

# 社会福祉法人釧路市社会福祉協議会

## 「指定居宅介護支援」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  
(北海道指定事業所番号 第0174100818号)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）」第4条の規定に基づき、指定居宅介護支援提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

### 目 次

1. 指定居宅介護支援を提供する事業者について
2. 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
3. その他の費用について
4. 利用者の居宅への訪問頻度の目安
5. 利用料、その他の請求及び支払い方法について
6. 居宅介護支援の提供にあたって
7. サービスの利用に関する留意事項
8. サービス提供における事業者の義務
9. サービス利用をやめる場合
10. 秘密の保持と個人情報の保護について
11. 事故発生時及び緊急時の対応・損害賠償について
12. 身分証携行義務
13. 虐待の防止について
14. 苦情の受付について
15. 第三者評価の実施状況について
16. ハラスメントの防止について
17. 業務継続計画の策定について
18. 感染症対策について
19. ケアプランにおけるサービス利用割合について
20. 重要事項説明の年月日

1 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 釧路市社会福祉協議会
代表者氏名	会長 土井 英 昭
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒085-0011 釧路市旭町12番3号 釧路市総合福祉センター内 0154-24-1565 (代表)
法人設立年月日	平成17年10月11日

2 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

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	あさひまち居宅介護支援事業所
介護保険指定 事業者番号	指定居宅介護支援事業所・平成17年10月11日指定 北海道第0174100818号
事業所所在地	〒085-0011 釧路市旭町12番3号 総合福祉センター内
電話番号	0154-24-3303
管理者氏名	近藤 千里
事業所の通常の 事業の実施地域	釧路市内一円と釧路町の一部（セチリ太地区）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人釧路市社会福祉協議会が開設する、あさひまち居宅介護支援事業所(以下「事業所」という。)が行う指定居宅介護支援事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員等が要介護者・家族等に対して、総合的な相談に応じ、常に要介護者等の立場に立ち、その心身の状況等に適する自立した日常生活を営むことが出来るように、専門的知識及び技術を提供する事を目的とする。
運営の方針	①利用される方の心身の状況、その置かれている環境及びご希望を勘案しながら自立した日常生活を営むために必要なサービス計画を作成致します。 ②サービス計画に基づいた居宅・施設サービスの提供が確保されるよう、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り総合的なサービスの提供に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日(祝日及び12月29日～1月3日までを除く)
営業時間	[受付時間]月曜日～金曜日・午前8時50分～午後5時20分 [サービス提供時間帯]月曜日～金曜日・午前8時50分～午後5時20分

(4) 事業所の職員体制

<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	配置人数	職務の内容
(1) 管理者	常勤・兼務 1名	職員の管理・利用申込調整等
(2) 主任介護支援専門員	常勤・専従 2名 常勤・兼務 1名	居宅サービス計画の作成 介護支援専門員への指導助言等
(3) 介護支援専門員	常勤・専従 1名	居宅サービス計画の作成等
(4) 事務職員	1名	各種事務等

(5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険 適用有無	利用料 (月額)	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
①居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)
②居宅サービス事業者との連絡調整				
③サービス実施状況把握、評価				
④利用者状況の把握				
⑤給付管理				
⑥要介護認定申請に対する協力、援助				
⑦相談業務				

居宅介護支援費 (I)

算定	要介護認定区分		要介護1・2	要介護3～5
	取り扱い件数区分			
●	介護支援専門員1人当たりの取り扱い件数が45未満の場合において、45未満の部分		居宅介護支援費 i 10,860円	居宅介護支援費 i 14,110円
	介護支援専門員1人当たりの取り扱い件数が45以上の場合において、45以上60未満の部分		居宅介護支援費 ii 5,440円	居宅介護支援費 ii 7,040円
	介護支援専門員1人当たりの取り扱い件数が45以上の場合において、60以上の部分		居宅介護支援費 iii 3,260円	居宅介護支援費 iii 4,220円

居宅介護支援費（Ⅱ）＜ケアプラン連携システムを活用し、かつ、事務職員の配置を行っている事業所＞

算定	要介護認定区分		
	取り扱い件数区分		
-	介護支援専門員1人当たりの取り扱い件数が50未満の場合において、50未満の部分	居宅介護支援費 i 10,860円	居宅介護支援費 i 14,110円
	介護支援専門員1人当たりの取り扱い件数が50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 5,270円	居宅介護支援費 ii 6,830円
	介護支援専門員1人当たりの取り扱い件数が50以上の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費 iii 3,160円	居宅介護支援費 iii 4,100円

※当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の50/100となります。運営基準減算が2か月以上継続した場合は所定の単位数は算定しない事となります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より2,000円を減額することとなります。

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給付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、法定代理受領ができなくなった場合、1か月につき下記の金額をいただき、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に基づき、後日全額払戻を受けられます。

