

令和7年1月1日

社会福祉法人 育恵会
宮城の里居宅介護支援事業所
「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。
介護保険事業所番号 1070106578

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なくご質問をしてください。

☆居宅介護支援とは

契約者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

- ご契約者の心身の状況やご契約者とそのご家族等の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 必要に応じて、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	3
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	10
7. 苦情の受付について	12

契約にあたって

事業者は、利用申し込みがあった場合には、あらかじめ、当該利用に際して、事業者の運営規程の概要、介護支援専門員の勤務体制、秘密の保持、事故発生時の対応、苦情処理の体制、ケアプランにおけるサービスの割合等の重要事項説明書やパンフレット等の文書を交付して説明を行い、当該事業者から居宅介護支援を受けることにつき書面にて同意を得るものとする。

契約の期間

本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までとします。

但し、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、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 育恵会
- (2) 法人所在地 群馬県前橋市市之関町401番地
- (3) 電話番号 027-230-4107
- (4) 代表者氏名 理事長 深 町 穰
- (5) 設立年月 平成10年6月10日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
- (2) 事業の目的 利用者が、個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援することなどを目的とする。
- (3) 事業所の名称 宮城の里居宅介護支援事業所
- (4) 事業所の所在地 群馬県前橋市市之関町401番地
- (5) 電話番号 027-230-4107
- (6) 事業所長（管理者）氏名 狩野 新一郎
- (7) 当事業所の運営方針

私たちは、聖書に記された「自分のことのように隣りを愛しなさい」という「隣人愛」の心を介護と援助の原点としています。

- (8) 開設年月 平成12年3月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 前橋市

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日	
受付時間	月～土	8時～17時
サービス提供時間帯	月～土	8時～17時
休日	日曜日・当施設指定の祝日・年末年始の指定日	

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<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	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1		0.5	1名	管理業務
2. 介護支援専門員	5人以上		4.2	4.2名	介護支援
3. 事務職員	1		0.5	1名	介護・給与等事務

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。
（例）週8時間勤務の介護支援専門員が5名いる場合、常勤換算では、1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

介護支援専門員（契約書第3条）

事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者へのサービスの担当者として任命し、その選定または交代を行った場合は、契約者にその名前を文書で通知します。また、契約者又はその家族の希望を踏まえつつ、公正中立にケアマネジメントを行います。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。

(1) サービスの内容と利用料金（契約書第4～6条参照）*

<サービスの内容>

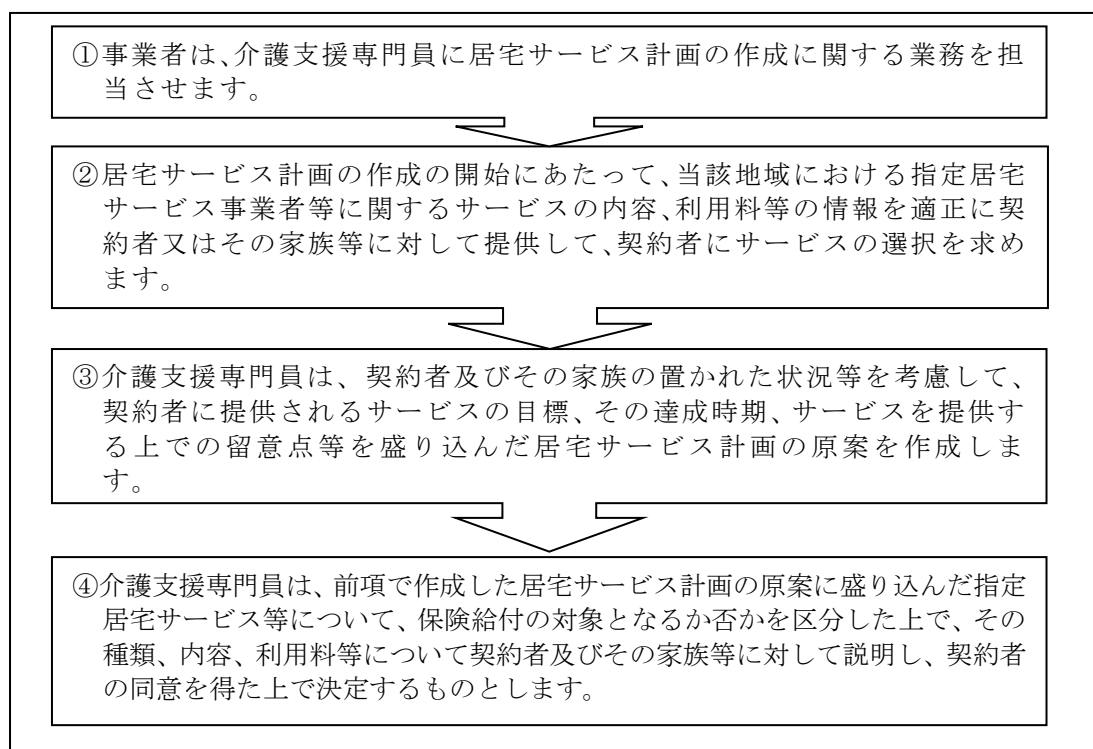
①居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮し

