

## 指定居宅介護支援 重要事項説明書

「香西園居宅介護支援事業所」

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(寝屋川市指定 2770300362 号)

当事業所はご利用者に対して指定居宅介護支援サービス等を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

### ◆◆目次◆◆

令和8年1月1日改訂

1. 事業所経営法人
2. 事業所の目的と運営方針
3. 利用定員、事業実施地域、営業時間
4. 事業所の概要
5. 職員の配置状況
6. 提供するサービスの内容及び費用について
7. その他の費用について
8. その他の費用の請求及び支払い方法について
9. サービスの提供に当たってご留意いただきたい事項
10. 利用者の居宅への訪問頻度の目安
11. 身分証明書携行の義務
12. 業務継続計画の策定等について
13. 衛生管理等
14. 個人情報、秘密保持に関する取扱い
15. 苦情の受付について
16. 事故発生時の対応について
17. 虐待防止について
18. 身体拘束について
19. サービス提供の記録

社会福祉法人 香西会

## 1. 事業所経営法人

事業主体(法人名)	社会福祉法人 香西会
法人の種類	社会福祉法人
設立年月日	昭和 58 年 3 月 31 日
代表者(役職名及び氏名)	理事長 田村 和彦
法人所在地	〒572-0089 大阪府寝屋川市香里西之町 14 番 24 号
電話番号及びFAX番号	電話072-833-2610 FAX072-833-2670
Eメールアドレス	toku-kouseien@crest.ocn.ne.jp
関連事業所	特別養護老人ホーム 香西園 香西園短期入所生活事業 香西園デイセンター
	香西園居宅介護支援事業所
	小規模多機能ホーム ティアラ グループホーム ティアラ
	特別養護老人ホーム 香西会テレサ 香西会テレサ短期入所生活事業
	特別養護老人ホーム 香西会スバル 香西会スバル短期入所生活事業
	グループホーム マザー館 マザーデイセンター
	寝屋川市第三中学校区地域包括支援センター

## 2. 事業所の目的と運営方針

事業所の目的	社会福祉法人香西会が設置する香西園居宅介護支援事業所において実施する指定居宅介護支援事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がそ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等を基に、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、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、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なうことを目的とする。
運営方針	この事業所が実施する事業は、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配慮したものとする。

### 3. 事業実施地域、営業時間

通常の実施地域	寝屋川市、枚方市、守口市
営業日	月曜から金曜日 (24 時間連絡先 072-833-2610 香西園)
サービス提供時間	午前8時30分～午後5時30分

### 4. 事業所の概要

#### ①【事業所の名称等】

事業所の名称	香西園居宅介護支援事業所
事業所の管理者	濱口 薫
開設年月日	平成12年4月1日
介護保険事業所指定番号	指定番号 2770300362 号
事業所の所在地	〒572-0089 大阪府寝屋川市香里西之町 9 番 23 号
電話番号及びFAX番号	電話(072)-803-6792 FAX(072)-803-6793
交通の便	京阪香里園駅徒歩 7 分
Eメールアドレス	toku-kouseien@crest.ocn.ne.jp
敷地概要・面積	近隣商業地域、第2種住居地域 敷地面積: 228.60 m <sup>2</sup>
建物概要	建物の構造: 鉄骨造 地上 5 階建て 1 階部分 事務所の延べ床面積 36 m <sup>2</sup>

#### ②【主な設備】

事務所	1 階
相談室	事務所内
会議室	同建物3階

## 5. 職員の配置状況

<職員体制>

管理者	(氏名)濱口 薫
-----	----------

従業者(職種)	職務内容	人員数
管理者	<p>1 介護支援専門員その他の従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。</p> <p>2 介護支援専門員その他の従業者に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。</p>	1名(常勤) (主任介護支援専門員) (介護支援専門員兼務)
介護支援専門員	1 居宅介護支援業務を行います。	2名以上 (うち1名は管理者兼務)

## 6. 提供するサービスの内容及び費用について

① 提供するサービスの内容について

居宅介護支援の内容

① 居宅サービス計画の作成

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 納付管理

⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助

⑦ 相談業務

提供方法	下記の②居宅介護支援業務の実施方法等について記載
介護保険適用有無	上記の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。
利用料(月額)	下表の③提供するサービスの利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)についてとおり
利用者負担額(介護保険適用の場合)	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)