	算定	加算	加算額			算定根拠等	
要介護度による区分なし	●	初回加算	3,000円			新規に居宅サービス計画を作成する場合、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、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を作成する場合	
	●	入院時情報連携加算 (I)	2,500円			病院又は診療所の職員に対して入院した日のうちに必要な情報提供を行った場合（1月に1回まで）	
			2,000円				病院又は診療所の職員に対して入院した翌日又は翌々日に必要な情報提供を行った場合（1月に1回まで）
	●	退院・退所加算	カ77	無	有		退院・退所後に居宅サービスを利用する場合に当該職員との面談、情報提供を受けた上で居宅サービス計画を作成・調整した場合（入院又は入所期間中につき3回まで）
1回				4,500円	6,000円		
2回				6,000円	7,500円		
3回					9,000円		

●	緊急時等居宅 カンファレンス加算	2,000円	病院又は診療所の医師又は看護師等と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要な居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合 (1月に2回まで)
●	ターミナルケア マネジメント加算	4,000円	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、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、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者提供した場合
●	通院時情報連携加算	500円	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(ケアプラン)に記録した場合
—	特定事業所加算(Ⅰ)	5,190円	注) 別に厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして市町村に届け出た指定居宅介護支援事業所の場合(1月につき1回)
●	特定事業所加算(Ⅱ)	4,210円	
—	特定事業所加算(Ⅲ)	3,230円	
—	特定事業所加算(A)	1,140円	
—	特定事業所医療 介護連携加算	1,250円	

※算定項目と当事業所において居宅介護支援費算定の際に、内容が該当する項目(●)について算定。

注) 別に厚生労働大臣が定める基準の内容

特定事業所加算 (I)

- ①常勤かつ専従の主任介護支援専門員を2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3名以上配置していること。
- ③利用者に関する情報やサービスの提供にあたって、留意事項などの伝達を目的とした会議を定期的に開催(週1回以上)すること。
- ④24時間連絡体制を確保し、必要に応じて利用者などからの相談に対応できること。
- ⑤算定月の要介護3~5の者の割合が40%以上(地域包括支援センターから紹介された支援困難事例は計算対象外)
- ⑥介護支援専門員に対し計画的に研修を実施(年間の個別研修計画を作成。研修目標の達成状況を適宜評価・改善措置の実施)
- ⑦地域包括支援センターと連携し、支援が困難な事例にも居宅介護支援を提供できること
- ⑧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、研修等に参加していること
- ⑨居宅支援費にかかる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(常勤換算)の利用者数(介護予防含む)が45名未満(居宅介護支援費IIを算定している場合は50名未満)
- ⑪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していること(平成28年度の介護支援専門員実務研修受講試験の合格発表の日から適用)
- ⑫他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同して事例検討会、研修会等を実施していること。
- 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

特定事業所加算 (II)

加算 I の算定要件②・③・④・⑥・⑦・⑧・⑨・⑩・⑪・⑫・⑬に加えて、下記の要件を満たすこと。

- ・常勤かつ専従の主任介護支援専門員を1名以上配置していること。

特定事業所加算 (III)

加算 I の算定要件③・④・⑥・⑦・⑧・⑨・⑩・⑪・⑫・⑬

- ・常勤かつ専従の主任介護支援専門員を1名以上配置していること。
- ・常勤かつ専従の介護支援専門員を2名以上配置

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を1名以上配置
- ②常勤かつ専従の介護支援専門員を1名以上、非常勤の介護支援専門員を1名以上配置(非常勤は他事業所との兼務可)
- ③利用者に関する情報やサービスの提供にあたって、留意事項などの伝達を目的とした会議を定期的に開催(週1回以上)

<p>④24時間連絡体制を確保し、必要に応じて利用者などからの相談に対応できること（他事業所との連携可）</p> <p>⑤介護支援専門員に対し計画的に研修を実施（年間の個別研修計画を作成。研修目標の達成状況を適宜評価・改善措置の実施）（他事業所との連携可）</p> <p>⑥地域包括支援センターと連携し、支援が困難な事例にも居宅介護支援を提供できること</p> <p>⑦地域包括支援センター等が実施する事例検討会等に参加</p> <p>⑧運営基準減算または、特定事業所集中減算の適用を受けていない</p> <p>⑨介護支援専門員1人（常勤換算）の利用者数（介護予防含む）が40名未満（居宅介護支援費IIを算定している場合は45名未満）</p> <p>⑩介護支援専門員実務研修における実習等に協力または協力体制を確保（他事業所との連携可）</p> <p>⑪他法人と共同で事例検討会、研究会等を実施（他事業所との連携可）</p> <p>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（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</p>
--