て、居宅サービス計画を作成します。

- ・介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始にあたっては、当該地域における複数の指定居宅サービス事業者等を紹介し、サービスの内容、利用料等の情報を適正に契約者又はその家族等に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めるものとします。
- ・契約者またはその家族が主体的に介護支援専門員に対して複数のサービス事業者等の紹介を求めることや計画原案に位置付けた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を十分に説明し、文書交付に加え口頭での説明を丁寧に行うとともに、それを説明したことを必ず契約者から署名を得ることとします。
- ・指定居宅介護支援の利用の開始に際し、前6月間に作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護等（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）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と、前6月間に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各事業所における提供回数のうち、同一事業所によって提供されたものの割合を文書により説明・交付を本重要事項別表を用いて行います。
- ・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。
- ・居宅サービス計画の新規作成及び変更にあたって、利用者の居宅を訪問し利用者および家族に面接し、当該計画について利用者又は家族に対し説明・同意・交付を行います。
- ・居宅サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握のため1月に利用者の居宅を訪問し利用者に面接を行います。

<居宅サービス計画の作成の流れ>



②居宅サービス計画作成後の経過観察・再評価

- ・ ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ・ 居宅サービス計画の目標に沿って適切なサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・ ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、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、事業者とご契約者双方の合意に基づき、契約者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、契約者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は予防に資するよう居宅サービス計画を変更します。

④介護保険施設への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

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。

<サービス利用料金>

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、ご契約者の自己負担はありません。

但し、ご契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

区分・要介護度		基本単位	利用料	
居宅介護 支援費 (I)	(i)介護支援専門員1人当りの利用者数が45未満又は45以上である場合においての、45未満の部分	要介護1・2	1,086	11,088円
		要介護3・4・5	1,411	14,406円
	(ii)介護支援専門員1人当りの利用者数が45以上である場合においての、45以上60未満の部分	要介護1・2	544	5,554円
		要介護3・4・5	704	7,187円
	(iii)介護支援専門員1人当たりの利用者数が45以上である場合においての、60以上の部分	要介護1・2	326	3,328円
		要介護3・4・5	422	4,308円
居宅介護 支援費 (II)	(i)介護支援専門員1人当りの利用者数が50未満又は50以上である場合においての、50未満の部分	要介護1・2	1,086	11,088円
		要介護3・4・5	1,411	14,406円
	(ii)介護支援専門員1人当りの利用者数が50以上である場合においての、50以上60未満の部分	要介護1・2	527	5,380円
		要介護3・4・5	683	6,973円
	(iii)介護支援専門員1人当たりの利用者数が45以上である場合においての、60以上の部分	要介護1・2	316	3,226円
		要介護3・4・5	410	4,186円

