重 要 事 項 説 明 書　（居宅介護支援）

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いただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「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（平成 11 年厚生省令第 38 号）」第４条の規定に基づき、指定居宅介護支援提供契約締結に際して、ご注意いただきたいこと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	株式会社ノルディー
代表者氏名	代表取締役　岩橋　美和
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	福岡市南区三宅一丁目２番１２号２０２ 電話　092-512-7911
法人設立年月日	平成 30 年 1 月 22 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	ケアプランセンター桃花
介護保険指定事業者番号	4071105268
事業所所在地	福岡市南区三宅 1-2-12-202
連絡先 相談担当者名	ＴＥＬ092-512-7911　ＦＡＸ　092-555-4228
事業所の通常の事業の実施地域	福岡市中央区、博多区、東区、南区、早良区、西区、城南区

（２）事業の目的及び運営の方針

事業の目的	当社が行う指定居宅介護支援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ご利用者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供する事を目的とします。
運営の方針	１、　要介護状態等のあるご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て自立した日常生活を営むことができるよう支援いたします。 ２、　ご利用者の心身の状況又、置かれている環境に応じて、ご利用者の選択に基づいた適切な福祉サービス及び保健医療サービスが、多様な事業者から総合的且つ効率的に提供されるよう説明を行い支援いたします。 ３、　指定居宅介護支援事業の提供にあたっては、ご利用者の意思及び人格を尊重するとともに、ご利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定のサービス事業者に不当に偏る事のないよう、公正中立に事業を実施いたします。 ４、　市区町村、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設などとの連携に努めます。 ５、　従業者の教育研修を重視し、提供するサービスの質の向上に努めます。

（３）事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	月～金。ただし祝日と８月１３日から８月１５日、１２月３０日から１月３日までを除く。
営　業　時　間	９：００から１８：００

（４）事業所の職員体制

管理者	

従業員の職種	人数	常勤・非常勤	備考
主任介護支援専門員	3	常勤	
介護支援専門員	1	常勤	
事務職員			

（５）居宅介護支援の内容

アセスメント	利用者宅を訪問し、利用者の心身の状況や生活環境などを把握し、課題を分析します。
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。
ケアプラン作成	介護サービス等を利用するためのケアプランを作成します。
サービス担当者会議	介護サービス事業者等が集まり、ケアプランの内容等について話し合います。
モニタリング	少なくとも 1 月に 1 回は利用者と面接を行い、利用者の心身の状態やケアプランの利用状況等について確認します。
給付管理	ケアプラン作成後、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。
要介護認定の申請に係る援助	利用者の要介護認定の更新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。利用者が希望する場合、要介護認定の申請を代行します。
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、利用者に介護保険施設等に関する情報を提供します。

（６）居宅介護支援費（Ⅰ）（地域区分　１単位：70 円）　※特定事業所加算含む

取り扱い件数区分	料金（単位数）	
	要介護 1・2	要介護 3～5
居宅介護支援（ⅰ） ※介護支援専門員 1 人あたりの利用者 45 件未満	16,124 円/月 （1,507 単位）	19,602 円/月 （1,832 単位）
居宅介護支援（ⅱ） ※介護支援専門員 1 人あたりの利用者 60 件未満	10,432 円/月 （975 単位）	12,037 円/月 （1,125 単位）
居宅介護支援（ⅲ） ※介護支援専門員 1 人あたりの利用者 60 件以上	7,992 円/月 （747 単位）	9,020 円/月 （843 単位）

（7）加算

入院時情報連携加算（Ⅰ）	250 単位	利用者が入院した日のうちに、医療機の職員に対して必要な情報を提供した場合
入院時情報連携加算（Ⅱ）	200 単位	利用者が入院した日の翌日又は翌々日に、医療機関の職員に対して必要な情報を提供した場合
退院・退所加算　カンファレンス参加　無	1 回　　450 単位	医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービスを利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得たうえでケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合。
退院・退所加算　カンファレンス参加　無	2 回　　600 単位	
退院・退所加算　カンファレンス参加　有	1 回　　600 単位	
退院・退所加算　カンファレンス参加　有	2 回　　750 単位	
退院・退所加算　カンファレンス参加　有	3 回　　900 単位	
緊急時等居宅カンファレンス加算	200 単位	病院又は診療所の求めにより、職員とともに利用者宅を訪問し、カンファレンスを行い居宅サービスの調整を行った場合
通院時情報連携加算	50 単位	利用者が医療機関で診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師と情報連携を行い、ケアマネジメントを行った場合
ターミナルケアマネジメント加算	400 単位	①24 時間連絡が取れる体制を確保し、且つ、必要に応じて指定居宅介護支援が行うことができる体制を整備 ②利用者に対して終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者やその家族の意向を把握した上で、死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を行うこと　③訪問により把握した利用者の心身のの状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供
初回加算	300 単位	新規に居宅サービスを作成する場合 要介護区分が 2 区分変更された場合
処遇改善加算	所定単位数の 2.1%	介護職員等の処遇改善に関する計画を作成し、ケアプランデータ連携システムの活用、職員の資質向上、職場環境の改善等、厚生労働大臣が定める基準に適合する場合
特定事業所加算（Ⅱ）	421 単位	質の高いケアマネジメントを実施している事業所を積極的に評価する観点から、人材の確保やサービス提供に関する定期的な会議を実施しているなど、当事業者が厚生労働大臣の定める基準に適合する場合（1 か月につき）

