

加美北特養ケアプランセンター重要事項説明書

様

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下さい。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅介護支援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）」及び「大阪市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 26 年大阪市条例第 20 号）」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
2. 指定居宅介護支援を実施する事業所について	2
3. 事業の目的及び運営の方針	2
4. 事業所窓口の営業日及び営業時間	3
5. 従業員の体制	4
6. 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について	4
7. 居宅介護支援の提供にあたって	8
8. 秘密の保持と個人情報の保護について	9
9. サービス提供に関する相談、苦情について	10
10. 事故発生時の対応について	11
11. 身体拘束防止について	11
12. 高齢者虐待防止について	11
13. 業務継続計画の作成について	12
14. 衛生管理等について	12
15. サービスを提供するにあたって	12
16. サービスの計画状況について	13

1. 指定居宅介護支援を提供する事業者について

- (1) 事業者名称 社会福祉法人 和悦会
- (2) 代表者氏名 理事長 村本 真吾
- (3) 本部所在地 大阪府羽曳野市古市2 2 7 1 番地 1 1 4
- (4) 本部連絡先 0 7 2 - 9 5 8 - 9 9 5 1
- (5) 法人設立年月 平成8年8月

2. 指定居宅介護支援を実施する事業所について

- (1) 事業所名称 加美北特養ケアプランセンター
- (2) 介護保険指定事業所番号 大阪市指定 2 7 7 5 8 0 0 7 9 6
- (3) 事業所所在地 大阪府大阪市平野区加美北七丁目1番2号
※加美北特別養護老人ホームに併設されています。
- (4) 事業所連絡先 電話番号 0 6 - 4 3 0 3 - 7 7 7 0
FAX番号 0 6 - 4 3 0 3 - 7 7 0 1
- (5) 開設年月日 平成13年7月1日
- (6) 事業所長(管理者) 矢原 優子
- (7) 通常の事業の実施地域 大阪市平野区内北部地域(加美北、加美正覚寺、加美西、加美東、加美鞍作、加美南、平野馬場、平野北、平野元町、平野宮町、平野上町、平野本町、平野市町、平野東、西脇、背戸口)

3. 事業の目的及び運営の方針

- (1) 事業の目的 要介護状態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、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、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計画を作成するとともに、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事を目的としています。
- (2) 運営の方針 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、施設等の多様なサービスや事業者の連携を得て、総合的かつ効率的に提供されるよう公正中立に業務を行います。

4. 事業所窓口の営業日及び営業時間

- (1) 営業日 月曜日から金曜日
ただし、祝日及び12月29日から1月3日までを除きます。
- (2) 営業時間 午前9時00分～午後5時00分

※上記の営業日、営業時間のほか、電話等により常時連絡が可能な体制としています。
電話番号 06-4303-7700 (加美北特別養護老人ホーム)

5. 従業者の体制

指定居宅介護支援サービスを提供する従業者として、以下の職種の職員を配置しています。

事業所長 (管理者) 矢原 優子 (常 勤)	従業者の管理及び利用申し込みに掛かる調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行い、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。
介護支援専門員 常勤4名	居宅介護支援業務を行います。

