

# 老健ひかりケアプランセンター 指定居宅介護支援 重要事項説明書

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、遠慮なく質問してください。

この「重要事項説明書」は、「摂津市指定居宅介護支援事業者の指定並びに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を定める条例(平成30年摂津市条例第1号)」に基づき、事業者が説明しなければならない内容について記しています。

## 1. 指定居宅介護支援を提供する事業所について

事業所の名称	社会福祉法人 成 晃 会
代表者の氏名	理事長 切 東 美 子
本部の所在地	大阪府摂津市学園町2丁目10番15号

## 2. 指定居宅介護支援の提供を担当する事業所について

### (1) 事業所の所在地等

事業所の名称	老健ひかりケアプランセンター
介護保険指定	平成12年4月1日大阪府指定 令和 2年4月1日更新指定
事業者番号	第2773700071
事業所の所在地	大阪府摂津市東別府5丁目2番45号
連絡先 相談担当者氏名	TEL 06(6340)8228 FAX 06(6340)6161 担当者: 二位 乙彦

<p>通常の 事業実施地域</p>	<p>(1) 摂津市の全域 (2) 吹田市のうち、以下の各地域 ・ 南正雀1丁目・2丁目・3丁目・4丁目・5丁目 ・ 川園町 (3) 大阪市東淀川区のうち、以下の各地域 ・ 北江口1丁目・2丁目・3丁目・4丁目</p>
-----------------------	---

## (2) 事業の目的および運営方針

<p>事業の目的</p>	<p>要介護者等からの相談に応じ、要介護者等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などを基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービス事業者、介護保険施設との連絡調整その他の便宜の提供を行う事を目的といたします。</p>
<p>運営方針</p>	<p>1, 利用者が要介護状態等となった場合においても、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できるように配慮いたします。 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険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いたします。 3, 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所に不当に偏する事のないよう、居宅介護支援の提供を公正中立に行います。 4, 事業にあたっては、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者 介護保険施設等との連携に努めます。 5, 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、研修を実施するなどの措置を講じます。 6, 指定居宅介護支援の提供にあたっては、介護保険法第118条の2項に規定する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努めます。 7, 前6項のほか、「摂津市指定居宅介護支援事業者の指定並びに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を定める条例(平成30年摂津市条例第1号)」に定める内容を遵守し、事業を実施いたします。</p>

### (3) 事業所の営業日および営業時間

営業日	原則として、日曜日から土曜日、祝日 ただし、12月31日～1月3日は休日とする。□ ※また事業所職員の研修への参加や体調不良等のため、臨時に休業する場合がございます。その場合はご利用者様へは、あらかじめお知らせいたします。
営業時間	8時30分から17時30分まで ※上記以外の時間でも、緊急時等はお電話にて対応いたします。

### (4) 事業所の職員体制および職務の内容

管理者	介護支援専門員 二位 乙彦
-----	---------------

職種	勤務の内容	人員数
管理者	事業者の従業者および業務の管理を一元的に行うとともに、法令等に規定されている指定居宅介護支援の実施に関し、従業者が遵守すべき事項について指揮命令を行います。	常勤 (兼務) 1人
介護支援専門員	ご利用者様に係る居宅サービス計画の作成や変更に関する業務・居宅サービス提供事業所との連絡・調整など、指定居宅介護支援に係る業務を行います。	常勤 1人以上

## 3. 提供する指定居宅介護支援の内容・利用料について

### (1) 当事業所で提供する指定居宅介護支援の内容

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無
①居宅サービス計画の作成	「居宅介護支援業務の実施方法等について」をご参照ください。	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。
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		

(2) サービス利用料金とご利用者様のご負担について、当事業所で提供するサービスの料金は、次の表のとおりとなっております。

居宅介護支援にかかる所定の料金・利用料（地域単位 10.70円(5級地)）

	要介護 1・2	要介護3・4・5
<b>【居宅介護支援費 I i】</b> <small>介護支援専門員1人当たりの取扱件数が45件未満である場合又は45件以上の場合において、45件未満の部分について算定。</small>	11,620円 (1,086単位)	15,097円 (1,411単位)
<b>【居宅介護支援費 I ii】</b> <small>介護支援専門員1人当たりの取扱件数が45件以上の場合において、45件以上60件未満の部分について算定。</small>	5,820円 (544単位)	7,532円 (704単位)
<b>【居宅介護支援費 I iii】</b> <small>介護支援専門員1人当たりの取扱件数が、60件以上の部分について算定。</small>	3,488円 (326単位)	4,515円 (422単位)

