

居宅介護支援事業所  
ケアプランセンターあいクリニック

## 重要事項説明書

利用者：\_\_\_\_\_様

事業所：ケアプランセンターあいクリニック

## 【 居宅介護支援重要事項説明書 】

### 1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

責任者 古河 肇、柳生 真吾（事務担当） 電 話 042-375-9598

### 2. 事業所の概要

#### (1) 事業所番号およびサービス提供地域

|           |                                   |
|-----------|-----------------------------------|
| 事業所名      | 社会医療法人 河北医療財団<br>ケアプランセンターあいクリニック |
| 所在地       | 東京都多摩市貝取1431-3                    |
| 介護保険事業所番号 | 1375000021                        |
| サービス提供地域  | 多摩市、八王子市（一部）、日野市（一部）、町田市（一部）      |

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

#### (2) 事業所の職員体制

|         |        |
|---------|--------|
| 管理者（兼務） | 1 名    |
| 介護支援専門員 | 常勤4名以上 |
| 事務職員    | 1名以上   |

#### (3) 営業日および営業時間

|                                      |                     |
|--------------------------------------|---------------------|
| 月・火・水・木・金・土<br>(ただし、12月30日から1月3日を除く) | 午前 9時00分 ～ 午後 5時00分 |
|--------------------------------------|---------------------|

緊急時は時間外でも、電話相談が可能です。042-375-9598にご連絡いただければ、時間外でも電話が転送され24時間相談をお受けしております。

### 3. 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

#### (1) 契約の締結

お電話等でお申し込みください。担当者が説明にお伺いいたします。当事業所にケアプラン作成について相談することでご了解いただけましたら、契約書を取り交わします。

#### (2) 居宅サービス計画の作成

利用者や家族よりお話を伺い、解決すべき課題を明らかにします。必要があれば関わっている居宅サービス担当者等にもお聞きし、できるだけ正しい情報収集に努めます。課題を解決す

るための居宅サービス計画の原案を作成し、利用者や家族に説明し利用者から文書により同意を得ます。サービス担当者会議を開催して作成します。

### (3) 利用者自身によるサービスの選択と同意

利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。

- ① 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業所等を紹介するように求めることが出来ること、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所等の選定理由の説明を求めることができます。
- ② 特定の事業所に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。
- ③ 居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなるサービス担当者会議の招集や、やむを得ない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- ④ 当事業所の居宅サービス計画の訪問介護、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通りです。

### (4) 経過観察・連絡調整と再評価

- ① 利用者や家族と毎月連絡を取り、居宅訪問（モニタリング）し、利用者の状態やサービスの利用状況について把握します。同時にサービス事業所より実施状況を把握し、必要な連絡調整を行います。状態の変化や利用者の希望に応じて、居宅サービス計画の変更や要介護認定の再申請のお手伝いをいたします。また、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します。

ア 利用者の同意を得ていること。

☐ 同意する                      ☐ 同意しない

イ 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同意を得ていること。

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、他のサービス事業所との連携により情報を収集すること

ウ 少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問すること。

- ② 終末期の医療やケアの方針に関する利用者又は家族の意向を把握した上で、医師が一般に認められている医学的見地に基づき、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、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ます。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業所へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

### (5) 施設入所への支援

利用者が介護保険施設の利用を希望したときは、施設の紹介をする等のお手伝いを行います。

(6) 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や、当事業所がその必要性を判断したときは、双方で話し合いご了解を受けた後、居宅サービス計画を変更いたします。

(7) 給付管理

居宅サービス事業所より実施状況を把握し、それに基づいて毎月給付管理票を作成した後、東京都国民健康保険団体連合会へ提出いたします。

(8) 主治の医師および医療機関等との連絡

事業所は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

- 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所が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を貼り付けるなどの対応をお願いいたします。
- ② 入院時には利用者または家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

