

居 宅 介 護 支 援 事 業 所
ラ イ ラ ッ ク

居 宅 介 護 支 援
重 要 事 項 説 明 書

居宅介護支援事業所 ライラック

居宅介護支援 重要事項説明書

あなたに対する指定居宅介護支援事業利用サービス提供開始にあたり、指定居宅介護支援事業運営規定第7条に基づいて当事業者があなたに説明すべき事項は次のとおりです。

1. 事業者

法人名	社会福祉法人 ゆうなの会	法人の所在地	沖縄県那覇市首里大名町1丁目43番地2
電話番号	098-886-5070	代表者氏名	理事長 玉城 篤子
設立年月日	昭和50年 9月25日		

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護支援事業所	事業の目的	居宅介護支援
事業所の名称	居宅介護支援事業所ライラック（平成15年8月14日指定） 沖縄県第4770100636号		
開設年月日	平成15年 8月14日		
事業所の所在地	沖縄県那覇市識名2丁目13番57号	管理者	照屋 尚
電話番号 F a x	(098)833-6139 (098)835-9401	緊急時及び夜間 連絡先	(098)833-6139

3. 事業の目的及び運営方針

(目的) 居宅介護支援の事業の適正な運営を確保するため人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態又は要支援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ことを目的とする。
(運営方針) 事業所の介護支援専門員は、利用者が要介護状態等にあっても、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、利用者の選択に基づき、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、総合的かつ効果的に提供されるよう、公正中立な居宅介護支援を行う。また、地域との結びつきを尊重し、保険者、居宅サービス事業者、その他保険・医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

4. 職員の職種、人数及び職務内容

職員の種類	員数	常勤	非常勤	職務内容
管理者	1	1（介護支援専門員との兼務）	0	主任介護支援専門員。事業所の従業員の管理、利用申込の調整、業務の実施状

				況の把握その他の管理を一元的に行う。
介護支援専門員	5名以上	5名以上	0	運営規程に準ずる。

5. 通常の事業の実施地域・営業日及び営業時間

事業の実施地域	那覇市、浦添市、豊見城市の区域とする。(左記地域以外は相談に応じます)
営業日	国民祝日に関する法律に規程する日及び12月31日から1月2日までの日を除く月曜日から金曜日までとする。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分までとする。ただし、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

6. 当事業所が提供する居宅介護支援の提供方法及びその具体的内容

- (1) 問い合わせ又は利用申込み方法・・・居宅介護支援の提供に関する問い合わせ又は利用申込は、電話、文書及び事業所への来所により受け付けます。
- (2) 提供拒否の禁止・・・正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒否はいたしません。
- (3) 居宅サービス計画の作成
 - ・ 居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者のご家庭を訪問して、利用者が有する能力や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します。
 - ・ 介護給付等対象サービス以外の必要な保健・医療・福祉サービス、当該地域の住民により自発的な活動によるサービス等の利用が、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮します。
 - ・ 介護支援専門員は、前項に定める課題の把握については、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に対し面接して行うものとする。この際、面接の趣旨を十分に利用者及び家族に対し説明し、理解を得るものとする。
 - ・ 居宅サービス計画へ位置づける介護給付対象のサービス事業者選定については、担当の介護支援専門員に対し、複数の事業者の紹介を求めることができます。また、居宅サービス計画に位置づけたサービス事業者の選定理由について、その説明を求めることができます。
 - ・ 利用者に提供すべきサービスの目標及びその達成時期、サービスを提供する上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。
 - ・ 居宅サービス計画へ訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを導入する際は、当該医療サービスに係る主治医等の指示が必要です。利用者の同意を得て主治医等に対して意見を求め、意見を求めた医師等に対してケアプランを交付します。医療サービス以外の指定居宅サービス等が必要な場合は当該指定居宅サービス等に係る主治医等の医学的観点からの留意事項が示されているときは、これを尊重します。
 - ・ 利用者の意思決定に基づき、一部の福祉用具について福祉用具貸与又は販売を選択できることとし、介護支援専門員や福祉用具相談員は、貸与又は販売を選択できることについて十分な説明を行い、選択に当たっての必要な情報提供及び、医師や専門職の意見、利用者の身体状況等を踏まえた提案を行います。
 - ・ 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、利用者のその趣旨（指定に係る居宅サービスの種類については、その

