

重要事項説明書（居宅介護支援事業）

あなたが利用しようと考えている、居宅介護支援事業について、契約をする前に知っておいていただきたい内容をご説明しております。ご不明な点があればご遠慮なくご質問ください。

1 居宅介護支援を提供する事業者について

| | |
|-----------------|---|
| 事業者の名称 | あいケア株式会社 |
| 代表者の氏名 | 川西 則子 |
| 事業者の住所 (連絡先) | 大阪市港区市岡二丁目1番31号 TEL 06-6573-1015 FAX 06-7394-8220 |

2 居宅介護支援事業を提供する事業所について

| | |
|------------------|---|
| 事業所の名称 | あいケア介護サポート |
| 介護保険指定事業所 番号 | 大阪府指定 第2770401137号 |
| 事業所の所在地 (連絡先) | 大阪市港区市岡二丁目1番31号 TEL 06-6573-1015 FAX 06-7394-8220 |
| 管理者の氏名 | 内村 佐知 |
| 相談担当者の氏名 | 内村 佐知 |
| 事業の実施地域 | 大阪市 港区 大正区 西区 |

3 事業の目的および運営の方針

| | |
|-------|--|
| 事業の目的 | あいケア株式会社が設置するあいケア介護サポート（以下「事業所」という。）において実施する指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な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、要介護者等からの相談に応じ、及び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等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの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ことを目的とする。 |
| 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ことができるように配慮したものとする。 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う。 |

| | |
|--|---|
| | <p>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ことのないよう、公正中立に行う。</p> <p>4 事業を行うにあたっては、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、介護保険施設等との連携に努める。</p> <p>5 前4項のほか、「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3月4日大阪市条例第20号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。</p> |
|--|---|

4 事業所の営業日および営業時間

| | |
|------|-----------------------------|
| 営業日 | 月曜日から金曜日（12月28日から1月3日までは除く） |
| 営業時間 | 午前8時30分から午後5時30分 |

上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

【24時間連絡体制について】

当事業所では、特定事業所加算の算定要件に基づき、利用者様が住み慣れた地域で安心して生活を継続できるよう、24時間常時連絡が可能な体制を整えています。

1. 連絡の方法

営業時間外（夜間・休日）に急変や緊急の相談が生じた場合は、以下の連絡先へお電話ください。担当ケアマネジャーまたは当番のケアマネジャーへ転送、もしくは直接つながります。

〈 緊急連絡先：06-6573-1015 〉

2. 対応の内容

お電話にて状況を伺い、以下の対応を行います。

- ・心身の状況に応じた必要な助言
- ・主治医、訪問看護ステーション、介護サービス事業者等との連絡調整
- ・必要に応じたケアプランの一時的な変更検討

3. 留意事項

- ・緊急性の低いお問い合わせについては、翌営業日の対応とさせていただく場合があります。
- ・この体制を維持するため、所定の「特定事業所加算」を月々の利用料に加算させていただきます。

5 事業所の職員体制

| | | |
|---------|--------|----|
| 管理者 | 運営管理 | 1名 |
| 介護支援専門員 | 介護支援業務 | 2名 |

6 居宅介護支援の内容、単位数、その他の費用について

| 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ります。 | 下表のとおり | 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 | | | | |

| 要介護度区分 | 要介護1・2 | 要介護3～5 |
|-----------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| 取扱い件数区分 | | |
| 介護支援専門員1人に当りの利用者の数が45人未満の場合 | 居宅介護支援費Ⅰ (単位数 1,086) 12,076円 | 居宅介護支援費Ⅰ (単位数 1,411) 15,690円 |
| 〃 45人以上の場合において、45以上60未満の部分 | 居宅介護支援費Ⅱ (単位数 544) 6,049円 | 居宅介護支援費Ⅱ (単位数 704) 7,828円 |
| 〃 45人以上の場合の場合において、60以上の部分 | 居宅介護支援費Ⅲ (単位数 326) 3,625円 | 居宅介護支援費Ⅲ (単位数 422) 4,692円 |

◎ 1単位は、11.12円で計算しています。

| | ★1 加算 | 加算額 | 算定回数等 |
|---------|-------------------|----------|--|
| 要介護度による | 初回加算 (単位数 300) | 3,336円/回 | 新規に居宅サービス計画を作成する場合 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合 |