4. 利用料金

(1) 利用料

要介護者として認定された方は、介護保険から全額給付されますので自己負担はありません。

但し保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業所に支払われない場合、1ヶ月当たりの厚生労働省の定める介護報酬の告知の金額(料金表)をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を、多摩市等の担当窓口に提出してください。

(2) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお伺いするための交通費の実費を請求する場合があります。

(3) 解約料

利用者はいつでも文書により契約を解約することができ一切料金はかかりません。

(4) 支払方法

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月15日までに前月分の請求をいたしますので、15日以内にお支払いください。領収書を発行いたします。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所の職員がお伺いいたします。契約を締結した後、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出くださればいつでも解約できます。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業所をご紹介します。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設等へ入所、又は医療施設へ入院した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）及び要支援1、要支援2と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

利用者や家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

6. 当事業所の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

- ① 利用者が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総合的かつ効率的にサービスの提供を行います。
- ② 利用者の意志および人格を尊重し、常に利用者の立場に立って十分な情報提供と説明を行うと共に、公正中立な援助を行います。居宅サービス事業所については、複数の事業所の紹介が可能であり、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めに応じ説明いたします。
- ③ 関係区市町村、地域の保健医療および福祉サービスと綿密に連携し、総合的なサービスの提供に努めます。
- ④ 障害福祉サービスを利用してきた利用者が介護保険サービスを利用する場合等、障害福祉制度の相談支援員との連携に努めます。
- ⑤ 職務上知り得た情報は、正当な理由なく第三者に提供しません。

(2) サービス利用のために

- ① 介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。
- ② 調査（課題把握）の方法については、「居宅サービス計画ガイドライン」方式等を原則とします。
- ③ 介護支援専門員への研修については内外の研修に参加させております。

7. ハラスメントの防止

- (1) 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第11条第1項及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第30条の2第1項の規定に基づき、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じます。
- (2) 利用者及びその家族はサービス利用に当たって、次の行為を禁止します。
  - ① 介護支援専門員その他従業者に対する身体的暴力（直接的、間接的を問わず有形力を用いて危害を及ぼす行為）

- ② 介護支援専門員その他従業者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、おとしめたりする行為）
- ③ 介護支援専門員その他従業者に対するセクシャルハラスメント（意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為等）

## 8. 業務継続計画の策定

感染症や災害が発生した場合にあっても、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、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（以下「業務継続計画」という）を策定等を行います。

- （１） 介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- （２） 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します。

## 9. 感染症の予防及びまん延の防止

感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じるものとします。

- （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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- （２） 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備をします。
- （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定期的に実施します。

## 10. 虐待の防止について

事業所は、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） 利用者の人権擁護、虐待防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための指針を整備します。
- （２） 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ます。
- （３） 虐待発生防止に努める観点から虐待防止委員会を設置します。委員会は、年に1回以上開催します。
- （４） 虐待防止に関する責任者を選定します。
- （５） 成年後見制度の利用を支援します。
- （６） 苦情解決体制を整備します。
- （７） サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかにこれを区市町村に通知します。

虐待防止に関する責任者：管理者 古河 肇

## 11. 事故発生時の対応

- （１） 当事業所のサービスにあたり事故が発生した場合は、家族に報告するとともに適切かつ誠実な対応を行います。

- (2) 事故が生じたときには、直ちに事故に至った経緯および様態を調査し、事実を正確に把握します。
- (3) 事故発生後はできるだけ速やかに市や関係機関へ正確に事故発生を報告をします。
- (4) 当事業所の責任の有無に関わらず、発生した事故を二度と繰り返さないための対策を検討し、予防措置を早期に実施します。
- (5) 当事業所の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合にその損害を賠償します。

## 1 2. 緊急時の対応

- (1) 当事業所のサービス提供にあたり、怪我や体調の急変等の事態が発生した場合は、適切かつ迅速な応急措置を講じます。
- (2) 利用者の生命・身体・健康に危険またはその恐れがあるときは、直ちに医師及び家族に連絡して必要な措置を講じます。
- (3) 緊急事態が発生に至った経緯及び様態を速やかに精査し、正確な状況把握に努めます。

