

# 「居宅介護支援事業」

## 重要事項説明書

社会福祉法人 南紀白浜福祉会  
在宅介護支援センター 成華苑

# 「居宅介護支援事業」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
田辺市指定事業者番号 第3072400322号

## “ 運営方針 ”

当事業所は、介護サービスを必要とされている要支援者・要介護者の方々に対し、在宅生活を出来る限り長く、そして安全かつ安心して送って頂けるよう、介護保険制度に則り、“利用者本位”の精神を大切に、公正・中立的に諸サービスを紹介させて頂き、選択して頂きながら居宅サービス計画を立案していくこととお誓いし、ご利用者のみなさまに居宅介護支援サービス（ケアマネジメント）を提供します。

## ◇◆目次◆◇

1. 経営主体	3
2. 事業所 概要	3
3. サービスの概要	4
4. サービス利用料について	5
5. 緊急時の対応	5・6
6. 苦情の受付について	7
7. 事故発生時の対応について	9
8. 人権擁護と高齢者虐待防止について	10
9. 業務継続計画の策定	10
10. 訪問介護等の割合等の説明について	11

## 1 経営主体

法人名： 社会福祉法人 南紀白浜福祉会  
法人所在地： 和歌山県西牟婁郡白浜町富田1703番地  
電話番号： 0739-45-2222  
FAX番号： 0739-45-0708  
代表者氏名： 理事長 杉若 俊樹  
設立年月日： 昭和63年 8月 1日

## 2 事業所 概要

事業所の種類： 居宅介護支援事業  
事業所の目的： 居宅介護サービス計画作成  
事業所の名称： 在宅介護支援センター 成華苑  
事業所所在地： 和歌山県西牟婁郡白浜町富田1360-20番地  
電話番号： 0739-45-3555  
FAX番号： 0739-45-8125  
管理者氏名： 管理者 雑賀 孝治  
開設年月日： 平成12年 4月 1日  
定員： 210名 (介護支援専門員 1名あたり 40名まで)  
実施地域： 白浜町・田辺市 (旧田辺市・中辺路町・大塔村) ・すさみ町・上富田町

※ 管理者は介護支援専門員と兼務しています。

※ 当在宅介護支援センターは、

1. 居宅介護支援事業

2. 介護予防居宅介護支援事業 →地域包括支援センターからの委託事業

の2つの事業を行っております。

### 職員配置状況

当事業所では、ご利用者に対して居宅介護支援事業を提供する職員として、以下の職員を配置しています。(職員の配置状況については、指定基準を厳守しています。)

- (1) 管理者 1名 (常勤兼務)
- (2) 介護支援専門員 1名 (常勤・管理者と兼務)  
4名 (常勤・専従)

### 〈勤務体制〉

職種	勤務体制	
1 管理者	月曜日～金曜日 AM8:30～PM5:30	1名
2 介護支援専門員	月曜日～金曜日 AM8:30～PM5:30	4名

当事業所では以下の居室・設備をご用意しています。

居室・設備の種類	室数	備考
事務室	1室	
相談室 (福祉用具展示室)	1室	
冷・暖房 設備	各室	
パソコン プリンター	7台 1台	ケアプランをはじめとする書類を一元管理しています

### 3 当事業所が提供するサービスの概要

居宅介護支援事業とは・・・

介護を必要とされる利用者（要支援・要介護者）とその家族を対象に、介護保険制度に則り、心身の状況や生活環境、そして要望やニーズ等、多種多様の相談に応じ、居宅サービスや施設サービス又は、インフォーマルサービス等を適切に利用できるよう介護サービス計画の作成並びにサービス提供の確保をしていくことです。

簡潔に言えば、介護を必要としている利用者と各サービス事業者・施設との橋渡し役と言えます。

～主な業務内容～

- 【相談受付】 1. 電話・来所・紹介等による、利用者・家族等からの相談受付
- 【受理面接】 2. 利用者の心身の状況や生活環境等の把握
- 【課題分析】 3. 利用者の抱えている問題や課題の把握
- 【説明・同意】 4. 利用者の問題・課題についての解決・緩和していく為の方向性を話し合い、導入するサービスの説明と同意
- 【連絡・調整】 5. 各サービス事業者との連絡・調整や会議を通じ、利用者に必要なサービスの確保
- 【計画作成】 6. サービス計画の立案と利用料負担の説明を行い、サービス利用票及びサービス提供票の作成
- 【評価】 7. 各サービスが計画通り実行されている上で、利用者本人の満足度や状況・状態等の把握
- 【給付管理】 8. 毎月末に各事業所より実績報告を受け、実績単位数の国民健康保険連合団体への報告

