

重要事項説明書

(居宅介護支援事業)

令和6年7月1日現在

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている居宅介護支援業務について、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ください。

この「重要事項説明書」は、「大阪府指定居宅介護支援事業者の指定並びに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を定める条例（平成26年大阪府条例第136号）」第8条の規定に基づき、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。

〒583-0864 羽曳野市羽曳が丘三丁目5番37号

ライブラリケアプランセンター

電話 072-974-0761

FAX 072-974-2416

1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

| | |
|-----------------------|---|
| 事業者名称 | 株式会社山勝ライブラリ |
| 代表者氏名 | 代表取締役 山下勝巳 |
| 本社所在地 (連絡先及び電話番号等) | 〒583-0864 大阪府羽曳野市羽曳が丘三丁目5番37号 電話：072-974-0761 FAX：072-974-2416 |
| 法人設立年月日 | 平成25年5月17日 |

2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

| | |
|--------------------|--|
| 事業所名称 | ライブラリケアプランセンター |
| 介護保険指定 事業所番号 | 2773802067 |
| 事業所所在地 | 〒583-0864 大阪府羽曳野市羽曳が丘三丁目5番37号 |
| 連絡先 相談担当者名 | 電話：072-974-0761 FAX：072-974-2416 管理者：木村 嘉寿馬 |
| 事業所の通常の 事業の実施地域 | 羽曳野市全域 |

(2) 事業の目的及び運営の方針

| | |
|-------|--|
| 事業の目的 | ご利用者様の意思及び人格を尊重した上で、ご利用者様の状況に応じた適切な居宅介護支援事業を提供することにより、ご利用者様が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支援することを目的とします。 |
| 運営の方針 | ご利用者様の心身の状況や環境等に応じて、その選択に基づいた適切な保健医療・福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮します。 常にご利用者様の立場に立って、提供される指定居宅サービスが特定の事業者に不当に偏ることのないよう努めます。 市町村や地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者等との連携に努めます。 |

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

| | |
|------|---|
| 営業日 | 月曜日から金曜日までとする。 (ただし8/13～8/15・12/30～1/3を除く) 休業日は土曜日、日曜日、祝日 |
| 営業時間 | 平日：午前9時から午後6時までとする。 |

(4) 事業所の職員体制

| | |
|-----|--------|
| 管理者 | 木村 嘉寿馬 |
|-----|--------|

| 職 | 職務内容 | 人員数 |
|---------|---|----------------|
| 管理者 | 1 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。 2 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。 | 常勤1名 (兼務1名) |
| 介護支援専門員 | 1 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成に関する業務を行います。 2 サービスの提供方法などについて、ご利用者様やご家族様が理解しやすいよう丁寧に説明します。 3 ご利用者様の有する能力やその置かれている環境などを明らかにし、ご利用者様が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握します（アセスメント）。 4 アセスメントにあたっては、ご利用者様の居宅を訪問し、ご利用者様およびご家族様と面接して行います。 5 サービス担当者会議を開催し、指定居宅サービス事業者等の担当者と情報を共有し、各担当者の専門的な見地からの意見を求めます。 6 少なくとも1月に1回、ご利用者様の居宅を訪問し、サービス実施状況の把握（モニタリング）を行います。※別紙参照 7 必要に応じてケアプランの変更や指定居宅サービス事業者等との調整その他の便宜の提供を行います。 | 4名以上 |
| 事務職員 | 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。 | 1名以上 |

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービス内容

| 居宅介護支援の内容 | 提供方法 | 介護保険適用有無 | 利用料及び利用者負担額 |
|--------------------|-----------------------------------|--|---|
| ① 居宅サービス計画の作成 | 別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。 | 左の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。 | サービス利用料については、下表のとおりです。 ただし、介護保険適用となる場合には、ご利用者様が下記利用料（次ページ加算含む）をお支払いいただく必要はありません。 (全額介護保険により負担されます。) |
| 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 給付管理 | | | |
| ⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助 | | | |
| ⑦ 相談業務 | | | |

(2) 提供するサービスの利用料について

介護保険適用の場合、利用者負担はございません。

・基本報酬

| 介護支援専門員 1 人 当たりのご利用者様の人数 | 要介護度 | 介護報酬総額 |
|---|------------|----------|
| 4 5 人未満の場合 (居宅介護支援費Ⅰ) | 要介護 1・2 の方 | 11,316 円 |
| | 要介護 3～5 の方 | 14,702 円 |
| 4 5 人以上の場合において、 4 5 人以上 6 0 人未満の部分 (居宅介護支援費Ⅱ) | 要介護 1・2 の方 | 5,491 円 |
| | 要介護 3～5 の方 | 7,116 円 |
| 同上的場合において、 6 0 人以上の部分 (居宅介護支援費Ⅲ) | 要介護 1・2 の方 | 3,292 円 |
| | 要介護 3～5 の方 | 4,272 円 |

* 地域区分別の単価 (6 級地 10.42 円) を含んだ金額です (以下同様)。

・同一建物減算

指定居宅介護支援事業所における 1 月当たりの利用者が同一の建物に 20 人以上居住する場合、所定単位数の 95% 算定とする

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、上記金額の 50/100 となります。また 2 ヶ月以上継続して該当する場合には、算定しません。

※ 特定事業所集中減算 (居宅サービスの内容が特定の事業者に不当に偏っている場合の減算) に該当する場合は、上記金額より 2,084 円を減額することとなります。

※ 45 人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、45 件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。