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

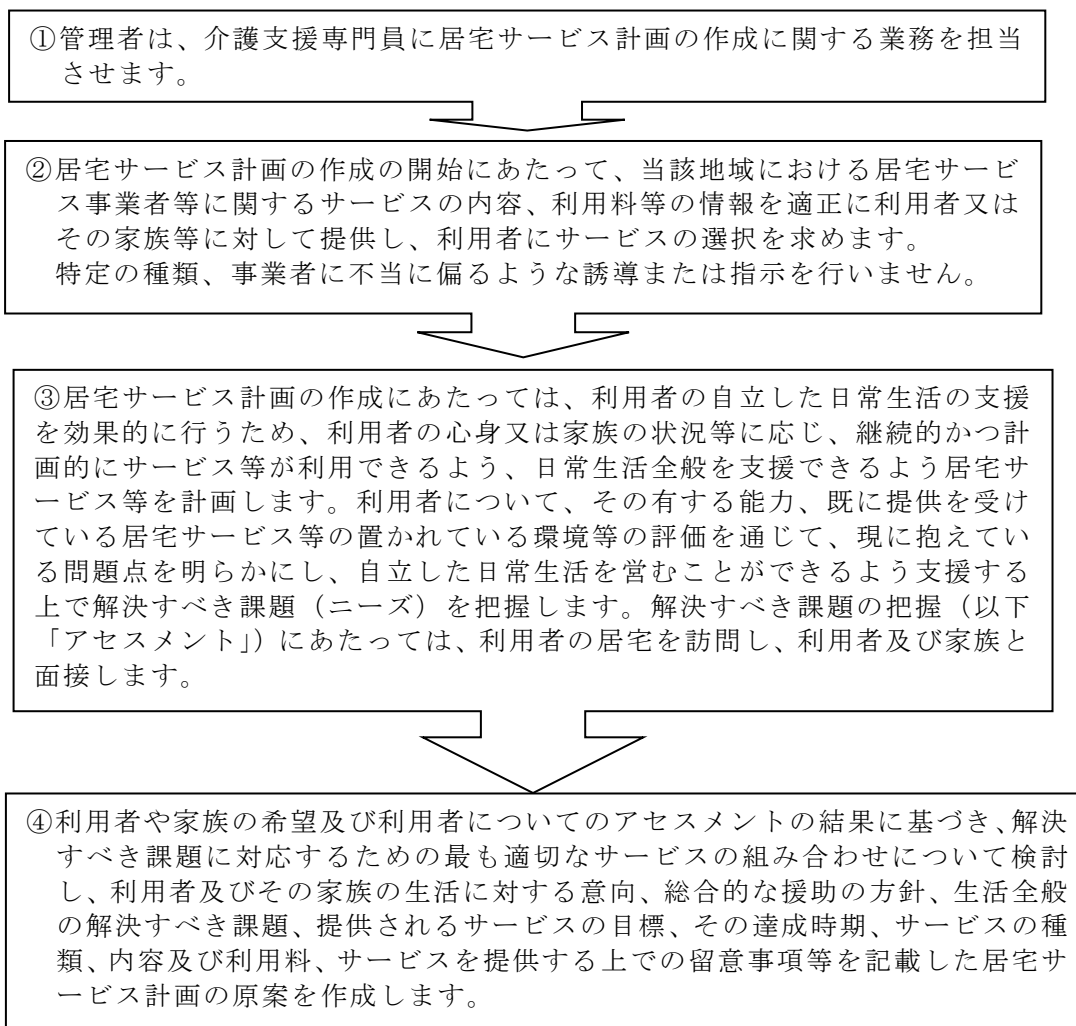
6. 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

(1) 居宅介護支援の内容（* 契約書第3～6条参照）

①居宅サービス計画の作成

利用者のご家庭を訪問して、利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握した上で、居宅サービス及びその他の保健医療サービス、福祉サービス、また、必要に応じ介護保険給付対象サービスに限らない、多様な主体により提供される日常生活全般を支援するサービスも含めて（以下「居宅サービス等」という。）、総合的かつ効率的に提供されるように配慮し、居宅サービス計画を作成します。

<居宅サービス計画の作成の流れ>



②サービス担当者会議

- ・居宅サービス計画作成のために、利用者及び家族の参加を基本とし、居宅サービス計画の原案に位置付けた居宅サービス等の担当者を招集し、利用者の状況等に関する情報の共有、原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求めます。
- ・要介護更新認定を受けた場合、要介護状態の区分変更の認定を受けた場合には、会議の開催により、居宅サービス計画の変更の必要性について、担当者から意見を求めます。
- ・利用者の心身の状況等により、主治の医師等が必要と認める場合、その他やむを得ない理由がある場合は、担当者に対する照会等により意見を求めます。