など

#### 4 サービス利用料について（契約書第4条参照）

介護度別ケアプラン作成費は以下のようになります。（原則として負担金はありません）

1. ご利用者の要介護度	要介護度1・2	要介護度3・4・5
2. 合計 (1月あたり)	16,700円	20,440円

※ 初回加算／入院時情報連携加算／退院・退所加算／居宅支援緊急時カンファレンス加算／通院時情報連携加算／居宅支援ターミナルマネジメント加算を算定しております。（該当者のみ）

※ 当事業所は、特別地域に指定されており、特別地域加算の対象事業所になっております。

※ 当事業所は、特定事業所加算Ⅱを算定しております。

※ 当事業所は指定居宅介護支援介護給付費単位数表に基づき、居宅介護支援（Ⅰ）《ケアマネジャー1人あたり44人未満》を算定しております。

※ 当事業所は、同一建物減算に該当するプラン作成費は所定単位数95／100に減算されます。

※ 以下のような居宅介護支援が行われていない場合、所定単位数の50／100に減算されます。2月以上続く場合は算定できないこととなっております。

- ・ 正当な理由もなく1月に1回、利用者の居宅を訪問し、直接面接していないこと。
- ・ 居宅サービス計画の新規作成、要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定の場合に正当な理由もなく、サービス担当者会議を開催していないこと。また、これらに該当する場合以外の居宅サービス計画の作成に当たって、サービス担当者会議の開催または担当者への照会を行っていないこと。
- ・ 居宅サービス計画の原案の内容を利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者等の同意を得て、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付していないこと。
- ・ 居宅サービス計画の実施状況の把握後、その結果を記録していない状態が、1月間以上継続していること。
- ・ 利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者やその家族に対して、ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であること。また、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可能であることを説明すること。

#### 5 緊急時の対応（契約書第9条参照）

計画を立案しているサービス利用時に緊急事態が発生し、当事業所に連絡が入った場合、体調の変化等の緊急時の連絡先は、契約書（9条）に定める「緊急時連絡先」とします。

1. 医療を必要とする場合は、かかりつけの医療機関や、※1当法人内診療所・※2協力医療機関における診察や入院を行えるよう最善を尽くしています。
2. 福祉サービスを必要とする場合は、※3当法人内サービスをはじめ各種団体機関への緊急手配を行えるよう最善を尽くしています。

※1 当法人内診療所  
船附診療所

※3 当法人内サービス  
介護老人保健施設 成華苑  
軽費老人ホーム ケアハウス南紀  
ホームヘルパーステーション南紀  
成華苑デイケアセンター  
グループホーム ほたるの家

※2 協力医療機関

白浜はまゆう病院  
南和歌山医療センター  
介護老人福祉施設 成樹園 / 成実園  
第2ケアハウス南紀  
訪問看護ステーション 南紀  
デイサービスセンター南紀

※参照 　ただし、※1から※3の各関連機関での優先的な診療や、サービス利用を保証するものではありません。また、義務づけるものではありませんので予めご了承下さい。

## － 緊急時の対応 －

### 概 要

- 1 利用者に関する緊急時の対応を行う常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
  - ・ 緊急時の対応に関する常設の窓口として、担当者を置いています。また、担当者が不在の時は基本的な事項については、事業所の誰もが対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐ体制を敷いています。

常設窓口（電話番号） 0739-45-3555  
0739-45-8120

相談担当者 雑賀 孝治／溝川 由美子／石垣 真紀／田上 智世  
／田村 英雄 各担当ケアマネジャー
- 2 円滑かつ迅速に緊急時の対応を行うための処理体制・手順
  - ・ 緊急事態が発生した場合、直ちに担当ケアマネジャーが相手方に連絡をとり、状況の聞き取りの為、訪問を実施し事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認します。
  - ・ 担当ケアマネジャーが、必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行います。（検討会議を行わない場合も、必ず処理結果を報告します。）
  - ・ 検討の結果、相談担当者は、対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（利用者への謝罪等）
  - ・ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てます。
- 3 その他参考事項
  - ・ 緊急時を受け付ける相談機関としての自覚を持ち、緊急事態を発生させないようリスク管理を心がけています。