変更の申請ができることを含む。)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ます。

(4) 居宅サービス計画の説明・同意及び交付

- ・ 居宅サービス計画に基づいた指定居宅サービス等の提供について、保険給付の対象となるか否かを区分し、その種類、内容、利用料等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たうえで交付いたします。

(5) 居宅サービス事業者との連絡調整及びモニタリングの実施（居宅サービス計画の変更）

- ・ 利用者・ご家族の同意を得た居宅サービス計画をサービス事業所へ交付いたします。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いながら、居宅サービス計画の実施状況により、利用者の必要に応じた居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

- ・ 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把握した利用者の状態等について主治医の医師等に必要な情報伝達を行います。

＊介護支援専門員は、特段の事情がない限り、少なくとも月に1回は居宅へ訪問します。ただしサービス担当者会議等において、次の内容について、主治医、担当者及びその他の関係者の合意を得ている場合は、テレビ電話などを活用したオンライン面談を実施できるものとします。

- ・ 利用者の状態が安定していること。
- ・ 利用者がテレビ電話等を介して、家族のサポートを受けて意思疎通ができること。
- ・ 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等との連携により情報を収集すること。
- ・ 少なくとも2ヶ月に1回は利用者の居宅を訪問すること。

(6) サービス提供困難時の対応・・・事業の実施地域によっては、自ら適切な指定居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合は、他の指定居宅介護支援事業所の紹介その他の必要な措置を行う場合があります。

(7) 受給資格等の確認・・・指定居宅介護支援の提供を求められた場合には、その人の提示する被保険者証（資格者証を含む）、介護保険負担割合証によって、被保険者資格、要介護認定又は要支援認定の有無及び要介護認定等の有効期間、利用者負担割合を確認させていただきます

(8) 要介護認定申請に係る援助・・・指定居宅介護支援の提供に際し、要介護認定等の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合は、利用申込者の意思を踏まえて要介護認定の申請の援助を行います。

要介護認定等の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定等の有効期間の満了の1ヶ月前には行われるよう、必要な援助を行います。

(9) 特定事業所加算（Ⅰ）の算定・・・当事業所は、公正中立性を確保し、サービス提供主体からも実質的に独立した事業所であり、常勤かつ専従の主任介護支援専門員及び介護支援専門員を配置しております。また、以下のような体制を確保することで、特定事業所加算（Ⅰ）を算定いたします。

- ①主任介護支援専門員を管理者として配置します。（2名以上配置）
- ②常勤かつ専従の介護支援専門員を3名以上配置します。
- ③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に開催します。
- ④24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します。

- ⑤要介護 3、要介護 4 および要介護 5 の利用者を全体の 4 割以上担当致します。
- ⑥所属する介護支援専門員を計画的に研修（虐待防止、身体拘束、認知症ケア、感染症、ハラスメント等）へ派遣し、資質の向上を図ります。
- ⑦地域包括支援センターから支援困難ケースの紹介があった場合は積極的に連携し、アセスメントや担当者会議等を行なった上で適切な居宅介護支援を提供します。
- 地域包括支援センター等が実施する地域ケア会議、事例検討会へ参加します。
- ⑧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、研修等に参加します。
- ⑨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ません。
- ⑩事業所において指定居宅介護支援を行う利用者数（介護支援専門員一人当たり 4 5 名未満）とし、利用者や家族が抱えている課題を分析し必要な支援をケアマネジメントします。
- ⑪ケアマネジメントの基礎技術に関する実習等の協力体制を確保し、研修主体より要請があった場合は、研修の受入を積極的に行います。
- ⑫他法人等が運営する居宅介護支援事業者と共同の事例検討会・研究会等を実施し地域のケアマネジメント機能を向上させる取り組みを行います。
- ⑬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居宅サービス計画書を作成します。
- （10）その他の加算について・・・病院・診療所、介護保険施設、小規模多機能型居宅介護事業所との適切な連携に対する評価等、厚生労働大臣が定める基準に適合する場合について、それぞれの加算を算定いたします。
- （11）病院・診療所、介護保険施設、小規模多機能型居宅介護事業所との連携について・・・病院・又は診療所等と連携し、入院時や退院・退所時に必要な情報共有等を行ないます。介護保険施設等から退院又は退所しようとする場合には、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います。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場合又は利用者が介護保険施設・小規模多機能居宅介護事業所等の入所又は利用を希望する場合には、介護保険施設等への紹介と必要な情報提供、その他の便宜を図ります。なお、利用者が病院または診療所へ入院する必要がある場合は、担当の介護支援専門員の氏名、連絡先を病院または診療所へお伝え下さい。
- （12）介護支援専門員身分証明書の提示・・・介護支援専門員には、常時身分証明書を携行させ、初回訪問時又は身分を証する書類を求められたときは、これを提示いたします。
- （13）利益收受の禁止・・・公正中立を図るため、特定のサービス事業所への不当な利益誘導は行いません。また、サービス事業所及び利用者・家族からの金品等の利益を受け取りません。

