

居宅介護支援 重要事項説明書

1 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

担当介護支援専門員 中村 留美子

連絡先電話 090-6956-7691

2 事業者（法人）の概要

- (1) 事業者の名称 医療法人 UHC
- (2) 事業者の所在地 鹿児島市山下町8番3号 メディカルミュゼビル山下町3階
- (3) 代表者氏名 理事長 上野 博史
- (4) 電話番号 099-295-6677
- (5) 設立年月日 平成27年9月2日 設立

3 運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対し、公正・中立かつ適切な居宅介護支援を提供することを目的とします。
その実施に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護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、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」等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、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。

4 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所 鹿児島県 第 4670114331 号
- (2) 事業所の指定日 令和7年9月22日 指定
- (3) 事業所の名称 うえの内科 居宅介護支援事業所
- (4) 事業所の所在地 鹿児島市山下町8番3号 メディカルミュゼビル山下町2階
- (5) 電話番号 090-6956-7691

5 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 鹿児島市内（但し、旧喜入町、旧桜島町を除く）
- (2) 営業日及び営業時間

営業日： 通常月曜日から金曜日までとする。

ただし、祝祭日、12月29日から1月3日までは休業する場合がある。

営業時間： 午前9時から午後6時までとする。

上記の営業日、営業時間外は、電話等により24時間常時連絡が可能な体制を整備し対応する。

6 職員の体制

(1) 職員体制

管理者 1名（兼務） 事業所の運営および業務全般の管理
介護支援専門員 1名以上 居宅介護支援サービス等に係わる業務

(2) 職員の勤務体制

平日（月～金）9：00～18：00 原則として、土・日・祝祭日および年末年始を除く

緊急連絡先 担当介護支援専門員緊急連絡先にて24時間体制にて受付

7 居宅介護支援の実施概要

(1) 居宅介護支援の内容

事業者は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

- ① 利用者宅を訪問し、厚生労働省が定める課題分析標準項目に準じた「居宅サービス計画ガイドライン方式」を使用して課題分析（アセスメント）を行います。
- ② アセスメントの結果を踏まえ、利用する介護サービス事業者等への連絡調整を行います。
利用者は複数の事業所等の紹介を求めることができ、当該事業所は特定の事業所に偏ることがないよう公正中立に努めます。（別紙1）
- ③ 介護サービス等を利用するためのケアプランを作成します。
利用者の心身の状況に変化があった場合及び居宅サービス計画の変更を希望される場合、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行います。
- ④ 介護サービス事業者等が集まり、ケアプランの内容等についてサービス担当者会議を開催します。
居宅サービス計画に関して、利用者およびその家族への説明を行い、同意を得た上でサービス提供事業者等へ交付させて頂き、介護サービスの利用開始となります。

- ⑤ 介護サービスの利用が開始してから少なくとも月１回は利用者と面接を行い、利用者の心身の状態やケアプランの利用状況等について確認（モニタリング）し、記録します。
利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。
- ⑥ ケアプラン作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険連合会に提出します。
- ⑦ 利用者の要介護認定の更新申請や状態変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう援助します。
利用者が希望する場合、要介護認定の申請を代行します。
- ⑧ 利用者が自宅での生活が困難になった場合や利用者が介護保険施設等の入所を希望した場合、利用者に介護保険施設等に関する情報を提供します。
- ⑨ 利用者が訪問看護、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している場合その他必要な場合は利用者の同意を得て、主治の医師等の意見を求めて、計画を作成し、主治の医師等にもサービス計画を交付します。
- ⑩ 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づける場合にあっては、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します。
- ⑪ 居宅サービス計画に福祉用具貸与及び特定福祉用具販売を位置づける場合、その利用の妥当性を検討し、必要な理由を記載するとともに、継続の必要性についても検討します。
福祉用具貸与及び特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択する場合、心身の状況や安全性など利用者の選択に資する必要な情報提供を行います。
- ⑫ 利用者が提示する被保険者証に、認定審査会意見又は居宅サービス若しくは地域密着型サービスの種類についての記載がある場合には、その内容に沿って居宅サービス計画を作成します。
- ⑬ 事業者は、地域ケア会議から、個別ケースの支援内容の検討を行うための資料又は情報の提供、意見の開陳その他必要な協力の求めがあった場合は協力をするよう努めます。

(2) テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施

次のいずれにも該当する場合であって、少なくとも２月に１回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接する時は、利用者の居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用して、利用者に面接することができるものとします。

