

うずらはし 居宅介護支援/介護予防支援/介護予防ケアマネジメント

<運営規程の概要>

ご利用事業所の名称	在宅介護支援センターうずらはし
サービスの種類	居宅介護支援・介護予防支援・介護予防ケアマネジメント
事業所の所在地	〒959-1848 五泉市橋田丙497-2
電話番号	0250-48-5588
指定年月日	令和3年4月1日 指定
介護保険事業所番号	1571700606
管理者の氏名	佐藤 幸子
事業を実施する地域	五泉市

●事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護(要支援)状態の利用者に対し、利用者の心身の特性を踏まえてその有する能力に応じ、自立した生活を営むことができるよう、適正な指定居宅介護支援及び指定介護予防支援(以下「指定居宅介護支援等」という。)を提供することを目的とします。
運営の方針	事業の実施にあたっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、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、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。 また利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者及び介護予防サービス事業者に不当に偏ることがないように公正中立に行い、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。 事業所を他の事業から独立して位置づけ、人事・会計・物品等の管理を行います。

●提供するサービスの内容

- 提供するサービスの内容は、居宅介護サービス計画及び介護予防サービス計画書(以下「居宅サービス計画等」という。)の作成とします。
- 指定居宅介護サービス等の提供方法は次のとおりとします。
 - (1) 居宅サービス計画等の作成は、事業所に所属する介護支援専門員が行います。
 - (2) 指定居宅介護支援等の提供にあたっては、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。
 - (3) 利用者又は家族の相談を受ける場所は、事業所の相談室又は利用者の居宅等で行います。
 - (4) 使用する課題分析方式はMDS-HC/CAPs等とし、解決すべき課題に対応するための居宅サービス計画の原案を作成します。介護予防支援においては、利用者を支援すべき総合的な課題を把握し、自立した日常生活を営むために必要な目標を設定します。
 - (5) 居宅サービス計画等の原案は、サービス担当者会議を開催して担当者から専門的見地からの意見を求めることとし、その開催場所は原則として利用者の居宅等で行います。ただし必要に応じて居宅サービス事業所の事務室等を用います。

- (6) (5)により作成された居宅サービス計画等について、利用者及び家族に対して説明し文書により利用者の同意を得ます。また作成した居宅サービス計画等は利用者及び担当者に交付します。
- (7) モニタリングにあたっては、少なくとも1月に1回(介護予防支援にあたっては3ヶ月に1回)利用者の居宅を訪問し、利用者に面接を行いその結果を記録します。また、一定の要件を設けた上で、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した場合、少なくとも2月に1回(介護予防支援にあたっては6ヶ月に1回)は利用者の居宅を訪問します。
- (8) 居宅サービス計画等を変更した場合、利用者が要介護認定又は要介護状態の変更の認定を受けた場合は、サービス担当者会議を開催します。
- (9) 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所等に対して、個別サービス計画の提出を求め、居宅サービス計画等と個別サービス計画の連動性を高め、意識の共有を図ります。
- (10) 居宅介護支援提供の開始に際し、前6月間に作成された居宅サービス計画の総数のうちに、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、また上記サービスごとの回数の中に同一の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いて説明を行います。
- (11) 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、身体拘束等を行ってはならないこととし、身体拘束廃止に向けた取り組みについて、指針に基づいて行います。

5. 居宅サービス計画作成にあたっての説明

- 利用者は居宅サービス計画等の作成にあたっては、複数の指定居宅サービス事業者等を介護支援専門員に紹介するよう求めることができます。
- 利用者は居宅サービス計画等原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を介護支援専門員に求めることができます。

●営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで 但し、国民の祝日及び国民の休日、年末年始(12月29日から1月3日)を除く日とする。但し緊急対応が必要な場合はこの限りではない。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分までとする。 但し、時間外であっても24時間連絡がとれる体制を整えている。

