

「指定居宅介護支援サービス」重要事項説明書
～ 居宅介護支援事業所 ～
「 さつき荘在宅介護支援センター 」

当事業所は介護保険の指定を受けています。
居宅介護（栃木県指定 第0970500021号）

当事業所はご利用者に対して居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

| | | | |
|-----------------------------|----------|--------------------|-----------|
| 1. 事業の目的及び運営方針 | 2 | 2. 職員の職種、人員、及び職務内容 | ... 5 |
| 3. 営業日及び営業時間 | 5 | 4. 介護サービスの提供方法、内容 | ... 5 |
| 5. 利用料及びその他の費用 | ... 5～6 | 6. 通常の実施区域 | 6 |
| 7. 苦情申立の制度 | 6～7 | 8. 守秘義務 | 7～8 |
| 9. 業務継続の強化 | 8 | 10. 感染症対策の強化 | 8 |
| 11. 高齢者虐待防止の推進 | 8 | 12. ハラスメント対策の強化 | 8 |
| 13. 看取り期における本人の意思を尊重したケアの充実 | 8 | | |
| 14. 公正中立性の確保 | 8 | 15. 事故発生時の対応 | 9 |
| 16. 生産性向上の取り組み | 9 | | |

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 津田福社会
- (2) 法人所在地 栃木県鹿沼市白桑田254番地5
- (3) 電話番号 0289-76-2959
- (4) 代表者氏名 理事長 半田 昇
- (5) 設立年月 昭和47年 7月31日

1 事業の目的及び運営の方針

(1) 事業の目的

社会福祉法人津田福祉会が行う指定居宅介護支援の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、介護支援専門員が要介護状態にある高齢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する。

(2) 運営方針

介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた日常生活が営む事ができるよう配慮して、居宅介護サービス計画を作成し、その計画に基づく介護サービスが適正かつ円滑に提供されるようその進行を管理する。

事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、要介護者等が良質なサービスを総合的に受けられるよう支援するものとする。

2 事業所が行う事業の運営に当たっては、「鹿沼市各地域包括支援センター」との連携に努める。

(3) 居宅介護支援の基本取扱い方針

事業所が行う事業は、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止が行われるとともに、医療サービスとの連携に十分配慮して行う。

2 事業所は自らその提供する事業の質の評価を行い、常にその改善を図る。

(4) 居宅介護支援の具体的取扱い方針

(3)、(4)に規定する基本取扱い方針に基づき次に掲げるところにするものとする。

2 事業所の管理者は、利用者本位の指定居宅介護支援提供を行うため、介護支援専門員の管理、利用の申し込みに係る調整を行い業務が適正に執行されているか把握すると共に、資質の向上や健康管理等働きやすい環境作りに努める。

3 支援の事業に当たっては、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う。

4 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるようにする。

5 介護支援専門員は居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域サービスの住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて居宅サービス計画上に位置付けるよう努めなければならない。

6 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始に当たっては、利用者によるサービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供する。

7 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により利用者について、その有する能力、既に提供をうけている指定居宅サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができる

ように支援する上で解決すべき課題を把握する。

- 8 介護支援専門員は前号に規定する解決すべき課題の把握（以下「アセスメント」という。）にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行わなければならない。この場合において、介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得なければならない。
- 9 介護支援専門員は、利用者の希望及び利用者についてのアセスメントの結果に基づき、利用者の家族の希望及び当該地域における体制を勘案して、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題に対応するための最も適切なサービスの組み合わせについて検討し、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービスを提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成する。
- 10 介護支援専門員は、サービス担当者会議の開催時、指定居宅サービス担当者（以下「担当者」という。）に対する照会等により、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求めるものとする。

テレビ電話装置等を活用する際は、「医療・介護関係事業者における個人情報への適切な取り扱いのためのガイドランス」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」等を遵守して行う。
- 11 介護支援専門員は、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、保険給付の対象となるかどうかを区分した上で、当該居宅サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得なければならない。
- 12 介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付しなければならない。
- 13 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む。）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うものとする。
- 14 介護支援専門員は、前号に規定する実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）にあたっては、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、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行う。
 - ・ 少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者面接すること。
 - ・ 少なくとも1月に1回、モニタリングの結果を記録すること。
- 15 介護支援専門員は、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束のほか利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。
- 16 介護支援専門員は次に掲げる場合においては、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の変更の必要性について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする。
 - ・ 要支援認定を受けている利用者が要介護認定を受けた場合
 - ・ 要介護認定を受けている利用者が、要介護更新認定を受けた場合
 - ・ 要介護認定を受けている利用者が要介護状態区分の変更を受けた場合
- 17 居宅サービス計画の変更にあたっては、第4号から12号までを準用する。
- 18 介護支援専門員は、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供され