### 3 その他の費用について

<p>①交通費</p> <p>通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、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、事業所からの往復距離に次の金額を乗じた交通費をいただきます。</p> <p>1 kmあたり 50円</p>
<p>②複写物の交付</p> <p>契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には下記料金をご負担いただきます。</p> <p>1枚につき 10円</p>

### 4 利用者の居宅への訪問頻度の目安

<p>介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回</li> <li>・次のいずれにも該当する場合であって、少なくとも2月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するときは、利用者の居宅を訪問しない月は、テレビ電話装置等を活用して、利用者に面接することができる。</li> </ul> <p>①テレビ電話装置等を活用して面接を行うことについて、文書により利用者の同意を得ていること。</p> <p>②サービス担当者会議等において、次の事項について主治の医師、担当者その他の関係者の合意を得ていること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 利用者の心身の状況が安定していること。</li> <li>(ii) 利用者がテレビ電話装置等を活用して意思疎通を行うことができること。</li> <li>(iii) 介護支援専門員が、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは把握できない情報について、担当者から提供を受けること。</li> </ul>
--

※ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

5 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について（法定代理受領ができなくなった場合）

①利用料、その他の費用の請求方法等
<p>ア 利用料及びその他の費用の額はサービスごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月末日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
②利用料、その他の費用の支払い方法等
<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>（ア）事業者指定口座への振り込み</p> <p>（イ）利用者指定口座からの自動振替</p> <p>（ウ）現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p>

※利用料及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 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者にお知らせ下さい。
- (2) 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。

7 サービスの利用に関する留意事項

介護支援専門員の交替

①契約者・利用者からの交替の申し出
<p>選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、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、契約者・利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。</p>
②事業者からの介護支援専門員の交替
<p>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契約者・利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。</p>

## 8 サービス提供における事業者の義務

当事業所では、契約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契約者・利用者の生命、身体、生活環境等の安全・確保に配慮します。
- ②契約者・利用者へ提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ③事業者及び介護支援専門員又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者・利用者または家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。介護支援専門員または従業員であった者についても同様と致します(守秘義務)。ただし、契約者・利用者へ緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者・利用者の心身等の情報を提供します。また、契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて、契約者の同意を得ます。

## 9 サービス利用をやめる場合

### 契約の終了について

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者又は利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ①契約者・利用者が死亡した場合
- ②要介護認定により契約者・利用者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑤契約者・利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合(詳細は以下をご参照下さい)
- ⑥事業者から契約解除を申し出た場合(詳細は以下をご参照下さい。)

### (1) 契約者・利用者からの解約・契約解除の申し出 (契約書第14・15条参照)

契約有効期間であっても、契約者・利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ②事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- ③事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失により契約者の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出

(契約書第16条参照)

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- |   |
|---|
| <p>①契約者・利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、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</p> <p>②契約者・利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくは介護支援専門員の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合</p> <p>③契約者・利用者より以下のような行為があり、ハラスメントと該当するとみなされる場合契約を解除致します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・暴力又は乱暴な言動、無理な要求（物を投げつける、刃物をむける、手を払いのける等）</li><li>・セクシュアルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動 等）</li><li>・その他（個人の携帯番号を聞く、ストーカー行為）</li></ul> |
|---|

(3) 契約の終了に伴う援助

(契約書第13条参照)

契約が終了する場合には、事業者は契約者・利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

- |   |
|---|
| <p>①利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p> <p>①事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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」に努めるものとします。</p> <p>②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である機関及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>  |
| <p>②個人情報の保護について</p> <p>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、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>②事業者は、利用者及び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。</p> <p>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、遅滞無く調査を行い、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。）</p> |

### 11 事故発生時及び緊急時の対応・損害賠償について

当事業所において、契約者・利用者に対するサービス提供により事故・体調の急変等の緊急事態が発生した場合は、釧路市、利用者の家族、利用者に係る居宅サービス事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、当該事故の状況とともに記録するものと致します。また、事業者の責任により契約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いたします。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、契約者・利用者にも故意又は重大な過失が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

損害賠償がなされない場合
以下の場合には、事業者の責めに帰すべき事由が認められない限り、契約者・利用者に生じた損害を賠償いたしません。
①契約者・利用者が、契約締結時に、ご自身の心身の状況や病歴等について、故意に告げず、または虚偽に告げたことがもっばらの原因として発生した損害
②契約者・利用者が、サービスの実施にあたって必要な事項(その日の体調や健康状態等)を事業者が確認する際に、故意に告げず、虚偽に告げたことがもっばらの原因として発生した損害
③契約者・利用者の、急な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由をもっばらの原因として発生した損害
④契約者・利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為をもっばらの原因として発生した損害

### 12 身分証携行義務

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また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。

### 13 虐待の防止について

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) 虐待防止に関する虐待防止対応責任者を選定しています。