| | | | |
|------|---------------------------|-----------|--|
| 区分なし | 入院時情報連携加算（Ⅰ） （単位数 250） | 2,780 円／月 | 利用者が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当該利用者に係る必要な情報を提供していること。 ※ 入院日以前の情報提供を含む。 ※ 営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の 翌日を含む。 |
| | 入院時情報連携加算（Ⅱ） （単位数 200） | 2,224 円／月 | 利用者が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当該利用者に係る必要な 情報を提供していること。 ※ 営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3 日目が営業日でない場合は、その翌日を含む。 |
| | 退院・退所加算（Ⅰ）イ （単位数 450） | 5,004 円／回 | 病院、診療所、地域密着型介護福祉施設、介護保険施設への入院・入所していた者が退院・退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を得た上で、居宅サービス計画を作成し、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（Ⅰ）ロ （単位数 600） | 6,672 円／回 | 病院、診療所、地域密着型介護福祉施設、介護保険施設への入院・入所していた者が退院・退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合1回以上カンファレンスによる情報収集を行った場合 |
| | 退院・退所加算（Ⅱ）イ （単位数 600） | 6,672 円／回 | 病院、診療所、地域密着型介護福祉施設、介護保険施設への入院・入所していた者が退院・退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 |

| | | |
|--------------------------------------|------------------------|---|
| <p>退院・退所加算（Ⅱ）ロ （単位数 750）</p> | <p>8,340 円／ 回</p> | <p>病院、診療所、地域密着型介護福祉施設、介護保険施設への入院・入所していた者が退院・退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 1 回以上カンファレンスによる情報収集を行った場合</p> |
| <p>退院・退所加算（Ⅲ） （単位数 900）</p> | <p>10,008 円 ／回</p> | <p>病院、診療所、地域密着型介護福祉施設、介護保険施設への入院・入所していた者が退院・退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 1 回以上カンファレンスによる情報収集を行った場合</p> |
| <p>通院時情報連携加算 （単位数 50）</p> | <p>556 円</p> | <p>利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師又は歯科医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合は、利用者 1 人につき 1 月に 1 回を限度として所定単位数を加算する。</p> |
| <p>緊急時等居宅カンファレンス加算 （単位数 200）</p> | <p>2,224 円／ 回</p> | <p>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 （一月に 2 回を限度）</p> |

| | | | |
|--|---|-----------------------|--|
| | ターミナルケアマネジメント加算 (単位数 400) | 4,448 円／ 回 | 在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の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、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者を提供した場合 |
| | 特定事業所加算 (Ⅱ) (単位数 421) ※要介護度による区分なし | 4,681 円 | 「利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的を開催すること。」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合 (一月につき) |
| | 介護職員等処遇改善加算 (所定単位数×2.1%) ※2026.6.1～ | 所定単位数に 2.1%と地域区分を乗じた額 | 資格取得支援等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合 (一月につき) |

7 利用者の居宅を訪問する頻度のめやす

介護支援専門員が利用者の状況を把握するため、利用者の要介護（支援）認定有効期間中に、1月に1度は居宅を訪問いたします。尚、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には、利用者の承諾を得て居宅を訪問いたします。

※一定の要件を満たす場合は少なくとも2月に1回（介護予防支援の場合は6月に1回）は利用者の居宅を訪問いたします。

8 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所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。

(6) 事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備する。

9 利用料、その他の費用の請求および支払方法について

(1) 利用料、その他の費用について、利用者負担がある場合には、支援業務提供ごとに計算し、利用のあった月の合計金額によりご請求いたします。

(2) 請求書は、利用明細を添えて利用のあった月の翌月に利用者あてにお届けします。

(3) 自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

1 事業所から片道おおむね20キロメートル未満 0円

2 事業所から片道おおむね20キロメートル以上 600円

10 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 | 事業者は、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。この秘密の保持は、契約が終了した後も継続します。 |
| ②個人情報の保護について | 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において、利用者及び家族の個人情報を用いませ ん。 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については、責任を持って管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止いたします。 |

11 事故発生時の対応について

| | |
|----------|--|
| 事故発生時の対応 | 事業所のサービス提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族及び市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、賠償責任のある事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。 (損害賠償保険加入) |
|----------|--|

12 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) 虐待防止に関する担当者及び責任者を選定しています。

| | |
|-------------|---------|
| 虐待防止に関する責任者 | 所長 川西則子 |
| 虐待防止に関する担当者 | 所長 川西則子 |

(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（テレビ電話装置等を活用して行うことができる）を設立し定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

(6) 虐待の防止のための指針を作成します。

13 情報開示について

事業者は、利用者等の求めに従って、利用者ご自身に関する情報（ご利用者記録、サービス提供記録、その他）開示します。

但し、ご本人以外、あるいは身元引受人でない方（他のご家族様等）からのご請求につきましては、書面にてご本人様のご了解を得、開示させていただきます。

14 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。

15 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。

16 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。

17 身体的拘束等の適正化について

(1) 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。

(2) 身体的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やむを得ない理由を記録します。

18 ケアマネジャーに対するハラスメント行為の禁止と対応方針

当事業所では、ケアマネジャー等の職員に対するハラスメント行為、威圧的な言動、またはその他の迷惑行為に対し、毅然とした態度で対応いたします。職員が安全かつ健康的に業務を遂行し、結果として質の高いサービスを継続的に提供するために、以下の事項を定めます。

