

1. 事業者

| | |
|---------|--------------|
| 法人名 | 株式会社 MCL |
| 法人 所在地 | 千歳市柏陽4丁目3番2号 |
| 設立年月日 | 令和元年9月2日 |
| 代表者 氏名 | 及川 進 |
| 電 話 番 号 | 0123-28-8019 |

2. 運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対し、適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。

その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や提供を受けている指定居宅サービス、また、そのおこなわ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公平中立に居宅サービス計画等の作成及び変更を行います。

また、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および連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

3. 概要

(1)居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

| | |
|----------|---------------|
| 事業所名 | 向陽台・ケアプランセンター |
| 所在地 | 千歳市柏陽4丁目3番2号 |
| 介護保険指定番号 | 0171101181 |
| サービス提供地域 | 千歳市 |

(2)当法人のあわせて実施する事業

| 種類 | 事業者名 | 事業者指定番号 |
|-----------------|----------------------|------------|
| 地域密着型通所介護 | ナーシングビル向陽台デイサービスセンター | 0191100270 |
| 訪問介護 | ナーシングビル訪問介護 | 0171101199 |
| 訪問看護 | ナーシングビル訪問看護 | 0161190145 |
| 定期巡回・随時対応訪問介護看護 | 向陽台ナーシングケア | 0191100288 |

(3) 同一敷地内での医療との連携支援について

| 種類 | 事業者名 | 事業者指定番号 |
|-----------|---------------|------------|
| 訪問看護 | 向陽台訪問看護ステーション | 0161190103 |
| 外来診療・訪問診療 | 向陽台ファミリークリニック | 0111112116 |

(4) 職員体制

| 従業員の職種 | 区分 | 業務内容 | 人数 |
|-----------|-----|-----------------------|----|
| 管理者 | 常勤 | 事業所の運営および業務全般の管理 | 1名 |
| 主任介護支援専門員 | 常勤 | 介護支援専門員に対する指導・助言 | 2名 |
| 介護支援専門員 | 常勤 | 居宅介護支援サービス等に係わる業務 | 2名 |
| | 非常勤 | | 1名 |
| 事務職員 | 非常勤 | 労務管理 備品購入や修繕 来客・電話の対応 | 1名 |

(5) 勤務体制

| | |
|------|----------------------------|
| 営業日 | 月曜日～金曜日 休日・日・祝祭日および年末年始を除く |
| 営業時間 | 8時30分～17時30分迄 |

(6) サービス内容について

| サービス内容 | 備考 |
|---------------|---|
| ① 課題把握 | 居宅を訪問して利用者・家族と面談した上で課題の分析 |
| ② ケアプランの作成 | 利用者の状態を把握して介護サービスを提供する事業者を選び、サービスを組み合わせてケアプランを作成 |
| ③ サービス事業者との調整 | 選択の際のアドバイスをを行い、利用者に代わって事業者とサービス内容についてやりとり |
| ④ モニタリング・評価 | 居宅サービス計画の実施状況の把握やケアプランの見直し |
| ⑤ 給付管理 | 利用者の支給限度額の管理や国保連への請求業務 |
| ⑥ 書類の代行 | 依頼者の意思を踏まえて、申請書の入手、記入（※本人自署部分を除く）、提出（※添付書類を含む）等を依頼者に代わり行う |
| ⑦ 相談業務 | ご利用者やご家族からの介護や介護保険に関する相談援助 |

(7)居宅介護支援費（Ⅱ）

| 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人当たりの利用者の数が50人未満の場合 | 居宅介護支援費Ⅱ（ⅰ） 1,086 単位 | 居宅介護支援費Ⅱ（ⅰ） 1,411 単位 |
| 介護支援専門員1人当たりの利用者の数が50人以上の場合において、50以上60未満の部分 | 居宅介護支援費Ⅱ（ⅱ） 527 単位 | 居宅介護支援費Ⅱ（ⅱ） 683 単位 |
| 介護支援専門員1人当たりの利用者の数が50人以上の場合において、60以上の部分 | 居宅介護支援費Ⅱ（ⅲ） 316 単位 | 居宅介護支援費Ⅱ（ⅲ） 410 単位 |

*50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、50件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ（ⅱ）又はⅡ（ⅲ）を算定します。

(8)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 (訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・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 算定できない | 基本単位数 50%～0%に減算 |

