

居宅介護支援事業所重要事項説明書

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電 話 086-430-6702 (月～金曜日 8:30～17:15)

担 当 介護支援専門員 _____ / 管理責任者 _____ 秋山 花織

※ ご不明な点は、何でもおたずねください。

2. 居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	倉敷中央在宅介護支援センター
所在地	倉敷市鶴形一丁目9番7号
事業所の指定番号	居宅介護支援事業 (倉敷市 第 3370200903 号)
サービスを提供する実施地域※	倉敷市(児島地区を除く) 総社市(池田地区、昭和地区、阿曾地区、服部地区および高梁川より西側を除く)

(2) 事業所の職員体制

①常勤専従の主任介護支援専門員を2名以上配置

②常勤専従の介護支援専門員を3名以上配置

上記①②を合わせて計5名以上の介護支援専門員を配置

(3) 営業時間(詳しくは別紙1「問い合わせに関するお願い」参照)

営業日: 月曜日～金曜日 8:30～17:15

休業日: 土曜日、日曜日、祝祭日、12月30日～1月3日

3. 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

別紙2「サービス提供の標準的な流れ」、別紙3「居宅サービス計画のサービス割合について」を参照

4. 利用料金

(1) 利用料(居宅サービス計画作成料)

要介護認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。

(詳しくは別紙4「介護報酬の内容説明書」を参照)

(2) 解約料

いつでも契約を解約することができ、料金はかかりません。

5. 秘密保持

(1) 事業所、介護支援専門員および事業所の従事者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその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) あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、規定にかかわらず、一定の条件の下で情報提供をすることができます。(別紙5「情報提供同意書」)

6. 苦情処理

相談・苦情に対する常設窓口として担当者を設置します。

倉敷中央在宅介護支援センター (主任介護支援専門員) 担当者 西原 尚子	所在地 倉敷市鶴形一丁目 9 番 7 号 電 話 086-430-6702 受付時間 平日 8:30～17:15
倉敷市介護保険課	所在地 倉敷市西中新田 640 番地 電 話 086-426-3343 受付時間 平日 8:30～17:15
総社市長寿介護課 (介護保険係)	所在地 総社市中央一丁目 1 番 1 号 電 話 0866-92-8369 受付時間 平日 8:30～17:15
岡山県国民健康保険団体連合会	所在地 岡山市北区桑田町 17 番 5 号 電 話 086-223-8811 受付時間 平日 8:30～17:00

7. 事故発生時の対応

居宅介護支援サービス提供時に、利用者に事故が発生した場合、速やかに市町村、当該利用者の家族等に連絡を行う等の必要な措置を講じます。

8. サービス提供の記録

- (1) 事業所は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、契約終了後 5 年間保管します。
- (2) 利用者は、事業所の営業時間内に、当該利用者に関するサービス提供の記録等について、必要な手続きを踏まえた上で閲覧または複写物の交付を実費負担で受けることができます。

9. ハラスメント対策について

- (1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者およびその家族が事業所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、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。
(詳しくは別紙 6「ハラスメント防止のお願い」を参照)

10. 虐待の防止

「高齢者虐待防止法」の趣旨・内容を踏まえ虐待の防止に努めます。

- (1) 事業所内に虐待の防止に関する担当者をおきます。
- (2) 定期的に虐待防止検討委員会を開催します。
- (3) 研修プログラムを作成し、定期的な研修（年 1 回以上）を実施します。職員の新規採用時には個別で研修を実施します。
- (4) 虐待（虐待の疑いを含む）等が発生した場合は、速やかに市や高齢者支援センターへ通報し、対応策並びに再発を防止できるように努めます。

11. 身体拘束等の原則禁止

事業所は、サービス提供にあたって、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、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という）を行いません。

事業所は、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、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など必要な事項を記録します。

12. 業務継続に向けた取り組み

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援サービス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（以下、「業務継続計画」とする）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。また従業者に対し、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。

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。

本書2通を作成し、利用者、事業所が署名の上、1通ずつ保有するものとします。

別紙についての変更があった場合は随時書面を発行し説明をします。

居宅介護支援の提供開始に際し、利用者に対して重要事項について説明しました。

令和 年 月 日

【事業所】

倉敷市鶴形1丁目9番7号
社会福祉法人 倉敷中央天寿会
倉敷中央在宅介護支援センター

説明者 _____

事業所から居宅介護支援の重要事項（別紙を含む）について説明を受け、同意しました。

令和 年 月 日

【利用者】

<住 所> _____

<氏 名> _____

【署名代行者】

<住 所> _____

<氏 名> _____ (続柄: _____)

(別紙 1)