## ②居宅介護支援業務の実施方法等について

<p>1. 居宅介護支援業務の実施</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">確認 <input type="checkbox"/></div>	<p>① 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。</p> <p>② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。</p> <p>③ 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、【利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができ、また居宅サービス計画に位置付けられ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することができます。】</p>
<p>2. 居宅サービス計画の作成について</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">確認 <input type="checkbox"/></div>	<p>① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。</p> <p>(1)利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により、利用者の能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等の評価を通じて、利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が日常生活を営むことができるよう支援する上で解決すべき課題を把握します。</p> <p>(2)利用者によるサービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者又はその家族に提供します。</p> <p>(3)介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導又は指示を行いません</p> <p>(4)介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。</p> <p>② 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。</p> <p>③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。</p> <p>(1) 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認し、同意を得られた場合、居宅サービス計画に位置付けされた居宅サービス事業者に居宅サービス計画を交付します。(居宅サービス計画の変更・更新時も含みます。)</p> <p>(2)利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。</p>

<p>3. サービス実施状況の把握、評価について</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 確認</p>	<p>① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握(以下「モニタリング」という。)を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、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ます。</p> <p>② 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。</p> <p>③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。</p> <p>④ 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。</p>
<p>4. 居宅サービス計画の変更について</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 確認</p>	<p>事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。</p>
<p>5. 給付管理について</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 確認</p>	<p>事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。</p>
<p>6. 要介護認定等の協力について</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 確認</p>	<p>① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力をしています。</p> <p>② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。</p>
<p>7. 居宅サービス計画等の情報提供について</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 確認</p>	<p>利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。</p>
<p>8. ケアプランに位置付けたサービスの割合の説明について</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 確認</p>	<p>① 前6カ月間に作成されたケアプランの総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与がそれぞれ位置付けられたケアプランが占める割合。</p> <p>② 前6カ月間に作成されたケアプランに位置付けられた訪問介護、通所介護、福祉用具貸与ごとの回数のうち、同一事業者によって提供されたものが占める割合(上位3位まで)(別紙1)</p>
<p>9. 24時間連絡可能な体制</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 確認</p>	<p>① 特別養護老人ホーム香西園(本部) 072-833-2610</p> <p>② 各介護支援専門員の連絡先</p> <p>□080-4566-0772</p> <p>□080-3815-9269</p> <p>□080-3098-1240</p>

③提供するサービスの利用料(介護保険を適用する場合)について

- (1) 要介護認定を受けられた方及びそれに準じた状態にある利用者は、介護保険から全額支給されるので自己負担はありません。
- (2) 保険料の滞納等により法定代理受領ができない場合は、1ヶ月につき 下記の料金をいただき、事業所から「サービス提供証明書」を発行します。この「サービス提供証明書」を寝屋川市に提出しますと、全額払い戻しを受けられます。ただし、給付制限を適用されている場合はこれに限りません。国が介護報酬額の改定を行った場合は、改定後の利用料金とします。

居宅介護支援費(Ⅰ)

区分・要介護度		基本単位	利用料
( i )	介護支援専門員1人当りの利用者の数が40人未満の場合	要介護1・2	1,086
		要介護3・4・5	1,411
( ii )	介護支援専門員1人当りの利用者の数が40人～60人未満	要介護1・2	544
		要介護3・4・5	704
( iii )	介護支援専門員1人当りの利用者の数が60人以上	要介護1・2	326
		要介護3・4・5	422

居宅介護支援費(Ⅱ)【一定の情報通信機器(AIを含む)の活用または事務職員を配置】

( i )	介護支援専門員1人当りの利用者の数が45人未満	要介護1・2	1,086	11,772円
		要介護3・4・5	1,411	15,295円
( ii )	介護支援専門員1人当りの利用者の数が45人～60人未満	要介護1・2	527	5,896円
		要介護3・4・5	683	7,403円
( iii )	介護支援専門員1人当りの利用者の数が60人以上	要介護1・2	316	3,425円
		要介護3・4・5	410	4,444円

介護予防支援費

介護予防支援費Ⅰ	要支援1・2	442	4,791円
介護予防支援費Ⅱ	要支援1・2	472	5,116円

※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ない場合の減算)に該当する場合は、上記③の金額の 50／100 となります。また2か月以上継続して該当する場合は、算定しません。

