

# 聖隷ケアプランセンター浜北 居宅介護支援・介護予防支援 重要事項説明書

## 1. 事業者（法人）

事業者の名称	社会福祉法人 聖隷福祉事業団
事業者の所在地	〒430-0946 静岡県浜松市中央区元城町 218 番地 26
代表者 氏名	青木 善治
電話番号・FAX	電話 053-413-3300 FAX 053-413-3314

## 2. 運営の目的と方針

要介護・要支援状態にあるご利用者に対し、公正・中立かつ適切な居宅介護支援・介護予防支援（以下、「居宅介護支援等」という）を提供することを目的とします。その実施に際しては、ご利用者の居宅を訪問し、要介護・要支援者の有する能力やおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画・介護予防サービス計画」（以下、「居宅サービス計画等」という）の作成及び変更を行います。

また、提供を受けている指定居宅サービス、指定介護予防サービス、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携及び連絡調整を行い、サービス担当者会議の開催等を通じて実施状況の把握に努めます。

## 3. 概要

(1) 居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所（以下、「居宅介護支援事業所等」という）の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	聖隷ケアプランセンター浜北
所在地	〒434-0023 静岡県浜松市浜名区高菌 208-2
介護保険指定番号	2268390016
サービス提供地域	浜松市浜名区の一部（都田町、新都田、鷺沢町、滝沢町、細江町、引佐町、神宮寺町、三ヶ日町を除く）  浜松市中央区の一部（豊町、豊西町、笠井町、笠井上町、笠井新田町、大島町、中郡町、積志町、西ヶ崎町、恒武町、常光町、貴平町、上石田町、下石田町、流通元町、白鳥町、中里町、大瀬町、市野町、

小池町、有玉南町、天王町、中田町)
-------------------

(2)職員体制

従業員の職種	業務内容	人数
管理者	事業所の運営及び業務全般の管理	1人以上
主任介護支援専門員	居宅介護支援等に係わる業務	1人以上
介護支援専門員	居宅介護支援等に係わる業務	3人以上

(3)営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日、ただし祝祭日及び12月29日～1月3日を除く
営業時間	午前9時から午後5時

※ 営業時間外の対応については、電話により24時間年中無休で連絡を取ることが出来ます。

(4)居宅介護支援等の実施概要

事項	備考
課題分析およびモニタリングの実施方法	<p>厚生労働省が定める課題分析標準項目に準じた「課題分析標準項目」である23項目を具備する方式を使用して課題分析を行います。</p> <p>居宅介護支援では少なくとも月1回以上、介護予防支援では少なくとも3月に1回以上訪問することにより利用者の課題分析を行い、サービス計画等の変更及び居宅サービス等の連絡調整を行います。</p> <p>また、利用者の状態が安定しているなど、一定の要件を満たした上で、利用者の同意及びサービス担当者会議で主治医、担当者その他の関係者の合意が得られた場合、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行います。その際は、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との連携により情報を収集します。なお、その場合居宅介護支援の場合は、少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問し利用者面接します。</p> <p>介護予防支援の場合は、少なくとも6月に1回及びサービスの評価期間が終了する月及び利用者の著しい変化があったときは、利用者の居宅を訪問し利用者面接します。また、利用者宅を訪問しない月でも、指定介護予防サービス事業者等への訪問、利用者への電話等の方法により、利用者自身に介護予防サービス計画の実施状況に</p>

	ついて確認を行い、利用者の状況に変化があるときは、利用者宅を訪問して確認を行います。こうして行ったモニタリングについては、1月に1回はその結果を記録します。
介護保険施設への紹介	ご利用者がその居宅における日常生活が困難になったと認める場合、又は、ご利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。
要介護認定等の申請代行	ご利用者の要介護認定・要支援認定に係る申請についてご利用者の意思を確認したうえで、申請代行等必要な援助を行います。
サービス提供困難時の対応	通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な居宅介護支援等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・指定介護予防支援事業所に関する情報をご利用者に提供します。
特定相談支援事業所との連携	障害福祉サービスを利用してきた障がい者が、介護保険サービスを利用するにあたっては、介護支援専門員は特定相談支援事業所の相談支援専門員と必要に応じて連携します。
利用料金	居宅介護支援等の実施に際しての利用料金は「別紙1」の通りです。 但し、厚生労働省が定める介護報酬については原則としてご利用者負担はありません。
研修の参加	現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加します。
担当者の変更	担当の介護支援専門員の変更を希望する際は対応可能です。