7. 利用料（法定給付）及びその他の費用（一ヶ月あたり）

区 分	要介護 1 または要介護 2	要介護 3, 要介護 4, 要介護 5
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 45 名未満の場合	居宅介護支援費 I 10, 860 円	居宅介護支援費 I 14, 110 円

介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 45 名以上 60 名未満の場合において、45 以上の部分	居宅介護支援費Ⅱ 5,440 円	居宅介護支援費Ⅱ 7,040 円
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 60 名以上の場合において、60 以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,260 円	居宅介護支援費Ⅲ 4,220 円

加算の種類	加算の要件	加算額
初回加算	新規利用時／要介護状態区分が 2 区分以上変更された利用者・要支援から要介護に変更になった利用者に対し指定居宅介護支援を提供した場合	3,000 円
入院時情報連携加算（Ⅰ）	利用者が病院等に入院した日のうちに、当該病院等の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合	2,500 円
入院時情報連携加算（Ⅱ）	利用者が病院等に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院等の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合	2,000 円
通院時情報連携加算	利用者が病院等で診察を受ける際、介護支援専門員が同席し医師又は歯科医師と情報連携を行い、それを踏まえてケアマネジメントを行った場合	500 円
緊急時等居宅カンファレンス加算	病院等の求めにより、当該病院等の医師・看護師等と共に居宅訪問、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の調整を行った場合	2,000 円
退院・退所加算	病院・施設等を退院・退所後に、その居宅において居宅サービス等を利用するにあたり、当該病院・施設等の職員と面談し、情報提供を受け、宅サービス計画を作成し、サービス利用の調整を行った場合	
加算（Ⅰ）イ	必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 1 回受けている場合	4,500 円
加算（Ⅰ）ロ	必要な情報の提供をカンファレンスにより 1 回受けている場合	6,000 円
加算（Ⅱ）イ	必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 2 回受けている場合	6,000 円
加算（Ⅱ）ロ	必要な情報の提供を 2 以上受けており、うち 1 回以上はカンファレンス	7,500 円
加算（Ⅲ）	必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 1 回受けている場合	9,000 円

ターミナルケアマネジメント加算	利用者やその家族に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又は家族の意向を把握し、利用者又はその家族の同意を得た上で、訪問により把握した利用者の心身の状態等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業所へ提供した場合	4,000 円
特定事業所医療介護連携加算	退院退所加算にかかる医療機関との連携回数及びターミナルケアマネジメント加算の算定回数が一定の要件を満たし、市に当該加算の算定の届出を行った場合	1,250 円

※介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、ご契約者の自己負担はありません。

※ご契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することが出来ない場合は（法定代理受領でない場合）、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただき、事業者からサービス提供証明書を受け取ります。このサービス提供証明書を、後日保険者の窓口申請しますと全額払い戻しを受けられます。（償還払い）

※必要に応じて、要介護認定申請代行費、記録の謄写費用等の実費をいただく場合があります。

8. 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- （１）虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- （２）利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- （３）その他、虐待防止のために必要な措置

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するものとする。地域包括支援センター等との連携により、心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助をおこなう。

9. 身体拘束に関して

1 事業者は、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、身体的拘束等を行わないこととする。

2 事業者は、前項の身体的拘束等を行う場合には、次に定める必要な措置を行う。

（１）本人やその家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等をできる限り詳細に説明し、十分な理解を得るよう努める。