問い合わせに関するお願い

倉敷中央在宅介護支援センターへの問い合わせは、下記の通りご協力お願いします。

※担当介護支援専門員は、不在場合があります。

※営業時間内(平日 8:30~17:15)にご連絡下さい。

※休日や営業時間外に事業所の電話番号に連絡いただいた場合は、「ケアハウスつるがた」で対応します。

《平日・土曜・祝日》 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5

電話 086-430-6702

※土曜、祝日（8:30～17:15）は当番の職員が対応します。

《日曜日・時間外》

急な入院やサービス調整が必要な場合のみ下記携帯電話までご連絡ください。

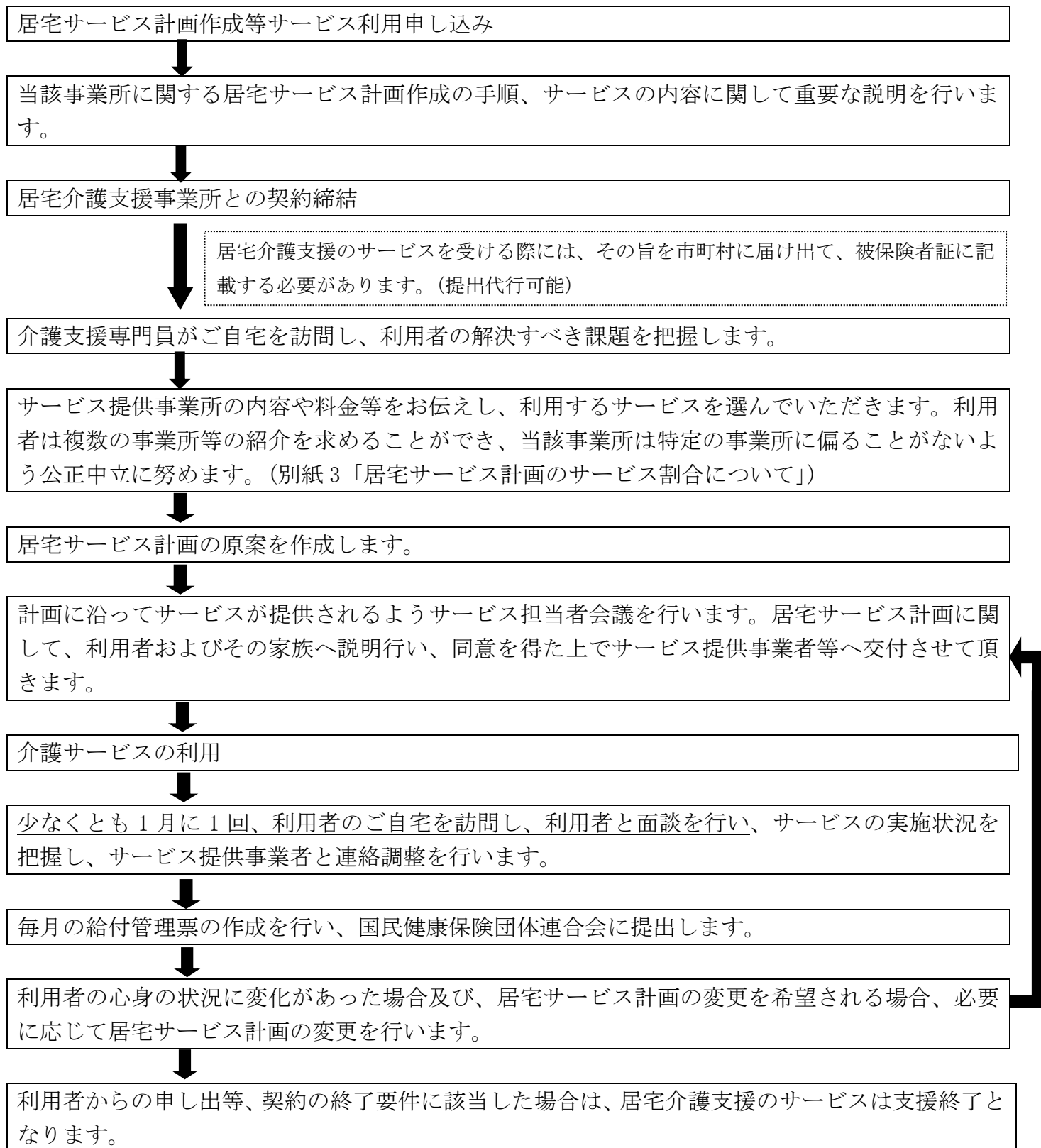
※すぐに電話に出られず、対応できない場合があります。

※体調不良時は、ご家族、主治医、訪問看護（利用している方）や119番通報等とご相談下さい。

担当ケアマネジャー ()

攜帶電話 ()

サービス提供の標準的な流れ



※病院への入退院時について

入院または退院について分かり次第、担当のケアマネジャーにご連絡下さい。また病院へは担当ケアマネジャーに関わる情報をお知らせ下さい。

居宅サービス計画のサービス割合について

居宅サービス計画作成にあたって、居宅サービス事業所を選定する際は複数の事業所等の紹介を求めることができます。また居宅サービス計画原案に位置付けた居宅サービス事業所の選定理由の説明を求めることができます。公正中立なケアマネジメントのための取組みの一環として、当事業所が作成した居宅サービス計画のサービス割合、サービスごとの同一事業者が提供した割合（上位3事業者）を提示します。

