

# 居宅介護支援事業所 重要事項説明書

## (令和7年4月1日)

居宅介護支援サービスの提供に当たり、当事業所が説明すべき重要事項は次のとおりです。

### 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	社会福祉法人曾於市社会福祉協議会
代表者氏名	会長 山本 ひとみ
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒899-4101 鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1 電話 0986-72-0460 FAX 0986-72-0425
法人設立年月日	平成17年7月1日

### 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) 事業所の所在地等

事業所名称	曾於市社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所
介護保険指定 事業所番号	鹿児島県 第4671600064号
事業所所在地	〒899-8102 鹿児島県曾於市大隅町岩川5718番地1
連絡先 相談担当者名	管理者 鎌田 智洋 連絡先 電話 099-482-4540 ファックス番号 099-482-4575
事業所の通常の 事業の実施地域	通常の事業実施地域として曾於市内とします。

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人曾於市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が開設する曾於市社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、介護保険法の理念に基づき、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、自立した生活を送れるように、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業所は、被保険者が要介護状態等となった場合においても、その利用者が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出来るように配慮して、その支援を行います。</li> <li>② 事業所は、被保険者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思を踏まえ、必要な協力を行う。また、被保険者が申請を行われているか否かを確認し、その支援も行います。</li> <li>③ 事業所は、被保険者の選択により、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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介護計画が提供されるよう配慮し努めます。</li> <li>④ 事業所は市町村等から介護認定調査の委託を受けた場合は、公平、中立、さらに被保険者に対して正しい調査を行い、またその知識を有するよう研鑽に努めます。</li> <li>⑤ 事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスが、特定の事業者に不当に偏することのないよう公平、中立に行います</li> <li>⑥ 事業の運営に当たっては、曾於市（保険者）、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、曾於市社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所</li> </ul>

	<p>介護保険施設、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）に規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取組を行う者等との連携に努めます。</p> <p>⑦ 感染症の予防及びまん延の防止について、事業所は定期的な委員会の開催、指針の整備、定期的な研修の実施、訓練（シミュレーション）等の必要な措置を講じます。</p> <p>⑧ 業務継続に向けた取組の強化について、事業所は感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できるように業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）等の必要な措置を講じます。</p> <p>⑨ 利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、必要な体制の整備を図るとともに、従業者に対し研修を実施する等の取り組みを行います。 （ヤングケアラー、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）</p> <p>⑩ ①～⑨の他「曾於市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を条例等の関係法令に定める内容を遵守し、事業を実施するもの」とします。</p>
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	営業日 月曜日から金曜日までとします。 ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日までを除きます。
営業時間	午前8時30分から午後5時15分までとします。
その他	上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間の連絡体制を確保するものとします。

(4) 事業所の職員体制

管理者	鎌田 智洋	
職	職務内容	職
管理者	事業所を代表し、業務の総括の任務に当たります。 管理者は主任介護支援専門員の資格を有する者とします。	常勤1名 (兼務)
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤1名以上
事務員	事務を行う。	常勤又は非常勤 1名

(5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	利用料 (月額)	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
① 居宅サービス計画の作成 ・居宅介護サービスの担当者の設置 ・居宅サービス事業所等に関する情報の提供 ・利用者の実態把握 (居宅サービス計画ガイドライン方式) ・居宅サービス計画原案の作成 ・居宅サービス計画に対する利用者の同意、交付 ・居宅サービス計画の実施状況の把握 ・必要に応じての居宅サービス計画の変更 ・居宅サービス事業所等との連絡調整	(6) の表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)
② サービスの実施状況の継続的な把握、評価 ・少なくとも1月に1回の利用者の居宅の訪問し、利用者に面談(モニタリング)の実施及び結果の記録 ※別紙記載の要件を満たした場合には、2月に1回の居宅の訪問(モニタリング)実施の場合あり		
③ サービス担当者会議の開催 ・新規に要介護認定を受けた場合 ・要介護更新認定を受けた場合 ・要介護認定区分の変更認定を受けた場合 ・その他必要に応じての開催又は担当者に対する照会にて対応		
④ 給付管理		
⑤ 要介護認定申請に対する協力、援助		
⑥ 相談業務		
⑦ 介護保険施設等への紹介等 ・介護保険施設等への入所、入院に係る援助 ・介護保険施設等から退所、退院に係る援助		
⑧ その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援		
⑨ 介護予防支援事業業務の受託		

