

# 社会福祉法人 鶯園居宅介護支援事業所

## 重要事項説明書 2024.4.1

### (事業所の名称等)

名 称 鶯園居宅介護支援事業所  
(居宅介護支援事業所：事業所番号 3370300042)  
所在地 岡山県津山市瓜生原331  
電 話 0868-26-7414

### (事業の目的)

鶯園居宅介護支援事業所は、要介護者等の依頼を受け、その心身の状況、環境、要介護者及びその家族の希望等を勘案し、利用する介護サービス等の種類及び内容の検討や、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成します。また、居宅サービス計画に基づき、各サービスの提供が確保されるよう、各事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。そして要介護者等が介護保険施設の入所を希望する場合は、介護保険施設への紹介等の便宜の提供を行うこと等を目的として事業を行います。

### (運営の方針)

- 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配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
- ② 利用者の心身の状況、環境等に応じて、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮して行います。
- ③ 利用者の意志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よう配慮して行います。
- ④ 利用者が、病院や診療所などに入院する場合には、居宅における日常生活上の能力や利用サービス等の情報を入院先の医療機関と共有し、退院されるときに円滑な在宅生活への移行を支援します。
- ⑤ 障害者福祉サービスを利用していた利用者が介護保険サービスを利用する場合等、障害者福祉制度の相談支援専門員と連携に努めます。
- ⑥ 事業の実施に当たっては、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を図り総合的なサービス提供に努めます。

### (職員の職種、員数及び職務内容)

鶯園居宅介護支援事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次の通りです。

- (1) 管理者（主任介護支援専門員）：1名（ただし(2)の介護支援専門員と兼務をすることができる）
- (2) 介護支援専門員：2名以上

介護支援専門員は、要介護者からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境に応じて、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を行います。

## (提供するサービス)

提供するサービスは以下の通りです。

### 居宅サービス計画の作成

#### \* サービス計画までの手順

- ・ご自宅を訪問し、利用者やご家族からお話を伺います。
- ・利用者又はご家族の了解を得て、主治医の方に意見をお尋ねすることがあります。
- ・介護支援専門員を中心にサービス担当者会議を開いて検討します。
- ・サービス計画の内容、利用料、保険の適用など一切をご説明し了解を得ます。

### 情報の提供

- ・要介護認定の更新申請、変更の代行申請
- ・居宅サービス事業者との契約締結に関する必要な援助
- ・関連事業者等の連絡調整

### 給付管理表の作成・提出

- ・毎月、岡山県国民健康保険団体連合会へ提出しサービスチェックをします。

- (1) 居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化防止、要介護状態となることの予防になるよう、適切にサービスを提供します。
- (2) 居宅サービス計画の説明は、懇切丁寧に行い、わかりやすいように説明をします。もしわからないことがあったらいつでも担当職員にご遠慮なく質問してください。
- (3) 公正中立な支援について

利用者の意思に基づいたサービスを受けていただくため、居宅サービス計画の作成にあたっては、担当の介護支援専門員に対し複数の指定居宅サービス事業者の照会を求めることができます。また、居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス事業者の選定理由の説明をいつでも受けることができます。

前6ヶ月間に作成された居宅サービス計画の総数のうちに、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」という）が、それぞれ位置付けられた居宅サービス計画数の数が占める割合、前6ヶ月間に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中に同一の指定サービス事業所または指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合について説明を行い、理解を得るように努めます。

## (営業日及び営業時間・対応)

鶯園居宅介護支援事業所の営業日及び営業時間は、次の通りです。

- (1) 営業日：月～土曜日（但し、1月1日、2日を除く） 職員の勤務体制は、4週8休
- (2) 営業時間：午前8時30分から午後5時30分まで

(3) 相談等に対する対応は24時間体制でおこないます。

(午後5時30分～午前8時30分の対応は、法人本部に電話を転送し、宿直者が管理者に連絡を取ります)

