

## 重要事項

< 令和6年6月18日現在 >

### 1. 当事業所が提供するサービスの相談窓口

電話番号 03-5647-5335（午前8時30分～午後5時30分まで）

※日曜・祝日・年末年始は休み

窓口担当者 舘野、小松崎、渡邊

窓口責任者 渡邊 ひとみ

### 2. 居宅介護支援事業所はごろもの概要

#### (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	居宅介護支援事業所はごろも
所在地	東京都足立区西新井五丁目34番1号
介護保険指定番号	居宅介護支援（東京都 1372104156号）
サービス提供地域	足立区全域

#### (2) 同事業所の職員体制

	常勤	非常勤	その他の資格	計
管理者	1名（兼務）	0名	主任介護支援専門員	2名
介護支援専門員	3名	0名	介護福祉士	2名

#### (3) 営業時間

月曜日～土曜日	午前8時30分～午後5時30分
※日曜・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）は休業日	
※営業時間外は、当事業所の介護支援専門員が輪番制で電話連絡にて、居宅介護支援関係のご相談に対応いたします。	
※営業時間外は、輪番制のため、担当の介護支援専門員以外が電話対応することもあります。（夜間は24時間連絡体制用の電話番号におかけください。）	

### 3. 事業の目的と運営の方針

#### (1) 事業の目的

事業者は、利用者の委託を受けて介護保険法令の趣旨に従い、公正中立な立場から利用者がその居宅においてその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように居宅サービス計画を作成し、適切な指定居宅サービス等の提供が確保されるようサービス提供事業者等との連絡調整その他便宜の提供を行うものとします。

#### (2) 運営の方針

・当事業所は、利用者が自宅において日常生活を営むのに必要な居宅サービスを利用できるように、利用者の心身の状況等を勘案して、適切な居宅サービス計画(ケアプラン)

を作成いたします。

・当事業所は、利用者の選択に基づき適切な保健・医療・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に中立公正な立場でサービスを調整します。

・利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が、特定の種類又は特定の指定居宅サービス事業者等に不当に偏することのないようにします。また、集合住宅と同一敷地内等の指定居宅サービス事業者のみ居宅サービス計画に位置付けるようなことは行いません。

・当事業所は、居宅サービス計画(ケアプラン)作成後も、利用者に対し、適切なサービスが提供されるよう、サービス事業所等との連絡調整を行い、利用者の状態の変化に応じた対応を随時行います。

・当事業所は、事業の実施にあたっては、常に地域包括支援センターとの連携を図りながら支援が困難なケースや中重度者を積極的に受け入れます。

・当事業所は、医療機関との相互の情報提供などにより医療・介護連携への積極的な取組等を総合的に実施していきます。

・指定居宅介護支援を行うにあたっては、介護保険等関連情報等を活用し、事業所単位でPDCAサイクルを構築・推進することにより、提供するサービスの質の向上に努めます。

#### 4. サービスの内容

##### (1) 居宅サービス計画(ケアプラン)の作成

- ① 利用者のご自宅を訪問もしくは当事業所の相談室において、利用者やそのご家族に面接して、ご意向を確認し、生活状況や介護に関する情報を収集し、解決すべき問題を把握します。
- ② ご自宅周辺地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者やそのご家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。また、利用者は介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができ、居宅サービス計画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求められます。
- ③ 提供されるサービスが目指す目標、その達成時期、サービスを提供するうえでの留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画(ケアプラン)の原案を作成します。
- ④ サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地を求めます。
- ⑤ 居宅サービス計画(ケアプラン)原案に位置付けた指定居宅サービス等について保険給付の対象となるサービスと対象とならないサービス(自己負担)を区分して、その種類、内容、利用料等を利用者やそのご家族に説明し、その意見を伺います。
- ⑥ 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を希望している場合やその他、サービス提供において医療行為が必要な場合は、医師または歯科医師の意見を求めます。
- ⑦ 居宅サービス計画(ケアプラン)原案は、利用者やそのご家族と協議したうえで、必要があれば変更を行い、利用者から文書による同意を得て、交付します。