①緊急時対応に関するご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 緊急時対応の受付場所 在宅介護支援センター 成華苑 事務所
- 緊急時対応の受付責任者 雑賀 孝治（居宅介護支援事業所 所長）
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前9時00分～午後5時00分  
電話での受付については24時間体制で行います。

②その他の緊急時対応受付機関

老人保健施設 成華苑	所在地	白浜町富田1360-20
	電話番号	0739-45-2800 FAX番号 0739-45-2819
	受付時間	電話による受付（24時間体制）

6 苦情の受付について（契約書第10条参照）

概 要
<p>1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いています。また、担当者が不在の時は基本的な事項については、事業所の誰もが対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐ体制を敷いています。</li> </ul> <p style="text-align: center;">常設窓口（電話番号） 0739-45-3555 0739-45-8120</p> <p style="text-align: center;">相談担当者 雑賀 孝治／溝川 由美子／石垣 真紀／田上 智世 ／田村 英雄 各担当ケアマネジャー</p> <p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情があった場合は、直ちに担当ケアマネジャーが相手方に連絡をとり、状況の聞き取りの為の、訪問を実施し事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認します。</li> <li>・担当ケアマネジャーが、必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行います。（検討会議を行わない場合も、必ず処理結果を報告します。）</li> <li>・検討の結果、相談担当者は、対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（利用者への謝罪等）</li> <li>・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てます。</li> </ul> <p>3 その他参考事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情を受け付ける相談機関としての自覚を持ち、自らが苦情を発生させないよう心がけています。</li> </ul>

①当事業所のサービスに関する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付場所 在宅介護支援センター 成華苑 事務所
- 苦情受付責任者 雑賀 孝治（在宅介護支援事業所 所長）
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前9時00分～午後5時00分  
電話での受付については24時間体制で行います。

②行政機関その他の苦情受付機関

田辺市やすらぎ対策課介護保険係	所在地 電話番号 受付時間	田辺市高雄一丁目23番1号 0739(26)4931 8時30分から17時15分まで
白浜町民生課介護保険係	所在地 電話番号 受付時間	白浜町1600番地 0739(43)6593 8時30分から17時15分まで
上富田町長寿課	所在地 電話番号 受付時間	上富田町朝来763 0739(33)7340 8時30分から17時15分まで
すさみ町環境保健課	所在地 電話番号 受付時間	すさみ町周参見4089番地 0739(55)4803 8時30分から17時15分まで
和歌山県国民健康保険団体連合会介護サービス苦情相談窓口	所在地 電話番号 受付時間	和歌山県和歌山市吹上2丁目1番22号 073(427)4662 午前9時から午後5時まで(土日祝はのぞく)



## 7 事故発生時の対応について（契約書第9条参照）

概 要	
1	<p>事故発生時に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置・状況判断・報告に対する常設の連絡網として、事故処理担当者を置いています。また、担当者が不在の時は基本的な事項については、事業所の誰もが対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐ体制を敷いています。</p> <p>常設窓口（電話番号） 0739-45-3555 0739-45-8120</p> <p>相談担当者 雑賀 孝治／溝川 由美子／石垣 真紀／田上 智世 ／田村 英雄 各担当ケアマネジャー</p>
2	<p>円滑かつ迅速に事故処理を行うための処理体制・手順</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者に対する事故が発生した場合には速やかに、担当ケアマネジャー、市町村、利用者の家族等に連絡を行い、必要な措置を講じるべく、状況の聞き取りの為の、訪問を実施し事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認します。</li> <li>・ 担当ケアマネジャーが、必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。（検討会議を行わない場合も、必ず処理結果を報告します。）</li> <li>・ 検討の結果、相談担当者は、対応内容に基づき、必要に応じて損害保険の適応や関係者への連絡調整を行うとともに利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（利用者への謝罪等）</li> <li>・ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てます。</li> </ul>
3	<p>その他参考事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事故を解決する相談機関としての自覚を持ち、自らが事故を発生させないよう心がけています。</li> </ul>

①当事業所のサービスに関する事故やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 事故受付場所 在宅介護支援センター 成華苑 事務所
- 事故受付責任者 雑賀 孝治（居宅介護支援事業所 所長）
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前9時00分～午後5時00分  
電話での受付については24時間体制で行っています。