また、ケアプランデータ連携システム を利用し事務職員の配置を行っている場合の、介護支援専門員1人当たりの取扱件数と料金は以下ようになります。

	要介護 1・2	要介護3・4・5
<b>【居宅介護支援費 II i】</b> <small>介護支援専門員1人当たりの取扱件数が50件未満である場合又は50件以上の場合において、50件未満の部分について算定。</small>	11,620円 (1,086単位)	15,097円 (1,411単位)
<b>【居宅介護支援費 II ii】</b> <small>介護支援専門員1人当たりの取扱件数が50件以上の場合において、50件以上60件未満の部分について算定。</small>	5,638円 (527単位)	7,308円 (683単位)
<b>【居宅介護支援費 II iii】</b> <small>介護支援専門員1人当たりの取扱件数が、60件以上の部分について算定。</small>	3,381円 (316単位)	4,387円 (410単位)

※サービス利用料金は、ご利用月における当ケアプランセンターの取り扱い件数により変動いたします。

※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2,140円を減額することとなります

ご利用者様の居宅サービス計画の作成について、一定の要件を満たす場合に下記のとおりサービス利用料金の加算があります。

加算	算定要件等		加算額
初回加算	①新規に居宅サービス計画を作成する場合 ②要支援者が要介護認定を受け、新規に居宅サービス計画を作成する場合 ③要介護状態が2区分以上変更となり、居宅サービス計画を作成する場合 「退院・退所加算」を算定する場合は算定しない		3,210円/回 (300単位)
入院時情報連携加算(Ⅰ)	介護支援専門員が入院当日および入院日以前に当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合(情報提供方法は問わない)		2,675円/月 (250単位)
入院時情報連携加算(Ⅱ)	介護支援専門員が入院後3日以内に当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合(情報提供方法は問わない)		2,140円/月 (200単位)
退院・退所加算	医療機関や介護保険施設等からの退院・退所にあたって、医療機関等の職員から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に算定する。ただし、「連携3回」を算定できるのは、そのうち1回以上について、入院中の担当医等との会議(退院時カンファレンス等)に参加して、退院・退所後の在宅での療養上必要な説明を行っ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に限る。 ※入院又は入所期間中につき1回を限度。また、初回加算との同時算定不可。		
		カンファレンス参加無	カンファレンス参加有
連携1回	4,815円/月(450単位)	6,420円/月(600単位)	
連携2回	6,420円/月(600単位)	8,025円/月(750単位)	
連携3回	×	9,630円/月(900単位)	
緊急時等居宅カンファレンス加算	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、1月に2回を限度として算定できる。		2,140円/回 (200単位)
ターミナルケアマネジメント加算	在宅で死亡した、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た利用者について、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し、終末期における医療・ケアの方針に関する利用者又は家族の意向を把握したうえで、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取り組みを行い、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、利用者の居宅を訪問し手支援を実施、利用者の心身の状況等を記録し、主治医及び居宅サービス事業者に提供した場合。		4,280円/月 (400単位)
通院時情報連携加算	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、居宅サービス計画に記録した場合。		535円/月 (50単位)

<p>特定事業所加算(Ⅰ)</p>	<p>(1)専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の主任介護支援専門員を2名以上配置していること。 ※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務をし、又は同一敷地内にある他の事業所の職務との兼務も可。</p> <p>(2)専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の介護支援専門員を3名以上配置していること。 ※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務をし、又は同一敷地内にある他の事業所の職務との兼務も可。</p> <p>(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に開催すること。</p> <p>(4)24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。</p> <p>(5)算定日が属する月の利用者の総数のうち、要介護状態区分が要介護3、要介護4又は要介護5である者の占める割合が40/100以上であること。</p> <p>(6)当該指定居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること。</p> <p>(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、当該支援が困難な事例に係る者に指定居宅介護支援を提供していること。</p> <p>(8)家族に対する介護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。</p> <p>(9)居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。</p> <p>(10)指定居宅介護支援事業所において指定居宅介護支援の提供を受ける利用者数が当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員1人当たり45名未満であること。</p> <p>(11)介護支援専門員実務者研修における科目「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)</p> <p>(12)他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施していること。</p> <p>(13)必要に応じて多様な主体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)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>	<p>5,553円/月 (519単位)</p>
<p>特定事業所加算(Ⅱ)</p>	<p>(1)(Ⅰ)のうち(2)(3)(4)(6)(7)(8)(9)(10)(11)(12)(13)の基準に適合すること。</p> <p>(2)専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の主任介護支援専門員を1名以上配置していること。</p>	<p>4,504円/月 (421単位)</p>

特定事業所加算(Ⅲ)	(1)(Ⅰ)のうち(3)(4)(6)(7)(8)(9)(10)(11) (12)(13)の基準に適合すること。 (2)(Ⅱ)の(2)の基準に適合すること。 (3)専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の 介護支援専門員を2名以上配置していること。	3,456円/月 (323単位)
特定事業所医療介護 連携加算	特定事業所加算(Ⅰ)～(Ⅲ)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 ジメント加算を年間15回以上算定している場合。	1,337円/月 (125単位)