(2) 居宅サービス事業者等との連絡調整、便宜の提供

- ① 居宅サービス計画(ケアプラン)の目標に沿ってサービスの提供がされるよう居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ② 利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合は、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援を行います。

(3) 主治医及び医療機関との連絡調整、便宜の提供

- ① 前記4の(1)の⑥の医師または歯科医師に対して、居宅サービス計画(ケアプラン)を交付いたします。
- ② モニタリング等の際に介護支援専門員が把握した利用者の状態等(利用者の口腔に関する問題や服薬状況等)について、介護支援専門員より、前記4の(1)の⑥の医師または歯科医師、もしくは主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。
- ③ 利用者が病院又は診療所に入院する場合には、利用者の居宅における日常生活上の能力や利用していた指定居宅サービス等の情報を入院先医療機関と共有することで、医療機関における利用者の退院支援に資するとともに、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援していきます。

(利用者が入院した際には、利用者から担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提供することをお願いいたします。合わせて日頃より介護支援専門員の名刺など連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳と合わせて保管するようにお願いいたします。)

(4) サービスの実施状況と利用者の状況把握(モニタリング)

- ① 介護保険サービスを利用している月に利用者のご自宅を訪問し、利用者およびご家族との面接を行い、サービスの実施状況の把握に努めます。
- ② 利用者の状態について定期的に再評価を行い、利用者の申し出により、または状態の変化等に応じて居宅サービス計画(ケアプラン)の評価、変更を行います。

(モニタリングは、介護保険サービスを利用している月に、入院中以外のご自宅にてご本人と面接します。その上で、ケアプラン等に捺印をいただきます。

モニタリングを行えない場合、給付管理ができない場合があるので、ご協力をお願いします。)

- ③ 利用者の同意、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場合は、ご自宅の訪問を毎月ではなく2月に1回にすることができます。

- ・利用者の状態が安定していること。
- ・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)。
- ・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。

#### (5) 要介護認定の申請代行と訪問調査

- ①新規申請：利用者が要介護認定等を受けていない、または申請していない場合、利用者の意思を踏まえ、要介護認定等の申請に必要な協力を行います。
- ②更新申請：利用者の要介護認定有効期間満了30日前には、要介護認定の更新に必要な協力を行います。
- ③区分変更申請：利用者の状態変化にともなう区分変更の申請に必要な協力を行います。  
(利用者やそのご家族で、区分変更申請を行う場合は、介護支援専門員にお申し出て下さい。)

区分変更申請後から認定結果が出るまでは、暫定での介護保険サービスのご利用になります。区分変更申請時に予測する要介護認定区分と認定後の要介護認定区分が異なる場合があります。その場合、利用料金が変わることや限度額超過して全額自己負担となる場合、介護度によってサービスが受けられない場合があります。)

#### (6) 給付管理票の作成

- 居宅サービス計画（ケアプラン）作成後、その内容に基づいてサービス利用票・提供票による給付管理を行うとともに、毎月の給付管理票を作成して東京都国民健康保険団体連合会に提出します。

#### (7) 居宅介護支援で提供していないこと（契約外の事項の例）

- 要介護認定・ケアプラン作成・給付管理に関係のない書類の管理や手続きの代行、介護保険施設や病院等の入退所・入退院の手続き、身体介護・家事代行・通院の付き添い（救急車同乗含む）などは、居宅介護支援のサービスには含まれません。

#### 5. 居宅サービス計画（ケアプラン）に位置付けた各サービス割合

当事業所の前6か月間（3月～8月または9月から2月）までのケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況を説明しますので、ご希望がある場合はお申し出ください。

## 6. 利用料金

### (1) 利用料

要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額支給されるので自己負担はありません。

保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、1ヶ月につき次頁の料金をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日、足立区の窓口へ提出しますと全額払戻しを受けられます。

