

重 要 事 項 説 明 書

1 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

要介護状態にある者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的としています。

(2) 運営方針

事業所の介護支援専門員は、要介護者が居宅において日常生活を営むために必要な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、事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスの提供主体との綿密な連携を図るものとします。

2 職員の職種、人数、及び職務内容

- | | | |
|-----------------|-----|--------------------|
| (1) 管理者（兼務） | 1 名 | 職員の管理及び業務の管理を行います。 |
| (2) 介護支援専門員 常 勤 | 4 名 | 指定居宅介護支援の提供に当たります。 |
| 介護支援専門員 非常勤 | 1 名 | 指定居宅介護支援の提供に当たります。 |

3 営業日及び営業時間

- (1) 営業日 月曜日から金曜日とし、12月30日～1月3日までと国民の祝日は除きます。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分まで
電話等により、24時間連絡可能な体制とします。
連絡先：(089) 975-6158

4 指定居宅介護支援の提供方法及び内容

- (1) 利用者の相談は、利用者宅・事業所内、その他必要と認められる場所において行います。
- (2) 課題分析は、書式化されたアセスメント方式を使用します。
- (3) サービス担当者会議は利用者宅・事業所内、その他必要と認められる場所において開催します。
- (4) 介護支援専門員は、少なくとも月に1回利用者の居宅を訪問し、必要に応じて随時訪問します。
- (5) 介護支援専門員は、利用者が居宅サービス計画の作成にあたって複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能であることや、居宅サービス計画原案に位置付け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可能であることを説明します。
- (6) 居宅介護支援の提供にあたっては、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、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者等に不当に偏することのないよう、公正中立に居宅サービス計画の作成を行い、当事業所の利用状況を説明するとともに情報公表制度において公表いたします。
※当事業所の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、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。
- (7) 入院が生じた場合には担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院及び診療所に伝えることを利用者に協力を依頼します。

5 事業所及び職員の禁止行為

- (1) 事業所及び介護支援専門員は、いかなる場合においても利用者・その家族等・居宅サービス事業所からの金銭又は高価な物品等の授受は行いません。
- (2) 事業所及び介護支援専門員は、利用者・その家族等へ飲酒、喫煙、宗教活動、政治活動、営利活動等の迷惑行為を行いません。

6 事業所の職員体制

事業所は、以下の体制を整え、質の高い充実した指定居宅介護支援の提供を行います。

- (1) 主任介護支援専門員を配置します。
- (2) 原則として、介護支援専門員一人当たりの担当人数は45人未満とします。
- (3) 24時間連絡可能な体制を整え、営業時間外は、携帯電話に転送されます。
- (4) 介護支援専門員に対し、年間を通じて計画的に研修を実施します。
- (5) 利用者に関する情報又はサービス提供に際し、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します。
- (6) 地域包括支援センターと常に連携を図り、支援困難ケースや重症者を積極的に受け入れます。

7 利用料及びその他の費用

- (1) 居宅サービス計画作成は介護保険給付の対象の場合、利用者の負担は一切ありません。保険給付されなかった場合（介護保険料未納等）、法令で定められた介護保険告示上の金額を負担していただきます。
- (2) 要介護認定等の申請援助・居宅サービス事業者との連絡調整・給付管理業務の利用者負担は一切ありません。
- (3) 交通費は通常の事業実施地域は必要ありません。

8 通常の事業の実施地域

松山市(旧北条市・旧中島町を除く)・東温市・砥部町(旧広田村を除く)
伊予郡松前町

9 緊急時・事故発生時の対応

- (1) 訪問中等に緊急な対応が必要となった場合は、主治医および管理者に連絡し、その指示に従い必要な処置を講じる等、迅速且つ適切に対応します。
- (2) 事故等が起こった場合は、家族及び市町村(保険者)、並びにサービス事業者に連絡するとともに、その状況および対応について記録します。
- (3) 賠償すべき事故が発生した場合は、速やかにその損害を賠償いたします。

10 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口を設置します。24時間連絡可能な体制を整え、営業時間外は、携帯電話に転送されます。

事業所相談窓口	電話番号： 089-975-6158
	FAX番号： 089-975-7445
	Eメール： higashi.m-kyotaku@jikyokai.or.jp
	担当者：

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行なうための処理体制・手順をとります。

- ① 苦情処理要領を定め、迅速かつ適切に対応します。
- ② 相談・苦情処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況を記録し、整備、保管します。
- ③ 利用者より、苦情や事故の報告があった場合は速やかに訪問し、実状の確認を行います。又、サービス事業者からも事情を聴取します。
- ④ 面接聞き取りの内容に基づき、改善すべき事項をサービス事業者に提示します。
- ⑤ 苦情報告のあった利用者に対し、サービスの改善内容及び処置内容を通知し、了解を得ます。
- ⑥ 上記による苦情処理の結果、サービスが不適切と判断される場合は、関係者検討会において改善します。