#### 4. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

##### (1) 当事業所相談窓口

相談窓口	聖隷ケアプランセンター浜北
担当者	加藤 勇
電話番号	053-424-8011
対応時間	月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 (ただし、祝祭日及び12月29日～1月3日を除く)

##### (2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は、苦情主訴者から詳しい事情を聞くとともに、担当者及び指定居宅サービス事業者又は指定介護予防サービス事業者（以下、「指定居宅サービス事業者等」という）に事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得を得られるよう努めます。

### (3) 指定居宅サービス事業者等に対する苦情対応方針等

指定居宅サービス事業者等による苦情対応状況を正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、改善に向けた対応がなされるよう、指定居宅サービス事業者等との十分な話し合い等を実施します。また、その後も必要に応じ指定居宅サービス事業者等を訪問し、よりよいサービス提供が図れるようにします。

### (4) 苦情申立機関が下記のとおり設置されております。

#### 外部苦情相談窓口

中央福祉事業所	長寿支援課 中央区役所内
	電話 番号 053-457-2324
浜名福祉事業所	長寿保険課 浜名区役所内
	電話 番号 053-585-1122
中央福祉事業所（東）	長寿支援課 東行政センター内
	電話 番号 053-424-0184
静岡県国民健康保険団体 連合会	介護苦情相談窓口
	電話 番号 054-253-5590

## 5. 事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した、ご利用者の身体的または精神的な通常と異なる状態について指定居宅サービス事業者等から連絡があった場合は、下記のと通りの対応を致します。

### ① 事故発生の報告

事故によりご利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村（保険者）に報告します。

### ② 処理経過及び再発防止策の報告

①の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を明確にし、ご利用者および市町村（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

## 6. 緊急時の対応方法

指定居宅サービス事業者等からご利用者の身体状況の急変等、緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い適切に対応します。

## 7. 主治の医師及び医療機関等との連絡

居宅サービス計画等は、利用者の同意を得て、利用者の主治医等からも意見を求めた上で作成し、主治医等にも交付します。

ご利用者が医療系サービスを希望している場合には、利用者の同意を得て必ず主治医の意見、又は入院中の医療機関の医師の意見を求めます。また、当該指定指定居宅サービスまた

は指定介護予防サービス等に係る主治医の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意点を尊重します。

ご利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、ご利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで、ご利用者の疾患を踏まえた支援を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために以下の対応をお願いします。

- ① ご利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業所が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名及び担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。
- ② また、入院時には、ご利用者またはご家族から、当事業所名及び担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

## 8. 他機関との各種会議等

- ① ご利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議について、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考に行います。また、会議の開催方法として、参集にて行うもののほかに、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。
- ② ご利用者等が参加して実施する会議について、ご利用者等の同意を得た上で、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

## 9. 秘密の保持

- ① 介護支援専門員及び事業者に所属する者（以下、「介護支援専門員等」という。）は、サービス提供する上で知り得たご利用者及びご家族に関する秘密を、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継続します。
- ② 利用者及びご家族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ご利用者及びご家族の個人情報を用いません。

## 10. ご利用者自身によるサービスの選択と同意

- ① ご利用者自身がサービスを選択することを基本に支援し、サービスの内容、利用料等の情報を、下記の通り適正にご利用者またはご家族に対して提供するものとします。
  - ・指定居宅介護支援等の提供の開始に際し、予めご利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事ができること、ご利用者は居宅サービス計画等に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由を求めることができることを説明します。なお、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等を作成します。
  - ・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、ご利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画等原案を提示することはいたしません。
  - ・当事業所がケアプランに位置付けている訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は「別紙2」の通りです。
  - ・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス

等の担当者からなるサービス担当者会議を開催、またはやむをえない事由で開催ができない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、ご利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

- ③ 主治の医師等が、一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した場合、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」に沿った支援を実施いたします。具体的には、ご利用者またはそのご家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、ご利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握を実施します。その際にご利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者等へ提供することで、その時々状態に即したサービス提供の調整等を行います。