※ 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。

居宅介護支援の業務が適切に行われない場合とは以下のような場合が該当します。

- ・ 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、利用者が複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求められることや、居宅サービス計画に位置づ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られることを文書により説明・交付を行っていない場合
- ・ 居宅サービス計画の新規作成及び変更にあたって、利用者の居宅を訪問し利用者および家族に面接していない場合、当該計画について利用者又は家族に対し説明・同意・交付を行っていない場合
- ・ 居宅サービス計画の新規作成や変更時、要介護認定の更新や区分変更時に、サービス担当者会議の開催等を行っていない（やむを得ない場合を除く）場合
- ・ 居宅サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握のため1月に利用者の居宅を訪問し利用者に面接していない場合、その結果を記録していない場合

※ 居宅介護支援費（I）で、取扱件数が45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（Ⅰ）の（ii）又は（iii）を算定します。
- ※ 居宅介護支援費（Ⅱ）で、取扱件数が50以上の場合は、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）の（ii）又は（iii）を算定します。

 - ※ 居宅介護支援費（Ⅱ）は、情報通信機器の活用又は事務員の配置を行っており、月の末日において市町村又は国民健康保険団体連合会に対し、法定代理受領サービスとして位置付けたものに関する情報を記載した文書を提出している場合に算定します。

 - ※ 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2,042円を減額することとなります。

加算	基本単位	利用料	算定回数等
初回加算	300	3,063 円	1 月につき
特定事業所加算 (Ⅰ)	519	9,298 円	1 月につき
特定事業所加算 (Ⅱ)	421	4,298 円	
特定事業所加算 (Ⅲ)	309	3,154 円	
特定事業所加算 (A)	114	1,163 円	
特定事業所医療介護連携加算	125	1,276 円	1 月につき
入院時情報連携加算 (Ⅰ)	250	2,552 円	利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、必要な情報提供を行った場合 (1 月につき)
入院時情報連携加算 (Ⅱ)	200	2,042 円	利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又はよく翌日に、必要な情報提供を行った場合 (1 月につき)
退院・退所加算 (Ⅰ) イ	450	4,594 円	病院職員等から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 回受けた場合 (入院又は入所期間中 1 回を限度)
退院・退所加算 (Ⅰ) ロ	600	6,126 円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンスにより 1 回受けた場合 (入院又は入所期間中 1 回を限度)
退院・退所加算 (Ⅱ) イ	600	6,126 円	病院職員等から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 回以上受け場合 (入院又は入所期間中 1 回を限度)
退院・退所加算 (Ⅱ) ロ	750	6,126 円	病院職員等から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 回受けた (内 1 回はカンファレンスによる) 場合 (入院又は入所期間中 1 回を限度)
退院・退所加算 (Ⅲ)	900	9,189 円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 3 回以上受けた (内 1 回はカンファレンスによる) 場合 (入院又は入所期間中 1 回を限度)
通院時情報連携加算	50	510 円	利用者 1 人につき 1 月に 1 回が限度
緊急時等居宅カンファレンス加算	200	2,042 円	1 月につき (2 回を限度)
ターミナルケアマネジメント加算	400	4,084 円	1 月につき
業務継続計画未実施減算	1/100		所定単位数の 100 分の 1 を減算
高齢者虐待防止措置未実施減算	1/100		所定単位数の 100 分の 1 を減算

(1) 加算・減算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算又は減算されます。

- ※ 初回加算は、新規に居宅サービス計画を作成した場合や要支援者が要介護認定を受けた場合、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した場合に算定します。
- ※ 特定事業所加算は、質の高いケアマネジメントを実施している事業所を評価する観点から、中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほか、専門性の高い人材を確保し、地域全体のケアマネジメントの質の向上を目指した対応を行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 特定事業所医療介護連携加算は、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が35回以上であり、同期間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場合で、特定事業所加算（Ⅰ）、（Ⅱ）又は（Ⅲ）を算定している場合に算定します。
- ※ 入院時情報提供連携加算は、利用者が病院又は診療所に入院するに当たって、利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報を提供した場合に算定します。なお、入院時情報連携加算（Ⅰ）にあつては、入院日以前の情報提供を含みます。営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含みます。入院時情報連携加算（Ⅱ）については、営業終了後に入院した場合であつて、入院日から起算して3日目が営業日でない場合は、その翌日を含みます。
- ※ 退院・退所加算は、病院・介護保険施設等に入院、入所していた利用者が退院又は退所し、居宅において居宅サービスを利用する場合に、当事業所の介護支援専門員が当該病院等職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画の作成及びサービスの調整を行った場合に算定します。情報提供の回数・方法により算定区分が異なります。
- ※ 通院時情報連携加算は、利用者が病院又は診療所、歯科医院で医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師等に対して必要な情報提供を行うとともに、医師等から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、算定します。
- ※ 緊急時等居宅カンファレンス加算は、病院又は診療所の求めにより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、必要なサービスの調整を行った場合に算定します。
- ※ ターミナルケアマネジメント加算は、著しい状態の変化を伴う末期の悪性腫瘍の利用者に対し、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況、環境の変化等を把握し、主治医や居宅サービス事業者に情報提供するなどの適切な支援を行った場合に算定します。
- ※ 地域区分別の単価（7級地 10.21円）を含んでいます。