た場合においても、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難となったと認める場合又は利用者が介護保険施設への入院及び入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとする。

- 1 9 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の援助を行うものとする。
- 2 0 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している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師（以下「主治の医師等」という）の意見を求めなければならない、医療サービスを位置付けた居宅サービス計画を主治医等に交付する。
- 2 1 介護支援専門員は、居宅サービス計画に訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを位置付ける場合にあつては、当該医療サービスに係る主治の医師等の指示がある場合に限りこれを行うものとし、医療サービス以外の指定居宅サービス等を位置付ける場合であつては、当該指定居宅サービス等に係る主治の医師の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意事項を尊重してこれを行うものとする。
- 2 2 介護支援専門員は、居宅サービス計画に短期入所生活介護又は短期入所療養介護を位置付ける場合にあつては、利用者の居宅における自立した日常生活の維持に十分に留意するものとし、利用者の心身の状況等を勘案して特に必要と認められる場合を除き、短期入所生活介護又は短期入所療養介護を利用する日数が要介護認定等の有効期間のおおむね半数を超えないようにしなければならない。
- 2 3 介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に認定審査会意見又は指定に係る居宅サービスの種類についての記載がある場合には、利用者にもその趣旨を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成しなければならない。
- 2 4 介護支援専門員は、居宅サービス計画を新規に作成した場合や要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合については、原則としてサービス担当者会議を必ず開催すること。ただし、サービス担当者会議を開催しないことについては、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等によることで差し支えない。
- 2 5 各サービス担当者が利用者の状況を把握し、介護支援専門員等と当該情報を共有することを、サービス担当者会議の目的として明確にすること。
- 2 6 介護支援専門員は、特段の事情のない限り、少なくとも1月に1回、モニタリングの結果を記録しなければならないこと。
- 2 7 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与及び福祉用具販売を位置づける場合、サービス担当者会議を開催し当該計画に福祉用具貸与及び福祉用具販売が必要な理由を記載しなければならない。

さらに、対象の福祉用具を居宅サービス計画に位置付ける場合には福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを、利用者が選択出来る事と利用者が選択に資する情報を共に提供しなければならない。
- 2 8 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具販売を位置づける場合にあつては、当該計画に福祉用具販売が必要な理由を記載しなければならない。
- 2 9 介護支援専門員は、要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合には、地域包括支援センターに当該利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図るものとする。

- 30 指定居宅介護支援事業者は、指定介護予防支援事業者から介護予防支援業務の委託を受けるに当たっては、介護支援専門員1人当たり12件を上限とするとともに、その業務量等を勘案し、当該業務が適正に実施できるよう配慮しなければならない。
- 31 介護支援専門員は利用者等に対し、入院時に担当ケアマネジャーの氏名等を入院先に伝えてもらうよう依頼する事を義務付けなければならない。
- 32 介護支援専門員は利用者や家族にサービス利用希望があった際、複数の事業所を紹介できる事の説明をしなければならない。
- 33 介護支援専門員は利用者に対し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られた場合は利用者に説明を行う。

2 職員の職種、人員、及び職務内容

(1) 管理者 1名（介護支援専門員）

管理者は職員の管理、及び業務の管理を一元的に行うものとする。

(2) 介護支援専門員 3名以上

介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成、及びその計画の適正かつ円滑な進行を管理するとともに、必要な事務を行う。

また、利用者の数（指定介護予防支援を行う場合、指定居宅介護支援の利用者数に指定予防介護支援者数に3分の1を乗じた数）が44に対し1人を基準とし、その端数を増すごとに増員するものとする。

3 営業日及び営業時間

(1) 営業日

月曜日から金曜日とする。（但し、12月29日から1月3日の間は休業）

(2) 営業時間

午前8時30分から午後5時30分（電話等により、24時間常時連絡可能な体制とする。）

4 介護サービスの提供方法、内容

指定居宅介護支援の内容は次のとおりとし、要介護者等の依頼を受けて指定居宅介護支援を提供するものとする。

(1) 介護サービス計画の作成

(2) 介護サービス計画に基づくサービス提供の進行管理

(3) 介護サービス計画に基づくサービス提供事業所に対する苦情の受付、処理

(4) その他介護サービス計画の達成に必要な事項

5 利用料及びその他の費用

(1) 居宅サービス計画作成の報酬

厚生省の定める告示上の額とし、当該指定介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用料を徴しない。

(2) 居宅サービス事業所との連絡調整手数料

利用料を徴しない。

(3) 給付管理業務の報酬

利用料を徴しない。

(4) 要介護認定等申請の援助の報酬

利用料を徴しない。

6 通常の事業の実施区域

実施地域は、鹿沼市、宇都宮市とする。

実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した経費は、その実費を徴収する。なお、自動車を利用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