項目	算定内容	取扱件数	要介護度	単位数	料金／月
居宅介護 支援費（Ⅰ）	居宅介護支援事業所にて居宅介護支援を受ける1月当たりの利用者数（介護予防支援の利用者は3分の1を乗じた数）に対して、介護支援専門員が常勤換算方法で算定した員数で除して得た件数について（以下：取扱件数）	45件未満	1・2	1,086	12,380円
			3・4・5	1,411	16,085円
		45件以上 60件未満	1・2	544	6,201円
			3・4・5	704	8,025円
		60件以上	1・2	326	3,716円
			3・4・5	422	4,810円
居宅介護 支援費（Ⅱ）	情報通信機器（人工知能関連技術を活用したものを含む。）の活用又は事務職員の配置を行っている指定居宅介護支援事業者が、利用者に対して指定居宅介護支援を行い、かつ、月の末日において基準第14条第1項の規定により、同項に規定する文書を提出している場合	50件未満	1・2	1,086	12,380円
			3・4・5	1,411	16,085円
		50件以上 60件未満	1・2	527	6,007円
			3・4・5	683	7,786円
		60件以上	1・2	316	3,602円
			3・4・5	410	4,674円
初回加算	イ. 新規に居宅サービス計画を作成する場合 ロ. 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を作成する場合 ハ. 要介護状態区分が二区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合			300	3,420円
特定事業所 加算（Ⅰ） ・ 特定事業所 加算（Ⅱ） ・ 特定事業所 加算（Ⅲ） ・ 特定事業所 加算（A）	①常勤かつ専従の主任介護支援専門員等を（Ⅰの場合）2名以上、（Ⅱ・Ⅲ・Aの場合）1名以上配置していること ②常勤かつ専従の介護支援専門員を（Ⅰ・Ⅱの場合）常勤3名以上、（Ⅲの場合）常勤2名以上、（Aの場合）常勤1名以上、非常勤1名以上を配置していること 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等を目的とした会議を定期的を開催すること ④24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること ⑤（Ⅰの場合）算定日が属する月の利用者の総数のうち、要介護3～要介護5である者の割合が4割以上であること。 ⑥介護支援専門員に対し、個別具体的な計画的に研修を実施していること。 ⑦地域包括支援センターから支援が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していること ⑧家族の介護を日常的に行っている児童や障害者、生			(Ⅰ) 519 ・ (Ⅱ) 421 ・ (Ⅲ) 323 ・ (A) 114	(Ⅰ) 5,916円 ・ (Ⅱ) 4,799円 ・ (Ⅲ) 3,682円 ・ (A) 1,299円