(3) 事業所以外のサービス相談窓口

松山市役所 指導監査課	電話番号：089-948-6968 受付時間：午前8時30分～午後5時15分 (土日・祝日を除く)
愛媛県国民健康保険団体連合会	電話番号：089-968-8700 受付時間：午前8時30分～午後5時15分 (土日・祝日を除く)
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	電話番号：089-998-3477 受付時間：午前9時00分～午後12時00分 午後1時00分～午後4時30分 (土日・祝日を除く)

1.1 虐待防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待防止のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を管理者とします。
- (2) 成年後見人制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決対策を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止の啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 虐待の発生または、再発を防止するための委員会を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (6) 事業所は、サービス提供中に、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。

1.2 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業所は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- (2) 事業所は、介護支援専門員その他の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じます。
- (3) 書類等は、サービスを完結した日から5年間適正に保管します。

1 3 業務継続計画の策定について

- (1) 感染症に係る事業継続計画及び災害に係る事業継続計画を作成します。
- (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。
- (4) 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（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。）をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を行います。
- (5) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

1 4 ハラスメント対策

- (1) 事業者は、職場におけるハラスメント防止対策に取り組む、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者が事業者の職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、ハラスメント等の行為を禁止します。
- (3) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載する行為を禁止します。

1 5 サービスの利用にあたってのお願い

- (1) 訪問の際は、ペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の配慮をお願いします。
- (2) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合は、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下さい。
- (3) ハラスメント行為等により、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
- (4) 訪問中の喫煙、飲酒はご遠慮下さい。
- (5) 気象庁による警報発令時、又は大雨、強風、積雪等の悪天候、自然災害等によりサービスの実施が著しく危険であると事業所が判断した時には、事業所からの申し出により、予定の変更をお願いする場合があります。

利用料金表

サービス利用料金

区 分		サービス利用料金	ご契約者の負担額
居宅介護支援費（Ⅰ）	要介護 1・2	10,860 円／月	自己負担はありません
	要介護 3・4・5	14,100 円／月	
特定事業所加算（Ⅱ）		4,210 円／月	
初回加算		3,000 円／月	
入院時情報連携加算Ⅰ		2,500 円／月	
入院時情報連携加算Ⅱ		2,000 円／月	
通院時情報連携加算		500 円／月	
退院・退所加算	退院・退所加算（Ⅰ）イ	4,500 円／月	
	退院・退所加算（Ⅰ）ロ	6,000 円／月	
	退院・退所加算（Ⅱ）イ	6,000 円／月	
	退院・退所加算（Ⅱ）ロ	7,500 円／月	
	退院・退所加算（Ⅲ）	9,000 円／月	
緊急時等居宅カンファレンス加算		2,000 円／回	
ターミナルケアマネジメント加算		4,000 円／月	

- * サービス利用実績がない月につきましては居宅介護支援費の請求は出来ません。ただし、看取り期において退院時等に必要なケアマネジメント業務を行い、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められる場合には、居宅介護支援費の請求をいたします。
- * 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、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。お支払いと引き換えに、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「居宅介護支援提供証明書」を交付します。
- * 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせてサービス利用料金を変更します。

加算

加算項目		算定要件
①特定事業所加算（Ⅱ）		<p>次のいずれにも適合すること</p> <p>(1) 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配置していること</p> <p>(2) 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</p> <p>(3) 利用者に関する情報また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) 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>(6) 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>(7) 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病疾患者等、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>(8) 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>(9) 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。ただし、通減性においてICT活用又は事務職員の配置を行った場合は介護支援専門員1人当たり50名未満とする</p> <p>(10) 介護支援専門員実務研修における科目「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</p> <p>(11) 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>(12) 必要に応じて、多様な主体等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含む）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>
②初回加算		<p>(1) 新規に居宅サービス計画を作成する場合</p> <p>(2) 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</p> <p>(3) 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</p>
③入院時情報連携加算Ⅰ		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こと
④入院時情報連携加算Ⅱ		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こと
⑤通院時情報連携加算		<p>利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師又は歯科医師等から当該利用者に関する必要な情報の影響を受けた上で、居宅サービス計画に記録したとき</p> <p>（利用者1人につき1月に1回を限度）</p>
⑥退院・退所加算	退院・退所加算Ⅰイ	病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係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回受けていること
	退院・退所加算Ⅰロ	病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けていること
	退院・退所加算Ⅱイ	病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係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回以上受けていること
	退院・退所加算Ⅱロ	病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供を2回受けており、うち1回以上はカンファレンスによること
	退院・退所加算Ⅲ	病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供を3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスによること
⑦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、必要に応じて、当該利用者に必要な居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行ったとき（利用者1人につき1月に2回を限度）
⑧ターミナルケアマネジメント加算		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を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者提供したとき