#### 4. その他の費用について

通常の業務実施地域以外のご利用者様宅へ訪問する場合、公共交通機関利用料金の実費額(往復)を交通費として請求いたします。

#### 5. 利用料・その他の費用の請求および支払方法について

##### ①利用料及びその他の費用の請求方法等

ア 利用料及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。

イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてにお届けします。

##### ② 利用料及びその他の費用の支払い方法等

ア 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。

(ア)事業者指定口座への振り込み

三井住友銀行吹田支店 普通

口座名義 老健ひかりケアプランセンター 管理者 二位乙彦

(イ)現金支払い

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。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。)

なお、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。

※ 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ございます。

## 6. 指定居宅介護支援内容の見積もりについて

### (1) 担当介護支援専門員

氏名

(連絡先:06-6340-8228)

介護保険適用の有無	利用料(月額)	利用者負担(月額)	交通費の有無
有・無	円	円	(有・無) サービス提供1回当たり…( )

### 1ヶ月当たりの利用者負担額(利用料とその他の費用の合計)の目安

利用者負担額の目安額	
------------	--

※この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

## 7. ご利用者様の居宅(住居)への訪問回数について

介護支援専門員がご利用者様の状況把握やサービスの実施状況等を把握するため、以下の頻度で訪問させていただきます。

(1) 利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回。

(2) 下記の要件を満たした場合、少なくとも2月に1回。

ア 利用者の同意を得ていること。

イ 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こと。

i 利用者の状態が安定していること。

ii 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)

iii テレビ電話装置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。

※ 上記の訪問頻度でなくとも、ご利用者様からの依頼があった場合や、指定居宅介護支援業務を行う上で不可欠であると認められる場合であって、ご利用者様からの承諾を得た際には、介護支援専門員はご利用者様の居宅(住居)を訪問することがあります。

## 8. 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お知らせください。

(2) ご利用者が要介護認定を受けていない場合には、ご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、遅くともご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)ご利用者及びその家族は、当事業所に対して、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ることができます。
- (4)病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等へ担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。
- (5)ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下について、利用者に説明を行うとともに、介護サービス情報公表制度において公表する。
- 6か月間に作成したケアプランの総数のうち、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与がそれぞれ位置づけられたケアプランの数が占める割合。
  - 前6ヶ月間に作成したケアプランに位置づけられた訪問介護、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、同一事業者によって提供されたものの割合。(上位3位まで)

期間		3/1～8/末	○	9/1～2/末
----	--	---------	---	---------

#### 各サービスの割合

訪問介護	37.6 %
通所介護	43.1 %
地域密着型通所介護	2.7 %
福祉用具貸与	68.6 %

#### 同一事業所による提供割合

訪問介護	ヘルパーステーションかなめ 29.9%	特養ひかりヘルパーステーション 24.4%	ヘルパーステーション明 7.8%
通所介護	摂津特養ひかりデイサービスセンター 35.3%	ツクイ摂津別府 10.6%	デイサービス希楽瞳輝南せつつ館 9.6%
地域密着型通所介護	摂津いやし園デイサービスセンター 満さん家 100.0%		
福祉用具貸与	さんきゅー千里丘営業所 27.6%	介護ショップひまわり茨木店 19.2%	トーカイ大阪北支店 16.6%

#### 9.契約の有効期間と更新及び終了について

契約の有効期間は、契約締結日から要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、要介護認定の更新の援助を行い条件は更新され、以後も同様となります。契約は次のいずれかの事項に該当する場合に終了するものとします。

### (1) 契約の自動終了

利用者が次のいずれかに該当する場合、居宅介護支援の要件を満たさなくなるため、契約は自動的に終了することとなります。

1. 要介護(更新)認定において、要介護度が「要支援1」・「要支援2」・「自立(非該当)」と認定された場合。
2. 利用者が死亡された場合。
3. 利用者が、介護保険施設に入所された場合。

### (2) 利用者からの申し出による契約解除

利用者は、契約の有効期間内であっても、契約の終了を申し出ることができます。その場合、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに、その旨を事業者へ通知するものとします。ただし、次のいずれかに該当する場合には、即時に契約を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指定居宅介護支援の提供を開始しない場合。
2. 事業者もしくは介護支援専門員が、守秘義務に反した場合。
3. 事業者もしくは介護支援専門員が、故意または過失により利用者の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、または利用者に著しい不信を抱かせる行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事情が認められた場合。

### (3) 事業所からの申し出による契約解除

契約の有効期間内であっても、以下の事項に該当する場合には、事業所から契約を解除させていただく場合があります。ただし、第1号に定める事由による契約解除の場合、事業者は契約解除予定日の1か月前までに利用者およびその家族等に対し、契約解除の理由を文書で通知するものとします。