### (指定居宅介護支援の提供方法及び利用料その他の費用の額)

- ① 利用者の相談を受ける場所：居宅介護支援事業事務室及び利用者宅その他必要と認められる場所において行います。
- ② 使用する課題分析票の種類：利用者の状況を勘案し、書式化されたアセスメント方式を使用します。
- ③ サービス担当者会議の開催場所：利用者宅、居宅介護支援事業相談室その他必要と認められる場所において開催します。
- ④ 介護支援専門員の居宅訪問頻度：必要に応じて訪問、原則として1ヶ月に1回以上。
- ⑤ 居宅介護支援の内容は次の通りとし、指定居宅介護支援事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとします。  
(通常の場合ご本人の負担はかかりません。但し、介護サービス計画を受ける事について、予め市町村に届け出ていない場合や、介護保険料の滞納により、法廷代理受領ができなくなった場合は、要介護度に応じて料金をいただき、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介護保険窓口に提出することで、払い戻しを受けられます。)
- ⑥ 居宅介護支援費に関する介護報酬の告示上の額は下記の通りです。

#### ○居宅介護支援事業所の体制 居宅介護支援費 I

【一人の介護支援専門員取り扱い件数が45件未満】

要介護1又は2      10,860円      要介護3～5      14,110円

#### ○特定事業所加算Ⅲ      3,230円

算定要件

- ・ 指定居宅介護支援にあたる常勤の主任介護支援専門員を1名以上配置
- ・ 指定居宅介護支援にあたる常勤の介護支援専門員を2名以上配置
- ・ 利用者に関する情報又はサービス提供にあ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に開催すること
- ・ 24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者の相談に対応する体制を確保していること
- ・ 指定居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること
- ・ 地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に係る者に指定居宅介護支援を提供していること
- ・ 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知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること
- ・ 居宅介護支援に係る特定事業所集中減算の適用をうけていないこと
- ・ 指定居宅介護支援の提供を受けている利用者数が、介護支援専門員一人当たり45名未満である

こと

- ・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」等に協力又は協力体制を確保していること
- ・他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討、研修会等を実施していること
- ・必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること

○初回時の支援に対する支援費 初回加算 **3,000円/月**  
初回（新規に居宅サービス計画を策定した場合及び要介護状態区分の2段階以上の変更認定を受けた場合）の居宅介護支援費に加算します。

○居宅介護支援事業所と関係機関等との連携に関する支援費

入院時情報連携加算（Ⅰ） **2,500円/月**  
利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに入院先の病院又は診療所の職員に対して必要な情報を提供した場合に加算します。

入院時情報連携加算（Ⅱ） **2,000円/月**  
利用者が病院又は診療所に入院した翌日又は翌々日に、入院先の病院又は診療所の職員に対して必要な情報を提供した場合に加算します。

退院・退所加算  
病院、施設等の退院又は退所に当たって病院、施設等の職員と面談を行い必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成しサービス利用に関する調整を行った場合に加算します。

退院退所加算（Ⅰ）イ．カンファレンス以外の方法により1回受けている **4,500円/月**

退院退所加算（Ⅰ）ロ．カンファレンスにより1回受けている **6,000円/月**

退院退所加算（Ⅱ）イ．カンファレンス以外の方法で2回受けている **6,000円/月**

退院退所加算（Ⅱ）ロ．2回受けており内1回以上はカンファレンスによること **7,500円/月**

退院退所加算（Ⅲ） 3回以上受けておりうち1回はカンファレンスによること **9,000円/月**

緊急時等居宅カンファレンス加算 **2,000円/回**  
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とも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1月に2回を限度として加算します。

ターミナルケアマネジメント加算 **4,000円**  
利用者又はその家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅訪問し主治医などの助言を得つつ、利用者の状態やサービスの変更の必要性等の把握、利用者への支援をした場合に加算します。

通院時情報連携加算 **500円/月**  
利用者が医療機関において医師の診察を受ける際に介護支援専門員が同席し、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わる必要な情報の提供を行う

