

## 重 要 事 項 説 明 書 (居宅介護支援事業)

あなた(またはあなたの家族)が利用しようと考えている居宅介護支援業務について、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、ご遠慮なくご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等を定める条例(平成 11 年厚生省令 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。

### 1. 居宅介護支援を提供する事業者について

|                |                                                    |
|----------------|----------------------------------------------------|
| 事業者名称          | 医療法人 清水会                                           |
| 代表者氏名          | 理事長 水野 郁子                                          |
| 本社所在地<br>(連絡先) | 守口市河原町3番12号<br>電話 06-6997-0101<br>FAX 06-6992-0151 |

### 2. ご利用者への居宅介護支援提供を担当する事業所について

#### (1)事業所の所在地等

|                   |                                        |
|-------------------|----------------------------------------|
| 事業所名称             | 医療法人 清水会 橋波居宅介護支援センター                  |
| 指定年月日<br>指定事業者番号  | 平成 27 年 12 月 1 日<br>指定事業者番号 2773203548 |
| 事業所所在地            | 〒570-0039 守口市橋波西之町2丁目4番19号             |
| 連絡先               | 電話 06-6991-2311<br>FAX 06-6991-0220    |
| 管理者名              | 荒木 設子                                  |
| 事業所の通常の<br>事業実施地域 | 守口市、門真市、大阪市旭区、鶴見区                      |

#### (2)事業の目的および運営方針

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | 医療法人清水会が設置する橋波居宅介護支援センター(以下事業所という。)において実施する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必要な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が、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。 |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 運 営 方 針 | <p>①この事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態等となった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るように配慮したものとする。</p> <p>②利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき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う。</p> <p>③利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。</p> <p>④事業を行うにあっては、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。</p> <p>⑤前4項のほか、「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等を定める条例」に定める内容を遵守し、事業を実施する。</p> <p>⑥利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。</p> <p>⑦事業を提供するにあたっては、介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うように努める。</p> <p>⑧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、身体的拘束等を行わない。緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う場合にあっても、その態様及び時間、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する。また、緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、組織としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録しておく。</p> |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### (3)事業所窓口の営業日及び営業時間

|         |                                |
|---------|--------------------------------|
| 営 業 日   | 月曜日から土曜日(日祝祭日、12月30日から1月3日は休業) |
| 営 業 時 間 | 午前8時30分から午後5時30分               |

※ 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制としております。

### (4)事業所の職員体制

|         |       |
|---------|-------|
| 事業所の管理者 | 荒木 設子 |
|---------|-------|

| 職種      | 職務内容                                                                                    | 人員数                |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 管理者     | ① 従業者の管理及び利用申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。<br>② 従業者に、法令等の規定を遵守させるため、必要な指揮命令を行います。 | 常勤 1 名             |
| 介護支援専門員 | 居宅介護支援業務を行います。                                                                          | 常 勤 8 名<br>非常勤 1 名 |
| 事務職員    | 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。                                                              | 非常勤 1 名            |

### 3. 居宅介護支援の内容、利用料、その他の費用について

| 居宅介護支援<br>の 内 容                                                                                                               | 提 供 方 法                                                    | 介護保険<br>適用有無                                                         | 1ヶ月あたり<br>の料金 | 1ヶ月あたり<br>の利用料<br>(介護保険適<br>用の場合)                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------|
| ① 居宅サービス計画の作成<br>② 居宅サービス事業者との<br>連絡調整<br>③ サービス実施状況把握、<br>評価<br>④ 利用者状況の把握<br>⑤ 給付管理<br>⑥ 要介護(支援)認定申請に<br>対する協力、援助<br>⑦ 相談業務 | 別紙に掲げ<br>る「居宅介護<br>支援業務の<br>実施方法等<br>について」を<br>参照下ださ<br>い。 | 左の①～⑦<br>の内容は、居<br>宅介護支援<br>の一連業務<br>として、介護<br>保険の対象<br>となるもの<br>です。 | 次項のとおり        | 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。<br>(全額介護保険により負担されます) |

| 要介護度区分<br>取扱い件数区分                | 要介護1・2                                   | 要介護3～5                                   |
|----------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| 介護支援専門員 1 人に当りの利用者の数が 45 人未満の場合  | 居宅介護支援費 I (i)<br>(単位数 1,086)<br>12,000 円 | 居宅介護支援費 I (i)<br>(単位数 1,411)<br>15,591 円 |
| // 45 人以上 60 人未満の場合において、45 以上の部分 | 居宅介護支援費 I (ii)<br>(単位数 544)<br>6,011 円   | 居宅介護支援費 I (ii)<br>(単位数 704)<br>7,779 円   |
| // 45 人以上の場合において、60 人以上の部分       | 居宅介護支援費 I (iii)<br>(単位数 326)<br>3,602 円  | 居宅介護支援費 I (iii)<br>(単位数 422)<br>4,663 円  |