(2) 利用者の居宅への訪問頻度の目安

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

利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回

※ 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。

※テレビ電話などを活用したモニタリングについて

人材の有効活用と指定居宅サービス事業者等との連携を促進し、ケアマネジメントの質の向上を目的として、以下の条件のもと、テレビ電話などによるモニタリングを行うことができます。利用者からの同意のもと、①利用者の状況が安定している。②利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通できる。③テレビ電話装置等で収集できない情報は、他のサービス事業者と連携して収集する。少なくとも2ヶ月に1回は利用者の居宅を訪問します。

(3) 交通費（契約書第9条参照）

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、要した交通費の実費をいただきます。

(4) 利用料金のお支払い方法

前記(1)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 下記指定口座への振り込み

ぐんま信用金庫宮城支店 普通預金 0041871

宮城の里デイサービスセンター

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：国内に本店をもつすべての銀行・信金・組合金庫・労金・農協・郵便局

ウ. 現金

前記(2)の交通費は、サービス利用終了時に、その都度お支払い下さい。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(2) 介護支援専門員の交替（契約書第8条参照）

①事業者からの介護支援専門員の交替

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、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

②ご契約者からの交替の申し出

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、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(3) 他の居宅介護支援事業所へ変更希望の場合

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。

7. 緊急時の対応について（契約書第21条参照）

訪問中に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医、または歯科医師、家族等、保険者（前橋市）に連絡を取る等必要な措置を講じます。

8. 個人情報の保護について（別紙個人情報の保護参照）

1. 事業所は、利用者及び家族の個人情報の管理について「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のためのガイドライン」を守って適切な取り扱いを行ないます。
2. 事業者が知り得た利用者及び家族の個人情報については、原則的にサービス調整等の目的以外には利用しません。
3. 外部への情報提供については必要に応じて利用者及び家族又はその代理人の了承を得ます。

9. 秘密保持について（契約書第12条参照）

1. 事業者の介護支援専門員および事業者の使用するものは、サービス提供をする上で知り得た利用者及び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。この守秘義務は契約終了後も同様です。
2. 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。
3. 事業者は、利用者の家族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、該当家族の個人情報を用いません。

10. 事故発生時の対応、損害賠償について（契約書第21条、第13参照）

1. 事故が発生した場合は、利用者に対し、応急措置、医療機関への運搬等の措置を講じるとともに、速やかに家族等及び関係諸機関に事故発生状況及び今後の対応等について報告いたします。
2. 事故等により要介護認定に影響する可能性のある場合には市町村（保険者）に事故の概要を報告いたします。
3. 事業者は、サービスの提供にともなって、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は、利用者に対してその損害を賠償します。
4. 事業者は、自己の責任に帰すべき理由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は賠償責任を免れます。
 - ① 契約者は、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、また不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が生じた場合。
 - ② 契約者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、また不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が生じた場合。
 - ③ 契約者が急激な体調の変化等、事業所の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合。
 - ④ 契約者が、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にもつぱら起因して損害が発生した場合。