(6) 利用料

取扱い件数区分	要介護度区分	
	要介護1・2	要介護3～5
介護支援専門員1人に当りの利用者の数が45人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 1 <b>10,860円</b>	居宅介護支援費Ⅰ 2 <b>14,110円</b>
〃 45人以上60人未満の場合において、45以上の部分	居宅介護支援費Ⅱ 1 <b>5,440円</b>	居宅介護支援費Ⅱ 2 <b>7,040円</b>
〃 60人以上の場合の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 1 <b>3,260円</b>	居宅介護支援費Ⅲ 2 <b>4,220円</b>

※ 当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の50/100又は0/100となります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より2,000円を減額することとなります。

※ 45人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、45件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。

曾於市社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所

- ※ 居宅介護予防費Ⅱの要件について、ケアプランデータ連携システムを活用しかつ事務職員を配置している場合に改めるとともに、45以上60未満から50件以上60未満とします。
- ※ 看取り期におけるサービス利用前の相談や調整等において、モニタリングやサービス担当者会議における検討など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た場合は、居宅介護支援の基本報酬を算定することができます。
- ※ 特別地域加算：厚生労働大臣が定める地域（過疎地域等）に所在する事業所が、サービス提供を行った場合、所定単位数に15/100を乗じた単位数を算定できる。

(7) 加算について

	加 算	加算額	内 容 ・ 回 数 等	
要介護度による区分なし	初 回 加 算	3,000 円/月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新規（又は2か月以上利用が無い）の場合</li> <li>・ 要支援者が要介護認定を受けた場合</li> <li>・ 要介護状態区分が2区分以上変更された場合</li> </ul> 上記の場合で、居宅サービス計画を作成した際に加算されます。	
	通院時情報連携加算	500 円/月	利用者が医療機関で診察を受ける際に同席し、医師等（歯科医師含む）と情報連携を行い、当該情報を踏まえてケアマネジメントを行った際に、1月に1回を限度として加算されます。	
	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、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提供を行った場合に加算されます。
		(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、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提供を行った場合に加算されます。
	退院・退所加算	(Ⅰ)イ	4,500 円/回	利用者が病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設から、退院又は退所するに当たって、病院等の職員から利用者に関する必要な情報の提供（以下「情報提供」という）を、カンファレンス以外の方法で1回得たうえでケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合、入院又は入所期間中につき1回を限度として加算されます。
		(Ⅰ)ロ	6,000 円/回	情報提供を、カンファレンスにより1回得たうえでケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合、入院又は入所期間中につき1回を限度として加算されます。
		(Ⅱ)イ	6,000 円/回	情報提供を、カンファレンス以外の方法で2回以上得たうえでケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合、入院又は入所期間中につき1回を限度として加算されます。
		(Ⅱ)ロ	7,500 円/回	情報提供を2回受けており、内1回以上はカンファレンスにより得たうえでケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合、入院又は入所期間中につき1回を限度として加算されます。
		(Ⅲ)	9,000 円/回	情報提供を3回以上受けており、内1回以上はカンファレンスにより得たうえでケアプランを作

要介護度による区分なし				成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合、入院又は入所期間中につき1回を限度として加算されます。
	特定事業所加算	(I)	5,190円/月	「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を開催すること」「必要に応じて、多様な主体など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すること」「ヤングケアラー、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」等、厚生労働大臣が定める基準に適合する場合に加算されます。
		(II)	4,210円/月	
		(III)	3,230円/月	
		(A)	1,140円/月	
	特定事業所 医療介護連携加算		1,250円/月	上記加算（I）～（III）を算定している場合であって、前々年度の3月から前年度の2月までの間にターミナルケアマネジメント加算を年間15回以上算定している場合に加算されます。
緊急時等居宅 カンファレンス加算		2,000円/月	病院又は診療所の求めにより、病院又は診療所の医師又は看護師等と共に利用者宅を訪問し、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、1月の2回を限度として加算されます。	
ターミナルケアマネジメント加算		4,000円/月	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、同意を得て居宅訪問を死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上実施し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業所に提供した場合加算されます。	