（２）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急やむを得ない理由を記録する。

（３）緊急やむを得ない場合に該当するかどうかを常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除する。

10. 認知症ケアについて

認知症の理解を更に深めるため、事業所内外の研修に参加し、現場での実践方法を身につけることで、認知症ケア及びサービスの充実に繋げるよう努めるものとする。

1 1. 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実施するものとする。

1 2. 衛生管理

感染症の予防及び蔓延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を整備する。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努めます。

1 3. ハラスメント

事業所は、介護支援専門員等の向上を図るための研修の機会を設けるものとしまた業務態勢を整備する。

1 事業所は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同事案が発生しないための再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また定期的に話し合いの場を設け、現場におけるハラスメント発生状況把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な処置、利用契約の解約等の処置を講じます。

1 4. 苦情の受付について

1 苦情受付の方法

【受付方法】

口頭（対面・電話）、書面（手紙・意見箱）、会議で出た意見

【受付担当】

初期対応：該当職員／責任者：管理者または苦情受付担当者

2 苦情受付～対応手順

- ① 受理：丁寧に傾聴し、受付票に記録
- ② 報告：管理者へ速やかに報告
- ③ 調査：資料・状況・関係者の確認
- ④ 検討：原因分析と改善策検討
- ⑤ 回答：利用者・家族に経過と改善策を説明
- ⑥ 改善・フォロー：実施確認と職員共有

当事業所ご利用相談窓口	窓口担当者 照屋 尚 ご利用時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分 電話及び窓口でご相談下さい。 TEL (098) 833 - 6139
国保連苦情処理相談窓口	那覇市西 3 丁目 14 番地 18 号 TEL (098) 860 - 9026
那覇市役所ちやーがんじゅう課	那覇市泉崎 1 丁目 1 番 1 号 TEL (098) 862 - 9010
浦添市役所 介護保険課	浦添市安波茶 1 丁目 1 番 1 号 TEL (098) 876 - 1234 (代)
沖縄県介護保険広域連合	読谷村比謝缸 55 番地 比謝缸複合施設 2 階 TEL (098) 911 - 7510

1 5. 秘密保持と個人情報の保護

- 1 当事業所の従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対するサービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らしません。
- 2 当事業所は、従業員が退職後も在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- 3 当事業所は、利用者の家族の個人情報を用いる場合は、利用者家族の代表者からの同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者又は利用者の家族の個人情報を用いませぬ。
- 4 当事業所は、業務を実施する上で正当な理由がある場合には、利用者の個人情報を用いることができる事とします。
 - (1) 個人情報の利用期間は、介護サービスの提供に必要な期間及び契約期間に準じます。
 - (2) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に係る目的以外に決して使用しません。
 - (3) 当事業所は、利用者に対する介護支援サービスの提供に際して作成した記録、書類を完了日より 5 年間保存します。利用者又は利用者の家族に対し、いつでも保管する利用者に関する記録、書類の閲覧、謄写に応じます。但し謄写の実費を請求することがあります。
- 5 個人情報の利用目的は以下の通りとします。
 - (1) 介護保険における要介護認定の申請、更新及び変更、及び介護保険請求事務。
 - (2) 利用者に関わる介護計画(ケアプラン)を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供。
 - (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体(保険者)及びその他社会福祉団体等との連絡調整。
 - (4) 利用者が、医療サービスの利用を求めている場合及び主治医等の意見を求める必要のある場合。
 - (5) 行政からの求めがあった場合。
 - (6) 損害賠償保険などの係る保険会社等への相談又は届出等
 - (7) 当事業所で行われる学生の実習等への協力。
 - (8) 利用する介護サービス事業所内での会議等。

1 6. 事故発生時の対応

利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、保険者、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅サービス事業者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。

利用者に対して、居宅介護支援を提供したことにより損害賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

私は、本書面に基づいて当該担当職員（ ）から上記重要事項及びサービス利用割合等の説明を受けました。特に太字・下線の事項について、口頭にて説明を受け内容に同意しました。

令和 年 月 日

※ 利用者 住 所 _____

氏 名 _____

※ 家族代表 住 所 _____

氏 名 _____ 続 柄 _____

※ 代 理 人 住 所 _____

氏 名 _____ 続 柄 _____