11. 苦情の受付について（契約書第18条参照）

（1）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 電話 027-230-4107

（担当者）

[職名] 管 理 者
介護支援専門員

○ 受付時間 毎週月曜日～土曜日

8:00～17:00

（2）行政機関その他苦情受付機関

前橋市役所 介護保険課	所在地 群馬県前橋市大手町2丁目12番1号 電話番号 027-890-6132 受付時間 8:30～17:15
国民健康保険団体連合会	所在地 群馬県前橋市元総社町335-8

	群馬県市町村会館内 電話番号 027-290-1323・FAX 255-5077 受付時間 8:30～17:00
群馬県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化 委員会	所在地 前橋市新前橋町 13-12 県社会福祉総合センター 4階 電話番号 027-255-6669 受付時間 9:00～17:00

12. 医療連携、入院時における医療機関との早期連携の促進（契約書第20条）

（1）介護支援専門員は、居宅介護計画書の作成・更新・変更、疾病、健康管理等のために、病院や主治医からの意見を徴収し、適切なケアを行うためにサービス事業者等へ情報提供を行います。なお、その際に、医療機関から受診時などに、契約者等に情報提供料の負担が発生する場合がありますことをご理解ください。

（2）入院が生じた場合において、介護支援専門員と病院や診療所と早期の連携を図るよう介護保険制度が進められており、契約者またはその家族に下記の協力をお願いしています。なお、該当病院又は診療所の職員に対して、契約者に関する必要な情報を提供したします。

1. 入院する必要が生じた場合は、入院当日に入院先医療機関へお伝えください。
 - ・担当の介護支援専門員の氏名
 - ・事業所および連絡先
2. 担当の介護支援専門員にも、入院以前又は、入院当日にお伝えください。

※介護支援専門員の名刺を健康保険証などと一緒にして携帯をお願いします。

- (3) 退院時早期に介護保険のリハビリテーションを開始することを可能とする観点から介護支援専門員が居宅サービス計画に通所リハビリテーション・訪問リハビリテーションを位置付ける際に意見を求めることとされている「主治の医師等」に、入院中の医療機関の医師を含むこととなります。

1 3. 虐待の防止について（契約書第 22 条参照）

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	虐待防止責任者
-------------	---------

- (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、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
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、これを市に通報します。
- (5) 上記の措置を講じられていない場合は、高齢者虐待防止措置未実施減算を適応します。

1 4. 衛生管理等（契約書第 23 条）

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じません。

- ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- 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ています。
- ③従業者に対し、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。

1 5. 業務継続計画の策定等について（契約書第 24 条参照）

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務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

定期的に実施します。

- (3) 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います。
- (4) 上記の措置を講じない場合は、業務継続計画未実施減算を適応します。

16. 身体的拘束等の適正化のための措置（契約書第25条参照）

- (1) 身体的拘束等を行う場合には、その態様および時間、利用者の心身の状況並びに緊急でやむを得ない理由を記録します。
- (2) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催し、従業者に周知徹底します。
- (3) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備し、従業者に周知徹底します。
- (4) 従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的 to 実施します。

16. 非常災害対策（契約書26条参照）

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、常に関連機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ消防計画を作成し、消防計画に基づき、職員等の訓練を実施します。

17. オンラインツール等を活用した会議の開催（契約書27条参照）

感染症等の拡大防止のため、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する。その際、個人情報の適切な取扱いに留意します。

また、従業者が、事業所外でテレワークや会議等を行う場合には、情報機器・記録用紙などの適切な管理を行い、個人情報の漏洩などが起きないように指導を行います。

18. 雇用の分野における男女の均等な機会及び各種ハラスメントの防止（契約書28条参照）

男女雇用機会均等法等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、ハラスメント対策に取り組みます。

(1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

(2) 精神的な暴力

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。

(3) セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的な態度の請求等、性的な嫌がらせ行為。

「13. 虐待防止」と合わせ、職員、ご利用者、ご家族ともに、介護環境を整えることが困難となる行為が確認された場合には、事業者として関係機関と連携を取り解決に向けた対策をとっていきます。

契約者又はその家族から付随文書5「介護現場におけるハラスメントの定義」における加害があった場合は、注意勧告・担当者の変更・2人以上での訪問等の対策を行います。また、契約者又は家族からの行為が、故意又は重大な過失がある場合には、本契約の解除を行います。又、関係機関等に通報を行います。