(8) 各種減算

	減算	減算額	内容・回数等
要介護度による区分なし	特定事業所 集中減算	2,000円/月 減算	正当な理由なく、当該事業所において前6カ月間に作成されたケアプランに位置付けられた居宅サービスのうち、特定の事業所の割合が80%以上である場合に減算されます。ただし、当該事業所のケアプラン数が一定数以下である場合等一定の条件を満たす場合を除きます。
	運営基準減算	(I) 50%/月減算	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅サービス計画書の新規作成、要介護更新認定、要介護区分の変更認定の場合において、サービス担当者会議の開催又は担当者に対する照会を行っていない場合</li> <li>・居宅サービス計画原案を利用者又は家族に説明し、文書により利用者の同意を得た上で、計画を利用者及び担当者に交付していない場合</li> <li>・特段の事情なく1ヶ月に1度、利用者の居宅を訪問して、利用者面接しない場合</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリング結果を記録していない状態が1カ月以上継続している場合</li> <li>・利用者やその家族に対して、利用者はケアプランに位置づ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あることや、当該事業所をケアプランに位置づけた理由を求めることが可能であること等の説明を行わなかった場合</li> </ul>
	(Ⅱ)	100%/月減算	上記減算が2カ月以上継続の場合は、100%減算となります
業務継続計画 未実施減算 (居宅系サービス)	所定単位数の100分の3に相当する単位数を減算 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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提供を継続的及び早期の業務再開を図るための計画を策定しなかった場合</li> <li>・当該業務継続計画に従い必要な措置を講じていなかった場合</li> </ul>		
高齢者虐待防止措置 未実施減算	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算 <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待の発生又はその再発を防止するための措置を講じられていない場合（指針の未整備、委員会の未開催、研修等の未実施等）</li> </ul>		

### 3 その他の費用について

交通費	通常の実施地域内（曾於市内）は交通費の請求はいたしません。 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、下記の交通費を請求いたします。 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道10km未満 0円/回</li> <li>② 通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道10km以上 200円/回</li> </ul>
-----	---

### 4 その他の費用の請求及び支払い方法について

費用の 請求方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 交通費の額は、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</li> <li>② 上記に係る請求書は、利用月の翌月15日までに利用者宛にお届け（又は郵送）します。</li> </ul>
支払い方法 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。             <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 事業者指定口座への振り込み</li> <li>(b) 現金支払い</li> </ul> </li> <li>② お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。</li> </ul>

### 5 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安	利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回 （要件を満たした場合には2月に1回）
	ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

### 6 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅介護サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求められますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及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当事業所にお知らせください。
- (3) 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

曾於市社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所

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 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(4) 介護支援専門員の担当者の選定について

サービス提供を行う介護支援専門員として、サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

担当の介護支援専門員	事業所名 曾於市社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所 氏 名 電 話 099-482-4540 (夜間・土日祝) 080-6446-9506
------------	--

(5) 利用者が入院された場合の入院先への担当者の伝達について

利用者が入院された場合は、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、当事業所から居宅介護支援の提供を受けていることについて、上記担当者名と連絡先を病院担当者に必ずお伝え下さい。今回お渡しした名刺等を、提示していただいても結構です。

(6) 担当介護支援専門員の交替について

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。介護支援専門員を交替する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(7) ご契約者からの交替の申し出について

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。

ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(8) その他詳細については別紙のとおりです

7 ケアマネジメントの公正中立性の確保について

① 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合
② 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、上記について利用者に説明を行うとともに、理解を得るように努め、介護サービス情報公表制度において公表しています。(別紙)

8 サービスの開始・終了について

(1) サービスの利用開始

まず、お電話や事業所窓口でご相談ください。当事業所の介護支援専門員が自宅へお伺いします。サービス提供の依頼を受けた後、契約を結び、居宅介護サービス計画を作成し、サービス提供を開始します。

(2) サービスの終了

- ① ご契約者の都合によりサービスを終了する場合
- ② 次に該当した場合は自動的にサービスを終了します
  - ・ご契約者が介護保険施設に入所後、6ヶ月を経過しても退所の予定がない場合
  - ・要介護度区分が非該当(自立)、事業対象者、要支援と認定された場合
  - ・ご契約者が死亡された場合、または被保険者資格を喪失した場合

9 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	地域福祉課長
-------------	--------