自動車を使用した場合の交通費は、1km当たり20円とし往復キロ数にて徴収する。

7 苦情申立の制度

相談、苦情に対する常設の窓口として相談担当者を置いています。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に引き継ぎます。

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所の苦情の受付及び担当者は、次のとおりです。

○受付時間 毎週月曜日から金曜日

9:00～17:00

○さつき荘在宅介護支援センター管理者

TEL 0289-76-2956

その他、津田福祉会福祉サービスに関する苦情やご相談は、以下の専用窓口で担当者が受け付けます。

○苦情受付窓口 各事業所管理者

○管理解決責任者 さつき荘施設長 電話 76-2959

ケアハウスさつき野施設長 電話 76-0033

津田保育園園長 電話 76-2616

○苦情受付担当者

鹿沼東地域包括支援センター長

TEL0289-63-6559

さつき荘総務部長 短期入所生活介護

さつき荘品質管理

さつき荘施設部介護支援専門員

さつき荘施設部生活相談員

さつき荘デイサービスセンター管理者

さつき荘デイサービスセンター生活相談員

さつき荘ヘルパーセンター管理者

さつき荘ヘルパーセンターサービス提供責任者

グループホーム和田の家管理者

グループホーム和田の家介護支援専門員

以上 TEL 0289-76-2959

さつき荘西茂呂デイサービスセンター管理者

さつき荘西茂呂デイサービスセンター生活相談員

以上 TEL 0289-63-655

グループホーム西茂呂の家管理者

グループホーム西茂呂の家計画作成担当者

以上 TEL 0289-60-6771

ケアハウスさつき野介護支援専門員

ケアハウスさつき野生活相談員

以上 TEL 0289-76-0033

津田保育園主任保育士

津田保育園保育士

以上 TEL 0289-76-2616

○第三者委員

深津地区元民生委員 寺崎 誠

TEL 0289-76-3047

西茂呂地区元民生委員 高木 ミツ

TEL 0289-62-2492

上記民生委員はさつき荘からの委嘱を受けていただいております。

また、電話・書面などによる苦情も随時受け付けます。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることも出来ます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受けた苦情を苦情解決者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員へ報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知いたします。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求める事が出来ます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア・第三者委員による苦情内容の確認

イ・第三者委員による解決案の調整・助言

ウ・話し合いでの結果や改善事項等の確認

(4) 苦情は、次にも申し立てる事ができます。

ア・市町村介護保険窓口

イ・栃木県運営適正化委員会（とちぎ福祉プラザ内 電話 028-622-2941）

ウ・国民健康保険団体連合会（介護保険課苦情処理 電話 028-643-2220）

8 守秘義務

事業者及びサービス従事者又は従業員は、指定居宅介護支援サービスを提供する上で知り得た契約者又はその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、

本契約が終了した後も継続します。

- 2 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 前2項にかかわらず、契約者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

9 業務継続の強化

感染症や災害が発生した場合であっても、必要なサービスが提供出来る体制を構築する観点から業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練の実施を行う。

尚、業務継続計画が未策定な場合、業務継続の規定する基準を満たさない場合は、解消されるに至った月まで、所定単位数から減算。

10 感染症対策の強化

感染症の発生及び蔓延等に関する取り組みの徹底を求める観点から、専任の感染対策担当者をおき、定期の委員会開催をするとともに、感染症が流行する時期等を勘案し必要に応じて随時開催、指針の整備、研修の実施、訓練の実施を行う。

11 高齢者虐待防止の推進

利用者の人権の擁護、虐待防止・早期発見、虐待の発生又は再発防止に関する措置を講じる。虐待等の事案については、一概に共有されるべき情報であるとは限られず、個別の状況に応じて慎重に対応します。専任の担当者を決め、委員会の開催、指針の整備、研修の実施を行う。

尚、高齢者虐待が発生した場合でなく、高齢者虐待防止の措置を講じていない場合に減算を行う。

高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に行っていない、指針を整備していない、年1回以上の研修を実施していない又は担当者を置いていない事実が発生した場合、改善が認められた月までの間について所定単位数から減算する。

12 ハラスメント対策の強化

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策として、事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発、苦情を含む相談、顧客等からの著しい迷惑行為の防止のために必要な措置を講じる。

13 看取り期における本人の意思を尊重したケアの充実

看取り期のサービス提供にあたり「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取り組みを行うよう努めます。

14 公正中立性の確保

ケアマネジメントの公正中立性を確保するため、以下について利用者又は家族の理解が得られるよう説明に努め、情報を介護サービス情報公表制度において公表する。

- ・前6カ月間に作成した居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与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6カ月間に作成した居宅サービス計画における、訪問介護等ごとの回数のうち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所によって提供されたものが占める割合。