とともに、医師から当該利用者に関する必要な情報を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合、利用者一人につき1月に1回を加算します。

- ⑦ 交通費について通常の実施地域（旧津山市内）以外の場所は以下の料金をご負担いただきます。自動車を利用する場合は、距離数による実費（通常実施地域を越えた地点から1kmにつき10円）。タクシーを利用した場合はその実費。
- ⑧ 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文章で説明をした上で、支払いに同意をする旨の文書に署名（記名押印）をいただきます。

#### （通常の事業の実施範囲）

通常の事業の実施地域は、旧津山市内とする。

#### （計画書等の交付）

居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類が必要な場合はいつでも交付します。

#### （個人情報の取り扱い）

居宅介護支援業務では、主治医、サービス提供事業所等との情報提供や担当者会議等において、個人の情報を利用します。利用者の個人情報の保護は個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイドラインに則り事業所が得た個人情報の取り扱いは利用目的以外には原則行わないものとし情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得ます。

#### （介護サービス情報の公表）

事業所の運営規定、重要事項、介護支援専門員の勤務体制等の概要を提供し利用者またはその代理人が利用を選択するための資料として活用できるように情報を公表します。

#### （事故発生時の対応）

介護支援専門員等は、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には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告します。

#### （成年後見制度の活用支援）

事業者は、適正な契約手続き等を行うため、必要に応じて、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行います。

#### （虐待防止に関する事項）

1. 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のための担当者を選任し、次の措置を講ずるものとします。
  - （1）虐待を防止するための従業者に対する研修の実施（年1回以上）
  - （2）虐待または虐待が疑われる事案が発生した場合の対応方法の検討
  - （3）その他虐待防止のために必要な措置

- (4) 利用者の人権擁護・虐待等の防止のための措置を適切に実施するための担当者を置くこと
2. 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
  3. 虐待防止の指針を整備し、6か月に1回以上は委員会を開催します。

#### （事業継続計画）

業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、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、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を年1回以上実施します。

#### （衛生管理）

感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を6か月に1回以上開催します。感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議などにおいてその対策を協議し対応指針を整備します。研修及び訓練を定期的の実施し、感染対策の資質向上に努めます。

#### （その他運営に関する重要事項）

居宅介護支援事業所は、介護支援専門員等の資質の向上を図るため、虐待防止、権利擁護、認知症ケア等の事項に関して、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保し、業務態勢を整備します。

また、研修受講後は記録を作成し、研修機関等が実施する研修を受講した場合は、復命を行います。

- (1) 採用時研修採用後3月以内
  - (2) 虐待防止・身体拘束防止に関する研修年1回
  - (3) 権利擁護に関する研修年1回
  - (4) 認知症ケアに関する研修年1回
  - (5) 感染症に関する研修年1回
  - (6) 業務継続計画に係る研修年1回
2. 従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密は決して口外いたしません。
  3. 従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を決して口外いたしません。
  4. 事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、その完結の日（当該指定居宅介護支援を提供した日をいう。）から最低5年間は保存します。

## 苦情についての対応

### 1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ①社会福祉法人鶯園 鶯園居宅介護支援事業所の受付に苦情に対応する窓口を設置します。本会の職員全員が苦情に対応できるように指導しているところではありますが、責任者は管理者 湯浅 栄とします。

苦情の受け付けは、口頭又は文書等により行い、苦情のみならず、利用者の要望に応えられるよう対応します。 苦情受付窓口：湯浅 栄

- ②営業日、営業時間外については、日勤者、宿直者で対応し、後日早急に対処します。

（電話番号）0868-26-7414 （FAX）0868-21-7488

### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 窓口で受けた苦情については、受付けた担当者が苦情処理簿に「概要、処理結果」を記載します。その場で対応可能なものであっても、必ず責任者に連絡をして処理内容を決定し、利用者に伝達します。福祉用具等委託業者に関する項目については、委託業者に連絡して処理し、その結果を記録します。
- ② 上記によっても苦情処理を行えない場合については、事業所内で会議を行い決定します。
- ③ 本事業所のサービス提供の際、利用者との契約違反、過失等により、利用者の身体、財物を傷つけた場合、その損害賠償を速やかに行います。（本会は社会福祉総合補償制度に加入しています。）
- ④ 苦情内容によっては、行政窓口を紹介し、行政または国保連合会より指導を受けた場合はその指示に従います。