・利用者又はその家族が参加する場合にあって、使用について同意が得られれば、テレビ電話装置等を活用し行うこともできます。

③居宅サービス計画の確定

居宅サービス計画の原案に位置付けた居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得た上で確定するものとします。作成した居宅サービス計画は、利用者及び担当者に交付します。

④居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・居宅サービス計画の実施状況の把握（モニタリング）を行います。
- ・居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう、居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、必要に応じて居宅サービス計画を変更します。
- ・利用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。
- ・居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認められる場合は、服薬の状況、口腔機能その他の心身や生活の状況に関する情報のうち、利用者の同意を得られた情報については、主治の医師等へ提供します。

⑤介護保険施設への紹介

利用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。

⑥居宅サービス計画の届出

- ・厚生労働大臣が定める回数以上の訪問介護を位置付ける場合、利用の妥当性を検討し、居宅サービス計画を市町村に届け出ます。
- ・利用者の心身の状況等を踏まえ特に必要と認められる場合であって、短期入所生活介護・短期入所療養介護を利用する日数が、要介護認定の有効期間の概ね半数を超える場合には、居宅サービス計画を市町村へ届け出る、もしくは、利用者の居住する市町村の指示に従います。
- ・その他、厚生労働大臣が定める基準に該当する場合は、居宅サービス計画を市町村に届け出ます。

⑦主治の医師等との連携について

- ・訪問看護や通所リハビリテーション等医療サービスの利用を希望される場合やその他必要な場合は、利用者の同意を得て主治の医師等に意見を求めます。
- ・上記において、居宅サービス計画を作成した際には、主治の医師等に居宅サービス計画を交付します。

(2) 利用料及びその他の費用（* 契約書第8・9条参照）

①利用料

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、利用者の自己負担はありません。ただし、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

を一旦お支払い下さい。

【居宅介護支援費／月】

要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
12,076 円 (1086 単位)		15,690 円 (1411 単位)		

※当事業所が運営基準減算（居宅介護支援業務が適切に行われない場合の減算）、特定事業所集中減算（居宅サービスの内容が特定の事業所に不当に偏っている場合の減算）に該当する場合は、上記金額が減額となります。

※サービス利用実績がない月であっても、医師の診断による条件に該当する場合は、居宅介護支援費のみ請求できることがあります。

介護職員等処遇改善加算（各種加減算後の総単位相当数に 2.1%加算）/月

特定事業所加算Ⅲ 3,591 円 (323 単位) /月

- ・常勤・専従の主任介護支援専門員を 1 名以上配置するとともに、常勤・専従の介護支援専門員を 2 名以上配置していること

特定事業所加算Ⅱ 4,681 円 (421 単位) /月

- ・常勤・専従の主任介護支援専門員を 1 名以上配置するとともに、常勤・専従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で開催する（テレビ電話装置等を活用して行うことができる）こと
- ・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すること
- ・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
- ・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、居宅支援を提供していること
- ・家族に対する介護等を日常的に行っている児童（ヤングケアラー）や、障がい者、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。
- ・利用者数が介護支援専門員一人当たり 45 名未満であること
- ・実務研修実習受入事業所等人材育成への協力又は協力体制を整備していること
- ・他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、研修会等を実施すること
- ・必要に応じ、多様な主体により提供される利用者の日常生活全般を支援するサービス（介護給付等サービス以外の保健医療または福祉サービス、地域住民による自発的な活動によるサービス等）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

Ⅲ
および
Ⅱ
の
共通
要件

特定事業所医療介護連携加算

1,390 円 (125 単位) /月

前々年度の 3 月から前年度の 2 月に退院・退所加算に係る病院・施設等との連携回数
の合計が 35 回以上、ターミナルケアマネジメント加算を 15 回以上算定した場合