- ※ 地域単価 11.05円(3級地)
- ※ 当事業所が運営基準減算(居宅介護支援の業務が適切に行われていない場合の減算)に該当する場合は、上記金額の 50/100 となります。また2ヶ月以上継続して該当する場合には、算定しません。
- ※ 特定事業所集中減算(居宅サービスの内容が特定の事業者により不当に偏っている場合の減算)に該当する場合は、上記金額より約 2,210 円を減額することとなります。
- ※ 居宅介護支援費については45 件以上の場合は、契約日が古いものから順に割り当て、45 件目以上になった場合に居宅介護支援費 ii 又は iii を算定します。
- ※ 高齢者虐待防止措置が講じられていない場合、所定単位数の 1/100 を減算します。
- ※ 業務継続計画未策定の場合は所定単位数の 1/100 を減算します。
- ※ 事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者 20 人以上に居宅介護支援を行う場合は、上記金額の 5/100 を減算します。

| 加算                        | 加算額       | 算定回数等                                                                                                                                      |
|---------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 初回加算<br>(単位数 300)         | 3,315 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<br>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)<br>(単位数 250) | 2,762 円   | 利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供している場合。(提出方法は問わない)<br>※営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む。                           |
| 入院時情報連携加算(Ⅱ)<br>(単位数 200) | 2,210 円   | 利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供している場合。(提出方法は問わない)<br>※営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、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。 |
| 退院・退所加算(Ⅰ)イ<br>(単位数 450)  | 4,972 円/回 | 医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する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 回受けている場合。                                                                               |
| 退院・退所加算(Ⅰ)ロ<br>(単位数 600)  | 6,630 円/回 | 医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンス参加により 1 回受けている場合。                                                                                  |
| 退院・退所加算(Ⅱ)イ<br>(単位数 600)  | 6,630 円/回 | 医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する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 回受けている場合。                                                                               |

|                                  |           |                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 退院・退所加算(Ⅱ)□<br>(単位数 750)         | 8,287 円/回 | 医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供を 2 回受けており、内 1 回以上はカンファレンスによる場合。                                                                                                                                            |
| 退院・退所加算(Ⅲ)<br>(単位数 900)          | 9,945 円/回 | 医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供を 3 回受けており、内 1 回以上はカンファレンスによる場合。                                                                                                                                            |
| 通院時情報連携加算<br>(単位数 50)            | 552 円/月   | 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。<br>(利用者 1 人につき、1 月に 1 回を限度)                                                             |
| 緊急時等居宅<br>カンファレンス加算<br>(単位数 200) | 2,210 円   | 病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問しカンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合。<br>(利用者 1 人につき、1 月に 2 回を限度)                                                                                                     |
| ターミナルケア<br>マネジメント加算<br>(単位数 400) | 4,420 円/月 | 医師が一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断し、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の情報を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画位置付けた居宅サービス事業者へ提供した場合。 |
| 特定事業所<br>医療介護連携加算<br>(単位数 125)   | 1,381 円   | 前々年度の3月から前年度の2月までの間において、退院・退所加算の算定に係る病院等との連携の回数の合計が 35 回以上していること。及び前々年度の3月から前年度の2月までの間において、ターミナルケアマネジメント加算を 15 回以上算定していること。及び特定事業所加算(Ⅰ)、(Ⅱ)、(Ⅲ)のいずれかを算定していること。                                              |
| 特定事業所加算(Ⅰ)<br>(単位数 519)          | 5,734 円   | 「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。」等厚生労働大臣の定める基準に適合する場合<br>(一月につき)                                                                                                                      |
| 特定事業所加算(Ⅱ)<br>(単位数 421)          | 4,652 円   |                                                                                                                                                                                                             |
| 特定事業所加算(Ⅲ)<br>(単位数 323)          | 3,569 円   |                                                                                                                                                                                                             |

|                         |         |  |
|-------------------------|---------|--|
| 特定事業所加算(A)<br>(単位数 114) | 1,259 円 |  |
|-------------------------|---------|--|