●事業所の職員体制及び勤務時間

管理者	1人(常勤兼務職員、主任介護支援専門員と兼務) 8:30~17:30 管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
介護支援専門員	1人以上 8:30~17:30 介護支援専門員は、指定居宅介護支援等の提供にあたる。

●利用料

指定居宅介護支援等を提供した際の利用料金の額は、介護報酬の告示上の額とし、当該指定居宅介護支援等が法定代理受領サービスである時は、あなたの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ヵ月あたりの料金をお支払いいただきます。

その場合、事業者は指定居宅介護支援提供証明書を発行いたしますので、後日、所在市町村窓口にて指定居宅介護支援提供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。

なお詳しくは料金表をご参照ください。

<居宅介護支援の利用料金表>

【基本利用料】

取扱要件	利用料 (1ヵ月あたり)		利用者負担金		
			法定代理 受領分	法定代理 受領分以外	
居宅介護支援費(Ⅰ) i 〈取扱件数が45件未満〉	要介護度 1・2	10,860円	無 料	10,860円	
	要介護度 3・4・5	14,110円		14,110円	
居宅介護支援費(Ⅰ) ii 〈取扱件数が45件以上60件未満〉	要介護度 1・2	5,440円		5,440円	
	要介護度 3・4・5	7,040円		7,040円	
居宅介護支援費(Ⅰ) iii 〈取扱件数が60件以上〉	要介護度 1・2	3,260円		3,260円	
	要介護度 3・4・5	4,220円		4,220円	
居宅介護支援費(Ⅱ) i 〈取扱件数が50件未満〉	要介護度 1・2	10,860円		無 料	10,860円
	要介護度 3・4・5	14,110円			14,110円
居宅介護支援費(Ⅱ) ii 〈取扱件数が50件以上60件未満〉	要介護度 1・2	5,270円	5,270円		
	要介護度 3・4・5	6,830円	6,830円		
居宅介護支援費(Ⅱ) iii 〈取扱件数が60件以上〉	要介護度 1・2	3,160円	3,160円		
	要介護度 3・4・5	4,100円	4,100円		

(注1): 居宅介護支援費Ⅱ…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行っている場合に算定

(注2): 上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。なおその場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

【加 算】 ※ 以下の要件を満たす場合、上記の基本利用料に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額
初回加算	新規あるいは要介護状態区分が2区分以上変更された利用者に対し、指定居宅支援を提供した場合	3,000円
入院時情報連携加算(Ⅰ)	利用者が病院等に入院した日のうちに、病院等の職員に対して、必要な情報を提供した場合(提供方法は問わない) ※入院日以前の情報提供含む ※営業時間終了後又は営業日以外の日の入院は入院日の翌日も含む	2,500円
入院時情報連携加算(Ⅱ)	利用者が病院等に入院した日の翌日又は翌々日に病院等の職員に対して、必要な情報を提供した場合(提供方法は問わない) ※営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合はその翌日を含む	2,000円

退院・退所加算(Ⅰ)イ	病院や介護保険施設等からの退院・退所にあたって、病院等の職員から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により1回受けたうえで、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合	4,500円
退院・退所加算(Ⅰ)ロ	病院や介護保険施設等からの退院・退所にあたって、病院等の職員から必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けたうえで、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合	6,000円
退院・退所加算(Ⅱ)イ	病院や介護保険施設等からの退院・退所にあたって、病院等の職員から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回受けたうえで、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合	6,000円
退院・退所加算(Ⅱ)ロ	病院や介護保険施設等からの退院・退所にあたって、病院等の職員から必要な情報の提供を2回受けており、うち1回以上はカンファレンスをしたうえで、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合	7,500円
退院・退所加算(Ⅲ)	病院や介護保険施設等からの退院・退所にあたって病院等の職員から必要な情報の提供を3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスをしたうえで居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合	9,000円
特定事業所 医療介護連携加算	前々年度の3月から前年度の2月までの間に退院退所加算の算定に係る病院、診療所、介護老人福祉施設等の連携回数が35回以上及びターミナルケアマネジメントを15回以上算定し、併せて特定事業所加算Ⅰ～Ⅲを算定している場合	1,250円
通院時情報連携加算	利用者が病院又は診療所において、医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師に対して心身の状況や生活環境等必要な情報の提供を行うとともに、医師又は歯科医師から必要な情報提供を受けたうえで、居宅サービス計画に記録した場合 ※利用者1人につき、1月に1回を限度	500円
緊急時等居宅 カンファレンス加算	病院等の求めにより、医師等と共に居宅を訪問してカンファレンスを行い、利用者に必要な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	2,000円
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終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握したうえで、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、居宅を訪問し、心身の状況等を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置づけた居宅サービス事業者提供した場合	4,000円
特定事業所加算(Ⅰ)	主任介護支援専門員を2人以上配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件を全て満たした場合	5,190円