	<p>活困窮者、難病患者など、高齢者以外の対象者への支援に関する事例検討会・研修などに参加していること  (仕事と介護の両立支援制度や生活保護制度、利用者のケアマネジメントを行ううえで必要な知識・技術を修得するためのものを含む)  ⑨運営基準減算又は特定事業所集中減算の適用を受けていないこと  ⑩介護支援専門員1人当たりの利用者数が平均して40名未満であること  (ただし、居宅介護支援費(Ⅱ)の場合は、45名未満であること)。  ⑪法定研修等における実習受入事業所となるなど人材育成への協力体制の整備を行っていること  ⑫他法人が運営する居宅介護支援事業者と共同の事例検討会・研究会等の実施  ⑬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(インフォーマルサービスを含む)が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること  ⑭(Aの場合)上記④⑥⑪⑫を他の事業所との連携による対応を可とする。</p>		
特定事業所 医療介護連携加算	<p>・特定事業所加算(Ⅰ)～(Ⅲ)、(A)のいずれかを取得し、かつ、退院・退所加算の算定に係る医療機関等との連携を年間35回以上行うとともに、ターミナルケアマネジメント加算(新設：次頁参照)を年間5回以上算定している事業所</p>	125	1,425円
入院時情報 連携加算 (Ⅰ) (Ⅱ)	<p>(Ⅰ)入院後当日に、当該医療機関の職員に対して必要な情報提供を行った場合  (Ⅱ)入院後3日以内に、当該医療機関の職員に対して必要な情報提供を行った場合</p>	(Ⅰ)250 (Ⅱ)200	(Ⅰ) 2,850円 (Ⅱ) 2,280円
退院・退所 加算	<p>医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービス等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。  (Ⅰ)イ：情報収集を1回行った場合  (Ⅰ)ロ：上記の方法が、担当医等との会議(退院時カンファレンス等)である場合  (Ⅱ)イ：情報収集を2回行った場合  (Ⅱ)ロ：上記の方法のうち、1回が担当医等との会議(退院時カンファレンス等)である場合  (Ⅲ)情報収集が3回で、うち1回が担当医等との会議(退院時カンファレンス等)である場合</p>	(Ⅰ) イ 450 (Ⅰ) ロ 600 (Ⅱ) イ 600 (Ⅱ) ロ 750 (Ⅲ) 900	(Ⅰ)イ 5,130円 (Ⅰ)ロ 6,840円 (Ⅱ)イ 6,840円 (Ⅱ)ロ 8,550円 (Ⅲ) 10,260円
通院時情報 連携加算	<p>利用者が病院又は診療所において医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合(通院同行や通院介助ではありません。)</p>	50	570円
ターミナル ケアマネジ	<p>・24時間連絡がとれる体制を確保し、かつ、必要に応じて、指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備</p>	400	4,560円

メント加算	・利用者又はその家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施 ・訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供		
同一建物減算	利用者が居宅介護支援事業所と併設・隣接しているサービス付き高齢者向け住宅等に入居している場合や、複数の利用者が同一の建物に入居している場合	5%の減算	所定単位数× 95/100
高齢者虐待防止措置未実施減算	高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会の未開催、指針の未整備、年 1 回以上の研修の未実施、担当者の設置を行っていない場合	1%の減算	所定単位数× 99/100
業務継続計画未策定減算	感染症及び災害の業務継続計画が未策定の場合	1%の減算	所定単位数× 99/100

※その他加算や減算については、国の定める介護報酬に準じます。

## (2) 交通費

前記 2 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。

それ以外の地域にお住まいの方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費（交通機関の運賃、タクシー代）の実額が必要です。

## (3) 解約料

利用者はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

## (4) その他

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月 10 日頃に前月分の請求をいたしますので、25 日までにお支払ください。お支払いいただきますと領収証を発行いたします。

お支払い方法は、郵便振替または払込、もしくは現金集金の中からお契約の際に選べます。

<振替・払込先>

口座番号	記号 10020	番号 80192481
口座名義	社会福祉法人 互惠会	

## 7. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。事業所職員がお伺いいたします。

契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

### (2) サービスの終了

#### ① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

文書もしくは口頭でお申し出下さればいつでも解約できます。

② 事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書もしくは口頭で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・利用者が入院等により介護保険サービスの利用が無い期間が3ヶ月を経過した場合
- ・利用者の要介護等認定区分が非該当(自立)または要支援1・2と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

事業者は、利用者またはそのご家族が、以下の行為を行った場合は、当事業所は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。

(イ) 利用者及び家族、サービス提供に立会する方が、暴力団等反社会的勢力に属していることが判明した場合。

(ロ) 利用者またはそのご家族が、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれをつけず、または不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

(ハ) 利用者及び家族、サービス提供に立会する方が、法令に背く行為、事業所及び職員との信頼関係を著しく損なう言動等を行った場合。

(ニ) 利用者及び家族、サービス提供に立会する方が、職員への身体的暴力（手をあげる、物を投げつけるなど）、精神的暴力（大声を出す・怒鳴る・批判的な言動、威圧的な態度を続ける、刃物を出すなど）、セクシャルハラスメント（必要もなく体を触る、性的な話をする、卑猥な写真を見せるなど）が認められた場合。