#### 4. その他の費用について

|       |                                                                                                                                                                        |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 交 通 費 | <p>利用者の居宅が、通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要する交通費はその実費を徴収いたします。</p> <p>なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。</p> <p>(1) 事業所から片道おおむね 5 km未満 1,000 円</p> <p>(2) 事業所から片道おおむね 5 km以上 1,500 円</p> |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 5. 利用者の居宅への訪問頻度の目安について

|                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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>利用者の要介護(支援)認定有効期間中、少なくとも1月に1回</p> <p>(但し、利用者の状態が落ち着いているなどの条件がある場合は2月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用して状態確認を行う)</p> |

※ 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。

#### 6. 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- (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ください。
- (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。
- (3) 利用者及びその家族は、当事業者に対して、居宅サービス計画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たり、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めたりすることができます。
- (4) 利用者が病院等に入院しなければならない場合には、病院等と情報共有や連携を図ることで退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を病院等へ伝えてください。
- (5) 事業所で過去6か月以内に作成した居宅サービス計画における、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護の各サービスの利用割合については、別紙(2)のとおりです。

## 7. 業務継続計画の策定について

感染症や非常災害の発生時に、利用者に事業を継続的に実施するために次の措置を講じます。

- (1) 業務継続計画を策定します。
- (2) 従業者に対する業務継続計画の周知、定期的な研修及び訓練を実施します。
- (3) 定期的な業務継続計画の見直し及び変更を行います。

## 8. 衛生管理等について

- (1) 従事者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (2) 事業所内で感染症が発生の予防及びまん延を防ぐため、次の対策を講じます。
  - ① 感染症対策を検討する委員会を6か月に1回以上開催し、その結果を周知します
  - ② 感染症対策の指針を整備します。
  - ③ 従業者に対して定期的に研修及び訓練を実施します。

## 9. 緊急時における対応方法について

サービス提供中に利用者の体調や容態の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等に連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者は、病院等に入院しなければならない場合には、病院等と情報共有や連携を図ることと退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を病院等へお知らせください。

|         |                              |  |
|---------|------------------------------|--|
| 利用者の主治医 | 医療機関の名称<br>氏名<br>所在地<br>電話番号 |  |
| 緊急連絡先   | 氏名(利用者との続柄)<br>住所<br>電話番号    |  |

## 10. 事故発生時の対応について

利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

|       |                    |
|-------|--------------------|
| 保険会社  | 損害保険ジャパン株式会社       |
| 保険名   | ウォームハート            |
| 補償の概要 | 身体・財物・経済的損失・人権侵害 等 |

## 11. 苦情相談窓口について

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

|                           |                                                                                                             |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【事業所相談窓口】<br>橋波居宅介護支援センター | 所在地 大阪府守口市橋波西之町2丁目4番19号<br>電話番号 06-6991-2311<br>ファックス番号 06-6991-0220<br>受付時間 午前9時00分～午後5時00分まで<br>担当者 荒木 設子 |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(2) サービス提供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。

|                                   |                                                                             |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 【市町村の窓口】<br>守口市役所健康福祉部<br>高齢介護課   | 所在地 守口市京阪本通2丁目5番5号<br>(守口市役所3階)<br>電話番号 06-6992-1610<br>受付時間 午前9時～午後5時30分   |
| 【市町村の窓口】<br>門真市保健福祉部<br>高齢福祉課     | 所在地 門真市中町1番1号<br>(門真市役所1階)<br>電話番号 06-6902-6176<br>受付時間 午前9時～午後5時30分        |
| 【市町村の窓口】<br>旭区健康福祉<br>サービス課介護保険係  | 所在地 大阪市旭区大宮1丁目1番17号<br>(旭区役所2階)<br>電話番号 06-6957-9859<br>受付時間 午前9時～午後5時30分   |
| 【市町村の窓口】<br>鶴見区健康福祉<br>サービス課介護保険係 | 所在地 大阪市鶴見区横堤5丁目4番19号<br>(鶴見区役所1階)<br>電話番号 06-6915-9859<br>受付時間 午前9時～午後5時30分 |
| 【公的団体の窓口】<br>大阪府<br>国民健康保険団体連合会   | 所在地 大阪府中央区常盤町1丁目3番8号<br>中央大通FNビル内5階<br>電話番号 06-6949-5418<br>受付時間 午前9時～午後5時  |