特定事業所加算(Ⅱ)	主任介護支援専門員を配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件の一部を満たした場合(常勤の介護支援専門員3人以上)	4,210円
特定事業所加算(Ⅲ)	算定要件は(Ⅱ)同様であるが、常勤の介護支援専門員は2人以上の配置	3,230円
特定事業所加算(A)	介護支援専門員を常勤で1人以上、非常勤で1人以上配置し、連絡・相談体制や研修等を他の事業所との連携により実施できる体制を満たした場合	1,140円
特別地域 居宅介護支援加算	当事業所が特別地域に所在する場合	上記基本 利用料の15%
中山間地域等における 小規模事業所加算	当事業所が特別地域に所在し、1月あたりの実利用者数が20人以下の小規模事業所である場合	上記基本 利用料の10%
中山間地域等に居住する者 へのサービス提供加算	中山間地域(=新潟県の場合は全域)において、通常の事業の実施地域以外に居住する利用者へサービスを提供した場合	上記基本 利用料の5%

【減算】 ※ 以下の要件に該当する場合、上記の基本利用料から減算されます。

減算の種類	減算の要件	減算額
運営基準減算	指定居宅介護支援の業務が適切に行われず、一定の要件に該当した場合	上記基本 利用料の50%(2 月以上継続の場 合100%)
特定事業所集中減算	居宅サービス計画に位置付けた訪問介護等について特定の事業者への集中率が、正当な理由なく80%を超える場合	2,000円
業務継続計画 未実施減算	感染症や非常災害の発生時における業務継続計画を策定していないなど必要な措置を講じていない場合	上記基本料金の 1.0%を減算
高齢者虐待防止措置 未実施減算	虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合	上記基本料金の 1.0%を減算

<介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの利用料金表>

【介護予防支援の利用料】

取扱要件	利用料 (1ヵ月あたり)	利用者負担金	
		法定代理 受領分	法定代理 受領分以外
介護予防支援費(Ⅰ)	地域包括支援センターが行う場合 4,420円	無 料	4,420円
介護予防支援費(Ⅱ)	居宅介護支援事業所が行う場合 4,720円		4,720円
初回加算	3,000円		3,000円
委託連携加算	介護予防支援費(Ⅰ)の場合 3,000円		3,000円

【介護予防ケアマネジメントの利用料】

取扱要件	利用料 (1ヵ月あたり)	利用者負担金	
		法定代理 受領分	法定代理 受領分以外
ケアマネジメントA (訪問介護・通所介護 相当サービス)	介護予防支援	4,420円	4,420円
	初回加算	3,000円	3,000円
	委託連携加算	3,000円	3,000円

(注)：上記の基本利用料は、五泉市が定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。なおその場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

●事故発生時の対応

居宅介護支援等の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、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。

●苦情相談窓口

(1) 当事業所が設置する苦情相談窓口は、次のとおりです。当事業所が提供した指定居宅介護支援等に関する苦情だけでなく、当事業所が作成した居宅サービス計画等に位置付けたサービスに関する苦情も、遠慮なくお申し出ください。