19. 介護支援専門員ができない業務（契約書第1条参照）

介護支援専門員は、下記の行為など、契約書第1条に定められた業務以外の行為はできません。ただし、適切な代務ができる業者や機関がある場合については、提案は行なうことができます。

- | | |
|-------------------|---------------|
| ○現金・印鑑、カードの預かりと管理 | ○金銭の貸借 |
| ○家事や買い物の代行 | ○医療機関における医療同意 |
| ○連帯保証人 | ○家族の代理的行為 |
- など

＜重要事項説明書付属文書＞

1. サービス提供における事業者の義務（契約書第10条、第11条参照）

当事業所では、ご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ご契約者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から2年間保管するとともに、ご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。
- ②ご契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合その他ご契約者から申し出があった場合には、ご契約者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。
- ③事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご契約者及びその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。（守秘義務）
 - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の居宅サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

2. 損害賠償について（契約書第12条参照）

- 1 事業者の責任によりご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
- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。
- 3 事業者は、自己の責任に帰すべき理由がない限り、損害賠償責任を負いません。
とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は賠償責任を免れます。
 - ①契約者が、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、また不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が生じた場合。
 - ②契約者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、また不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が生じた場合。
 - ③契約者が急激な体調の変化等、事業所の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合。
 - ④契約者が、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にもつぱら起因して損害が発生した場合。

3. 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日前までにご契約者から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。（契約書第2条参照）

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。(契約書第 14 条参照)

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
- ③ ご契約者が介護保険施設に入所した場合
- ④ 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
- ⑤ 当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
- ⑥ ご契約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。)
- ⑦ 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) ご契約者からの解約・契約解除の申し出(契約書第 15 条、第 16 条参照)

契約の有効期間であっても、ご契約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 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- ② 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
- ③ 事業者もしくは介護支援専門員守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・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 17 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。

- ① ご契約者が、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
- ② ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・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

4. 居宅サービス計画の決定について（契約書第4条参照）

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

- ・介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始にあたっては、当該地域における複数の指定居宅サービス事業者等を紹介し、サービスの内容、利用料等の情報を適正に契約者又はその家族等に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めるものとします。
- ・契約者またはその家族が主体的に介護支援専門員に対して複数のサービス事業者等の紹介を求めることや計画原案に位置付けた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を十分に説明し、文書交付に加え口頭での説明を丁寧に行うとともに、それを説明したことを必ず契約者から署名を得ることとします。

5. 介護現場におけるハラスメントの定義について（契約書第28条参照）

1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

- 例：○コップ等をなげつける ○蹴られる ○手を払いのけられる
○たたかれる ○手をひっかく、つねる ○首を絞める
○唾を吐く ○服を引きちぎられる

2) 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。

- 例：○大声を発する ○サービスの状況をのぞき見する
○怒鳴る
○批判的な言動をする ○威圧的な態度で文句を言い続ける
○刃物をちらつかせる
○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
○家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
○謝罪して正座・土下座するよう強く求める
○「たくさん保険料を支払っている」と介護支援専門員の定められた職務以外を強要、断ると文句を言う

○いやがらせをする

○SNS等のインターネット、ビラ、報道機関への通報などでの根拠のない誹謗中傷
訪問・電話における対応

① 30分以上同じ内容を繰り返し主張する

② 要求内容が不当である

③ 威圧的な発言・口調である

のいずれかに該当する場合、相手に理由を伝えたとうえで、訪問の中止・電話の切断を行う場合があります。

3) 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。

例：○必要もなく手や腕、その他の身体をさわる

○抱きしめる

○女性又は男性のヌード写真を見せる

○あからさまに性的な話をする

○卑猥な言動を繰り返す

○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる

○活動中の介護支援専門員のジャージに手を入れる

○性的関係を強要する

○ストーカー行為を行なう

○介護支援専門員の自宅住所・個人の電話番号を何度も聞く

(介護現場におけるハラスメント対策マニュアル引用)