

指定居宅介護支援重要事項説明書

1. 東通村保健福祉センター居宅介護支援事業所の概要

(1) 提供できる居宅サービスの種類と地域

事業所名	公益社団法人地域医療振興協会 東通村保健福祉センター
所在地	青森県下北郡東通村大字砂子又字里17番地2
電話番号	営業時間内 0175-28-5600 営業時間外 080-9258-0112
FAX番号	0175-48-2510
指定事業所番号	0272600016
管理者	稲葉 志津子
サービス提供地域	東通村 ※左記地域以外にお住まいの方で、ご希望の方はご相談下さい。

(2) 当事業所の職員体制

職名	基礎資格	常勤			合計	業務内容
		専任	兼務	兼務業務		
管理者	介護福祉士		1名	主任介護 支援専門員	1名	従業者及び業務の管理
主任介護 支援専門員	介護福祉士		1名	居宅介護支援 事業所管理者	1名	居宅サービス計画の 作成、モニタリング、 評価、相談・連絡調整 等
介護支援専門員	介護福祉士	2名			2名	
事務員			1名	介護予防支援事務	1名	各種書類作成、 記録入力、雑務等

(3) サービスの提供時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	午前8時15分～午後5時15分 夜間、休日とも電話等により相談に対応いたします。
休業日	土曜日、日曜日、祝日及び12月29日～1月3日

2. 運営の方針

- (1) 東通村保健福祉センター（以下、「センター」という。）は、利用者が自ら要介護状態になることを予防し、できる限りその居宅で自立した日常生活を送ることができるよう支援します。
- (2) 利用者の心身の状況や環境に応じ、利用者自身の自立に向けて設定された目標を達成するために、適切な居宅介護支援サービス等（以下、「サービス」という。）が総合的に、かつ効率的に利用できるよう支援します。
- (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、提供されるサービスの種類及び事業所が不当に偏ることのないよう、公正中立に支援します。
- (4) 行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス、地域での活動を行う者等との連携に努めます。

3. サービスの内容

(1) アセスメントの実施

利用者宅を訪問し、利用者及びその家族の面接により情報を収集し、解決すべき課題を分析します。

※アセスメントとは、利用者の心身の状況、生活環境及び援助の必要性を把握するための状態確認を行うことをいう。

(2) 居宅サービス計画（以下、「ケアプラン」という。）の作成

利用者の生活の目標、それを達成するための具体的な支援、達成時期及びサービスを提供する上での留意点を盛り込み、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を含む）が包括的に提供されるよう、ケアプランを作成します。

利用者は、ケアプランに位置付けるサービス事業者について、「複数の事業所の情報提供」及び「事業所の選定理由の説明」を求めることができます。

(3) サービス担当者会議の開催

センターで作成したケアプランの内容について、利用者、その家族及びサービス事業所の担当者から意見を求め、情報を共有した上でケアプランを協議します。

決定したケアプランを利用者及びその家族から同意を得て文書で交付します。

(4) モニタリング、評価

担当者は、特段の事情がない限り少なくとも1ヶ月に1回、利用者の居宅を訪問し利用者及びその家族と面接を行います。

やむを得ない事情により面接が実施できない場合には、電話等により利用者の状況及びサービス提供状況を確認しその内容を記録します。

また、ケアプランに位置付けた期間の終了時又は利用者の心身の状況や生活環境等に著しい変化があった場合には、目標達成状況の評価を行い、必要に応じてケアプランの見直しを行います。

※モニタリングとは、サービスの利用状況や利用者の状況を確認し、ケアプランが適切に行われているかを把握することをいう。

(5) 給付管理業務

ケアプラン作成後、毎月給付管理票を作成し、青森県国民健康保険団体連合会に提出します。

(6) 日常の相談、連絡調整

担当者は、利用者からの生活上の相談に応じ、サービス提供事業所との連絡調整を随時行います。

(7) 主治の医師、医療機関等との連携

利用者の主治の医師又は関係医療機関との間において、利用者の疾患に対する対応を円滑に行うため、疾患に関する情報について必要に応じて連絡を取り、情報提供を行います。

(8) その他

居宅介護支援に必要な支援を行います。

4. 利用料金

(1) 要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額支給されますので自己負担はありません。

(2) 居宅介護支援に係る費用

①居宅介護支援費（基本報酬）

要介護1、2 10,860円/月

要介護3、4、5 14,110円/月

②特別地域加算 基本報酬の15%を加算/月

厚生労働大臣が定める地域に居住する方へ加算されます。

③特定事業所加算（Ⅲ） 3,230円/月

専門性の高い人材を配置し、質の高いケアマネジメントを提供するとともに、地域全体のケアマネジメントの質の向上に資する事業所を評価する加算です。

④初回加算 3,000円/月

新規にケアプランを作成した場合、要支援者が要介護認定を受けた場合及び要介護状態区分が2区分以上変更された場合に算定します。

⑤入院時情報連携加算

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、当該病院又は診療所の職員に対して利用者に係る必要な情報を提供した場合に算定します。

