

居宅介護支援重要事項説明書及び契約書

株式会社 PilinaOne ひゅっげケアプランサポートセンター

当事業所の概要、サービスの内容、利用料金及び契約上の重要事項をご説明します。ご不明な点は、下記の窓口へご相談ください。

1 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

担当介護支援専門員 鶴濱 純子

電話 (084) 999-4570 FAX (084) 982-7534

(9時00分から18時00分)

2 事業所の概要

(1) 法人及び事業所の所在地等

法人名	株式会社 PilinaOne
法人所在地	〒721-0952 広島県福山市曙町5丁目13番8号
事業所名	ひゅっげケアプランサポートセンター
事業所所在地	〒721-0952 広島県福山市曙町5丁目13番8号
介護保険指定番号	3471510556
サービス提供地域	福山市

(2) 同事業所の職員体制

職種	員数	業務内容	勤務体制
管理者	1名	職員の管理、勤務体制の整備、指導・命令等	常勤1名
介護支援専門員	1名 以上	相談、計画作成、サービス事業者との連絡調整等	常勤1名以上 (専従)

(3) 営業時間

営業日	月曜日から金曜日
営業時間	8時30分から18時00分 始業・終業時刻は勤務シフト表により個別に定めます。

*緊急連絡先 ひゅっげケアプランサポートセンター (084) 999-4570

*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する。

3 事業の目的および運営の方針

事業の目的

要介護者の心身の状況、そのおかれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を基に、居宅サービスまたは施設サービスが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、適切な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しています。

運営の方針

① 利用者が要介護状態になった場合においても可能な限り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、利用者の心身の状況やその置かれている環境等に配慮し、利用者の選択に基づき、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所から、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮して行います。

② 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者に不当に偏することのないよう下記の事項を配慮し、公正中立に行います。

(ア) 事業者は利用者に対して居宅サービスを紹介する際に、複数の事業所を紹介します。

(イ) 利用者は介護支援専門員が居宅サービス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可能です。

(ウ) 事業者は利用者またはその家族に対して、事業所で作成された前6月間の居宅サービス計画のうち、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割合や同一事業者によって提供されたものが占める割合の説明もできます。

③ 事業計画及び財務内容については、閲覧を求めることができます。

4 利用料金

(1) 利用料 1 単位につき 10 円

サービス・加算	区分等	単位	自己負担
居宅介護支援費 (I)	要介護 1・2	1,086/月	0 円
居宅介護支援費 (I)	要介護 3・4・5	1,411/月	0 円
初回加算	-	300/回	0 円
入院時情報連携加算 (I)	入院日当日に情報提供	250/月	0 円
入院時情報連携加算 (II)	入院後 3 日以内に情報提供	200/月	0 円
退院・退所加算	カンファレンス有 1 回目	600/回	0 円
退院・退所加算	カンファレンス有 2 回目	750/回	0 円
退院・退所加算	カンファレンス有 3 回目	900/回	0 円
退院・退所加算	カンファレンス無 1 回目	450/回	0 円
退院・退所加算	カンファレンス無 2 回目	600/回	0 円
通院時情報連携加算	-	50/回	0 円
特定事業所加算 (II)	-	421/回	0 円
ターミナルケアマネジメント加算	-	400/回	0 円

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保険給付が直接事業者を支払われない場合は、利用料金をお支払いいただき、サービス提供証明書を交付します。償還払い等の取扱いは、利用者の状況に応じて保険者へ確認し、ご説明します。

(2) 交通費 第 2 項 (1) のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域は交通費の実費が必要です。自動車を使用する場合は、次のとおりです。

- ① 実施地域を越えた地点から、片道おおむね 4 キロメートル未満 250 円
- ② 実施地域を越えた地点から、片道おおむね 4 キロメートル以上 500 円

(3) その他

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月 10 日までに前月分の請求を現金集金いたします。お支払いいただきますと、領収書を発行します。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。介護支援専門員がお伺いいたします。契約を締結した後、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

① 利用者の都合による終了 文書でお申し出いただければ、いつでも解約できます。

② 事業所の都合による終了 事業の廃止等、やむを得ない事情がある場合は、1か月以上前に理由及び終了予定日を文書で通知します。他の居宅介護支援事業者の紹介や必要な引継ぎを行います。