## 12. 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密保持について

- 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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、適切な取扱いに努めるものとします。
- ② 事業者及び従業者は、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。

- 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。
- 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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

## (2) 個人情報の保護について

- 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。
- 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(紙によるものの他、電磁記録を含む。)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。
- 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、追加又は削除を求められた場合は、遅延なく調査を行い、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。)

## 13. 高齢者虐待防止について

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) 虐待防止に関する責任者は下記のとおりです。

|             |     |       |
|-------------|-----|-------|
| 虐待防止に関する責任者 | 管理者 | 荒木 設子 |
|-------------|-----|-------|

- (2) 従業員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業員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。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 利用者及びその家族等からの苦情処理体制を整備しています。
- (5) 虐待防止対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果を従業者に周知します。
- (6) 虐待防止のための指針を整備します。
- (7) 虐待防止を啓発・普及するための研修を従業者に対して年1回実施しています。
- (8) 事業者は、サービス提供中に、従業者や利用者の家族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、速やかに行政に通報します。

## 14. 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又は利用者の家族から掲示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## **15. ハラスメント対策(雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保)**

- (1)男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、従業員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるように、ハラスメント指針の周知、啓発、従業員からの相談に応じ、適切に対処するための体制の整備、その他ハラスメント防止のための措置を講ずるなど、対策に取り組めます。
- (2)従業員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施し、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (3)利用者又はその家族等が事業者や従業員に優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
- (4)ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。  
(詳しくは別紙(3)「ハラスメント防止のお願い」をご確認ください。)

## 16. 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 | 所在地   | 守口市河原町3番12号  |
|     | 法人名   | 医療法人 清水会     |
|     | 代表者名  | 理事長 水野 郁子    |
|     | 事業所名  | 橋波居宅介護支援センター |
|     | 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 |  |
| 代理人<br>(続柄: ) | 住所 |  |
|               | 氏名 |  |

合意の確認: 合意いただける場合は、以下の□に✓を入れてください。

|                          |                                                                        |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 「居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について」の(4)の「過去6か月以内に作成した居宅サービス計画における割合」の説明について理解した。 |
| <input type="checkbox"/> | 「居宅介護支援業務の実施方法等について」3-⑥に記載しています「テレビ電話などを使用したモニタリングについて」について理解した。       |

## 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。
- ③ 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができ、また、居宅サービス計画に位置付けられた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができることについて、利用者又は家族へ懇切丁寧に説明し、理解を求めます。
- ④ 指定居宅介護支援の提供に当たっては、あらかじめ利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、その利用者を担当する介護支援専門員の氏名及び連絡先を利用者が入院している病院または診療所に伝えるように求めます。
- ⑤ 前6月間に当該指定居宅介護支援事務所において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(以下この項において「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月間に当該指定居宅介護支援事務所において作成された居宅サービス計画に位置付けられ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につき説明を行い、理解を得るよう努めます。

### 2. 居宅サービス計画の作成について

- ① 事業者は、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等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 事業者は、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 事業者は、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。
  - オ 利用者は、居宅サービス計画の作成にあたってケアマネジャーに対して複数の指定居宅サービス事業者の紹介を求めることができます。
  - カ 居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集したサービス担当者会議の開催は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。

ただし、利用者又はその家族が参加する場合は、同意を得るものとする。

また、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的見地からの意見を求めることもできる。

- ② 事業者は、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。また、当該意見を踏まえて作成した居宅サービス計画については、意見を求めた主治の医師等に交付いたします。
- ③ 事業者は、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 事業者は、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、事業者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。
  - ウ 利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。

### 3. サービス実施状況の把握、評価について

- ① 事業者は、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1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに1月に1回、モニタリングの結果を記録します。
- ③ 事業者は、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 事業者は、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、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。
- ⑤ 利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報を得た場合は、主治の医師もしくは歯科医師又は薬剤師の助言が必要であると判断したものについて、その情報を主治の医師等に提供します。
- ⑥ 主治の医師等による医学的な観点からの意見を踏まえて利用者の状態が安定していると判断された場合にテレビ電話装置等でモニタリングが可能と関係者で判断した場合、少なくとも2月に1回利用者の居宅を訪問します。利用者の居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用して面接を行います。なお、テレビ電話装置等の活用にあたっては、個人情報保護法及び規程を遵守し適切に対応します。