初回加算	3,336 円 (300 単位) / 月	新規に居宅サービス計画を策定した場合及び要介護状態区分の2段階以上の変更認定を受けた場合
入院時情報連携加算 I	2,780 円 (250 単位) / 月	介護支援専門員が病院又は診療所に入院した当日 (営業終了後または営業日以外に入院した場合は翌日を含む) に当該職員に対して必要な情報提供を行った場合
入院時情報連携加算 II	2,224 円 (200 単位) / 月	介護支援専門員が病院又は診療所に入院した翌日か翌々日に当該職員に対して必要な情報提供を行った場合
退院・退所加算 I イ ※ 初回加算と同時算定はできない。	5,004 円 (450 単位) / 回	病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法で1回受けた場合
退院・退所加算 I ロ ※ 初回加算と同時算定はできない。	6,672 円 (600 単位) / 回	病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより1回受けた場合
退院・退所加算 II イ ※ 初回加算と同時算定はできない。	6,672 円 (600 単位) / 回	病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法で複数回受けた場合
退院・退所加算 II ロ ※ 初回加算と同時算定はできない。	8,340 円 (750 単位) / 回	病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を2回受け、内1回はカンファレンスにより1回受けた場合
退院・退所加算 III ※ 初回加算と同時算定はできない。	10,008 円 (900 単位) / 回	病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を3回以上受け、内1回はカンファレンスにより1回受けた場合
ターミナルケアマネジメント加算 4,448 円 (400 単位) / 回		終末期の医療やケアの方針に関するご意向を把握し、同意を得た上で、 ご逝去の日及び前2週間以内に2日以上、居宅を訪問し、心身の状況等の記録を主治医及び居宅サービス事業者に提供した場合
緊急時居宅カンファレンス加算 2,224 円 (200 単位) / 回		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する事を可能とする

通院時情報連携加算 556 円 (50 単位) / 回

病院又は診療所にて医師の診察を受ける時に
同席し、医師等に対し利用者に係る必要な情報
提供を行い、医師からも情報提供を受けた場合

②その他の費用（交通費）

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。

③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、請求します。翌月 15 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 大阪商工信用金庫 加美支店 普通預金 0157225 口座名義人 社会福祉法人 和悦会 加美北特養ケアプランセンター 施設長 村本 安津子
イ. 窓口で現金にての支払い

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。

7. 居宅介護支援の提供にあたって

(1) 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と、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができ、必要があれば遠慮なく申し出て下さい。

(2) 居宅介護支援を提供する介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(3) 介護支援専門員の交代

①事業者は、必要に応じ介護支援専門員を交代することができます。ただし、その場合には、利用者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。

②利用者は、事業者が任命した介護支援専門員の交代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代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代を申し出ることができます。

(4) 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は、要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回となっています。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) 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所にお知らせ下さい。

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な援助を行います。また、要介護認定の更新申請にあたって必要な援助も行います。

(6) 入院時のお願い

病院又は診療所に入院する必要がある場合は、介護支援専門員の氏名及び連絡先を病院又は診療所にお伝えいただくようお願いします。

8. 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の保持について

- ①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「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」等を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ②事業者、介護支援専門員及びその他従業者は、居宅介護支援を提供する上で知り得た利用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。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。
- ③事業者は、介護支援専門員及びその他従業者に、業務上知りえた利用者又はその家族等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。

(2) 個人情報の保護について

- ①利用者に係るサービス担当者会議等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、利用者又はその家族等の個人情報を用的ことができるものとします。
- ②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、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事業所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。)

9. サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情の受付

苦情処理の体制及び手順	
1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置	
① 苦情の受付は、口頭で行うが、窓口には「ご意見箱」を設置し、文書により苦情のみならず、利用者の要望に答えられるよう対応します。	
② 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	受付担当者 介護支援専門員 山中真由美 苦情解決責任者 管理者 矢原 優子
○受付時間	毎週 月曜日～金曜日 午前9時00分～午後5時00分 (TEL) 06-4303-7770 (FAX) 06-4303-7701
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順	
① 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行います。	
② 特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行います。	
③ 相談担当者は、把握した状況を解決責任者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。	
④ 対応内容に基づき必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡します）	
3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等	
① 当該サービス事業者の管理者にあてて苦情内容を速やかに伝達するとともに、その対応を共同で行います。なお、サービス担当者会議でも、その内容を報告し、再発防止の対応方針を協議します。	
② 苦情が相次ぐサービス事業者については、当該事業所における利用者への紹介に対する事業者の一覧から除外するとともに行政機関等への連絡を行います。	
4. その他参考事項	
上記に記載した以外の対応措置については、その都度当事業所内で協議し、利用者の立場に立って処理します。	