- (1) 禁止する行為（カスタマーハラスメント行為等）
 - ・身体的な攻撃（暴力、身体的な攻撃、または威嚇的な挙動など）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、名誉毀損、侮辱、暴言など）
 - ・性的な嫌がらせ（セクシャルハラスメント）
 - ・土下座の要求など、不当な行為の強要過剰または不当なサービスの要求（契約範囲外の要求や、社会通念上許容される範囲を超える執拗な要求）
長時間の拘束、居座り、または頻繁な電話等による業務妨害
合理的理由のない過度な要求、または執拗な要求の繰り返し
SNS への投稿や写真撮影、録音等によるプライバシーの侵害、および誹謗中

傷その他、ケアマネジャーの心身に苦痛を与え業務に重大な支障をきたす行為

(2) 事業所の対応措置

上記の行為が発生した場合、当事業所は以下の段階で対応を行います。

初期対応：行為を停止するよう明確に要請し、事実関係を確認します。

是正指導：改善が見られない場合、文書等により是正を求め、話し合いの機会を設けます。

契約解除：是正指導後もハラスメント行為が続き、サービスの継続が困難であると判断した場合、重要事項説明書及び契約書の規定に基づき、居宅介護支援契約を解除させていただきます。

19 介護支援業務に関する相談及び苦情について

| | | |
|---|----------------------------|--|
| (事業所の窓口) あいケア株式会社 あいケア介護サポート | 所在地 電話番号 FAX 受付時間 | 大阪市港区市岡2丁目1-31-2F 06-6573-1015 06-7493-8220 午前8時30～午後5時30 |
| (大阪市の窓口) 港区役所 健康福祉サービス課 介護保健係 | 所在地 電話番号 FAX 受付時間 | 大阪市港区市岡1-15-25 06-6576-9859 06-6576-9511 午前9時～午後5時 |
| (大阪市福祉局) 介護保険課 指定指導グループ | 所在地 電話番号 FAX | 大阪市中央区船場中央3-1-7-331 06-6241-6310 06-6241-6608 |
| (公的団体の窓口) 大阪府国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口 | 所在地 電話番号 FAX 受付時間 | 大阪市中央区常磐町1-3-8 06-6949-5418 06-6949-5417 午前9時～午後5時15分 |
| おおさか介護サービス 相談センター | | 06-6766-3800 |

苦情処理フロー（居宅介護支援）

利用者から相談、苦情があった場合、常設の窓口が受け付ける
担当者 川西 則子 06-6573-1015



利用者の状況を詳細に把握する



利用者の関係者に会い状況の聞き取りを行い事情の説明をする



利用者、事業者による話し合いを迅速に対応する

事故発生時の対応



責任者が対応



大阪市に報告



家族に報告

賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う
当事業所において処理し得ない内容については行政窓口関係機関との協力により
適切な対応をする。

[居宅介護支援事業 重要事項説明 同意書]

| | |
|-----------------|----------------------|
| この重要事項説明書の説明年月日 | 令和 8 年 月 日 |
|-----------------|----------------------|

前記の内容について、「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、利用者に必要な説明を行いました。

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づ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 | 大阪市港区市岡2丁目1-31 |
| | 法人名 | あいケア株式会社 |
| | 代表者名 | 川 西 則 子 |
| 事業所 | 所在地 | 大阪市港区市岡2丁目1-31 |
| | 事業所名 | あいケア介護サポート |
| | 説明者名 | |

上記の内容について事業所から説明を受け十分理解しました。

| | | |
|-----|----|-------|
| 利用者 | 住所 | 大阪市港区 |
| | 氏名 | |

| | | |
|-----|----|--|
| 代理人 | 住所 | |
| | 氏名 | |

| | | |
|----|----|--|
| 家族 | 住所 | |
| | 氏名 | |

代筆者；氏名

(別紙)

介護サービス利用割合について

(1) 前6月間に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、訪問介護等それぞれが位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合

(令和7年3月～令和7年8月)

訪問介護 75.1%

デイサービス 76.8%

福祉用具貸与 76.5%

(2) 前6月間に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事業者によって提供されたものが占める割合(上位3位まで)

| | | | |
|--------|--------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| 訪問介護 | あいケア介護サポート 81.0% | 訪問介護ハッピー 8.2% | あいランド訪問介護 4.8% |
| デイサービス | あいランド デイサービス 46.9% | あいケア デイサービス 43.3% | デイサービスだいきち 市岡 6.5% |
| 福祉用具貸与 | 介護ショップ FURA 63.9% | 介護ショップひまわり 13.5% | パナソニックエイジフ リーショップ 住之江 12.8% |