(2) 高齢者虐待防止に関する指針(マニュアル)を策定しています。

(3) 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可能)を定期的開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。

- (4) 成年後見制度の利用を支援します。
- (5) 苦情解決体制を整備しています。
- (6) 従業者に対して、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ます。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

10 身体的拘束等の適正化について

事業者は、身体拘束等の適正化の推進のために次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 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やむ得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。
- (2) 身体的拘束等を行う場合には、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得ない理由を記録します。

11 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業者は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li> <li>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及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。</li> <li>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も継続します。</li> <li>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又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、従業者との雇用契約の内容とします。</li> </ul>
<p>(2) 個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</li> <li>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</li> <li>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</li> </ul>
<p>(3) 個人情報の使用について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 使用期間 介護・総合事業サービス（以下「介護等サービス」という）の提供に必要な期間及び契約期間に準じます。</li> <li>② 使用する事業者範囲 当該利用者が提供を受けるすべてのサービス事業者及び関係機関等</li> <li>③ 使用目的 <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため</li> <li>(b) 利用者に関わる介護等サービス計画を立案し、円滑にサービスが提供されるための実施するサービス担当者会議での情報提供のため</li> <li>(c) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護等サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため</li> <li>(d) 利用者が医療サービスの利用を希望している場合及び主治医等の意</li> </ul> </li> </ul>

	見を求める必要のある場合 (e) 利用者の利用する介護等サービス事業所内のカンファレンスのため (f) 行政の開催する評価会議のサービス担当者会議 (g) その他サービス提供で必要な場合 (h) 上記各号に関わらず、緊急を要する際の連絡及び関係機関への情報提供等の場合 ④ 使用条件 (a) 個人情報の提供は必要最小限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了時においても、第三者に漏らさない (b) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。
--	---

## 12 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師又は当事業所における協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

病院名	病院名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

## 13 事故発生時の対応方法について

- (1) 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者家族、居宅サービス事業所等に連絡を行ないます。
- (2) 事業所は前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録をします。
- (3) 事業所は、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ないます。
- (4) 事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業総合保険
補償の概要	身体賠償 財産賠償 他

## 14 身分証携行義務

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から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 15 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
  - ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
  - ・特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。

- ・相談担当者は、把握した状況について検討を行い、対応を決定する。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

(2) 苦情申立の窓口

<p><b>【事業者の窓口】</b>          曾於市社会福祉協議会 本所          受付担当 総務課長 藤田晃二          解決責任者 事務局長 和田幸次郎</p>	<p>所在地 曾於市財部町南俣504番地1          電話番号 0986-72-0460          ファックス番号 0986-72-0425          受付時間 平日8時30分～17時15分</p>
<p>曾於市市役所福祉介護課          介護保険担当係</p>	<p>所在地 〒899-8605          鹿児島県曾於市末吉町二之方1980番地          電話番号 0986-76-8807          受付時間 平日8時30分～17時15分</p>
<p>国民健康保険団体連合会          介護保険課介護相談室</p>	<p>所在地 〒890-0064          鹿児島市鴨池新町6-6（鴨池南国ビル内）          電話番号 099-213-5122</p>
<p>福祉サービス運営適正化委員会</p>	<p>所在地 〒890-0064          鹿児島市鴨池新町1-7          電話番号 099-286-2200          受付時間 月～金 午前9時～午後4時          （但し土日祝、年末年始を除く）</p>

## 16 法人の概要と事業

### (1) 当会（法人）の概要

法人名 社会福祉法人 曾於市社会福祉協議会  
代表者 会長 山本 ひとみ  
所在地 鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1  
電話番号 0986-72-0460

### (2) 定款に定めた目的

この社会福祉法人（以下「法人」という。）は、曾於市における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目的とする。