1.5 事故発生時の対応

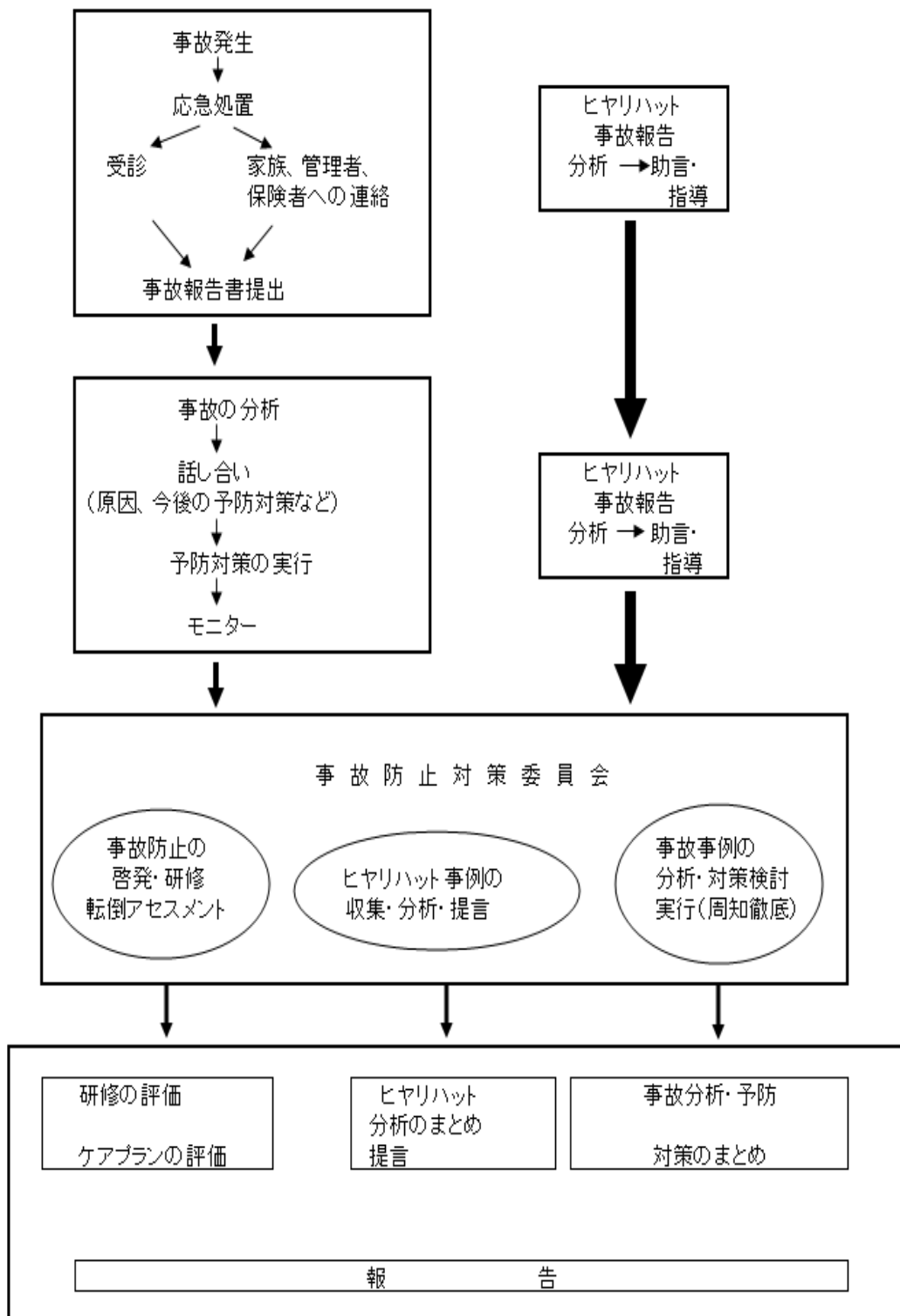
ご利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、速やかにご利用者の家族、管理者に連絡を行うとともに、必要な処置を講ずる。

1.6 生産性向上の取り組み

介護現場における生産性の向上に資する取り組みの促進を図る観点から、委員会を設置し現場における課題を抽出及び分析した上で状況に応じて、利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討する。

事故発生時の対応

(1) 事故発生から対策までのフローチャート



指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

| | |
|-------|--------------------------------|
| 事業者住所 | 鹿沼市白桑田254-5 |
| 事業者名 | 社会福祉法人 津田福祉会 さつき荘在宅介護支援センター |
| 代表者 | 半田 昇 |
| 管理者 | 倉持 宏 |

説明者職名 介護支援専門員 氏名 _____

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意し文書を受領いたしました。

ご利用者
住所 _____ 氏名 _____

家族又は代理者
住所 _____ 氏名 _____