### 1 1. 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や自然災害の発生時において、ご利用者に対する居宅介護支援事業等の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。

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います。

### 1 2. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生した際の予防、またはまん延防止のために、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ① 事業所における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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）をおおむね6月に1回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- 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ます。
- ③ 介護支援専門員に対し、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実施します。

### 1 3. 虐待の防止

事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ① 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。

#### 1 4. ハラスメントの防止

管理者は、職場におけるハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講じます。また、ご利用者、家族、関係者等において、次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、やむを得ずサービスを終了する場合があります。

- ① 従業員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為。
- ② パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメント等の行為。
- ③ サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音などを無断で SNS 等に掲載すること。

#### 1 5. 身体拘束の適正化

当事業所は、ご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を得ない場合を除き身体拘束を行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、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を得ない理由の記録等の必要な措置を講じます。

#### 別紙 1

利用料金及び居宅介護支援・介護予防支援費

#### I 【居宅介護支援費】

##### 居宅介護支援費 I

居宅介護支援 (i)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 未満である場合又は 45 以上である場合において、45 未満の部分	要介護 1・2	1086 単位
		要介護 3・4・5	1411 単位
居宅介護支援 (ii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 以上である場合において、45 以上 60 未満の部分	要介護 1・2	544 単位
		要介護 3・4・5	704 単位
居宅介護支援 (iii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 以上である場合において、60 以上の部分	要介護 1・2	326 単位
		要介護 3・4・5	422 単位

##### 居宅介護支援費 II

居宅介護支援 (i)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 50 未満である場合又は 50 以上である場合において、50 未満の部分	要介護 1・2	1086 単位
		要介護 3・4・5	1411 単位
居宅介護支援 (ii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 50 以上である場合において、50 以上 60 未満の部分	要介護 1・2	527 単位
		要介護 3・4・5	683 単位
居宅介護支援 (iii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 50 以上である場合において、60 以上の部分	要介護 1・2	316 単位
		要介護 3・4・5	410 単位

利用料金及び居宅介護支援費[減算]

特定事業所集中減算	正当な理由なく特定の事業所に80%以上集中等 (指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型通所介護・指定福祉用具貸与)	1月につき200単位減算
運営基準減算	適正な居宅介護支援が提供できていない場合 運営基準減算が2月以上継続している場合	基本単位数の50%に減算 算定不可
同一建物減算	居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは指定居宅介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者又は居宅介護支援事業所における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(同一敷地内建物等を除く。)に居住する利用者に対して居宅介護支援を行った場合	所定単位数の100分の95に相当する単位数を算定
高齢者虐待防止措置未実施減算	厚生労働大臣が定める高齢者虐待防止のための基準を満たさない場合	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算
業務継続計画未策定減算	業務継続計画を策定していない場合	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算 (令和7年4月以降)

特定事業所加算

算定要件		加算 (I) (519単位)	加算 (II) (421単位)	加算 (III) (323単位)	加算 (A) (114単位)
①	常勤かつ専従の主任介護支援専門員を配置していること。※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務をし、又は同一敷地内にある他の事業所の職務と兼務をしても差し支えない。	○ 2名以上	○ 1名以上	○ 1名以上	○ 1名以上
②	常勤かつ専従の介護支援専門員を配置していること。※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務をし、又は同一敷地内にある指定介護予防支援事業所の職務と兼務をしても差し支えない。	○ 3名以上	○ 3名以上	○ 2名以上	○ 常勤1名 かつ常勤 換算2名 以上

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事項等を目的とした会議を定期的に開催すること	○	○	○	○
④	24 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ていること	○	○	○	○ (連携でも可)
⑤	算定日が属する月の利用者総数のうち要介護3～要介護5である者が4割以上であること	○	×	×	×
⑥	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	○	○	○	○ (連携でも可)
⑦	地域包括支援センターから支援から支援困難な事例を紹介された場合においても居宅介護支援を提供していること	○	○	○	○
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、研修等に参加していること	○	○	○	○
⑨	特定事業所集中減算の適用を受けていないこと	○	○	○	○
⑩	介護支援専門員1人あたりの利用者の平均件数が45名未満(居宅介護支援費(Ⅱ)を算定している場合は50名未満)であること	○	○	○	○
⑪	介護支援専門員実務研修における科目等に協力または協力体制を確保していること	○	○	○	○ (連携でも可)
⑫	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会、研修会等実施していること	○	○	○	○ (連携でも可)
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	○	○	○	○