#### **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供します。

#### **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. 電磁的記録等について**

- ① 事業者は、居宅介護支援に係る書面の保存方法として、電磁的方法により行うことができます。
- ② 事業者は、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもののうち、書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、利用者等相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法により行うことができます。

別紙(2)

## 過去6か月以内に作成した居宅サービス計画における事業者割合

介護保険法では、ご利用者に提供される介護サービス等が特定の種類又は特定のサービス事業者等に不当に偏することのないよう公正中立に行わなければなりません。

そのため、橋波居宅介護支援センターが作成する全計画書(ケアプラン)において利用している介護サービス事業者の利用状況を以下に開示いたしますので、ご確認ください。

なお、介護サービス事業所の選択は、ご利用者の皆様と一緒に決定いたしますので、当方が特定の介護サービス事業所を斡旋するなど強要することはありません。

各サービス種類を位置づけた居宅サービス計画数

| サービス種類                    | 令和7年3月～令和7年8月の計画(ケアプラン)数 | 同割合   |
|---------------------------|--------------------------|-------|
| 全計画数                      | 1059                     |       |
| ① 訪問介護を位置づけた計画数           | 396                      | 37.4% |
| ② 通所介護、地域密着型通所介護を位置づけた計画数 | 636                      | 60.1% |
| ③ 福祉用具貸与を位置づけた計画数         | 849                      | 80.2% |

サービス種類別の同一事業者の占める割合(上位3位)

| サービス種別            | 事業者名                | 割合    |
|-------------------|---------------------|-------|
| 訪問介護              | スマイル                | 18.7% |
|                   | ひだまり訪問介護            | 12.4% |
|                   | 善幸苑 守口              | 7.6%  |
| 通所介護<br>地域密着型通所介護 | もりぐち清水会病院橋波リハビリセンター | 50.3% |
|                   | デイサービスはなまるの湯 守口店    | 8.2%  |
|                   | 鶴見緑苑デイサービス          | 7.7%  |
| 福祉用具貸与            | ライフマーク守口            | 17.4% |
|                   | ニック株式会社 門真営業所       | 14.5% |
|                   | フランスベッド大阪中央営業所      | 13.2% |

## ハラスメント防止のお願い

いつも当事業所の業務にご理解ご協力いただきありがとうございます。

近年は介護事業所でのハラスメントの防止対策を強化するよう国から求められており、当事業所でも対策強化に取り組んでいます。職場内でのハラスメントを防止すると共に、当事業所とご利用者またはその身元引受人ないしご家族、その他関係者との関係についてもハラスメントを防止できるよう、以下の内容に対してご理解ご協力をお願い致します。

※ハラスメントに該当した場合、契約書の「不信行為」に該当し、契約を終了する場合があります。また、後日のトラブルを避けるため、ご利用者様等との会話内容を録音させていただくことがあります。

### カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

| 分類        | 内容                                                                                        | ハラスメントの具体例・事例                                                                                                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 身体的暴力     | 身体的な力を使って危害を及ぼす行為                                                                         | 物を投げつける。叩く。唾を吐く。服を引っ張る。土下座をさせる。                                                                                                                       |
| 精神的暴力     | 個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                                                        | 大声を発する。怒鳴る。「何の役にも立たない」等個人を否定するような言動をする。威圧的な態度で文句を言い続ける。「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方向的にうのみにし、否定的な言葉や態度をとる。                                |
| 性的嫌がらせ    | 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                                                         | 必要もなく身体(腕や足)をさわる。胸、お尻などをさり気なくさわる。抱きしめる。ヌード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。プライベートな予定を聞く。                                                                        |
| 著しく威圧的な行為 | ご利用者(ご家族等)からの業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為職員個人及びその親族に対する誹謗中傷(インターネット、ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)上でのものを含む) | 電話や面談等で長時間拘束する。頻繁に来所しクレームを言う。休日時間外の対応の強要をする。ケアマネの業務外の強要(すぐに来い、買い物をして来い、金を貸せ等)をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。脅迫的・反社会的な言動をする。優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。 |

※上記の内容は一例です。それ以外でもハラスメントに該当する場合があります。