(9) 加算について

| | | |
|---------------------|--|---------------|
| <p>特定事業所加算Ⅲ</p> | <p>(1)常勤かつ専従の主任介護支援専門員を配置 (2)常勤かつ専従の介護支援専門員を常勤2名以上配置 (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開催 (4)24時間利用者等の相談に対応する体制を確保し、かつ、必要に応じて居宅介護支援を行うことを整備 (5)介護支援専門員に対し計画的に研修を実施 (6)地域包括支援センター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 (7)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、研修会に参加していること (8)居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていない (9)介護支援専門員1人当たり利用者平均件数が一人当たり45件未満(居宅介護支援費(Ⅱ)を算定している場合は50名未満) (10)介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保 (11)他の法人が運営する指定居宅介護支援事業所と共同で事例検討会、研修会等を実施 (12)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が包括的に提供されるようなケアプランを作成</p> | <p>323 単位</p> |
| <p>初回加算</p> | <p>新規として取り扱われる計画を作成した場合</p> | <p>300 単位</p> |
| <p>入院時情報連携加算(Ⅰ)</p> | <p>病院又は診療所に入院したその日のうちに、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(※あらかじめ入院日が決まっている場合は入院日以前も含む)</p> | <p>250 単位</p> |
| <p>入院時情報連携加算(Ⅱ)</p> | <p>病院又は診療所に入院した日の翌日または翌々日に、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</p> | <p>200 単位</p> |
| <p>通院時情報連携加算</p> | <p>利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又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、医師又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、居宅サービス計画に記録した場合に利用者一人につき1回算定する</p> | <p>50 単位</p> |
| <p>退院・退所加算(Ⅰ)イ</p> | <p>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</p> | <p>450 単位</p> |
| <p>退院・退所加算(Ⅰ)ロ</p> | <p>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</p> | <p>600 単位</p> |
| <p>退院・退所加算(Ⅱ)イ</p> | <p>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</p> | <p>600 単位</p> |

| | | |
|--------------------------------|--|--------------------|
| 退院・退所加算（Ⅱ）口 | 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 |
| 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 |
| 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上で、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を提供した場合算定 | 400 単位 |
| 緊急時等 居宅カンファレンス加算 | 病院等の求めにより、病院などの職員と居宅を訪問しカンファレンスを行いサービス等の利用調整した場合 | 200 単位 |
| 看取り期におけるサービス利用 に至らなかった場合の対応 | 利用者の退院時等にケアマネジメント業務（ケアプラン作成やモニタリング、サービス担当者会議、給付管理票の作成や請求にあたって必要な書類の整備）を行っている場合 | 居宅介護 支援費を 算定 |

注 1) 介護保険が適用される場合は、上記の料金及び加算料金は、直接事務所に給付されますので、お客様のご負担はありません。

注 2) ただし、利用者に保険料の滞納がある場合は、利用者より全額料金をいただき、当事業所が発行する証明書をもって後日払い戻しになる場合があります。

注 3) 滞納の期間によっては、お客様のご負担になる場合もあります。

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 | 向陽台・ケアプランセンター |
| 担当者 | 中村 恵 |
| 電話番号 | 0 1 2 3 - 2 1 - 9 0 1 7 |
| 対応時間 | 月曜～土曜日 休日・日・祝祭日および年末年始を除く |

(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直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者およびサービス事業者から事情を確認します。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、検討の結果および具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくような理解を求めます。

(3) 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)

| | | |
|-----------------|---------|-------------------------|
| 千歳市高齢者支援課/高齢福祉係 | 電話 番号 | 0 1 2 3 - 2 4 - 0 2 9 5 |
| | ファックス番号 | 0 1 2 3 - 2 3 - 6 7 0 0 |
| 北海道国民健康保険団体連合会 | 電話 番号 | 0 1 1 - 2 3 1 - 5 1 6 1 |
| | ファックス番号 | 0 1 1 - 2 3 3 - 2 1 7 8 |

5. 事故発生時の対応

当事業所のサービス提供にあたり、けがや体調の急変等の事態が発生した場合は、適切かつ迅速な応急措置を講じます。

お客様の生命・身体・健康に危険またはその恐れがあるときは、直ちに医師及び家族に連絡して必要な措置を講じます。緊急事態が発生に至った経緯及び態様を速やかに精査し、正確な状態把握に努めます。

6. 介護支援専門員の変更

担当介護支援専門員を変更したいときは、お気軽にご相談ください。向陽台・ケアプランセンターに所属する別の介護支援専門員と交代いたします。また、別の事業所をご希望される場合は、契約の解約をいただくこととなりますが、責任を持って他の事業所を紹介し、引継ぎを致します。

7. 解約

(1) ご本人やご家族は、向陽台・ケアプランセンターに対し、契約を解約することができ料金は一切かかりません。

(2) 向陽台・ケアプランセンターは、事業の廃止などやむをえない事情がある場合、ご本人やご家族に対して契約終了日1カ月前までに理由を示した文書でお知らせすることにより、契約を解約することがあります。この場合、他の居宅介護支援事業所に関する情報をお伝えするなど、ご本人が続けて、滞りなく介護保険のサービスを受けることができるように手配します。

(3) 職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対してサービスを提供することが著しく困難になった場合は、文書で通知することで、当事業所におけるサービス提供を即座に終了させていただく場合があります。また、これにより契約を解除する場合、事業所は保険者である区市町村等と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じます。

