

1. 事業所概要

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 あやまユートピア
代表者氏名	理事長 松本 直明
法人所在地 (連絡先及び電話番号等)	三重県伊賀市馬場 600 番地 TEL : 0595-43-2300 FAX : 0595-43-2308
法人設立年月日	平成 10 年 4 月 1 日

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

事業所名称	あやま在宅介護支援センター
管理者	識名 エミ
介護保険指定 事業所番号	2473200042
事業所所在地	三重県伊賀市馬場 1128 番地
連絡先 担当者名	TEL : 0595-43-9115 FAX : 0595-43-1825 Mail: a-kyotaku22@nukumorien.com 担当者氏名: 管理者 識名エミ
職員体制	○管理者（主任介護支援専門員）1 名（常勤介護支援専門員兼務） 居宅介護支援業務及び従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。 ○介護支援専門員 1 名（常勤専従）1 名常勤兼務（管理者兼務） 1 名（非常勤専従） 居宅介護支援業務を行います。 ○事務職員 2 名（常勤兼務） 介護給付費等の請求及び通信連絡事務等を行います。

事業の目的

要介護状態にある方に対し、適正な居宅介護支援を提供することにより、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に配慮し、要介護状態の維持、改善を目的とします。

運営の方針

1. 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、多様なサービスが多様な事業所から適切かつ総合的、効果的に提供されるよう配慮します。
2. 常に利用者の立場に立ち、提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業所に偏ることのないよう公正・中立に行います。
3. 事業の運営にあたっては、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設、障がい者の日常生活および社会生活を総合的に支援するための法律に規定する指定特定相談支援事業者等との連携に努め、地域包括支援センターからの支援困難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ます。

2. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

伊賀市の一部

壬生野（西之澤、川西、川東、山畑、希望ヶ丘）

西柘植（下柘植、愛田、御代、柏野、楯岡、新堂）

柘植（柘植町、野村、中柘植、上村、小杉、一ツ家）

河合（石川、千貝、馬田、田中、馬場、川合、円徳院、波敷野、阿山ハイツ）

鞆田（上友田、中友田、下友田、西湯舟、湯舟、東湯舟）

玉瀧（玉瀧、内保、槇山）

丸柱（丸柱、音羽）

諏訪、佐那具町、外山

営業日及び営業時間

月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分(祝日と 12 月 29 日～1 月 3 日を除く)

※緊急な相談の場合は電話等により 24 時間連絡を受け付けます。

3. 当事業所が提供するサービスと利用料金（契約書第 3～7 条参照）

(1) サービス内容と提供方法

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次の点に配慮します。

ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族との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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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の意見を求めます。また、ここで意見を求める「主治の医師等」については、要介護認定の申請のために主治医意見書を記載した医師に限定されず、退院患者に於いては入院中の医療機関の医師による意見を踏まえることとされます。

- ③ 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。

ア 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うえで、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。

イ 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。

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。

モニタリングに当たっては、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、利用者に面接します。また、次の条件を満たしている場合には、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを実施する場合がありますが、その場合においても、2月に1回は利用者の居宅を訪問します。

ア 利用者の同意を得ること。

イ 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医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。

i 利用者の状態が安定していること。

ii 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）。

iii 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すること。

- ② 1月に1回、モニタリングの結果を記録します。

- ③ 介護支援専門員は、利用者が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等への入所を希望する場合には、利用者に介護保険施設等に関する情報を提供します。

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。

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。

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。

(2) サービス利用料金（契約書第9条参照）

指定居宅介護支援を提供した際の利用料金の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスである時は、自己負担はありません。

ただし、保険料の滞納等により法定代理受領できない場合は、一旦、1か月当たりの料金を翌月の20日までにお支払いいただきます。

その場合、事業者から指定居宅介護支援提供証明書を発行しますので、後日市町村介護保険窓口に出向いて当該証明書を提出しますと、払い戻しを受けることができます。

《基本報酬及び取扱件数》

当事業所では、ケアプランデータ連携システムの活用及び事務員の配置をすることから、居宅介護支援費Ⅱを算定し取扱件数を以下の基準にて示します。

取扱い件数区分 (介護支援専門員1人当たり)	要介護度	
	要介護1・2	要介護3～5
50件未満(i)	11,088円	14,406円
50件以上60件未満(ii)	5,380円	6,973円
60件以上(iii)	3,226円	4,186円

