

あなた（または、あなたのご家族）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、遠慮なくご質問ください。

## 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	社会福祉法人 東彼杵町社会福祉協議会
代表者氏名	会 長 福田 勝洋
法令遵守責任者	事務局長 岩尾 龍太郎
所在地	長崎県東彼杵郡東彼杵町彼杵宿郷 706 番地 4
連絡先	電話；0957-46-0619 F A X；0957-46-1594

## 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) 事業所の概要

事業所名称	社会福祉法人 東彼杵町社会福祉協議会 東彼杵町居宅介護支援事業所
介護保険指定事業者番号	東彼杵町指定 第 4271200059 号
所在地	長崎県東彼杵郡東彼杵町彼杵宿郷 706 番地 4
連絡先	電話；0957-46-1900 F A X；0957-46-1594
管理者(副法令遵守責任者)	山下 友浩
サービスを提供する地域	東彼杵町、ただし特別な需要の場合はこの限りではありません。

### (2) 事業の目的および運営の方針

事業の目的	利用者からの相談に応じ、利用者や家族の意向等をもとに、居宅また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し、併せて、居宅サービス事業者・介護保険施設等との連絡調整を図ることにより、サービスの提供が確保されることを目的とします。
運営の方針	<p>①利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り自宅で、自立した日常生活を営むことができるように配慮します。</p> <p>②利用者の選択に基づき、保健・医療・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ます。</p> <p>③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、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立にケアマネジメントを行います。</p> <p>④事業の運営にあたっては、関係市町はじめ関係機関との連携に努めます。</p>

(3) 事業所の営業時間

営業日	通常、月曜日から金曜日とします。 (ただし、12月29日から1月3日までを除きます)
受付時間	24時間。(緊急電話⇒持ち回り携帯電話へ転送) ★緊急電話；0957-46-1900
サービス提供時間	8時30分～17時30分。 (必要に応じて、提供時間外も対応することがあります)

(4) 事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤
管理者	主任介護支援専門員	1名 (介護支援専門員と兼務)	
介護支援専門員	介護支援専門員	3名 (管理者と兼務1)	

(5) 居宅介護支援の内容、利用料およびその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	利用者負担額
①居宅サービス計画の作成	「4 居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照ください。	注1)介護保険が適用される場合は、介護保険から直接事業所へ給付されるので、利用料の負担はありません。 注2)ただし、利用者に介護保険料の滞納がある場合は、利用者より全額料金をいただき、当事業所が発行する証明書をもって後日払い戻しとなる場合があります。 注3)滞納の期間によっては、全額負担となる場合があります。
②居宅サービス事業者との連絡調整		
③サービス実施状況の把握、評価		
④利用者の状況把握		
⑤給付管理		
⑥要介護認定申請に係る援助、協力		
⑦相談業務		

【 居宅介護支援費 】(1月につき) ※特別地域居宅介護支援加算(15%)を含む

介護支援専門員 一人当たり	取扱件数45件未満 居宅介護支援費(I)
要介護度	
要介護1または要介護2	12,490円
要介護3、要介護4または要介護5	16,230円

【 その他の加算 】（1月につき）

初回加算	3,000円	<ul style="list-style-type: none"> <li>①新規に居宅サービス計画を作成した場合</li> <li>②要支援者が要介護認定を受けて居宅サービス計画を作成した場合</li> <li>③要介護度が2段階以上変更となり居宅サービス計画を作成した場合</li> </ul>
特定事業所加算 (Ⅲ)	3,230円	<p>次の①～⑫の要件を満たす事業所に加算</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 常勤専従の主任介護支援専門員1名以上配置</li> <li>② 常勤専従の介護支援専門員を2名以上配置</li> <li>③ 利用者情報等の伝達等のための会議を概ね週1回以上、定期的に開催(WEB会議も可)</li> <li>④ 24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保</li> <li>⑤ 介護支援専門員に対し、計画的な研修を実施</li> <li>⑥ 地域包括支援センターからの困難事例への対応</li> <li>⑦ 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する事例検討会、研修等に参加</li> <li>⑧ 居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていない</li> <li>⑨ 介護支援専門員の平均担当件数45件未満</li> <li>⑩ 介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力または協力体制を確保</li> <li>⑪ 他の法人が運営する居宅介護支援事業所と共同で事例検討会、研修会等を実施</li> <li>⑫ 必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援サービス(インフォーマルサービス含む)が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成</li> </ul>
通院時情報連携加算	500円	<p>医師または歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師または歯科医師等に心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師または歯科医師等から利用者に関する必要な情報提供を得たうえで、ケアプランに記録した場合</p>
入院時情報連携加算(Ⅰ)	2,500円	<p>(Ⅰ)利用者が病院または診療所に入院した日のうちに、介護支援専門員が病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合に加算          ※入院日以前の情報提供を含む          ※営業時間終了後または営業日以外に入院した場合は、入院日の翌日を含む</p>
入院時情報連携加算(Ⅱ)	2,000円	<p>(Ⅱ)入院した日の翌日または翌々日に介護支援専門員が病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合に加算          ※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</p>