＜居宅介護支援事業者＞

住 所 松山市南土居町 70 番地 4
 名 称 東松山居宅介護支援事業所

重要事項説明書

1 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

要介護状態にある者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的としています。

(2) 運営方針

事業所の介護支援専門員は、要介護者が居宅において日常生活を営むために必要な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、事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスの提供主体との綿密な連携を図るものとします。

2 職員体制

- | | | |
|----------------|-----|--------------------|
| (1) 管理者（兼務） | 1 名 | 職員の管理及び業務の管理を行います。 |
| (2) 介護支援専門員 常勤 | 3 名 | 指定居宅介護支援の提供に当たります。 |
| 介護支援専門員 非常勤 | 1 名 | 指定居宅介護支援の提供に当たります。 |

3 営業日及び営業時間

- (1) 営業日 月曜日から金曜日とし、12月30日～1月3日までと国民の祝日は除きます。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分まで
連絡先：(089) 975-6158

4 指定居宅介護支援の提供方法及び内容

- (1) 利用者の相談は、利用者宅・事業所内、その他必要と認められる場所において行います。
- (2) 課題分析は、書式化されたアセスメント方式を使用します。
- (3) サービス担当者会議は利用者宅・事業所内、その他必要と認められる場所において開催します。
- (4) 介護支援専門員は、少なくとも月に1回利用者の居宅を訪問し、必要に応じて随時訪問します。
- (5) 介護支援専門員は、利用者が居宅サービス計画の作成にあたって複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能であることや、居宅サービス計画原案に位置付け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可能であることを説明します。
- (6) 居宅介護支援の提供にあたっては、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、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者等に不当に偏することのないよう、公正中立に居宅サービス計画の作成を行い、当事業所の利用状況を説明するとともに情報公表制度において公表いたします。
※当事業所の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、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。
- (7) 入院が生じた場合には担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院及び診療所に伝えることを利用者に協力を依頼します。

5 事業所及び職員の禁止行為

- (1) 事業所及び介護支援専門員は、いかなる場合においても利用者・その家族等・居宅サービス事業所からの金銭又は高価な物品等の授受は行いません。
- (2) 事業所及び介護支援専門員は、利用者・その家族等へ飲酒、喫煙、宗教活動、政治活動、営利活動等の迷惑行為を行いません。

6 利用料金表 体制及び要件

サービス利用料金

区 分		サービス利用料金	ご契約者の負担額
居宅介護支援費（Ⅰ）	要介護 1・2	10,860 円／月	自己負担はありません
	要介護 3・4・5	14,100 円／月	
特定事業所加算（Ⅱ）		4,210 円／月	
初回加算		3,000 円／月	
入院時情報連携加算Ⅰ		2,500 円／月	
入院時情報連携加算Ⅱ		2,000 円／月	
通院時情報連携加算		500 円／月	
退院・退所加算	退院・退所加算（Ⅰ）イ	4,500 円／月	
	退院・退所加算（Ⅰ）ロ	6,000 円／月	
	退院・退所加算（Ⅱ）イ	6,000 円／月	
	退院・退所加算（Ⅱ）ロ	7,500 円／月	
	退院・退所加算（Ⅲ）	9,000 円／月	
緊急時等居宅カンファレンス加算		2,000 円／回	
ターミナルケアマネジメント加算		4,000 円／月	

- * サービス利用実績がない月につきましては居宅介護支援費の請求は出来ません。ただし、看取り期において退院時等に必要なケアマネジメント業務を行い、介護保険サービスが提供されたものと同等に取扱うことが適当と認められる場合には、居宅介護支援費の請求をいたします。
- * 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、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。お支払いと引き換えに、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「居宅介護支援提供証明書」を交付します。
- * 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせてサービス利用料金を変更します。