居宅介護支援の単位数に地域区分7級地（伊賀市）の単価10.21を乗じた金額です

《各加算》

加算等名称	介護報酬額	算定回数等
初回加算	3,063円/回	・新規に居宅サービス計画作成する場合及び要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画作成する場合 ・要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画作成する場合
入院時情報連携加算（Ⅰ）	2,552円/回	利用者が入院した日のうちに、医療機関の職員に対して介護支援専門員が必要な情報を提供した場合
入院時情報連携加算（Ⅱ）	2,042円/回	利用者が入院した日の翌日または翌々日に、医療機関の職員に対して介護支援専門員が必要な情報を提供した場合

退院・退所加算	4,084 円 / 回	連携 1 回 (Ⅰ) イ	4,594 円 / 回	医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービスを利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上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) (情報提供方法、回数により算定区分が異なる) (初回加算との同時算定は不可)
		連携 2 回 (Ⅱ) イ	6,126 円 / 回	
	4,084 円 / 回	連携 1 回 (Ⅰ) ロ	6,126 円 / 回	
		連携 2 回 (Ⅱ) ロ	7,657 円 / 回	
		連携 3 回 (Ⅲ)	9,189 円 / 回	
加算等名称		介護報酬額	算定回数等	
緊急時等居宅カンファレンス加算		2,042 円 / 回	病院又は診療所の求めにより、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 (1 月に 2 回を限度)	
ターミナルケアマネジメント加算		4,084 円 / 月	利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得つつ、ターミナル期に通常よりも頻回な訪問により利用者の状態変化やサービス変更の必要性を把握するとともに、そこで把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等や居宅サービス事業者へ提供した場合	
通院時情報連携加算		510 円 / 回 (月 1 回)	利用者が医師の診察を受ける際に同席し、医師及び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、医師及び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、居宅サービス計画に記録した場合。	

《各減算について》

加算等名称	介護報酬額	算定回数等
特定事業所集中減算	-2,042 円 / 月	居宅サービス計画に位置付けたサービスが、特定の事業所(法人)に不当に偏っている場合。 適用期間「前期(3 月 1 日～8 月末日)」 →「10 月 1 日～3 月 31 日」 「後期(9 月 1 日～2 月末日)」 →「4 月 1 日～9 月 30 日」
運営基準減算	基本単位数の 50%	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算定できない。
高齢者虐待防止未施減算	-所定単位数×1%	高齢者虐待防止に関する措置を講じていない場合。
業務継続計画未策定減算	-所定単位数×1%	業務継続計画の策定や当該計画に従って研修や訓練を行っていない場合。

《交通費について》

通常の事業実施地域以外の地域にお住いの利用者で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し通常の事業実施地域を超えた地点から 1 キロメートルあたり 37 円の交通費をいただきます。ただし、伊賀市の区域は無料とします。交通費は、介護支援専門員の訪問時に 1 月分ずつお支払下さい。

4. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う介護支援専門員と身分証携行義務

サービス提供時に担当の介護支援専門員を決定します。

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又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。

(2) 介護支援専門員の交替（契約書第 8 条参照）

① 事業者からの介護支援専門員の交替

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、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

② 利用者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望される場合には、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、利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(3) サービス提供における事業者の義務（契約書第 11 条参照）

当事業所では利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

① 居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の居宅サービス事業所等を紹介するよう求めること、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できます。

② 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、その他利用者から申し出があった場合には、利用者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

③ 利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には、当該利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう求めます。