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、利用者に係る必要な情報を提供した場合に算定します。

⑥退院・退所加算

病院若しくは診療所に入院していた方又は介護保険施設等に入所していた方が、退院又は退所し、居宅においてサービス又は地域密着型サービスを利用する場合に、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提供を受けた上で、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に算定します。

退院・退所加算（Ⅰ）イ 4,500円/回 情報提供がカンファレンス以外の方法により1回提供

退院・退所加算（Ⅰ）ロ 6,000円/回 情報提供がカンファレンスにより1回提供

退院・退所加算（Ⅱ）イ 6,000円/回 情報提供がカンファレンス以外の方法により2回提供

退院・退所加算（Ⅱ）ロ 7,500円/回 情報提供がカンファレンスにより2回提供

退院・退所加算（Ⅲ） 9,000円/回 情報提供がカンファレンスにより3回提供

⑦ターミナルケアマネジメント加算 4,000円/月

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、利用者又はその家族の同意を得て、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供をした場合に算定します。

- ⑧中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算 基本報酬＋特別地域加算の5%を加算／月
厚生労働大臣が定める地域に居住する方で、通常の事業の実施地域を越えて、サービスを提供した場合に算定します。
- ⑨通院時情報連携加算 500円／月
利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師等の診察を受ける時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利用者の心身の状況や生活環境等の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利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、ケアプランに記録した場合に算定します。
- ⑩介護職員等処遇改善加算 総単位数（基本報酬＋当加算以外の加算の合計）の2.1%を加算／月
介護現場における人材の確保及び定着を図るため、従業者の賃金改善や職場環境の整備を目的とする加算です。
- ⑪看取り期におけるサービス利用前の相談・調整等に係る算定
介護支援専門員が、利用者の退院時等にサービスの利用を想定したケアマネジメント業務を行ったものの、利用者の死亡等により実際のサービス利用に至らなかった場合であっても、必要なケアマネジメント業務及び給付管理に係る準備が適切に行われ、記録等により実績が確認できるときは、介護保険サービスが提供された場合と同等に取扱い、居宅介護支援費の基本報酬を算定します。
- (3) サービス提供地域を越える地域に訪問等を行う場合、交通費を実費でいただく場合があります。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ①要介護認定結果が村から通知されましたら、居宅サービス計画作成依頼届出書に必要事項をご記入の上、村役場へ提出してください。
- ②利用者からの依頼により自宅等を訪問し、アセスメントを行った上でケアプランを作成します。

(2) サービスの終了

- ①利用者の都合でサービスを終了する場合
口頭又は文書でお申し出くださればいつでも解約できます。
- ②センターの都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、他の居宅介護支援事業者を紹介します。
- ③自動終了
以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します。
 - ・利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援1、要支援2と認定された場合
 - ・利用者が亡くなられた場合
- ④その他
利用者及びその家族等がセンターや従業者に対し、本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより即座にサービスを終了する場合があります。

6. 事故発生時の対応

- (1) サービスの提供中に事故等があった場合、主治医、救急隊、家族及びサービス事業所等へ連絡します。
- (2) 事故の状況並びに事故発生時に講じた措置について記録するとともに、原因の究明及び再発防止策を講じます。
- (3) 事業所の支援業務により、利用者に対し賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償します。（当事業所は、保険会社と損害賠償契約を結んでいます。）

7. 感染症及び災害発生時の対応

- (1) 感染症予防について、以下の対策を講じます。
 - ①事業所における感染症及び食中毒の予防並びにまん延防止のための指針を整備します。
 - ②感染症予防のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。
- (2) 感染症や災害が発生した場合においてもサービスを継続できるよう、業務継続計画を策定し、有事に備えた対策を講じています。
- (3) 感染症や災害の発生により、利用者及び従業者の安全が確保できない場合には、訪問を中止することがあります。その際は、電話若しくはメール等電磁的手段により利用者へ連絡します。

8. 高齢者の人権擁護

(1) 虐待の防止

- ①虐待の防止に関する対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、虐待防止のための指針を整備します。
- ②従業者に対し、虐待の防止のための研修会を年1回以上実施します。
- ③サービス提供中に、養護者又はサービス提供事業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には、速やかに東通村健康福祉課へ通報します。

(2) 身体拘束等の禁止

利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

また、身体拘束等の適正化を図るため、以下の措置を講じます。

- ①身体拘束等の適正化に関する対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、指針を整備します。
- ②従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

9. ハラスメントの防止

(1) センターは、適切なサービスの提供を確保するため、職場におけるハラスメントの防止に取り組んでいます。

(2) 職場におけるハラスメントについて

性的な言動又は職務上の地位や人間関係等の優越的な関係を背景として行われ、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動（いわゆるパワーハラスメント）により、従業者の就業環境が害されることのないよう、就業規則及び各種マニュアル等において、基本指針及び行動規範を定めるとともに、相談窓口の設置、職員研修の実施等、必要な措置を講じています。