※ 24 時間体制の確保

時間外を含む土日祝は、輪番制による電話転送の対応となりますので、ご了承下さい。

（８）減算

減算名称	料金（単位数）	算定要件
運営基準減算	所定単位数の 50%で算定	運営基準に沿った、適切な居宅介護支援が提供できていない場合
特定事業所集中減算	1 月につき 200 単位を減算	正当な理由なく特定の事業所に 80%以上集中した場合（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）
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算	虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合

（9）居宅介護支援の業務範囲外の内容

ケアマネジャーは、ケアプランの作成やサービス調整等を行いますが、下記に示すような内容は業務範囲外となります。これらのご要望に対しては、必要に応じて他の専門職等を紹介いたします。

居宅介護支援の業務範囲外の内容	● 救急車への同乗 ● 入退院時の手続きや生活用品調達等の支援 ● 家事代行業務 ● 直接の身体介護 ● 金銭管理 ● 携帯電話の操作や手続き ● 税金などの支払いや手続き ● 日常的な安否確認、行方不明時の捜索 ● 病院送迎や付き沿い

３　その他の費用について

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。
解約料	解約料は一切かかりません。

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

※　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ことがあります。

５　利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、その他の費用の請求方法等	ｱ 利用料及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 ｨ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用者あてにお届けします。

※保険料の滞納により法定代理受領ができない場合

６　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ことや、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ることができますので、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) 禁止行為

①職員に対する身体的暴力(身体的な力を使って危害を及ぼす行為)

②職員に対する精神的暴力(人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為)

③職員に対するセクシュアルハラスメント(意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為)

７　虐待の防止、身体的拘束等の適正化推進について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止、身体的拘束等の更なる適正化を図るために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止、身体的拘束等の適正化に対する委員会を設置し担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	

(2) 虐待の発生又はその再発防止、身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。

(3) 成年後見制度の利用を支援します。

(4) 苦情解決体制を整備しています。

(5) 従業者に対する虐待防止、身体的拘束等の適正化を図り啓発･普及するための研修を実施しています。年 1 回以上

(6) 虐待防止研修の参加

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	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ためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」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。 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。 ④ 事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	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。 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。 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。）

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、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、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。

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、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から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) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を作成します。

(2) 感染症及び非常災害に係る研修を定期的（年１回以上）に行います。

(3) 感染症や非常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。

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　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

①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ための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

②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。

・相談・苦情については、担当者、管理者が対応します。不在の場合でも、対応した者が必ず、担当者、管理者に引き継ぎます。

・苦情についての調査を検討し、明確になった事実関係に基づき、必要な対応を図るとともに、再発防止のために具体的な改善策を講じます。

・苦情を検討し、明確になった事実関係及び改善すべき事項や対応の結果については、利用者等に必ず連絡し、説明の上理解を求めます。

(2)　苦情申立の窓口

ケアプランセンター桃花	福岡市南区三宅１丁目２番１２号２０２ 電話番号　092-512-7911 受付時間　9：00 から 18：00 【担当者】
福岡市　博多区役所介護保険課	福岡市博多区博多駅前 2-19-24 電話番号　４１９－１０８１
東区役所介護保険課	福岡市東区箱崎 2-54-1 電話番号　６４５－１０６９
中央区役所介護保険課	福岡市中央区大名 2-5-31 電話番号　７１８－１１０２
南区役所介護保険課	福岡市南区塩原 3-25-1 電話番号　５５９－５１２５
城南区役所介護保険課	福岡市城南区鳥飼 6-1-1 電話番号　８３３－４１０５
早良区役所介護保険課	福岡市早良区百道 2-1-1 電話番号　８３３－４３５５
西区役所介護保険課	福岡市西区内浜 1-4-1 電話番号　８９５－７０６３
福岡県国民健康保険団体連合会	福岡市博多区吉塚本町１３－４７ 電話番号　　６４２-７８５９