③自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者の方がお亡くなりになった場合

④その他

利用者又は家族等による暴力・脅迫・性的な嫌がらせ・不当な要求・業務妨害等への対応は、第8項及び第9項によります。改善要請や安全対策を行っても安全な支援の継続が困難で、提供を継続できない正当な理由がある場合に限り、契約書第12条第3項の条件及び手続により解除を検討します。

利用者の認定区分が要支援1・2となった場合は、介護予防支援等への移行について説明し、地域包括支援センター等と連携して引き継ぎます。

(3) サービス利用にあたっての留意事項

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）及び被保険者の住所などに変更があった場合は、速やかに介護支援専門員にお知らせください。

契約期間中に入院された場合は、入院先である医療機関に担当の介護支援専門員名を伝えるとともに、居宅介護支援事業所に速やかにご連絡ください。必要に応じ、医療機関に在宅での情報を提供させていただきます。

担当介護支援専門員が一時的に業務を行うことができなくなった場合は、あらかじめ情報共有及び引継ぎを徹底し、他の介護支援専門員が責任をもって対応する体制を整備させていただきます。

6 虐待の防止のための措置に関する事項

- ① 事業者は、虐待等に対する相談窓口を設置し利用者の人権の擁護・虐待等の防止に努めます。
- ② 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等利用者を現に養護する者）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、速やかに利用者が住所を有する市町村に連絡を取り、必要な処置を講じます。
- ③ 虐待防止の為の指針の整備をします。
- ④ 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、その結果について事業所内で周知徹底します。
- ⑤ 虐待防止の為の研修会を定期的実施します。

7 身体拘束に関する事項

- ① 利用者又は他の利用者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、身体拘束を行わないものとします。
- ② 身体拘束を行う場合には、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ものとします。

8 カスタマーハラスメントの防止

基本方針と判断の考え方

当事業所は、利用者の尊厳と権利を尊重するとともに、介護支援専門員等の職員の安全及び心身の健康を守り、安心して相談・支援を継続できる環境を整えます。利用者・家族・関係者による要求や言動のうち、内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとして対応します。訪問先、事業所、電話、メール、SNS 等の場を問いません。

正当な意見・苦情、説明や改善の要求、担当者変更の希望、サービス事業者の選択やケアプランの変更を求めることは、それ自体をハラスメントとは扱いません。要求に妥当性がある場合でも、暴力・脅迫等の手段は許容しません。言動の内容・程度・頻度・経緯、病状、説明の理解状況及び業務への影響を確認し、職員の受け止めだけで判断しません。

対象となる具体的な行為

(1) 身体的な暴力及び危険行為

殴る、蹴る、噛む、つねる、強くつかむ、物を投げつける、刃物を向ける、威嚇のために物を壊すなど、職員に危害を加え、又は危険を生じさせる行為。

(2) 脅迫及び人格を傷つける言動

「殺す」「家に行く」等と脅す、人格や容姿を侮辱する、差別的な発言をする、大声で怒鳴り続けるなどの行為。

(3) 性的な嫌がらせ

身体を触る、抱きつく、性的な発言や質問を繰り返す、性的な画像を見せる、業務に必要な露出をする、交際や私的な接触を強要する行為。

(4) 業務範囲を超える要求や不正の強要

私的な買物・掃除・送迎、金銭の貸借、身元保証等を強要する行為。虚偽のケアプラン・記録・給付管理、法令や保険制度に反する取扱い、認定結果や他事業所の受入れ等の保証、不当な金品や土下座、職員の解雇・処罰を強要する行為。

(5) 拘束及び業務の妨害

出入口をふさいで帰さない、必要な説明を終えても威圧して長時間拘束する、対応方法の説明後も同一要求で頻回に電話・メッセージを送り業務を妨げる、つきまといや待ち伏せをする行為。緊急性のある相談はこれに含めません。

(6) プライバシー侵害及び情報発信による加害

職員の住所・私的連絡先等を執拗に聞き出す、個人情報や顔写真等を承諾なく公開して嫌がらせをする、事実と異なる情報や侮辱を広めて名誉を傷つけ、業務を妨げる行為。正当な相談・通報や、記録目的の録音・撮影のみを一律にハラスメントとは扱いません。

病状や障害への配慮

認知症、せん妄、精神症状、障害、痛み、不安等の影響を確認し、主治医や関係機関と連携して、説明方法、環境、面談方法及び支援体制の調整を検討します。診断名や症状のみを理由に利用を断りません。病状による言動であっても、危険がある場合は利用者と職員の安全を優先します。