居宅介護支援の業務が適切に行われない場合とは以下のような場合が該当します。

- ① 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、あらかじめ利用者に対し、利用者が複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求められることや、居宅サービス計画に位置づけられた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求められることを文書を交付して説明していない場合
- ② 前6月間に当該事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護(以下「訪問介護等」といいます。)がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合及び前6月間に当該事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合を文書を交付して説明していない場合
- ③ 居宅サービス計画の新規作成及び変更に当たって、利用者の居宅を訪問し利用者及び家族に面接していない場合、当該計画について利用者又は家族に対し説明・文書による同意・交付を行っていない場合
- ④ 居宅サービス計画の新規作成や変更時、要介護認定の更新や区分変更時に、サービス担当者会議の開催等を行っていない(やむを得ない場合を除く)場合
- ⑤ 居宅サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握のため1月に利用者の居宅を訪問し利用者に面接していない場合、その結果を記録していない場合

④加算料金(以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。)

サービス内容略称	1月につき	基準内容
特定事業所加算Ⅰ	5,625円	主任介護支援専門員を2名以上、他に介護支援専門員を3名以上配置し、24時間連絡体制等厚生労働大臣が定める基準に該当した場合。
特定事業所加算Ⅱ	4,563円	主任介護支援専門員を1名以上、他に介護支援専門員を3名以上配置し、24時間連絡体制等厚生労働大臣が定める基準に該当した場合。
特定事業所加算Ⅲ	3,501円	主任介護支援専門員を1名以上、他に介護支援専門員を2名以上配置し、24時間連絡体制等厚生労働大臣が定める基準に該当した場合。
特定事業所加算A	1,235円	主任介護支援専門員を1名以上、他に常勤介護支援専門員を1名以上・非常勤1名以上を配置し、24時間連絡体制等厚生労働大臣が定める基準に該当した場合。
特定事業所医療介護連携加算	1,355円	特定事業所加算Ⅰ・Ⅱ・Ⅲのいずれかを算定し、退院退所加算を算定(35回以上)、ターミナルケアマネジメント加算(5回以上)に該当した場合。
特定事業所集中減算	-2,168円	居宅サービス計画の紹介件数が、厚生労働大臣が定める基準に該当した場合

初回加算	3,252 円	契約の有無に関わらず、ご利用者について過去二月以上、当該事業所において居宅介護支援を提供しておらず、居宅介護支援が算定されていない場合に、ご利用者に対して居宅サービス計画を作成した場合
入院時情報連携加算 I	2,710 円	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。※ 入院日以前の情報提供を含む。 ※ 営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む。
入院時情報連携加算 II	2,168 円	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。営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合は、その翌日を含む。
退院・退所加算 (Iイ) (Iロ) (IIイ) (IIロ) (III)	4,878 円 6,504 円 6,504 円 8,130 円 9,756 円	入院や入所をしていたご利用者が、退院又は退所に当たって、病院等の職員と面談を行い、ご利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、サービスの利用に関する調整を行った場合(カンファレンス 1回・2回・3回により算定が異なる)
通院時情報連携加算	542 円	利用者が医師の診察を受ける際に介護支援専門員が同席し、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、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けたうえで居宅サービス計画等に記録した場合。
ターミナルケアマネジメント加算	4,336 円	末期の悪性腫瘍のご利用者又はそのご家族の同意を得た上で、主治医の助言を得つつ、ターミナル期に通常よりも頻回な訪問により利用者の状態変化やサービスの変更の必要性を把握すると共に情報を記録し、主治医等や居宅サービス事業者へ提供した場合。
緊急時等居宅 カンファレンス加算	2,168 円	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ご利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行いサービスの利用に関する調整を行った場合。

## 7. その他の費用について

利用料金の全額をご利用者に負担いただく場合

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

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
	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。

## 8. その他の費用の請求及び支払い方法について

(1) その他の費用の請求方法等	(ア) その他の費用の額は、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末(請求月)までに利用者宛てにお届け(郵送)します。
(2) その他の費用の支払い方法等	(ア) 請求書の内容を確認のうえ、請求月の翌日10日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 ① 事業者指定口座への振り込み ② 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、領収書をお渡しますので、必ず保管されますようお願いします。 (医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)

## 9. サービスの提供に当たってご留意いただきたい事項

介護保険被保険証等について

- ① 居宅介護支援の提供に先立って、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当事業者にお知らせください。
- 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必要な援助を行います。また、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも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、必要な援助を行います。

サービス等計画について

- ① 居宅介護支援業務の実施方法等について居宅サービス計画の作成にあたって利用者から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ことが、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等につき十分説明を行ったことを確認したうえで、署名を得るものとする。

### 担当の介護支援専門員の交代について

#### ① 事業者からの介護支援専門員の交替

(1) 事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

(2) 介護支援専門員を交替する場合は、ご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 利用者からの介護支援専門員の交替の申し出