5. 個人情報の保護

(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、同様とします。

(2) 事業者は、利用者又は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。

(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。）

6. 記録の整備

指定居宅支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供を開始した日から 5 年間保存します。

7. 秘密保持について（契約書第 12 条参照）

- (1) 当事業所の従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密保持を厳守致します。
- (2) 事業所は、従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨に従業者と雇用契約の内容と致します。

8. 虐待防止について（契約書第 14 条参照）

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	管理者 識名 エミ
-------------	-----------

- (2) 虐待防止委員会を定期的開催しその結果を職員に周知します
- (3) 虐待の防止のための指針を整備します
- (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実施しています。
- (7) 事業所従業者または居宅サービス事業者または養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待が疑われる場合には、速やかにこれを市町村に通報します。

9. 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。

その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取組を積極的に行います。

(1) 切迫性

直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

(2) 非代替性

身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

(3) 一時性

利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

10. サービス情報の公開について（契約書第 13 条参照）

事業所では、利用者が介護サービス事業所を適切に選択するため又、サービスの質の確保と向上に向けて、都道府県で定められた「介護サービス情報の公表」制度において必要な情報の提供を行っています。訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与に関し、前 6 か月間に当事業所が作成したケアプランに位置付けた各サービスの利用割合、また各サービスの回数のうち、同一のサービス利用事業者より提供されたケアプラン数の割合を説明します。（別紙参照）

11. 事故発生時の対応について（契約書第 17 条参照）

- (1) 当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事故が発生した場合には速やかに利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- (2) 事業所は前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。
- (3) 事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償します。(守秘義務に違反した場合も同様とします。)
- ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を勘案し相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。
- 又、損害賠償の額については、事業者の加入する損害保険による一般的損害賠償額に相当するものと致します。

12. ハラスメントの防止について

当事業所は、職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境を確保するため、利用者の居宅等を含む職場内において、優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為（以下ハラスメント等という。）は組織として許容しません。また、職員へのハラスメント等が確認された場合は、サービスの中断や契約を解除する場合があります。

- ・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- ・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
- ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

13. 衛生管理等

事業所において感染症が発生し又はまん延しないよう次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の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者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) 従業者に対し、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。

14. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常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、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、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。
- (3) 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。

15. 苦情の受付について（契約書第 22 条参照）

- (1) 当事業所における苦情の受付窓口

あやま在宅介護支援センター	電話番号	0 5 9 5 - 4 3 - 9 1 1 5
担当者 識名 エミ	FAX 番号	0 5 9 5 - 4 3 - 1 8 2 5
社会福祉法人 あやまユートピア	宮寄 美政	0 5 9 5 - 4 5 - 4 0 1 6
第三者委員	伊室 春利	0 9 0 - 7 6 9 9 - 7 7 3 2

受付時間 8：30～17：30（月～金曜日、12月29日～1月3日、祝日を除く）

(2) 行政機関その他苦情受付機関

伊賀市役所 介護高齢福祉課	電話番号 0595-26-3939
所在地 伊賀市四十九町 3184 番地	FAX 番号 0595-26-3950
受付時間 8:30~17:15 (月~金曜日、12月29日~1月3日、祝日を除く)	
三重県国民連合会保健介護福祉課	電話番号 059-222-4165
所在地 津市桜橋2丁目96番地	FAX 番号 059-222-4166
三重県福祉サービス運営適正委員会	所在地 津市桜橋2丁目131番地
	電話番号 059-224-8111
	FAX 番号 059-213-1222
受付時間 9:00~17:00 (月~金曜日、12月29日~1月3日、祝日を除く)	

居宅介護支援事業者

事業所所在地 三重県伊賀市馬場 1128 番地
事業所名称 あやま在宅介護支援センター
管理者 識名 エミ
(公印省略)

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面を交付し重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

説明者 介護支援専門員
氏名

私は、本書面に基づいて、事業所からサービス内容及び重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意するとともに本書面を受領しました。

利用者 住所
氏名

利用者本人の意思を確認した上、私が利用者に代わってその署名を代筆いたします。

署名代行者 住所
氏名 (続柄)

(署名代行理由：)

代理人 住所
氏名