②行政機関その他の事故受付機関

田辺市やすらぎ対策課介護保険係	所在地 田辺市高雄一丁目23番1号 電話番号 0739（26）4931 受付時間 8時30分から17時15分まで
白浜町民生課介護保険係	所在地 白浜町1600番地 電話番号 0739（43）6593 受付時間 8時30分から17時15分まで

上富田町長寿課	所在地	上富田町朝来763
	電話番号	0739(33)7340
	受付時間	8時30分から17時15分まで
すさみ町環境保健課	所在地	すさみ町周参見4089番地
	電話番号	0739(55)4803
	受付時間	8時30分から17時15分まで
和歌山県国民健康保険団体連合 会介護サービス苦情相談窓口	所在地	和歌山県和歌山市吹上2丁目1番22号
	電話番号	073(427)4662
	受付時間	午前9時から午後5時まで(土日祝はのぞく)

## 8 人権擁護と高齢者虐待防止について

当事業所は、利用者等の人権擁護・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。

- ・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	雑賀 孝治(居宅介護支援事業所 所長)
-------------	---------------------

- ・当事業所は、虐待防止のための指針を整備します。
- ・当事業所は、身体拘束廃止に向けた取り組みの指針を整備します。
- ・当事業所は、従業者に対する人権擁護・虐待防止・身体拘束廃止の委員会及び啓発するための研修を定期的に行います。
- ・当事業所は、従業者が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できるメンタルヘルス・ハラスメント(利用者・家族を含む)体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- ・サービス提供中に、事業所の従業者又は養護者(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等に通報します。

## 9 業務継続計画の策定

当事業所は、感染症や災害が発生した場合には、事業が継続出来るよう対策を講じます。

### (1) 感染症及び感染発生時の対応

- ・当事業所は、感染症対策指針を整備します。
- ・当事業所は、感染症発生の防止のための委員会及び従業者に対する研修、発生時の訓練を定期的に行います。
- ・感染がまん延している場合、サービス担当者会議は利用者・家族の同意を得てテレビ電話装置等を活用し実施します。その際は、厚労省「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」を遵守します。

### (2) 非常災害対策

- ・当事業所に災害対策に関する担当者を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
- ・当事業所は、大地震等の自然災害、感染症のまん延等、あらゆる不測の事態が発生しても事業を継続できるよう計画(BCP)を策定し、研修の実施、訓練を定期的に行います。

## 10 訪問介護等の割合等の説明について

・前6月間に当事業所において作成し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（以下この号において「訪問介護等」という。）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、前6月間に当事業所において作成した居宅サービス計画位置付けた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合等は別紙のとおりである。

令和 年 月 日

社会福祉法人 南紀白浜福祉会  
在宅介護支援センター 成華苑

説明者 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

上記 1 から 10 の重要事項の説明を受け、同意致します。

令和 年 月 日

利用者 \_\_\_\_\_ 住所 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

### 【事業所名】

〒649-2325

和歌山県西牟婁郡白浜町富田1360番地の20

社会福祉法人 南紀白浜福祉会

在宅介護支援センター 成華苑

TEL 0739-45-3555

0739-45-8120

FAX 0739-45-8125

令和 6年 5月 1日 改訂

① 前6か月間（令和5年9月～令和6年2月）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 55.57%
- ・通所介護 20.86%
- ・地域密着型通所介護 6.34%
- ・福祉用具貸与 63.07%

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、同一事業所によって提供されたものの割合

- ・訪問介護
  - ホームヘルパーステーション南紀 70.6%
  - さくらホームヘルプ白浜 11.1%
  - 有限会社紀南介護サービス 2.1%
- ・通所介護
  - デイサービスセンター南紀 57.6%
  - コンパスウォーク 神島台 10.1%
  - デイサービスセンターひなたの里 7.4%
- ・地域密着型通所介護
  - デイサービスでいごの郷 36.4%
  - デイサービスセンターシールド 15.2%
  - デイサービスセンター湯あみ 15.2%
- ・福祉用具貸与
  - 株式会社大黒ヘルスケアサービス 53.4%
  - 株式会社ヤマシタ 田辺営業所 31.3%
  - セイコーメディカル田辺営業所 15.3%