退院・退所加算	カンファレンスへの参加なし(イ)	カンファレンスへの参加あり(ロ)	入院・入所期間中に、退院または退所にあたって、病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービスの利用に関する調整を行った場合に加算 尚、カンファレンスにあたり、退院・退所後に福祉用具の貸与が見込まれる場合、必要に応じ、福祉用具専門相談員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参加するものとする	
	連携 1回 (I)	4,500円		6,000円
	連携 2回 (II)	6,000円		7,500円
	連携 3回 (III)	X		9,000円
ターミナルケア マネジメント加算  ※末期の悪性腫瘍と限定せず、医師が一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した者が在宅で死亡した場合 (在宅訪問後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合も含む)	4,000円 ／月	<p>終末期の医療やケアの方針に関する利用者または家族の意向を把握したうえで、</p> <p>①24時間連絡がとれる体制を確保し、かつ、必要に応じて指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備していること</p> <p>②利用者またはその家族の同意を得た上で、死亡日および死亡日前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、利用者への支援の実施した場合</p> <p>③訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等およびサービス計画書に位置づけた居宅サービス事業者へ提供した場合</p>		
緊急時等居宅 カンファレンス 加算	2,000円 ／回	<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に加算（1月に2回を限度として算定できる）</p>		

### 3 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護支援の提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者の資格、要介護認定の有無およ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お知らせください。
- (2) 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日以内にはなされるよう、必要な援助を行うものとしします。
- (3) 居宅介護支援の提供開始にあたり、入院時には担当の介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関にお知らせください。

(4) 看取り期におけるサービス利用前の相談・調整等にあたり、居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員がケアマネジメント業務を行ったものの、利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬を請求する場合があります。

(5) 利用者の人権の擁護・虐待防止等のために次に掲げる措置を講じます。

①利用者および他の事業所等からの連絡・通報を受けた際に、適切に対応するための体制整備を行います。

虐待受付担当	氏名	電話番号
虐待防止受付担当者	山下 友浩	46-1900
虐待防止対応責任者	岩尾 龍太郎 (事務局長)	46-0619

②虐待防止のための指針を整備し、対策を検討する委員会を定期的開催し、職員へ周知徹底します。

③職員に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施していきます。

④東彼杵町および東彼杵町地域包括支援センター、警察等、虐待等における通報先との連携・協力を努めます。

(6) 身体拘束等の適正化のために次に掲げる措置を講じます。

①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、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。

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します。
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します。
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。

②やむを得ず身体拘束を行った場合は、身体拘束を行った日時、理由および態様等についての記録を行います。

③身体拘束をなくしていくための指針を整備し、対策を検討する委員会を定期的実施していきます。

④職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施していきます。

(7) 業務継続計画の策定について。

①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するため、および非常時の態勢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。）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じます。

②事業者は従業者に対し「業務継続計画」について説明、周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的実施します。

③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」の変更を行います。

(8) 感染症の予防およびまん延防止のため次に掲げる措置を講じます。

- ①事業所における感染症の予防およびまん延防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、職員に周知徹底を図ります。

感染対策委員会	氏名	電話番号
居宅介護支援事業所管理者	山下 友浩	46-1900
事務局長	岩尾 龍太郎	46-0619

- ②事業所における感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備します。

- ③事業所において、従業員に対し、感染症の予防およびまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

(9) 利用者や職員への暴言・暴力・ハラスメントの防止のため次に掲げる措置を講じます。

- ①利用者および他の事業所等からの連絡・通報を受けた際に、適切に対応するための体制整備を行います。

ハラスメント受付担当	氏名	電話番号
ハラスメント受付担当者	山下 友浩	46-1900
ハラスメント対応責任者	岩尾 龍太郎 (事務局長)	46-0619

- ②職員に対し、暴言・暴力・ハラスメントの防止、その啓発・普及のための研修を実施していきます。

- ③利用者やその家族から、職員に対して暴言・暴力・ハラスメント行為があった場合には、解約するだけでなく、法的な措置とともに損害賠償を求めることがあります。

#### 4 居宅介護支援業務の実施方法等について

##### 居宅介護支援業務の実施

- ①事業所の管理者は、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あたっては、懇切丁寧に行うこととし、利用者またはその家族に対して、サービスの提供方法について理解しやすいように説明を行います。