特定事業所医療介護連携加算 125 単位

算定要件	
①	前々年度の3月から前年度の2月迄の間、退院退所加算の算定における病院及び介護保険施設との連携の回数の合計が35回以上であること
②	前々年度の3月から前年度の2月までの間において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 ※ 令和7年3月31日までの間は、5回以上算定していること ※ 令和7年4月1日から令和8年3月31日までの間は、令和6年3月におけるターミナルケアマネジメント加算の算定回数に3を乗じた数に令和6年4月から令和7年2月までの間におけるターミナルケアマネジメント加算の算定回数を加えた数が15以上であること
③	特定事業所加算(Ⅰ)(Ⅱ)(Ⅲ)のいずれかを算定していること

加算について

初回加算	新規として取り扱われる計画を作成した場合	300 単位
入院時情報連携加算(Ⅰ)	病院又は診療所への入院当日中に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	250 単位

入院時情報連携加算(Ⅱ)	病院又は診療所に入院してから3日以内に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	200 単位
イ) 退院・退所加算(Ⅰ)イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により一回受けていること	450 単位
ロ) 退院・退所加算(Ⅰ)ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより一回受けていること	600 単位
ハ) 退院・退所加算(Ⅱ)イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により二回受けていること	600 単位
ニ) 退院・退所加算(Ⅱ)ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受けており、うち一回はカンファレンスによること	750 単位
ホ) 退院・退所加算(Ⅲ)	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受けており、うち一回はカンファレンスによること	900 単位
通院時情報連携加算	利用者が医師または歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師または歯科医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師または歯科医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画等に記録した場合	50 単位
ターミナル ケアマネジメント加算	在宅で死亡した利用者に対して死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上居宅を訪問し心身状況を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者に提供した場合算定	400 単位
緊急時等 居宅カンファレンス加算	病院又は診療所の医師の求めにより当該病院又は診療所の職員と共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	200 単位

## Ⅱ【介護予防支援費】

介護予防支援(Ⅰ)	地域包括支援センターからの委託を受けて介護予防支援を行う場合	442 単位
介護予防支援(Ⅱ)	指定居宅介護支援事業者が行う場合	472 単位

初回加算	新規として取り扱われる計画を作成した場合 1月につき	300 単位
委託連携加算	利用者に係る必要な情報を提供し、計画作成に協力した場合 介護予防支援(Ⅰ)に限る	300 単位

### ※ 地域区分

基本転移に各加算単位を加えた総単位数に対して 10.21 円を乗じた額が介護報酬となります。

**ご利用者の費用負担が発生する場合**

- ① 保険料の滞納などにより、給付制限が行われている場合
- ② 訪問問のための交通費は無料
- ③ 謄写代 1カウントにつき 10 円
- ④ 要介護・要介護認定等申請代行 無料
- ⑤ 支払い方法

ご利用者が当事業所に料金を支払う場合の支払い方法については、月ごとの清算とします。翌月 5 日までに前月分の請求をします。請求書到着後 7 日以内にお支払いください。お支払方法は、現金払いにてお願いいたします。なお、受領しました際には領収書を発行いたします。

諸事情にて保険給付がなされずに自己負担となった場合には、領収証明書を保険者の窓口に提出して、払戻しを受けてください。

**別紙 2**

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は以下のとおりです。

- 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

訪問介護	18%
通所介護	57%
地域密着型通所介護	9%
福祉用具貸与	63%

- 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

訪問介護	セントケア笠井 (30%)	ニチイケアセンター 西美菌 (10%)	ヘルパーステーションリヤンド 浜松東 (9%)
通所介護	浜北愛光園デイサービスセンター (39%)	三和デイサービス YOKOSUKA (9%)	レッツリハビリデイサービスセンター 浜北 (7%)
地域密着型通所介護	マイリハデイサービスセンター (18%)	GENKI NEXT 浜北 (17%)	デイサービス アビリティ中央 (13%)
福祉用具貸与	聖隷コミュニティケアセンター (59%)	フランスベッド メディカルサービス 浜松営業所 (6%)	介護ショップあいの手 (6%)