1. 事業者が事業規模の縮小や事業所の休止・廃止等により、本契約に基づく指定居宅介護支援の提供が困難となった場合。
2. 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合、またはやむを得ないやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
3. 事業者が介護保険法に基づく指定居宅介護支援事業所としての指定を取り消された場合、または指定を辞退した場合。
4. 利用者が、本契約に定める利用料等の支払いを2か月以上遅延し、事業者が文書による支払いの催告を行った日から14日を経過しても支払いがなされない場合。
5. 利用者が故意または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、または事業者もしくは介護支援専門員に著しい不信を抱かせるような行為を行うなど、本契約を継続しがたい事情を生じさせた場合。
6. その他、事業者が本契約に定める指定居宅介護支援の提供を正常に行い得ない状況に陥った場合。

## 9. 高齢者虐待防止について

事業者は、利用者の人権の擁護・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) 虐待防止に関する担当者を選定しています。  
虐待防止に関する担当者： 管理者 二位 乙彦
- (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するとともに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を整備しています。
- (4) 虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者(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、これを市町村に通報します。

## 10. 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>ご利用者様およびご家族様等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」、「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。</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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>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や地域ケア会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。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や地域ケア会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</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。)</p>

## 11. 事故発生時の対応方法ならびに損害賠償責任について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、ご利用者様のご家族等(緊急連絡先)、市町村に連絡を行うとともに、必要な対応を行います。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により、自己の責に帰すべき事由によってご利用者様に賠償すべき事故が発生した場合は、その責任の範囲内で損害賠償を速やかに行います。

ただし、ご利用者様に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者様が置かれている心身の状況等を勘案して相当と認められる場合に限り、損害賠償責任を減じることができます。

また、当事業所に自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名：公益社団法人 全国老人保健施設協会

保険名：居宅介護支援事業者賠償事故補償制度

## 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. 指定居宅介護支援に関する相談・苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

事業者の窓口	〒566-0042 大阪府摂津市東別府五丁目2番45号 <老健ひかりケアプランセンター> 苦情解決責任者：管理者 二位 乙彦 苦情受付担当者：介護支援専門員 TEL 06-6340-8228 FAX 06-6340-6161 受付時間 8時30分～17時30分
市町村の窓口	〒566-8555 大阪府摂津市三島一丁目1番1号 <摂津市保健福祉部 高齢介護課> TEL 06-6383-1111 FAX 06-6383-9031 受付時間 9時00分～17時00分
	〒654-8550 大阪府吹田市泉町一丁目3番40号 <吹田市福祉部 高齢福祉室 介護保険グループ> TEL 06-6384-1231 FAX 06-6383-7348 受付時間 9時00分～17時00分
	〒533-8501 大阪市東淀川区豊新二丁目1番4号 <東淀川区役所 保健福祉課 介護保険グループ> TEL 06-4809-9859 FAX 06-6327-2840 受付時間 9時00分～17時00分

都道府県の窓口	〒540-8570 大阪市中央区大手前二丁目1番22号 <大阪府福祉部 高齢介護室 介護事業者課 居宅指導グループ> TEL 06-6944-7099 FAX 06-6910-7090 受付時間 9時00分～18時00分
公的機関の窓口	〒540-0028 大阪市中央区常盤町一丁目3番8号 <大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室 介護保険課> TEL 06-6949-5418 FAX 06-6949-5417 受付時間 9時00分～17時00分

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ・ご利用者様(ご家族様)から相談・苦情を受け付けたときは、受け付けた日時、受付者、相談・苦情の内容を記録します。
  - ・受付担当者以外の者が受け付けたときは、受付担当者に報告します。
  - ・受付担当者は、ご利用者様の状況等の把握をするため必要に応じて面談・訪問等を行い、状況の聴き取りや事実の確認を行います。
  - ・把握した内容は記録し、苦情解決責任者に報告します。
  - ・苦情解決責任者は、介護支援専門員に事実関係の確認を行います。
  - ・把握した状況について、苦情解決責任者・受付担当者で検討を行い、その結果に基づき、事業所の全体会議で解決策・対応方法を決定します。
  - ・決定した解決策・対応方法に基づき、必要に応じて連絡・調整を行うとともに、ご利用者様(ご家族様等)には解決策・対応方法を含めて報告します。
- 最終的な解決まで時間を要する場合でも、この旨を報告します。
- ※事業所内で処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により、適切な対応方法をご利用者様の立場に立って検討し、対処します。

#### 14.記録の整備

事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供完了の日から5年間保存します。

#### 15.業務継続計画の策定等について

- (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、および非常時の体制での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。

## 16.衛生管理等について

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す。

- 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に実施します。

## 17.身体的拘束等の原則禁止

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、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、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します。

## 18.ハラスメントについて

事業所は、適切な指定居宅介護支援を提供する観点から、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超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。