(2) 行政機関その他苦情受付機関

大阪市・平野区役所 平野区保健福祉センター 保健福祉担当（介護保険）	所在地 大阪市平野区背戸口3丁目8番19号 電話番号 06-4302-9859 受付時間 9:00～17:30（土、日、祝日を除く）
大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常盤町1-3-8 電話番号・FAX 06-6949-5418・-5417 受付時間 9:00～17:30（土、日、祝日を除く）
大阪市福祉局 介護保険課 指定指導グループ	所在地 大阪市中央区船場中央3-1-7-331 電話番号 06-6241-6310 受付時間 9:00～17:30（土・日・祝日を除く）
おおさか介護サービス相談センター	所在地 大阪市天王寺区東高津町12番地10号 電話番号 06-6766-3800 受付時間 9:00～17:00（土、日、祝を除く）

10. 事故発生時の対応について

当事業所が利用者に対して行う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、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、当事業所が利用者に対して行った指定居宅介護支援の提供により、事業所の責めに帰すべき理由により利用者の生命・身体・財産等に損害を及ぼした場合には、損害賠償を行います。

11. 身体拘束防止について

(1) 当事業所は、生命または身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行いません。

(2) 緊急やむを得ない場合に身体拘束等を行う場合にあっても、その様態及び時間、その際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。

(3) 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、組織として要件の確認等を慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録します。

12. 高齢者虐待防止について

当事業所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) 虐待防止に関する担当者及び責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者	矢原 優子
虐待防止に関する担当者	介護支援専門員	山中 真由美

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) 虐待の未然防止、早期発見のための対策を検討する委員会を設立し、定期的に検討会議を開催しています。

(6) 虐待の未然防止、早期発見のための指針を作成しています。

(7) 虐待等が発生した場合は、迅速かつ適切な対応に努めます。

相談・届出窓口

大阪市・平野区役所 平野区保健福祉センター 保健福祉課	所在地 大阪市平野区背戸口3丁目8番19号 電話番号 06-4302-9857 受付時間 9:00~17:30 (土、日、祝日を除く)
加美地域包括支援センター (平野区の加美と付く住所)	所在地 大阪市平野区加美北7-1-2 電話番号 06-4303-7703 受付時間 平日9:00~19:00 土曜9:00~17:00
平野区地域包括支援センター (平野区の平野と付く住所)	所在地 大阪市平野区平野東2-1-30 電話番号 06-6795-1666 受付時間 平日9:00~19:00 土曜9:00~17:00

大阪市福祉局高齢者施策部 介護保険課指定・指導グループ	所在地 大阪市中央区船場中央 3-1-7-331 電話番号 06-6241-6310 受付時間 9:00～17:30 (土・日・祝日を除く)
--------------------------------	--

1 3. 業務継続計画の策定

- (1) 感染症や災害に係る業務継続計画を策定及び必要に応じ変更を行います。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

1 4. 衛生管理等

- (1) 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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

1 5. サービスを提供するにあたって

利用者及びその家族等との信頼関係のもとに、よりよい居宅介護支援サービスを提供するために、次に掲げることについて、ご理解とご協力をお願いします。

【サービスご利用に際してのお願い】

- (1) 利用者やその家族等の尊厳や心身を不当に傷つけることが無い様に努めます。
介護支援専門員に対しても同様に、ご理解を頂きます様をお願いします。
- (2) お茶やお菓子、金品等の心付けについては、事業所としてお断りさせていただいております。
- (3) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等職員に接触しないための配慮をお願いします。
- (4) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
- (5) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。
- (6) 宗教・政治活動に関する勧誘は一切行いません。
ご利用者様・ご家族様も同様のご配慮をお願いします。