(ホ) 上記を疑われる行為を行って、文章で注意を受けた後にも類似する行為があった場合。

(ヘ) 下記の該当する行為があり、注意しても改善されない場合。

① サービス提供時間中に同じ部屋での喫煙やサービス前に喫煙されていた場合、事前の換気を行わないなど、スタッフが受動喫煙となる場合。

② サービス提供中の録音、撮影を当事業所に無断で行う場合。

③ 噛む、引掻くなどの恐れのあるペットを、サービス提供時間中に放し飼いされ安全対策を行わない場合。

(ト) 第4条(1)居宅サービス計画(ケアプラン)の作成及び(4)サービスの実施状況と利用者の状況把握(モニタリング)に協力いただけない場合。または、第4の(7)に該当することを繰り返し要求する場合。

## 8. 当事業所の居宅介護支援の特徴等

### (1) 居宅介護支援の実施概要

#### ○居宅サービス計画の作成手法

・利用者の課題分析に用いる手法は『居宅サービス計画ガイドライン』（全国社会福祉協議会）等を使用し、身体機能的側面、精神心理的側面、社会的環境側面の3つの側面から利用者の生活の全体像を総合的に捉えます。

(2) サービス利用のために

事 項	備 考
介護支援専門員の変更	変更を希望される場合はお申出下さい
アセスメント(課題把握・評価)の方法	標準アセスメント
介護支援専門員への研修の実施	1. 内部研修 (1) 採用時研修として新人研修 (2) 継続研修として勉強会、事例検討会 2. 外部研修 (1) 東京都、足立区その他各種団体主催の研修

9. 秘密保持

- (1) 事業者、介護支援専門員および事業者を使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその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。この守秘義務は担当の介護支援専門員が変更した後および契約終了後も同様です。
- (2) 事業者は、利用者およびその家族から予め文書による同意を得ない限りサービス担当者会議等において、当該利用者およびその家族の個人情報を用いません。

10. 事故発生時の対応及び賠償責任

- (1) 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、区市町村、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。
- (2) サービスの提供にともなう、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。
- (3) 事故の内容を記録に残し、5年間保存します。

11. セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント（以下：ハラスメント）対策

- (1) 事業者は、ハラスメントの防止等のために、指針を作成するとともに、相談窓口を設置し、従業員に対する研修を実施しています。
- (2) 当従業員からのハラスメントを受けた場合や疑わしい行為があった場合には、相談窓口（窓口担当者）にて、相談を受け付けています。

12. 虐待の防止

- (1) 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (2) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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、これを区市町村に通報します。

13. 第三者評価の実施状況

- 実施の有無：有
- 実施した直近の年月日：2018年8月15日～2019年3月31日
- 実施した評価機関の名称：株式会社 にはほんの福祉ネット
- 評価結果の開示状況：東京都福祉サービス第三者評価サイトにて開示

14. サービス内容に関する相談・苦情

① 当事業所利用者相談・苦情窓口

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を受付けています。

○居宅介護支援事業所はごろも 相談窓口（電 話） 03-5647-5335

② その他

当事業所以外に以下の相談・苦情窓口等でも受け付けます。

○基幹地域包括支援センター （電 話） 03-6807-2460（直通）

○足立区役所介護保険課事業者指導係（電 話） 03-3880-5111（代表）

○東京都国民健康保険団体連合会（電 話） 03-6238-0177（直通）

15. 当事業者の概要

- |                  |   |
|------------------|---|
| ○名称・法人種別         | 社会福祉法人 互惠会  |
| ○代表者役職・氏名        | 理事長 足立 良泰   |
| ○所在地             | 東京都足立区西新井五丁目34番1号                                 |
| ○電話番号            | 03-5837-8910                                      |
| ○定款の目的に<br>定めた事業 | ①軽費老人ホームケアハウス<br>②通所介護・介護予防通所介護<br>③訪問介護・介護予防訪問介護 |