##### 居宅サービス計画の作成について

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。

- ①利用者の居宅等を訪問し、利用者および家族と面談したうえで生活全般についての状態を把握し、解決すべき課題を把握します。
- ②当該地域における指定居宅サービス事業者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およびその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。
- ③利用者またはその家族は、サービスの選択を行うにあたり複数の事業者の紹介を求めることができます。
- ④一部の福祉用具について、貸与または購入の選択ができます。希望される福祉用具が選択に該当する場合は、介護支援専門員または福祉用具事業所より説明します。
- ⑤提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供するうえでの留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- ⑥利用者またはその家族は、サービス計画書に位置づける居宅サービス事業者について、当該事業所を位置づけた理由を求めることができます。
- ⑦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否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について、利用者およびその家族に説明し利用者から文書による同意を得ます。
- ⑧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との連絡調整を行い、専門的な見地からの情報を求めます。
- ⑨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るとともに、意見を求めた主治の医師等に対してサービス計画書を交付します。退院時には、入院中の医療機関の医師の意見を踏まえて、サービス計画書を作成することがあります。
- ⑩訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。
- ⑪看取り期における利用者の意向を適切に把握し、その意思を尊重したケアを充実させるため、利用者や家族との十分な話し合いや他の関係者との、より一層の連携を図るために「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います。

## サービスの実施状況の把握、評価について

- ①利用者およびその家族と毎月連絡をとり、経過の把握に努めます。
- ②居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ③文書により利用者の同意を得て、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場合、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行うことがあります。  
尚、その場合であっても、少なくとも2カ月に1回は利用者の居宅を訪問します。
  - 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、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。
- ④利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。
- ⑤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所または入院を希望する場合には、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供します。

## 相談業務

介護支援専門員は、利用者およびその家族、サービスを提供する事業者の担当者等が些細なことでも相談しやすい対応を心がけ、利用者およびその家族が抱える課題の解決に向けて、関係者間の連絡調整を行います。

## 5 秘密の保持と個人情報の保護について

### 利用者およ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」およ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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ②事業者および事業者の使用する者（以下、「従業者」という。）は、サービスを提供する上で知り得た利用者およ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また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誓約させます。

個人情報の保持について	<p>利用者およびその家族の個人情報は、下記の方法で保護します。</p> <p>①個人情報の取り扱いに関する規程を作成し、個人情報を適正に取り扱います。</p> <p>②パソコンによる個人情報の安全管理措置規程を作成し、個人情報の漏洩を防止します。</p> <p>③サービスの提供に必要な個人情報は、必要最小限にとどめ、利用目的以外の利用はいたしません。</p> <p>④従業者に対する研修を実施し、個人情報保護に関する意識を高めます。</p> <p>⑤実習生に対しては、レポート等の提出は全て匿名化して行います。また、対外的な研修会等での発表に関しても、全て匿名化して行います。</p> <p>⑥個人情報の保護を徹底させるために、従業者、実習生、研修生等に誓約書の提出を求めます。</p> <p>⑦個人情報の取り扱いに関する苦情受付や、個人情報の本人からの開示に応じます。</p>
-------------	---

## 6 身分証携行義務について

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や関係機関等から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

## 7 事故発生時の対応について

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、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。

## 8 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 当事業所の居宅介護支援に関するご相談、苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての相談、苦情を承ります。

受付担当	氏名	電話番号
苦情受付担当者	山下 友浩	46-1900
苦情解決責任者	岩尾 龍太郎（事務局長）	46-0619
第三者委員	野中彌三／福田和範／嶋田佐土美	事務局（46-0619）へお尋ねください。

### (2) 苦情受付の手順

- ① 苦情は、電話、面接、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。
- ② 苦情受付担当者が受付けた苦情は、苦情解決責任者と必要に応じて第三者委員に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対し、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決責任者は、苦情申し出人と話し合い、解決に努めます。その際苦情申し出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

(4) 本事業所で解決できない苦情の受付

受付先	住 所	電話番号
東彼杵町長寿ほけん課 ほけん年金係	東彼杵町蔵本郷1850-6	46-1111 (代表) 46-1202 (直通)
長崎県社会福祉協議会 運営適正化委員会	長崎市茂里町3-24	095-842-6410
長崎県国民健康保険 団体連合会	長崎市今博多町8番地2	095-826-1599

## 9 緊急時の対応および連絡先

介護支援専門員は、利用者の居宅に訪問中に、利用者の病状の急変その他、緊急を要する事態が生じたときには、速やかに主治医や家族に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告を行います。

緊急連絡先①	氏 名 (続柄)	
	電話番号 (自宅/勤務先)	
	携帯電話番号	
緊急連絡先②	氏 名 (続柄)	
	電話番号 (自宅/勤務先)	
	携帯電話番号	
主治医	病 (医) 院名	
	主治医氏名	
	電話番号	