(3) 利用者又はその家族等によるハラスメントについて（下記、具体例参照）

- ① 社会通念上相当な範囲を超え、従業者の就業環境を害するおそれのある行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
- ② 従業者に対する性的な言動等（いわゆるセクシャルハラスメント）については、固くこれを禁止します。
- ③ 前号に該当する行為が認められた場合には、従業者の安全確保及び円滑なサービス提供の観点から、センターとして複数名での対応及びサービス提供方法の見直し等、必要な措置を講じることがあります。

(4) サービスに関する正当なご意見、ご要望又は苦情については、従来どおり誠意をもって対応します。

<具体例>

(1) 契約内容や制度の範囲を超える要求

- ・契約に含まれていないサービスの要求
- ・介護保険制度上又は法令上提供できない行為（医療行為等）の要求
- ・従業者への私的な用事（買い物・送迎・家事等）の依頼

(2) 不合理な量・頻度・時間を伴う要求

- ・営業時間外（深夜・早朝）の対応要求
- ・長時間にわたる説明や謝罪の要求
- ・同一内容の繰り返し要求
- ・従業者を長時間拘束し業務に支障をきたす行為

(3) 従業者の人格や尊厳を損なう言動

- ・暴言、威圧的又は高圧的な言動
- ・土下座や過剰な謝罪の強要
- ・従業者の個人情報に関する不当な要求
- ・合理的理由のない従業者交代・排除の要求

(4) 不当な特別扱いや金銭・物品の要求

- ・優先的又は特別な対応の要求
- ・従業者への金銭・物品の贈与又は受領の強要

(5) セクシャルハラスメントに該当する行為

- ・身体への不必要な接触
- ・性的な冗談及び発言、しつこい個人的関係の要求
- ・その他、従業者が不快に感じる性的な言動

(6) その他、業務の円滑な遂行を妨げる行為

- ・SNS等での公開・拡散を示唆した要求
- ・「責任者を出せ」「上に言う」等の執拗な圧力

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。内容及び状況に応じて、同様の対応を行う場合があります。

10. ICTの活用

(1) 利用者やその家族との連絡のため、Eメールやショートメール等を活用します。

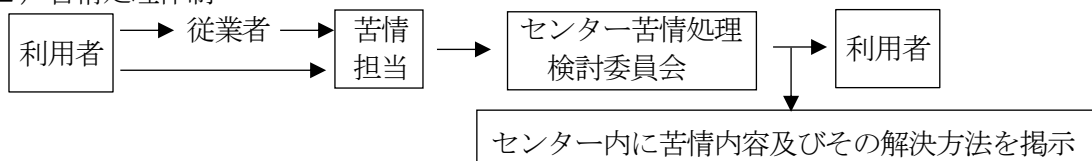
- (2) 医療・介護用SNSを活用し、サービス事業者との連携を密に行います。
- (3) 居宅サービス計画の円滑な作成及び関係サービス事業所との連携を目的として、国が整備したケアプランデータ連携システム等を活用し、必要な範囲で利用者の個人情報を電磁的に共有することがあります。なお、個人情報の取り扱いについては、介護保険法及び関係法令を遵守し、当事業所の個人情報保護方針に基づき、適切に管理します。

1 1. 相談窓口、苦情対応

(1) 当センターの相談・苦情窓口

連絡先	電 話 0175-28-5600 FAX 0175-48-2510
担当者	管理者 稲葉 志津子
対応日	月～金曜日（ただし、祝日及び12月29日から1月3日を除く）
対応時間	午前8時30分～午後5時15分まで

(2) 苦情処理体制



(3) センター以外の相談・苦情窓口

- ・東通村健康福祉課 電話0175-28-5800
- ・青森県国民健康保険団体連合会 介護保険苦情相談窓口 電話017-723-1301(直通)

1 2. 介護支援専門員は、その業務に関して、利用者又はその家族から金品その他の謝礼を受け取ることはありません。

個人情報使用の同意について

1. 使用目的

- (1) 居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議及び担当者等との連絡調整等において必要な場合
- (2) 介護保険施設に入所することに伴う情報の提供
- (3) 事故発生時及びケアプラン点検等における行政機関等への報告に使用する場合
- (4) 法定研修等の実習生の受入れに使用する場合
- (5) 居宅サービス計画書、サービス提供票等の作成及び関係事業所との情報共有を円滑に行うため、国が整備したケアプランデータ連携システム等のＩＣＴを活用する場合

2. 個人情報を利用する範囲

- (1) 居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所等
- (2) 居宅サービス計画に基づきサービス担当者会議等に参加する介護支援専門員及び介護サービス事業者
- (3) 医療機関（体調不良又はケガ等により診療を受けることとなった場合、又は医療上必要がある場合）

3. 使用する条件(介護サービス事業者の責務)

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとします。また、個人情報の提供にあたっては、書面・電磁的記録を問わず、関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。
- (2) 個人情報を使用した会議については、出席者及び個人情報の利用内容等その経過を記録します。
- (3) サービスの提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する個人情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (4) 個人情報が記載又は記録された介護サービス事業者等の諸記録は、文書又は電磁的記録により適切に保存します。また、利用者から求めがあった場合には、関係法令に基づき文書で交付します。