ケアプランの作成に関して

灘の浜指定居宅介護支援事業所 からのお知らせ

(重要事項説明書)

灘の浜指定居宅介護支援事業所

灘の浜指定居宅介護支援事業所からのお知らせ

(重要事項説明書)

灘の浜指定居宅介護支援事業所
所長 伊豆原 智之
管理者 鷺尾 良子

このたびは、私ども「灘の浜指定居宅介護支援事業所」に居宅介護支援（ケアプラン）のご相談をいただきましてありがとうございます。

当事業所は、社会福祉法人「博由社」が経営しております、特別養護老人ホーム「ハピータウンKOBÉ」を事業母体とした高齢者介護の総合施設「灘の浜高齢者介護支援センター」が、介護保険制度に対応して開設した居宅介護支援事業所（えがおの窓口）です。

今回ご相談いただきました、介護保険制度のサービス利用につきまして、介護保険法に基づき要介護認定および要支援認定を受けられた方に、実際にどのようなサービスをどのような形で受けていただくかを、ご本人ならびにご家族のご意向を承り、主治医の先生や関係者の方にもご相談しながら居宅サービス計画（ケアプラン）を作成する必要があります。

私どもは、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するにあたり、運営規定等を遵守し、誠実に対応いたします。

つきましては、指定居宅介護支援事業者としての運営規定、苦情処理体制、他事業者との連携等の概要をお示しし、ご説明させていただきますので、ご確認くださいますようお願いいたします。

また、ご不明な点などがございましたら、遠慮なくご質問ください。

○お示しする内容

1、指定居宅介護支援事業者としての運営規定の概要

- ・事業所の名称等
- ・事業の目的
- ・運営の方針
- ・職員の体制等
- ・営業日等
- ・居宅介護支援の内容等
- ・その他運営に関する留意事項

2、苦情処理についての対応

3、他事業者等との連携について

「灘の浜指定居宅介護支援事業所」運営規定の概要

〔事業所の名称等〕

名 称	灘の浜指定居宅介護支援事業所
指定番号	2870200116
所 在 地	神戸市灘区摩耶海岸通2丁目3番9号
電 話	078(803)3022、代078(803)3619
F A X	078(803)3033

同一法人で実施している、その他の事業

指定介護老人福祉施設	} 特別養護老人ホーム ハッピータウンKOBÉ (指定番号：2870200280)
短期入所生活介護（併設）	

通所介護(通常規模)	灘の浜高齢者介護支援センター (指定番号：2870200397)
------------	-------------------------------------

訪問介護	灘の浜ヘルパーステーション (指定番号：2870201502)
------	------------------------------------

※ 上記各事業は介護予防サービスにも対応します。

地域包括支援センター	灘の浜高齢者介護支援センター (西灘あんしんすこやかセンター)
------------	------------------------------------

〔事業の目的〕

灘の浜指定居宅介護支援事業所は、介護保険制度のもとで要介護状態に認定された高齢者（以下「利用者」という）に対して、介護支援専門員(ケアマネジャー)が利用者およびその家族の意向をくみながら、その居宅生活を継続できるよう支援するために、利用する介護サービス等の種類および内容を検討し、他の支援提供者等にも相談しながら居宅サービス計画（ケアプラン）を作成します。居宅サービス計画に基づき、各種サービスが確実に利用できるよう連絡調整を図るとともに、その他の便宜の提供を行いません。また、利用者およびその家族が介護保険施設のサービス利用を希望する場合は、介護保健施設の紹介等の便宜を図ることを目的として事業を行いません。

〔運営の方針〕

- ①利用者が要介護状態等になった場合でも、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居宅介護支援を行いません。

- 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福祉のサービスを、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計画します。
- ③利用者の意思と人格を尊重し、つねに利用者の立場にたって、利用者に提供される居宅サービス等が、特定の種類または特定の事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に支援を行ないます。
 当事業所の居宅サービス計画に位置つけられた、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者によって提供されたものが占める割合につき説明を行い、理解を得るよう努めていきます。
- ④利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能です。また当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能です。
- ⑤事業の実施にあたっては、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保健施設や地域の保健医療施設、関係の行政機関とも連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます

〔職員の職種・人員および職務内容〕

職種	人数	職務内容
管理者	1名	事業所の従業者を指導監督し、適切な事業の運営が行なわれるよう総括する。
介護支援専門員 (ケアマネジャー)	5名	要介護状態等にある利用者からの相談に応じ、その心身の状況や環境等に応じて、居宅サービスまたは施設サービスが適切に利用できるように、居宅サービス計画を作成するとともに、サービスが確保されるようサービス提供事業者等の連絡調整とサービスの評価と管理を行ないます。
認定調査員	2名	あんしんすこやかセンター担当圏域の更新等の認定調査を行います。
給付管理及び 請求事務職員	1名	介護支援専門員の給付管理業務を補佐し、国民健康保険団体連合会への請求事務を行なう。

〔営業日および営業時間〕

営業日：原則として月曜日から土曜日までです。

（12月30日～1月3日は除きます）

営業時間：午前9時から午後6時までです。

〔居宅介護支援の内容と提供方法および利用料等〕

①利用者の相談を受ける場所

- 事業所内、相談カウンターおよび相談室
- 利用者が希望される場合、利用者宅

②サービス計画作成のために使用する課題分析票

- 居宅サービス計画ガイドラインに沿った内容を作成します。

③介護支援専門員の居宅訪問頻度等

- サービス計画の原案の内容を利用者・家族に説明し、文書にて利用者・家族の同意を得て利用者及びサービス担当者に交付します。
- 原則として1ヶ月に1度は訪問し、サービスの提供状況の確認を行いません。
- 利用者の希望や、介護支援専門員が必要と認めた場合は随時訪問します。
- 原則として要介護認定等の更新・変更等の申請の時期には、関係者によるサービス担当者会議を開催します。開催が困難な場合やサービス計画に大きな変更がない場合には、書類の確認等で担当者会議に代える場合もあります。
- 但し、利用者様の状態が安定し、意思疎通ができる、他のサービス事業者との連携により情報収集できれば、通信機器を活用したモニタリングが可能となる。その場合でも、2ヶ月に1度は訪問させて頂き確認を行います。
- その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います

④利用料等

- 居宅介護支援の利用料金は、1ヶ月あたり

i 事業所の平均担当件数が 45 件ケース未満の場合

- 要介護 1・2 ¥11,772
- 要介護 3～5 ¥15,295

(※当事業所は、原則上記の体制をとります。)