8. 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

(1) 利用者意思に基づいたケアプランとするために、利用者やその家族は介護支援専門員に対し、居宅サービス事業所の選定にあたって、複数の事業所の紹介を求めたりケアプランに居宅サービス事業所位置付けた理由を求めたりすることができます。

(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) 病院等に入院しなければならない場合には、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、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。

(5) 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。

(6) 主治の医師および医療機関等との連絡

利用者が医療系サービスを希望された場合には、利用者同意の上、主治の医師などの意見を求めます。また、介護支援専門員の訪問や居宅サービス事業所からの報告等により、利用者の口腔状況や服薬状況、その他利用者の心身又は生活の状況に係る必要な情報についても、利用者の同意の上、主治の医師、歯科医師、薬剤師等へ情報提供します。

(7) 末期がん等の終末期と診断された場合であって、日常生活上の障害が出現すると主治の医師等が判断した場合、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）をさせて頂き、利用者の状態やサービス変更の必要性などの把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した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内容の調整を行います。

(8) 障害福祉サービスなどの関係機関との連携について

障害福祉サービスを利用していた利用者が介護保険サービスを利用する場合においても相談支援事業所等や関係機関との連携に努めます。

(9) 秘密保持と個人情報（プライバシー）の保護について

当事業所及び従業員がサービスを提供する際に、利用者や家族に関して知り得た情報について、契約期間中はもとより契約終了後も正当な理由なく第三者に漏らしません。

事業所が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者または代理人の了承を得るものとします。

利用者又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行うことができるものとします。その際、個人情報の適切な取扱いに留意します。

(10) 賠償責任について

当事業所の責任において、利用者の生命・身体・財産などを傷つけた場合は、事業所は利用者による損害を賠償致します。

9. 居宅介護支援の利用にあたっての留意事項について

(1) 禁止行為

- ① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ② 職員に対する精神的暴力（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）
- ③ 職員に対する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）

10. 身分証携行

本事業所の介護支援専門員は常に身分証明書を携行し、初回訪問時又は利用者もしくははその家族から提示を求められた場合は、これを提示します。

11. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

| | |
|-------------|----------|
| 虐待防止に関する担当者 | 管理者 中村 恵 |
|-------------|----------|

- (2) 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、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止及び身体拘束廃止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止及び身体拘束を廃止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) 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）による虐待や身体拘束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。
- (6) 地域包括支援センター、警察等との虐待等における通報先との連携・協力を努めます。

12. 身体拘束等原則禁止

利用者または他の利用者などの生命また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。身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、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します。

13. 衛生管理等

事業者は、事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように下記に掲げる措置を講じるものとします。

- (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を概ね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を図ります。
- (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) 事業所において、従業者に対して、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. 暴言・暴力・ハラスメントについて

- (1) 事業者は、適切な居宅介護支援サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより介護支援専門員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- (2) ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった介護支援専門員等の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。
- ① 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為

- ② 特定の従業員に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- ③ 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- ④ 長時間の電話、従業員や事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為

1 5. 業務継続計画の策定について

- (1) 事業所は、感染症又は非常災害の発生時において利用者に対し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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- (2) 事業所は、従業員に対し、事業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するものとします。
- (3) 事業所は、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うものとします。

1 6. 個人情報の保護

- (1) 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。
- (2) 当事業所が得た利用者又は家族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利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又は家族の同意を得るものとします。
- (3) 従業者であった者に、業務上知りえた利用者又は家族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を、従業者との雇用契約に含めるものとします。

1 7. 研修の機会の確保

- (1) 事業所は、従業者に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとします。
- (2) 事業所は、従業者の資質の向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務体制の整備を行うものとします。
 - ① 採用時研修 採用後 1 か月以内
 - ② 継続研修 年 1 回以上

1 8. 例外的な事項について

この重要事項説明書及び介護保険等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業者の協議により定めさせていただきます。

19. 居宅介護支援契約における個人情報の使用について

利用者及びその家族（主介護者等の氏名、連絡先を含む）の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用します。

（1）使用する目的

- ① 居宅サービス計画作成、サービス担当者会議、関係者・事業者間での連絡調整において必要な場合
- ② 介護保険施設等への入所に伴う情報提供が必要な場合
- ③ 事故発生時における関係機関への情報提供や報告が必要な場合
- ④ 介護支援専門員実務研修における実習生の受け入れに使用する場合
- ⑤ その他本人の状況に応じた適切な介護保険及び高齢者保健福祉サービスの提供に必要な場合

（2）提供する第三者

地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、介護保険施設、医療機関、国民健康保険連合会、行政機関、保険者、その他介護保険及び高齢者保健福祉サービスに係る関係者

（3）提供する個人情報

アセスメントシート、要介護（支援）認定に係る調査内容、介護認定審査会による判定結果・意見、主治医意見書、利用者基本情報、基本チェックリスト、医療に関する情報、介護サービス計画等の個人に関する記録、「（1）」の目的に対し必要な情報

（4）使用する期間

契約書で定める期間