## 1 3. サービス内容に関する苦情

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 苦情があった場合は、苦情内容を正確に把握するため事実関係の確認や原因の究明を行います。
- ② 担当者は管理者とともに把握した事実を検討し、対応を決定します。
- ③ 利用者に対して把握した事実について適時適切にわかりやすく説明を行い、結果を報告します。

### (2) ケアプランセンターあいクリニック 利用者相談・苦情担当

|       |                          |      |              |
|-------|--------------------------|------|--------------|
| 責任者：  | 古河 肇、柳生 真吾（事務担当）         |      |              |
| 電話：   | 042-375-9598             | FAX： | 042-375-0085 |
| 受付時間： | 午前9時00分～午後5時00分（月曜日～土曜日） |      |              |

### (3) その他

当事業所以外に東京都や区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- ① 多摩市健康福祉部介護保険課                      電話：042-338-6901
- ② 八王子市福祉部介護保険課                      電話：042-620-7415
- ③ 日野市健康福祉部介護保険課                      電話：042-514-8509
- ④ 町田市いきいき生活部介護保険課                      電話：042-724-4366

### ⑤ 東京都国民健康保険団体連合会 相談指導課 苦情相談窓口

電話：03-6238-0177

14. 当事業所の概要

法人名称 社会医療法人 河北医療財団  
代表者 理事長 河北 博文  
法人本部所在地 〒166-0001 東京都杉並区阿佐谷北1丁目7番3号  
施設等（種別） 病院、クリニック、介護老人保健施設、訪問看護、通所介護  
認知症対応型生活介護、小規模多機能型居宅介護  
看護小規模多機能型居宅介護、居宅介護支援  
地域包括支援センター運営受託

西暦 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要事項を説明しました。

（事業所名） ケアプランセンターあいクリニック  
（指定番号） 1375000021  
（事業所所在地） 〒206-0012 東京都多摩市貝取1431-3  
（説明者氏名）

私は、本書面により事業所から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けました。

利用者

（住 所）

（氏 名）

代理人

（住 所）

（氏 名）

## オンラインを活用したモニタリングについて補足説明

### 【メリット】

- ☐ 感染症が流行している状況でも、非接触での面談が可能であり、感染リスクを回避することができます。
- ☐ 訪問者を自宅に迎え入れない為、利用者の心理的抵抗感や心理的負担が軽減されます。
- ☐ 居宅介護支援専門員の移動が不要であるため、日程調整が容易となり、時間に余裕を持った相談ができます。
- ☐ 当日の天候（台風や大雪等）に左右されずに面談をすることができます。

### 【デメリット】

- ☐ 画面越しで取得できる情報以外の部分では、状態の変化に気づきにくいことがあります。
- ☐ 直接、顔と顔を合わせての面談に比べて、うまく会話ができずコミュニケーションが取りづらいことがあります。
- ☐ 通信状況により、つながらない（もしくは、つながりにくい）場合は同月中に、再度モニタリング日程を調整する必要がある、負担になる場合があります。

### 【確認事項】

- ☐ 利用者の状態が安定していることを前提として実施します。
- ☐ 実施にあたっては、主治医及びサービス事業者等の合意を得ます。
- ☐ 利用者の健康状態や住環境等については、画面越しでは確認が難しいことから、サービス事業所の担当者から情報提供を受けます。
- ☐ 介護支援専門員によるモニタリングは、利用者の居宅を訪問し、利用者本人と面談することが原則であり、2月に1回は居宅を訪問してモニタリングを行います。
- ☐ 利用者の状況に変化があったときは、居宅を訪問し確認を行うことがあります。
- ☐ オンラインを活用したモニタリングの実施については利用者の任意であり、一度、同意された後でも拒否することは可能です。遠慮なく、担当の介護支援専門員へお申し出ください。