【サービス利用にあたっての禁止事項】

事業の実施にあたって、次に掲げる利用者又はその家族等の違法な行為または不当な行為により事業所はサービスを中止またはこの契約を解除させていただくことがあります。

1. 違法な行為

暴行、傷害、脅迫、強要、名誉棄損、侮辱、業務妨害、不退去 他

2. 不当な行為

申出の内容または行為の手段・様態が社会通念上相当であると認められないもの

- ①利用者又は家族等の関係者による以下のようなハラスメント行為が確認され、その行為へ中止の申し入れ等を行ったにもかかわらずその行為が継続され、事業所の運営への支障や、職員に精神的苦痛を与える等、就業環境が害された場合

- (1) ご利用者やその家族等からの暴言・暴力、セクシャルハラスメント
 - ア. 身体的暴力（物を投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
 - イ. 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、土下座の強要、過剰かつ理不尽な要求、執拗な言動、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
 - ウ. セクシャルハラスメント（必要もなく身体に触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供中に性的な画像や動画を流す、その他職員が嫌がる性的な行為をする等）
 - エ. その他、職員個人及び家族等に対する誹謗中傷（インターネット、SNS 上でのものを含む）職員個人及び家族等に対する威圧や脅迫、職員及び家族等への個人の人格を否定する発言、人種差別・人権侵害と思われる発言、職員個人及び家族等を侮辱する発言
 - (2) 利用者やその家族等からの過剰なまたは不合理な要求
 - ア. 合理的理由のない謝罪の要求
 - イ. 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
 - ウ. 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
 - (3) 利用者やその家族等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ア. 合理的理由のない拘束（長時間あるいは頻回にわたる電話や訪問等の要求）
 - イ. 合理的理由のない指定場所への呼び出し
 - (4) 利用者やその家族等からのその他のハラスメント行為
 - ア. プライバシー侵害行為（職員に対するつきまとい行為、個人情報の拡散）
 - イ. その他各種ハラスメント
 - ウ. 事業所運営の妨げとなる行為（居座り行為、評判をおとしめる言動及び情報の拡散、会話の妨げになるような騒音を発生させる行為、役割を超える内容についての頻回は電話及び来所）
- ②利用者が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ことを目的として作成された居宅サービス計画書の内容が妥当であるにもかかわらず、その支援計画を納得がいかないと批判したり、頑なに拒み続けたり、過剰な介護サービスを要求したりすることで、ケアプラン作成が困難になった場合
- なお、以上の記載は例示であり、これに限られるという趣旨ではございません。

16. サービスの計画状況について

当事業所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

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

訪 問 介 護	41.7%
通 所 介 護	40.5%
地域密着型通所介護	20.9%
福 祉 用 具 貸 与	73.2%

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

訪問介護	慶生会異東ヘルパース テーション 22.2%	ユアスマイル平野 11.7%	訪問介護カンケア平野 9.3%
通所介護	デイサービスセンター 加美北 55.3%	万寿苑デイサービス 14.6%	ももの香 11.5%
地域密着型通所介護	リハビリセンター レ ガール 17.3%	リハビリデイたすく 16.7%	運動デイサービス沙羅 16.7%
福祉用具貸与	パナソニック エイジ フリーショップ 平野 13.7%	ライフマーク平野 12.3%	バディーズケア阿倍野 11.5%

判定期間 令和 7年度 後期

前期（3月1日から8月末日）

後期（9月1日から2月末日）

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

この重要事項説明の年月日

令和 年 月 日

加美北特養ケアプランセンター

説明者氏名

印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所

氏名

印

※代行の場合 上記署名は、（理由 ）（氏名 ）
（続柄 ）が代行しました。

代理人住所

氏名

印

R8.6.1 改定