事業所相談窓口	電話番号	0250-48-5588
	苦情受付担当者	佐藤 幸子
	苦情解決責任者	佐藤 茂

(2) 第三者委員

第三者委員 相談窓口	西川 和明	0250-47-2652
	高橋 三和子	0250-22-1562

(3) 上記に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	五泉市高齢福祉課	0250-43-3911
	新潟県国民健康保険団体連合会	025-285-3022

●虐待防止

利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果に従業者に周知を図ります。
- (2) 虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 虐待防止のための従業者に対する研修を定期的実施します。

- (4) 虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を選任します。
- (5) 事業者は、虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査に協力するよう努めます。

●業務継続計画の策定

- (1) 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に実施するための、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、計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に業務継続計画を周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的な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。

●衛生管理等

- (1) 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を定期的開催し、その結果を従業者に周知を図ります。
- (2) 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) 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。

●サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) 介護支援専門員に贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (2) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又はサービス事業所の担当者へご連絡ください。
- (3) 利用者は暴力又は乱暴な言動及びセクシャルハラスメントなど著しい迷惑行為を行ってはいけません。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	在宅介護支援センターうずらはし
申請するサービスの種類	居宅介護支援・介護予防支援・介護予防ケアマネジメント

措 置 の 概 要
<p>1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口(連絡先)及び担当者の設置状況</p> <p>苦情担当窓口を次の通り設置する。</p> <p>①窓口設置場所 新潟県五泉市橋田丙497-2 うずらはし 事務室</p> <p>②窓口開設時間 午前 8時30分 ~ 午後 5時30分まで</p> <p>③苦情受付担当者 佐藤 幸子 (居宅介護支援事業所 管理者)</p> <p>④苦情解決責任者 佐藤 茂 (うずらはし 園長)</p> <p>⑤電話番号 0250-48-5588</p> <p>⑥その他 緊急時は時間外でも対応します。</p>
<p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順</p> <p>①相談及び苦情の対応 来所または電話にて相談があった場合、原則担当者が対応する。 担当者が対応できない場合は取り次いだ職員が対応し、その旨直ぐに担当者へ報告する。</p> <p>②確認事項 苦情(匿名の場合は相談)については次の事項を確認する。 申し出者の氏名(利用者本人以外の場合は利用者との関係)、日時、誰(当該職員)が何を行ったかを確認して具体的な苦情または相談の内容を整理する。</p> <p>③相談及び苦情の処理期限の説明 申し出者に対して対応した職員は、氏名を名乗るとともに相談及び苦情を受け付けた内容について回答する期限について併せて説明する。</p> <p>④相談及び苦情の処理 概ね以下の手順によって処理を行う。 ア 園長を中心として相談及び苦情処理のための会議を開催する。 イ サービスを提供した職員等から概況説明を受ける。 ウ 問題点の分析、整理を行い今後の改善策について検討をする。 エ 文書による回答を作成し、管理者が事情説明を利用者及び家族等に対して直接行い、その上で文書を渡す。 オ 苦情処理の場合、個人情報を除き苦情解決実績を事業報告などに掲載し、公表する。 カ 介護業務マニュアルにおいて改善点を明記し、再発防止を図る。</p>
<p>3 苦情があったサービス事業者への対応策(注:居宅介護支援事業者の場合のみ記載)</p> <p>苦情内容及びその経過を説明し、事実関係について調査、回答を求める。 苦情内容が事実であった場合、苦情申し立て者に対し詳しい説明を行わせると共に、苦情に至った原因を明らかにさせ、対応策を講じるよう求める。</p>
<p>4 その他参考事項</p> <p>施設サービスは職員の資質によって大きな格差が生まれる。常に個々の尊厳を大切にし、経営理念にある常に利用者の立場になって考え、誠実さをもってサービス提供し、利用者から満足してもらえる処遇技術の向上を目指す。 そのため、施設内外の各種研修会に積極的に職員を参加させて資質向上を図り、利用者が満足できる生活を提供する。</p>