9 ハラスメント発生時の対応と支援継続

(1) 安全の確保と報告

職員は危険な言動の中止を求め、管理者へ報告します。生命・身体に差し迫った危険がある場合は退避し、当日の訪問・面談を中断することがあります。必要に応じて110番・119番通報、主治医等への連絡を行います。電話等での暴言が続く場合は、終了する旨を伝えて当該の対応を終了し、管理者がその後の連絡方法を調整します。

(2) 事実の確認と記録

管理者が窓口となり、利用者・家族・職員等から事情を確認します。日時、場所、具体的な発言・行動、経緯、被害及び対応を記録し、事実と意見・推測を分けます。必要な範囲でメッセージ、写真等を保全します。事業所が録音・録画を行う場合は、原則として目的を説明し、法令に従って必要な範囲と期間に限定して管理します。

(3) 改善のお願いと支援方法の調整

具体的な行為、支援や職員への影響、改善していただきたい内容及び確認時期を、口頭又は文書で説明し、利用者・家族の意見も伺います。担当介護支援専門員の変更、複数名での訪問、管理者の同席、面談日時・場所・連絡窓口の調整、家族等の同席を検討します。担当変更だけで解決とせず、原因や再発防止策を確認します。職員保護のための複数名対応を理由に、一方的な追加料金を請求しません。

(4) 中断後の支援継続

訪問・面談の中断は契約の即時解除を意味しません。安全を確認し、再開条件や代替の連絡・面談方法を速やかに検討します。市町村、地域包括支援センター、主治医、サービス事業者等と連携し、必要な相談、ケアプランの調整、給付管理等に支障が生じないよう対応します。

(5) 契約解除を検討する場合

改善要請や支援体制の調整を行っても暴力・脅迫・性的な嫌がらせ・不当な要求・業務妨害等が改善せず、安全な支援の継続が困難で、提供を継続できない正当な理由がある場合に限り、管理者及び法人が個別に判断します。ハラスメントがあったことだけで一律に解除しません。

解除の場合は、契約書第12条第3項に基づき、具体的な理由、これまでの対応及び終了予定日を文書で1か月以上前に通知します。利用者の意向を確認し、他の居宅介護支援事業者等への引継ぎと必要な調整を行い、介護サービスが途切れないよう支援します。正当な苦情や支援方針への不同意のみを理由に解除しません。判断や対応については第10項の窓口へ相談できます。

(6) 職員の保護と再発防止

被害を受けた職員の担当変更、休養や相談の機会の確保等を行い、相談したことを理由に不利益な取扱いをしません。必要な範囲で事案を共有し、職員研修・対応手順の見直しを行います。必要に応じて行政、警察、弁護士等に相談します。

相談窓口 鶴濱 純子 電話 084-999-4570

10 苦情申立・虐待相談窓口

窓口：ひゅっげケアプランサポートセンター 担当：鶴濱 純子

電話 084-999-4570 受付時間 平日 9:00 から 18:00

広島県国民健康保険団体連合会 電話 (082) 554-0782

広島県後期高齢者医療広域連合 電話 (082) 502-7822

福山市介護保険課 電話 (084) 928-1166

相談・苦情は、確認した事実と当事者の説明を区別して記録し、対応結果を説明します。申立てを理由に不利益な取扱いはい行いません。

11 介護支援専門員の変更

担当介護支援専門員の変更を希望される場合は、いつでもご相談ください。利用者の希望や事情を伺い、職員体制等を踏まえて調整します。安全確保や支援継続のため、事業所から担当者変更をご相談する場合があります。

12 プライバシーの保護

(1) 当事業者はサービスを提供する際に、知り得た利用者およびその家族に関する情報を正当な理由なく、第三者には漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

(2) 当事業所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、個人情報を用いません。

(3) 当事業所は、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、当該家族の個人情報を用いません。

13 非常災害時の対応

防災管理についての責任者を定め、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）を年に2回以上、実施します。

14 緊急時の対応方法

サービスの提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合、家族または緊急連絡先へ連絡いたします。また必要な場合において、利用者の主治医または事業所の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。家族または緊急連絡先に繋がらない場合、事業所の判断で医療機関への受診をして頂く場合があります。その際の費用は利用者または利用者の家族にお支払いいただきます。