#### 苦情受付機関

○岡山県国民健康保険団体連合会 岡山県岡山市北区桑田町17-5 086-223-88

11

○津山市役所 高齢介護課 岡山県津山市山北520 0868-32-2070

### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 当該サービス事業者の管理者あて苦情内容を速やかに伝達するとともに、行政窓口連絡します。

### 4 その他参考事項

- ① 上記に記載しました以外の対応措置につきましては、その都度事業所内で協議し、利用者の立場に立って処理いたします。
- ② 終結後、当該記録は5年間保存します。

# 津山市並びに他の保健医療・福祉サービス事業者との連携内容

## 1 関係市町村との連携内容

- ① 連絡をとるべき市町村担当部署  
津山市役所 高齢介護課  
〒708-0004 岡山県津山市山北520 TEL 0868-32-2070  
津山市地域包括支援センター  
〒708-0004 岡山県津山市山北520 TEL 0868-23-1004
- ② サービス提供前の受給資格の確認等  
認定日から相当期間が経過している等、確認の必要がある場合には担当所管部署に確認します。
- ③ 居宅サービス計画の作成・変更にあたっては、担当所管部署との連携を密にし、解決すべき課題の把握に努めます。
- ④ 利用者が運営基準条例第18条の規定（別記参照）に該当する場合は、遅滞なく意見書を付して担当所管部署へ通知します。
- ⑤ 利用者からの苦情の処理に当たって必要な場合には担当所管部署への連絡・協議し、速やかな解決に努めます。
- ⑥ 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には、速やかに担当所管部署に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ⑦ 市町村の行う居宅介護支援事業者の広報業務・広報手段に対し協力します。

## 2 他の保健医療サービス・福祉サービスとの連携内容

サービス提供が困難なときは、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他必要な措置を講じます。本会は従来より色々な活動を通じて他の保健医療サービス・福祉サービスとの連携を図っています。

要介護者のそれぞれのニーズに対応して他の介護保険対象事業とともにサービスを提供するべく関係機関と連携し、支援体制を構築するよう努めます。

苦情処理時や事故発生時において、他のサービス提供主体・主治の医師との連携・連絡体制の確立に努め、より速やかで適切な措置の実施にあたります。

## 3 その他参考事項

- ① 津山市その他関係団体の行う介護保険対象サービスに関するネットワークの構築等に積極的に参画・協力します。



当事業者は、居宅介護支援の提供にあたりご利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。この証として本書2通を作成し、ご利用者、事業者が署名・押印の上、各自1通を保有する物とします。

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供に際し、本書面の重要事項の説明をおこないました。

事業者名 鶯園居宅介護支援事業所

所在地 津山市瓜生原331

管理者 湯浅 栄

説明者

令和 年 月 日

私は本書面に基づいて事業者からの重要事項の説明を受け、居宅介護支援の提供開始に同意しました。

(利用者)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

(代理人)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

(続柄： )

## 附 則

- この規定は、平成11年10月 1日から施行する。
- この規定は、平成13年 1月 1日から施行する。
- この規定は、平成15年 4月 1日から施行する。
- この規定は、平成17年 3月 1日から施行する。
- この規定は、平成18年 7月 2日から施行する。
- この規定は、平成19年11月 1日から施行する。
- この規定は、平成23年 8月15日から施行する。
- この規定は、平成24年12月15日から施行する。
- この規定は、平成28年 8月 1日から施行する。
- この規定は、平成28年12月 1日から施行する。
- この規定は、平成30年11月 1日から施行する。
- この規定は、令和 5年 1月 1日から施行する。
- この規定は、令和 6年 4月 1日から施行する。