期間：令和6年9月1日～令和7年2月28日

①上記期間に作成した居宅サービス計画における割合

サービス種別	割合(%)
訪問介護	21
通所介護	52
地域密着型通所介護	16
福祉用具貸与（販売）	62

②上記期間に作成した居宅サービス計画におけるサービスごとの同一事業者によって提供された割合

サービス種別	事業所名		割合(%)
訪問介護	①	倉敷中央ヘルパーステーション	33
	②	平和タクシー訪問介護サービスセンター	11
	③	和・介護ステーション	11
通所介護	①	倉敷中央デイサービスセンター	30
	②	げんきむらデイサービスセンター	9
	③	百年煌倶楽部平田	6
地域密着型通所介護	①	サーティリーリハ浜の茶屋	17
	②	おかやまコープデイサービス倉敷幸町	15
	③	ポラリスデイサービスセンター安江	9
福祉用具貸与（販売）	①	日本基準寝具株式会社	20
	②	ひらまつエンタープライズ福祉用具貸与事業所	20
	③	有限会社福祉の店アイコー本店営業所	12

介護報酬の内容説明書

令和 3 年 4 月現在の介護保険法に基づき、当該居宅介護支援事業所の居宅介護支援費等の介護報酬については下記の通りです。尚、厚生労働省の定める介護報酬の告示上の金額ですが、利用者負担はなく全額介護保険から支払われます。

保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業所へ支払われない場合、下記の料金をいただき当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を、後日市町村の窓口に出しますと、全額払い戻しを受けることができます。

介護報酬および加算内容	要介護 1・2	要介護 3・4・5
居宅介護支援費（Ⅰ）		
居宅介護支援費（ⅰ）	10,860円	14,110円
居宅介護支援費（ⅱ）	5,440円	7,040円
居宅介護支援費（ⅲ）	3,260円	4,220円
居宅介護支援費（Ⅱ）ケアプランデータ連携システムを活用し、かつ、事務職員を配置		
居宅介護支援費（ⅰ）	10,860円	14,110円
居宅介護支援費（ⅱ）	5,270円	6,830円
居宅介護支援費（ⅲ）	3,160円	4,100円
特定事業所加算（Ⅰ）		5,190円
特定事業所加算（Ⅱ）		4,210円
特定事業所加算（Ⅲ）		3,230円
特定事業所加算（A）		1,140円
特定事業所医療介護連携加算		1,250円
初回加算		3,000円
入院時情報連携加算（Ⅰ）		2,500円
入院時情報連携加算（Ⅱ）		2,000円
退院・退所加算の場合（カンファレンス無）		4,500円／1回
		6,000円／2回
退院・退所加算の場合（カンファレンス有）		6,000円／1回
		7,500円／2回
		9,000円／3回
緊急時等居宅カンファレンス加算（月 2 回まで）		2,000円
ターミナルケアマネジメント加算		4,000円
通院時情報連携加算		500円

情 報 提 供 同 意 書

居宅介護支援事業所
倉敷中央在宅介護支援センター

私は、居宅サービス事業者等に対して、居宅介護支援事業所が把握している情報（本人や家族の生活状況、希望等）を提供することに同意します。

令和 年 月 日

【利用者】 <住 所> _____
 <氏 名> _____ ㊞
 <代 筆 者> _____ (続柄：)

【家 族】 <住 所> _____
 <氏 名> _____ ㊞ (続柄：)

ハラスメント防止のお願い

いつも当事業所の業務にご理解ご協力いただきありがとうございます。近年は介護事業所でのハラスメントの防止対策を強化するよう国から求められており、当事業所でも対策強化に取り組んでいます。職場内でのハラスメントを防止すると共に、当事業所とご利用者（ご家族等）との関係についてもハラスメントを防止できるよう、以下の内容に対してご理解ご協力をお願い致します。

※ハラスメントに該当した場合、契約書の「背信行為」に該当し、契約を終了する場合があります。

カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

分類	内容	ハラスメントの具体例・事例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける。叩く。唾を吐く。服を引っ張る。土下座をさせる。
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	大声を発する。怒鳴る。「何の役にも立たない」等個人を否定するような言動をする。威圧的な態度で文句を言い続ける。「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方向的にうのみにし、否定的な言葉や態度をとる。
性的嫌がらせ	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	必要もなく身体（腕や足）をさわる。胸、お尻などをさり気なくさわる。抱きしめる。ヌード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。プライベートな予定を聞く。
著しく威圧的な行為	ご利用者（ご家族等）からの業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為	電話や面談等で長時間拘束する。頻繁に来所しクレームを言う。休日時間外の対応の強要をする。ケアマネの業務外の強要（すぐに来い、買い物をして来い、金を貸せ等）をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。脅迫的・反社会的な言動をする。優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。

※上記の内容は一例です。それ以外でもハラスメントに該当する場合があります。