体制及び要件

加算項目		算定要件
①特定事業所加算（Ⅱ）		<p>次のいずれにも適合すること</p> <p>(1) 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配置していること</p> <p>(2) 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</p> <p>(3) 利用者に関する情報また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) 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>(6) 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>(7) 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病疾患者等、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>(8) 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>(9) 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。ただし、通減性においてICT活用又は事務職員の配置を行った場合は介護支援専門員1人当たり50名未満とする</p> <p>(10) 介護支援専門員実務研修における科目「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</p> <p>(11) 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>(12) 必要に応じて、多様な主体等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含む）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>
②初回加算		<p>(1) 新規に居宅サービス計画を作成する場合</p> <p>(2) 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</p> <p>(3) 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</p>
③入院時情報連携加算Ⅰ		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こと
④入院時情報連携加算Ⅱ		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こと
⑤通院時情報連携加算		<p>利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師又は歯科医師等から当該利用者に関する必要な情報の影響を受けた上で、居宅サービス計画に記録したとき</p> <p>（利用者1人につき1月に1回を限度）</p>
⑥退院・退所加算	退院・退所加算Ⅰイ	病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係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回受けていること
	退院・退所加算Ⅰロ	病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けていること
	退院・退所加算Ⅱイ	病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係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回以上受けていること
	退院・退所加算Ⅱロ	病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供を2回受けており、うち1回以上はカンファレンスによること
	退院・退所加算Ⅲ	病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供を3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスによること
⑦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、必要に応じて、当該利用者に必要な居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行ったとき（利用者1人につき1月に2回を限度）
⑧ターミナルケアマネジメント加算		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を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者提供したとき

＜居宅介護支援事業者＞

住 所 松山市南土居町 70 番地 4
 名 称 東松山居宅介護支援事業所

7 その他の費用

- (1) 居宅サービス計画作成は介護保険給付の対象の場合、利用者の負担は一切ありません。保険給付されなかった場合（介護保険料未納等）、法令で定められた介護保険告示上の金額を負担していただきます。
- (2) 要介護認定等の申請援助・居宅サービス事業者との連絡調整・給付管理業務の利用者負担は一切ありません。
- (3) 交通費は通常の事業実施地域は必要ありません。

8 通常の事業の実施地域

松山市(旧北条市・旧中島町を除く)・東温市・砥部町(旧広田村を除く)
伊予郡松前町

9 緊急時・事故発生時の対応

- (1) 訪問中等に緊急な対応が必要となった場合は、主治医および管理者に連絡し、その指示に従い必要な処置を講じる等、迅速且つ適切に対応します。
- (2) 事故等が起こった場合は、家族及び市町村(保険者)、並びにサービス事業者に連絡するとともに、その状況および対応について記録します。
- (3) 賠償すべき事故が発生した場合は、速やかにその損害を賠償いたします。

10 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口を設置します。

事業所相談窓口	電話番号： 089-975-6158 FAX 番号： 089-975-7445 Eメール： higashi.m-kyotaku@jikyokai.or.jp 担当者：
---------	--

- (2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行なうための処理体制・手順をとります。

- ① 苦情処理要領を定め、迅速かつ適切に対応します。
- ② 相談・苦情処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況を記録し、整備、保管します。
- ③ 利用者より、苦情や事故の報告があった場合は速やかに訪問し、実状の確認を行います。又、サービス事業者からも事情を聴取します。
- ④ 面接聞き取りの内容に基づき、改善すべき事項をサービス事業者に提示します。
- ⑤ 苦情報告のあった利用者に対し、サービスの改善内容及び処置内容を通知し、了解を得ます。
- ⑥ 上記による苦情処理の結果、サービスが不適切と判断される場合は、関係者検討会において改善します。

(3) 事業所以外のサービス相談窓口

松山市役所 指導監査課	電話番号：089-948-6968 受付時間：午前8時30分～午後5時15分 (土日・祝日を除く)
愛媛県国民健康保険団体連合会	電話番号：089-968-8700 受付時間：午前8時30分～午後5時15分 (土日・祝日を除く)
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	電話番号：089-998-3477 受付時間：午前9時00分～午後12時00分 午後1時00分～午後4時30分 (土日・祝日を除く)

1 1 虐待防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待防止のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を管理者とします。
- (2) 成年後見人制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決対策を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止の啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 虐待の発生または、再発を防止するための委員会を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (6) 事業所は、サービス提供中に、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。

1 2 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業所は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- (2) 事業所は、介護支援専門員その他の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じます。
- (3) 書類等は、サービスを完結した日から5年間適正に保管します。

1 3 業務継続計画の策定について

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (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。
- (4) 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（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。）をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を行います。
- (5) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

1 4 ハラスメント対策

- (1) 事業者は、職場におけるハラスメント防止対策に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者が事業者の職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、ハラスメント等の行為を禁止します。
- (3) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載する行為を禁止します。

1 5 サービスの利用にあたってのお願い

- (1) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の配慮をお願いします。
- (2) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合は、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下さい。
- (3) ハラスメント行為等により、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
- (4) 訪問中の喫煙、飲酒はご遠慮下さい。
- (5) 気象庁による警報発令時、又は大雨、強風、積雪等の悪天候、自然災害等によりサービスの実施が著しく危険であると事業所が判断した時には、事業所からの申し出により、予定の変更をお願いする場合があります。

- (6) サービスの中止、変更が生じた際には、利用者等からサービス事業所へ直接のご連絡をお願い致します。