付けた選定理由を求めることが可能であること、当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況について説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市城東区中央 3-4-32
	法人名	社会医療法人有隣会
	代表者名	前島 孝司
	事業所名	アイユウ東大阪病院・居宅介護支援事業所
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

上記署名は、\_\_\_\_\_（続柄 \_\_\_\_\_） が代行しました。

代理人	住所	
	氏名	

事業者、利用者双方の署名し、上記の重要事項の確認を証するため、本通 2 通を作成し利用者、事業者 1 通ずつ保有するものとする。

## (別 紙) 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、あらかじ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または診療所に伝えるように求めます。
- ⑤ 前六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うちに訪問介護、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、前六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に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等につき説明を行います。

### 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に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等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。また、この意見を求めた主治の医師等に対して居宅介護サービス計画の交付を行います。
- 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、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 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。
- ④ 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。

#### 8 当事業所ケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況