ii 事業所の平均担当件数が 45 件以上 60 件ケース未満の場合

- 要介護 1・2 ¥5,896
- 要介護 3～5 ¥7,631

iii 事業所の平均担当件数が 60 件以上ケース以上の場合

- 要介護 1・2 ¥3,533
- 要介護 3～5 ¥4,574

- ii・iii については 45 件を超えた件数にのみ適用されます。

※利用者の契約日の古いものから順に数えて算定

- 上記③に上げられた訪問等の業務を 1ヶ月間行なわない場合所定単位数の 100 分の 50 相当減算

- 要介護 1・2 ¥5,886
- 要介護 3～5 ¥7,647

- 上記③に上げられた訪問等の業務を 2ヶ月以上行なわない場合
- 所定単位数は算定しない。

- 事業所の担当ケアプランのうち正当な理由なく、特定の事業所の 80%を超える場合に減算する。¥2,140 減じるものとします。

- 要介護 1～2 ¥9,632
- 要介護 3～5 ¥13,155

⑤〔看取り期におけるサービス利用、相談に関して〕

退院時等にケアマネジメントの一連の業務を行ったもののお亡くなりによりサービス利用の実績がない場合、居宅介護支援費算定可能となります。

【加算】

	加算	単位数	加算額	内容・回数等
要介護度による区分なし	初回加算	300	¥3,252	新規に居宅サービス計画を作成する場合、要支援者が要介護認定を受けた場合、要介護状態が2区分以上変更された場合等に居宅サービス計画を作成する場合
	入院時情報連携加算Ⅰ	250	¥2,710	入院した日のうちに病院等職員に必要な情報を提供した場合
	入院時情報連携加算Ⅱ	200	¥2,168	入院後翌日又は翌々日に病院等職員に必要な情報提供をした場合
	退院・退所可算,			退院・退所後の在宅生活への移行に向けた医療機関等との連携促進
		退院退所加算Ⅰ		退院退所加算Ⅱ
	連携1回 (イ)	450	¥4,878	600 ¥6,504
	連携2回 (ロ)	600	¥6,504	750 ¥8,130
	連携3回		×	900 ¥9,756
	通院時情報連携加算	50	¥542	医療機関で医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し情報連携行い、情報提供を踏まえて居宅サービス計画記録の場合。1月に1回を限度とする
	小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	300	¥3,252	小規模多機能型居宅介護の利用を開始する際に、必要な情報提供を作成する場合
	特定事業所加算(Ⅰ)	519	¥5,625	常勤の介護支援専門員(総数3~5人)主任1名もしくは2名以上・介護支援専門員2名もしくは3名以上を配置 常勤1名以上、非常勤1名以上(A)配置 24時間連絡体制を確保、利用者の情報・伝達等目的とした定期的な会議・計画的な研修の実施・地域包括との連携・困難事例の支援の提供。特定事業所集中減算適応を受けていない・利用者数が介護支援専門員一人あたり45名未満である(介護支援費Ⅰ) 介護支援専門員実務研修への協力体制確保 他法人が運営する共同研修、検討会を実施
	特定事業所加算(Ⅱ)	421	¥4,563	
	特定事業所加算(Ⅲ)	323	¥3,501	
	特定事業所加算(A)	114	¥1,235	

			<ul style="list-style-type: none"> ・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）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。 ・児童、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、研修会への参加。 要介護状態区分が介護3以上の占める割合が100分の40以上（算定要件Iのみ） 厚生労働大臣が定める基準に適合する場合
特定事業所医療介護連携加算	125	¥1355	特定事業所加算を算定しており医療機関と総合的な連携や看取りへの対応の状況を要件とする場合 前々年度の3月～前年度2月までにターミナルケアマネジメント加算を15回以上算定していること。
緊急時等居宅カンファレンス加算	200	¥2,168	病院等の求めにより、病院などの職員と居宅を訪問しカンファレンスを行いサービス等の利用調整をした場合
ターミナルケアマネジメント加算	400	¥4336	週末期の医療やケアの方針に関する当該利用者、家族の意向把握した上で死亡日及び前14日以内に2日以上訪問し居宅サービスを提供した場合
<ul style="list-style-type: none"> ・小規模多機能型居宅介護事業所連携加算 ・看護小規模多機能型居宅介護事業所連携加算 	300	¥3,252	利用者がサービスの利用を開始する際に、必要な情報を提供する場合

*ただし、居宅介護支援における保険給付が10割であるため、原則、利用者負担はありません

尚、保険料の滞納等により罰則規定の適用を受けておられる場合には、上記金額をいただきますのでご了承ください。（罰則規定が解除された後、区役所に届け出ると返金できます。）

⑥〔同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント〕

居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又は同一の建物に居住する利用者。

1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物（上記を除く。）に居住する利用者に関しては所定単位数の95%を算定する。

⑦通常の事業実施地域（神戸市灘区内の灘南通、船寺通、都通、味泥町、灘浜町、岩屋北町、岩屋中町、岩屋南町、摩耶海岸通、摩耶埠頭）を越えて行なう居宅介護支援業務に要した交通費は実費を徴収します。自動車を利用した場合は1回につき次の額を徴収できるものとします。

事業所から片道 5km未満	500円
事業所から片道 5km以上10km未満	800円
事業所から片道 10km以上5km増す毎に	100円加算
タクシーを利用した場合	実費

- その他の費用徴収が必要になった場合には、その都度ご相談のうえ、文書にて同意を得たものに関して費用を徴収し、領収書を発行します。

⑧〔秘密保持〕

介護支援専門員ならびに他の職員は、業務上知り得た利用者またはその家族の個人情報、職務での必要以外に決して口外しません。業務上必要な場合でも、事前に個人情報の使用の同意を文書で受け、必要最小限の使用を心がけます。（このことは、契約終了後、また当該職員が退職した後も法的に拘束されます）