- ① テレビ電話等を活用して面接を行うことについて、文書により利用者の同意を得ていること。
- ② サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治の医師、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
 - i 利用者の心身の状況が安定していること
 - ii 利用者がテレビ電話装置等を活用したモニタリングでは把握できない情報について、担当者から提供を受けること。

(3) 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。

(4) 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。

8 利用料金

(1) 居宅介護支援の実施に際しての利用料金は「別紙 利用料金」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利用者負担はありません。

(2) 交通費

前記４の（１）のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費が必要です。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の実施地域を超えてから、概ね片道１kmごとに３０円を徴収させていただきます。

9 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

- ① 相談窓口 管理者 中村 留美子
- ② 対応時間 ９：００－１８：００
- ③ 電話番号 ０９０－６９５６－７６９１

(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、担当者及びサービス事業者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) サービス事業者に対する苦情対応方針等

サービス事業者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、サービス事業者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サービス事業者を訪問し、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。

鹿児島市役所健康福祉局（すこやか長寿部介護保険課 給付係）

電話番号 099-216-1280 FAX番号 099-219-4559

鹿児島県国民健康保険団体連合会（国保連）

電話番号 099-213-5122 FAX番号 099-213-0817

鹿児島県社会福祉協議会事務局

電話番号 099-286-2200 FAX番号 099-257-5707

10 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、サービス提供過程において発生した、利用者の身体的または精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者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

利用者に対する指定居宅介護支援のサービス提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、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います。

(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策定し市町村に報告します。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。

11 緊急時の対応方法

サービス事業者から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。

12 主治の医師及び医療機関等との連絡

利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ、連絡を取らせていただきます。そのことで、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 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 入院時には、利用者または家族から、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。

13 他機関との各種会議等

① 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」等を参考にして行います。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もあります。

② 利用者等が参加して実施する会議について、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もあります。

14 秘密の保持

① 介護支援専門員及び事業者に所属する者は、サービス提供する上で知り得た利用者及び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 前項にかかわらず、利用者に係るサービス担当者会議等での利用など正当な理由がある場合には、その情報が用いられる方の事前の同意を文書により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

- ③ 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

15 個人情報の保護

- (1) 当事業所は、利用者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ます。
- (2) 当事業所が得た利用者の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に使用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとします。

16 利用者自身によるサービスの選択と同意

- ① 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、下記の通り適正に利用者または家族に対して提供するものとします。
- ・ 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、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、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由を求めることができることを説明します。
 - ・ 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Ⅰ」の通りです。
 - ・ 居宅サービス計画等の原案計画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、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- ② 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、利用者またはその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、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。

17 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や自然災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援事業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の実施します。

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。

18 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の実施します。

19 虐待の防止のための措置に関する事項

(1) 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）を定期的で開催するとともに、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の実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。

- (2) 事業者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します。

20 身体拘束の適正化に関する事項

居宅介護支援の提供にあたり、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、利用者に対し拘束その他の方法により利用者の行動を制限する場合には、その対応及び時間、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ものとします。

- 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を得ない場合を除き、身体拘束を行わないものとします。
- ② 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を記録するものとします。

21 ハラスメント対策に関する事項

事業所において、利用者と当職員が円滑な介護サービスを行うにあたり所定のハラスメント定義を定めることとします。認知症等病気や障害のある方による行為も含みます。

- ① 身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為
例：コップを投げつける／蹴られる／唾を吐く
- ② 精神的暴力：個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする
／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- ③ セクシュアルハラスメント：
意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

22 記録の整備

利用者に対するサービスの提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

- ① 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
- ② 利用者ごとに次に掲げる事項を記載した居宅介護支援台帳
 - ア 居宅サービス計画
 - イ アセスメント結果の記録
 - ウ サービス担当者介護等の記録
 - エ モニタリングの結果の記録
- ③ 身体的拘束等の態様及び時間、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載
- ④ 利用者に関する市町村への通知に係る記録
- ⑤ 苦情の内容等の記録
- ⑥ 事故の状況及び事故に際して取った処置についての記録

23 電磁的記録等

- ① 事業者は、作成、保存その他これらに類するもののうち、条例の規定において書面（被保険者証に関するものを除く）で行うことが規定されている又は想定されるものについては、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録により行うことができるものとします。
- ② 事業者は、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもの（以下「交付等」という）のうち条例の規定において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法により行うことができるものとします。