### (3) 定款に定めた事業

この法人は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- ① 社会福祉を目的とする事業の企画及び実施
- ② 社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助
- ③ 社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成
- ④ ①から③のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業
- ⑤ 保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡
- ⑥ 共同募金事業への協力
- ⑦ 居宅介護等事業の経営
- ⑧ 老人デイサービス事業の経営
- ⑨ 地域福祉相談センター事業
- ⑩ 生活福祉資金貸付事業
- ⑪ 福祉サービス利用支援事業
- ⑫ 心配ごと相談事業
- ⑬ 訪問給食サービス事業
- ⑭ 訪問入浴サービス事業の経営
- ⑮ 居宅介護支援事業の経営
- ⑯ 障がい福祉サービス事業の経営
- ⑰ 小規模多機能型居宅介護事業の経営
- ⑱ ボランティア活動の振興
- ⑲ 財部保健福祉センターの経営
- ⑳ デイサービスセンターの経営
- ㉑ 小口福祉資金貸付事業
- ㉒ 成年後見制度に関する事業
- ㉓ 曾於市地域包括支援センターの受託経営
- ㉔ 曾於市生活相談支援センターの受託経営
- ㉕ その他この法人の目的達成のために必要な事業

## 福祉サービスの相談・苦情受付窓口

福祉サービス（介護サービスを含む）について相談・苦情がありましたらお気軽にご相談ください。

福祉サービス相談・苦情 受付担当者	総務課 藤田晃二
福祉サービス相談・苦情 解決責任者	事務局長 和田幸次郎
電話	0986-72-0460
FAX	0986-72-0425

※私達は、福祉サービス向上のために、適切な解決に努めます。

## 第三者委員の設置について

上記の他、中立的立場で解決する第三者委員に相談することもできます。

第三者委員		
委員	柳田 敏美 氏	0986-72-2968
委員	上原 紀子 氏	0986-76-3105
委員	富岡 親志 氏	099-482-5970

指定居宅介護支援サービスの提供開始にあたり、利用者様に対して上記の通り重要事項を説明しました。

【説明日】 令和 年 月 日

【事業者】

所在地 鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1

法人名 社会福祉法人曾於市社会福祉協議会

代表者名 会長 山本 ひとみ

【事業所】

所在地 鹿児島県曾於市大隅町岩川5718番地1

事業所名 曾於市社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所

説明者氏名 介護支援専門員

事業所より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。  
また10の(3)に記載している個人情報の使用についても、同意します。

【同意日】 令和 年 月 日

【利用者】

住所 \_\_\_\_\_ 曾於市 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

【署名代行者（又は代理人）】

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ (本人との続柄 \_\_\_\_\_)

【家族】※緊急連絡先の登録される家族含む

氏名 \_\_\_\_\_ (本人との続柄 \_\_\_\_\_)

氏名 \_\_\_\_\_ (本人との続柄 \_\_\_\_\_)

氏名 \_\_\_\_\_ (本人との続柄 \_\_\_\_\_)

氏名 \_\_\_\_\_ (本人との続柄 \_\_\_\_\_)

## 1 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当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

## 2 居宅サービス計画の作成について

(1) 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 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。

② 利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。

③ 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。

④ 介護支援専門員は、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から、専門的な見地からの情報を求めます。

(2) 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、訪問リハビリテーション、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(入院中の主治の医師を含む)の意見を求めます。

(3) 介護支援専門員、意見を求めた主治の医師等に対して、利用者の同意を得た居宅サービス計画書を交付します。

(4) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。

① 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。

② 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

## 3 サービス実施状況の把握、評価について

(1) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握(以下「モニタリング」という。)を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整、その他の便宜の提供を行います。

また、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。

(2) 上記の把握に当たっては、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うこととし、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面談するとともに1月に1回、モニタリングの結果を記録します。ただし、以下の場合に関しては、少なくとも2月に1回の利用者の居宅を訪問する場合があります。

① 利用者の同意を事前に得ること。

② サービス担当者会議等において、次に掲げる事項すべてについて主治医、関係者の同意を得ている。

・利用者の状態が安定していること

・利用者(又は家族サポートにて)がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること

・収集できない情報は他事業所と連携して収集する

(3) 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。

(4) 介護支援専門員は、その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院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に対して介護保険施設に関する情報を提供します。