⑨〔その他運営に関する留意事項〕

居宅介護支援事業の社会的使命を十分に認識し、職員の資質の向上を図るために研究、研修の機会を設け、また、業務体制を整備します。

⑩〔サービス・契約の終了〕

- 利用者の都合でサービスを終了する場合。
- 事業所の都合でサービスを終了する場合（事業所の廃業及び、人員不足等やむを得ない事情）
- 自動終了（施設入所・要介護から要支援・自立・非該当認定）
一時的に短期間の施設入所は除く
- 利用者がお亡くなりになられたとき
- 利用者、家族等の行動が介護支援専門員の生命・身体・健康に重大な影響を及ぼす恐れがある、ハラスメント行為に該当するとみなされる場合。

⑪〔事業者の責任にならない事由によるサービス実施不能〕

地震、噴火等の天災、台風等による警報が発令された場合、感染症等の蔓延に伴い、行政の指示があった場合、その他自己の責に帰すべからず事由によりサービスが実施できなくなった場合は契約者に対して当該サービスを提供する義務を負いません。

⑫〔虐待の防止のための措置〕

虐待の防止の指針に基づき対策を行います。

（虐待防止検討委員会の開催・指針の整備・研修の実施・担当者の配置等）

虐待の発生又は、その再発を防止するための対策を講じるため

ハラスメント等のストレス対策に関する研修も行っていきます。

虐待の発生又は、再発を防止するための取り組みを行い

意識の啓発、虐待を発見時には行政等への通報を行い、ご利用者の安全の確保に努めていきます。

⑬〔身体拘束等の適正化の推進〕

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急をやむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならない。

身体拘束等を行う場合は、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事を義務付けます。

⑭【業務継続計画策定等】

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定していること。

当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずること。

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ってまいります。

⑮【感染衛生等】

「感染症マニュアル」を基に、感染予防に努めています。

- ・従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行っています。
- ・事業者の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めています。
- ・事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次にあげる措置を講じてます。

（１） 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。

（２） 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

（３） 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に（各年1回以上）実施しています。

苦情を処理するために講ずる措置の概要について

1、利用者からの相談・苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

○窓口（連絡先）：灘の浜指定居宅介護支援事業所

TEL 078-803-3022、代078(803)-3619

FAX 078-803-3033

○窓口担当者：鷺尾 良子（管理者）、各担当介護支援専門員

○解決責任者：伊豆原 智之（所長）

時間外または営業日以外は、併設の特別養護老人ホーム「ハピータウンK OBE」もしくは「灘の浜高齢者介護支援センター」の職員が対応し、後日早急に対処します。

また、相談・苦情等への対応は上記担当者のみならず、その他の介護支援専門員でも受け付けますが、責任者は所長である伊豆原 智之とします。

苦情は文書もしくは口頭でも受け付けます。また、苦情のみならず利用者の要望にも答えられるように対応します。

2、円滑かつ迅速に苦情や相談に対応するための体制と手順

○窓口対応

窓口で受けた苦情や相談に関して、受付けた担当者が「苦情受付簿」に相談および苦情の内容と対応内容を記録します。日常生活の些細な件（介護支援専門員やサービス事業者の仲介により解決可能なケース）およびサービス事業者職員の質に関する苦情等については、可能な限り窓口で対応します。ただし、この場合でも必ず管理者ならびに責任者に報告し検印を受けられるようにします。

○緊急サービス担当者会議の開催

居宅サービス契約不履行とみなされるケースについては、管理者の指示により速やかに緊急サービス担当者会議を開催し、対処方法を協議のうえ決定します。協議の決定内容を速やかに利用者・家族に連絡し、計画の変更が必要な場合には、利用者・家族に説明の上、所定の手続きを取ります。

○管理者による対応

費用徴収に関するケースや賠償が必要なケースは管理者が対応します。

また、行政または国民健康保険団体連合会からの指導や助言に対しては、管理者により必要な改善を行いません。管理者はそれらの改善策の立案のために、事業所内で会議を開き職員の意見を求めることができます。