選任され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、その他交替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替を申し出ることができます。但し、ご利用者から特定の介護支援専門員の指名は出来ません。

### ハラスメントについて

① 事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、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(ハラスメント)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。

② 利用者または家族等からの事業所や従業者、その他関係者に対して故意に暴力や暴言等(ハラスメント)の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合は、サービスの利用を一時中止または契約の解除をさせていただく場合があります。

## 10. 利用者の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

利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回

## 11. 身分証明書携行の義務

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又は利用者の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。

## 12. 業務継続計画の策定等について

### BCP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の、及び非常時の体制で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に実施します。

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。

### 13. 衛生管理等

#### 感染症対策等について

従業者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。

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。

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ています。
- 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他のサービス事業所との連携等において定期的に実施します。

### 14. 個人情報、秘密保持に関する取扱い

#### 個人情報保護について

- ① 事業者は、利用者又はその家族からあらかじ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、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- ② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものほか、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。
- 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、追加又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。

#### 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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ドンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 事業者及び事業者の使用者の者(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又は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。
- 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。
- 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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

## 15. 苦情の受付について

### (1)当事業所における苦情の受付

当事業所におけ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(担当者)	介護支援専門員 伊藤 妙
苦情解決責任者	管理者 濱口 薫
電話番号	072-803-6792
受付時間	10:00~18:00

また、苦情受付ボックスを設置し、苦情解決までのフローチャートは別紙のとおり対応します。

### (2)行政機関その他苦情受付機関

【市町村の窓口】 寝屋川市福祉部 高齢介護室	所在地	大阪府寝屋川市池田西町 24 番 5 号 (池の里市民交流センター内)
	電話番号	072-838-0372
	FAX 番号	072-838-0518
枚方市長寿社会推進室	所在地	枚方市大垣内町 2 丁目 1 番 20 号
	電話番号	072-841-1221
	FAX 番号	072-844-0315
守口市 健康福祉部高齢介護課	所在地	守口市京阪本通 2 丁目 2 番 5 号
	電話番号	06-6992-1610
	FAX 番号	
国民健康保険団体連合会	所在地	大阪市中央区常磐町 1 丁目 3 番 8 号
	電話番号	06-6949-5418
大阪府社会福祉協議会 運営適正委員会 福祉サービス苦情解決委員会	所在地	大阪市中央区谷町中寺 7 丁目 4 番 15 号 (大阪府社会福祉会館 5 階)
	電話番号	06-6191-3130
	FAX 番号	06-6191-5660

## 16. 事故発生時の対応について

事業所では、ご利用者の生命・身体の安全確保に配慮しておりますが、万一異常を発見した場合には、次の通り速やかに対応いたします。また、当事業所が利用者に対して行った居宅介護支援の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

- ① 発見者は直ちに、主治医及び家族に連絡し、事態を状況報告し、または事故の状況に応じて救急車を手配します。
- ② 事故報告書は 24 時間以内に作成し、保険者(行政)に報告し指示を仰ぎます。

損害賠償 責任保険	保険会社名	株式会社損害保険ジャパン
	保 険 名	しせつの損害補償
	補償の概要	利用者の傷害事故補償

## 17. 虐待防止について

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 虐待防止に関する責任者を選定します。  
虐待防止に関する責任者 管理者 大橋 貴弘
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 従業者が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- ④ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- ⑤ 虐待防止のための指針の整備をしています。
- ⑥ 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- ⑦ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(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。

## 18. 身体拘束について

事業所は、当該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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という。)は行いません。やむを得ず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します。

## 19. サービス提供の記録

指定居宅介護支援事業者は、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、サービスの完結の日から最低 5 年間保存します。

この重要事項説明書の説明年月日

令和 年 月 日

上記内容について、「寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例(平成30年寝屋川市条例第55号)」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業所所在地	寝屋川市香里西之町 9 番 23 号	
事業所法人名	社会福祉法人 香西会	
法人代表者名	理事長 田村 和彦	
事業所名称	香西園居宅介護支援事業所	
説明者 氏名	氏名	印

私は、本書面により、事業所から指定居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

利 用 者	氏名	印
住所	〒	
電話番号		

家族等	氏名	印	(関係 )
住所	〒		
電話番号 (携帯電話番号)			

法定代理人	氏名	印
住所	〒	
電話番号		

緊急時の連絡先	氏名	(関係 )
住所	〒	
電話番号 (携帯電話番号)		

主治医	
住所	〒
電話番号	