- (5) 居宅介護支援事業所と指定居宅サービス等の事業所の意識の共有を図る観点から、介護支援専門員等は、居宅サービス計画等に位置づけた指定居宅サービス等の担当者から個別サービス計画の提出を求めることとします。
- 4 居宅サービス計画の変更について  
事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。
- 5 給付管理について  
事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。
- 6 要介護認定等の協力について  
(1) 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。  
(2) 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。
- 7 居宅サービス計画等の情報提供について  
(1) 利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。  
(2) 介護保険法上に位置づけた地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めます。
- 8 その他  
(1) 介護支援専門員は、サービス担当者会議（テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用して行うことができるものとする。ただし、利用者又はその家族が参加する場合にあっては、テレビ電話装置等の活用について当該利用者等の同意を得なければならない）の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとします。ただし、利用者（末期の悪性腫瘍の患者に限る。）の心身の状況等により、主治の医師又は歯科医師（以下この条において「主治の医師等」という。）の意見を勘案して必要と認める場合その他のやむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとします。  
(2) 区分支給限度基準額の利用割合が高く、かつ、訪問介護の生活援助の利用が大部分を占めるケアプランを作成する場合において、ケアプランの検証のため、行政職員やリハビリテーション専門職がサービス担当者会議等に参加し対応するものとします。  
(3) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に短期入所生活介護又は短期入所療養介護を位置付ける場合にあつては、利用者の居宅における自立した日常生活の維持に十分に留意するものとし、利用者の心身の状況等を勘案して特に必要と認められる場合を除き、短期入所生活介護及び短期入所療養介護を利用する日数が要介護認定の有効期間のおおむね半数を超えないようにするものとします。  
(4) 居宅サービス計画に福祉用具貸与が位置付けられる場合にあつては、その利用の妥当性を検討し、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を掲載するとともに、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、継続して福祉用具貸与を受ける必要性について検証をした上で、継続して福祉用具貸与を受ける必要がある場合には、その理由を居宅サービス計画に記載するものとします。また、一部の用具（固定用スロープ、歩行器、単点杖、多点杖）について、貸与と販売の選択制を導入する。その際、利用者や家族への十分な説明と多職種の意見や利用者の身体状況等を踏まえた提案等を行うこととする。

介護・介護予防・総合事業サービス（以下「介護等サービス」という）  
提供事業者における個人情報の使用目的について（使用目的別紙）

社会福祉法人曾於市社会福祉協議会では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「使用目的」を公表します。

【利用者への介護等サービスの提供に必要な使用目的】

1 事業者内部での使用目的

- ① 当該事業者が利用者等に提供する介護等サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 介護等サービスの利用者に係る事業所等の管理運営業務のうち次のもの
  - ・ サービス利用開始、終了等の管理
  - ・ 会計、経理
  - ・ 介護事故、緊急時等の報告
  - ・ 当該利用者の介護等サービスの向上
- ④ 費用の請求及び収受に関する業務

2 他の介護事業者等への情報提供を伴う使用目的

- ① 当該事業者が利用者等に提供する介護等サービスのうち
  - ・ 当該利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - ・ その他の業務委託
  - ・ 利用者の診療等にあたり、医師の意見、助言を求める場合
  - ・ 家族等への心身の状況説明
- ② 介護保険事務のうち
  - ・ 保険事務の委託
  - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
  - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の使用目的】

1 介護関係事業者の内部での利用者に係る使用目的

- ① 当該事業者の管理運営業務のうち次のもの
  - ・ 介護等サービスや業務の維持、改善の基礎資料
  - ・ 当該事業者等において行われるボランティア及び学生等の実習への協力
  - ・ 介護等サービスの質の向上を目的とした当該事業者にて行われる事例研究等

2 他の事業者等への情報提供に係る使用目的

- ① 当該事業者の管理運営業務のうち
  - ・ 外部監査機関、評価機関等への情報提供

3 所在不明時の他、緊急を要する際の関係機関等への情報提供に係る使用目的

- ・ 所在不明時に迅速に情報を共有する為に、ご本人の氏名、写真、特徴等の情報を提供する  
※ただし、あらかじめ撮影した利用者の顔写真等は、本会にて厳重に管理し、情報提供にあたってはご本人やご家族に、事前に使用の同意を得た場合に限るものとする

上記の使用目的について、お申し出がないものについては、同意していただけたものとして取り扱わせていただきますがお申し出はいつでも変更、撤回等することができます。使用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。なお、上記以外の目的で使用する場合には、あらかじめ利用者本人の同意を得ることとします。

令和4年10月1日  
社会福祉法人 曾於市社会福祉協議会  
会長 山本 ひとみ  
事務局長 和田 幸次郎