3、苦情があったサービス事業者への対応

○当該サービス事業者の管理者あてに、苦情内容を速やかに報告するとともに、たびかさなる場合は行政窓口に報告します。

4、その他の参考事例

○上記に記載した以外の対応措置については、その都度事業所内で協議し、利用者の立場にたって対応・処理します。

5、苦情処理第三者委員の設置

○事業者に直接苦情を申し立てづらい場合には、苦情処理第三者委員に連絡をする事も出来ます。

中川 徳一郎（監事） 078（858）1500
（神戸航空貨物ターミナル株式会社内）
小松 正和（評議員） 090（4278）2252

三好 登志行（弁護士） 078（918）4188
（佐藤健宗法律事務所内）

6、行政機関等苦情受付機関

国民健康保険団体連合会	神戸市中央区三宮町1丁目9-1-1801 TEL. 078（332）5617 8:45~17:15（平日）
神戸市消費生活センター	神戸市中央区橘通3丁目4-1 TEL. 078（371）1221 9:00~17:00（平日）
神戸市福祉局 監査指導部	神戸市中央区加納町6丁目5-1 TEL. 078（322）6326 8:45~12:00、 13:00~17:30（平日）
養介護施設従業者等による 高齢者虐待通報専用電話 （監査指導部内）	神戸市中央区加納町6丁目5-1 TEL 078（322）6774 受付 8:45~12:00 13:00~17:30（平日）

保険者(関係市区)ならびに保健医療福祉サービスとの連携について

1、保険者(関係市区)ならびに県との連携

- 介護保険制度における要介護認定調査の受託に関して、神戸市福祉局介護保険課および認定事務センター、各区福祉部の担当係と、被保険者の資格等については市民部保険年金医療課介護保険係と連携を持って事業を行ないます。
- 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、速やかに各区の保健福祉部あんしんすこやか係を通じて保険者である神戸市に連絡します。また、当事業所の業務や利用者からの苦情等に関して保険者ならびに兵庫県より質問・紹介・調査があればそれに応じ、協力します。保険者ならびに兵庫県より指導または助言があった場合には、当該指導または助言に従って必要な改善を行ないます。

2、他の保健医療福祉サービスとの連携

- 当事業所は、居宅サービス計画の作成時より、主治医および多様な指定居宅サービス事業者、地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)、介護保険制度以外の保健医療福祉サービスの提供者、ボランティア団体等と連携を持ち、そのサービスの種類や人員、サービスの質と取組み姿勢を把握し、サービス担当者会議への出席等の要請を行ないますが、指令を出す者と受ける者の関係ではなく、利用者を介護支援するための対等な関係を維持しつつ、常に必要な支援態勢がとれる協力関係を結んでいきます。そのために地域のケアネット会議等にも参画し、積極的に連携の維持に努めます。
- 施設サービス利用の要望にも対応できるように、介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護療養病床を持つ病院はもとより有料老人ホームやグループホーム等の施設とも積極的な関係維持に努めます。
- 利用申し込み時において、当事業所でサービス提供が困難な場合には、他の居宅介護支援事業者を紹介します。

3、その他参考事項

- 居宅サービス計画の作成に関して、利用者の情報をサービス提供事業者と共有する必要がある場合、秘密保持の原則から、利用者および家族の承諾を得て、サービス担当者会議等で情報を共有化します。
- 契約事項の問題や事故処理に関して調整がつかない場合、弁護士等の司法機関との連携・協力を得て、可能な限り迅速に対応します。

本重要事項説明書と併せて別冊「契約書」で説明を行い、利用者も説明を受けた内容に承諾したうえで、上記契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が押印のうえ、1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日
(契約(同意署名した)時間) 時 分

利用者 住所 _____

氏名 _____ (印)
電話 _____

上記代理人 (代理人を選定した場合)
住所 _____

氏名 _____ (印)
電話 _____

(立会人) 住所 _____

氏名 _____ (印)
電話 _____

事業者
運営法人 住 所 明石市大久保町大窪2573-16
法人名 社会福祉法人 博由社
代表者 理事長 柏 由 紀 夫 (印)
電 話 078(934)9161

事業者 住 所 神戸市灘区摩耶海岸通2丁目3番9号
事業者名 灘の浜指定居宅介護支援事業所
代表者 管理者 鷺 尾 良 子 (印)
電 話 078(803)3022

本重要事項及び契約書の
説明者 _____ (印)
説明した場所 _____