虐待防止対応責任者	( 釧路市社会福祉協議会 事務局長 安藤 孝 征 )
-----------	----------------------------

- (2) 虐待防止に関する虐待防止受付担当者を選定しています。

当事業所に対する虐待防止に関するご相談は以下の専用窓口で受け付けます。
○虐待防止受付窓口 (担当者) [職 名] 虐待防止受付担当者 平 間 昌 和 (釧路市社会福祉協議会在宅福祉課長)
○電話番号 0 1 5 4 - 2 4 - 1 5 9 5
○FAX 0 1 5 4 - 2 4 - 3 7 6 2
○受付時間 毎週月曜日～金曜日 (※祝日・年末年始を除く) ◇午前 8 時 5 0 分～午後 5 時 2 0 分

- (3) 第三者委員及び虐待防止委員会を設置しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止及び身体拘束廃止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) その他虐待防止のために必要な措置を講じます。

(6) 虐待通報の流れ

- 1. 利用者及びその家族等からの虐待通報受付
- 2. 虐待内容、利用者及びその家族等の意向の確認と記録
- 3. 虐待防止対応責任者への虐待内容の報告。必要があれば第三者委員への報告・助言。
- 4. 虐待防止対応責任者への虐待改善状況の報告

14 苦情の受付について

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅介護支援サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

(1) 苦情処理の流れ

- 1. 利用者（家族）からの相談・苦情の申し出
- 2. 相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- 3. 事実確認と原因究明を迅速に行い、具体的な対応について適切に説明
- 4. 受け付けた相談・苦情及びその改善状況等責任者へ報告・助言。必要があれば第三者委員への報告・助言。

(2) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。	
○苦情受付窓口(担当者)	
[職名]	苦情対応担当職員 博田 秀治 (釧路市社会福祉協議会地域福祉課長)
○電話番号	0154-24-1565・1648
○FAX	0154-24-3762
○受付時間	毎週月曜日～金曜日 (※祝日・年末年始を除く) 午前8時50分～午後5時20分

(3) 行政機関その他苦情受付機関

釧路市福祉部介護高齢課 高齢福祉係	所在地	釧路市黒金町7丁目5番地
	電話番号	0154-23-5185
	F A X	0154-32-2003
	受付時間	9:00～17:00
北海道保健福祉部高齢者保健福祉課	所在地	札幌市中央区北3条西6丁目
	電話番号	011-231-4111
	F A X	011-232-8308
	受付時間	9:00～17:00
北海道国民健康保険団体連合会	所在地	札幌市中央区南2条西14丁目国保会館
	電話番号	011-231-5161
	F A X	011-231-5178
	受付時間	9:00～17:00

15 第三者評価の実施状況について

実施無し

16 ハラスメントの防止について

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、指針を定め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こえたものにより、職員の就業環境が害されることを防止するための必要な措置を講じます。

また、職場関係者以外のサービス利用者等からのハラスメントに関しても同様の案件として取り扱い措置を講じます。

17 業務継続計画の策定について

BCP（業務継続計画）策定について、BCP計画やガイドラインに基づき、家族、地域、行政と協力し、利用者の安全の確保に努めていきます。

18 感染症対策について

感染症や災害への対応について 感染症や災害に備え、従業者に対し研修会や訓練を実施し、必要なマニュアルを整備します。

19 ケアプランにおけるサービス利用割合について

当事業所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は別紙のとおりである。

20 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和	年	月	日
-----------------	----	---	---	---

上記内容について、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）」第4条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	事業所名	
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	
契約者	住所	
	氏名	

## (別 紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

### 1 居宅介護支援業務の実施

- ①事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- ②指定居宅介護支援の提供に当たっては、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。

### 2 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は、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に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、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。
- 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後、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。

### 3 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。
- ②上記の把握に当たっては、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、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。
- ③介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
- ④介護支援専門員は、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への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供します。

#### 4 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、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、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。

#### 5 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。

#### 6 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。

#### 7 居宅サービス計画等の情報提供について

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には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

#### 8 ケアプランにおけるサービス利用割合について

- ①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の利用割合について

訪問介護 59%    通所介護 34%    地域密着型通所介護 25%    福祉用具貸与 71%

- 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、福祉用具貸与のサービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

訪問介護	第一共栄交通株式会社 35%	社会福祉法人鉤路市社会福祉協議会 34%	株式会社そんぐ 8%
通所介護	社会福祉法人鉤路創生会 40%	社会福祉法人鉤路啓生会 20%	医療法人道東勤労者医療協会 17%
地域密着型通所介護	労働者協同組合ケアワーカー ズコープ・センター事業団 25%	社会福祉法人鉤路市社会福祉協議会 18%	株式会社N3ライフ 14%
福祉用具貸与	株式会社フロンティア鉤路 営業所 64%	株式会社マルベリーさわやか センター鉤路 14%	株式会社ダスキン鉤光 8%