・加算

| 加算等名称 | | 介護報酬 | 算定回数、用件等 | |
|---------------------------------|------------|-----------|---|---------|
| 初 回 加 算 | | 3,126 円/回 | 新規に居宅サービス計画を作成する場合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 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 | |
| 入院時情報連携加算 (Ⅰ) | | 2,605 円/月 | 利用者が入院した日のうちに、医療機関の職員に対して介護支援専門員が必要な情報を提供した場合 | |
| 入院時情報連携加算 (Ⅱ) | | 2,084 円/月 | 利用者が入院した日の翌日又は翌々日に、医療機関の職員に対して介護支援専門員が必要な情報を提供した場合 | |
| 退 院 ・ 退 所 加 算 | カンファレンス参加無 | 連携 1 回 | 医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービスを利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 (入院又は入所期間中につき 1 回を限度) | |
| | | 連携 2 回 | | 6,252 円 |
| | カンファレンス参加有 | 連携 1 回 | | 6,252 円 |
| | | 連携 2 回 | | 7,815 円 |
| | | 連携 3 回 | | 9,378 円 |

| 加算等名称 | 介護報酬 | 算定回数、用件等 |
|-----------------|-----------|---|
| 緊急時等居宅カンファレンス加算 | 2,084 円/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 (一月に2回を限度) |
| ターミナルケアマネジメント加算 | 4,168 円 | 末期の悪性腫瘍及び回復の見込みがないと診断された利用者又はその家族の同意を得た上で、主治医の医師等の助言を得つつ、終末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変更の必要性を把握するとともに、そこで把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等や居宅サービス事業者へ提供した場合 |
| 特定事業所加算(Ⅱ) | 4,240 円 | 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に開催すること。」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合(一月につき) |
| 特定事業所集中減算 | -2,084 円 | 居宅サービス計画に位置付けたサービスが、特定の事業者(法人)に不当に偏っている場合 |
| 通院時情報連携加算 | 521 円 | 利用者が医師、歯科医の診察を受ける際に同席し、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上で、居宅サービス計画(ケアプラン)等に記録した場合 |

4 その他の費用について

当該事業所から交通費を請求することはありません。

| | |
|-------|---|
| ① 交通費 | <p>利用者の居宅が、通常の事業実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。尚、自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収する。</p> <p>①事業所から片道概ね10キロメートル未満 500円</p> <p>②事業所から片道概ね10キロメートル以上 700円</p> |
|-------|---|

5 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 |

- ※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、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。
- ※ テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは少なくとも2月に1回訪問し、他のサービス事業者との連携により情報を収集します

6 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

介護保険適用の場合、利用者負担はございません。

| | |
|---------------------|--|
| ① 利用料、その他の費用の請求方法等 | ア 利用料及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、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 10 日までに利用者あてお届け（郵送）します。 |
| ② 利用料、その他の費用の支払い方法等 | ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 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、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。) |

※ 利用料及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

7 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（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、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、必要な援助を行うものとします。

8 虐待の防止について

事業者は、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ています。

| | |
|-------------|------------|
| 虐待防止に関する責任者 | 管理者・木村 嘉寿馬 |
|-------------|------------|

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 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、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (4) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (5) 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。
- (6) 当事業所従業者または居宅サービス事業者または養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待が疑われる場合には、速やかに、これを市町村に通報します。

9 身体拘束等の適正化について

事業者は、利用者等の人権の擁護・身体的拘束等の適正化のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 身体的拘束等の適正化に関する責任者を選定しています。

| | |
|---------------|------------|
| 身体的拘束等に関する責任者 | 管理者・木村 嘉寿馬 |
|---------------|------------|

(2) 身体的拘束等の適正化についての対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

- (3) 身体的拘束等の適正化についての指針を整備しています。

(4) 従業者に対する身体的拘束等についての適正化についての啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) ・利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。

緊急やむを得ない場合とは・・・ ※以下のすべてを満たすこと

- ① 切迫性：利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いことが要件となります。
- ② 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないことが要件となります。
- ③ 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的であることが要件となります。

・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を記録します。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

| | |
|------------------------|--|
| 利用者及びその家族に関する秘密の保持について | <ul style="list-style-type: none"> ① 事業者は、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り扱いのためのガイドライン」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する者（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及び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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。 |
| 個人情報の保護について | <ul style="list-style-type: none"> ① 事業者は、利用者から同意を得ない限り、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、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、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。） |
|--|---|

1 1 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

| | | |
|-------|-----------|-----------------------|
| 主治医 | 氏名 | |
| | 所属医療機関名称等 | |
| | 所在地 | |
| | 電話番号 | |
| 緊急連絡先 | 氏名及び続柄 | (続柄) |
| | 住所 | |
| | 電話番号 | (自宅) (勤務先) (携帯) |

* 契約締結後に追加記入いたします。

1 2 入院時の連絡

医療、介護の連携が速やかに行えるよう入院した場合は速やかに病院へ下記連絡先をお伝えください

| |
|---|
| ライブラリケアプランセンター 〒583-0864 大阪府羽曳野市羽曳が丘三丁目5番37号 管理者 木村 嘉寿馬 連絡先 072-974-0761 |
|---|

1 3 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定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は、損害賠償を速やかに行います。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

| |
|--|
| 保険会社名：東京海上日動火災保険株式会社 保 険 名：超ビジネスアシスト 保険の概要：財物損害・賠償責任・人格権侵害 |
|--|

1.4 身分証携行義務

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また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。

1.5 記録の整備

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、サービス提供を開始した日から5年間保存します。

1.6 衛生管理等

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定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- 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定期的実施します。

1.7 業務継続計画の策定等について

- (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。

1.8 ハラスメント対策について

事業所は、介護現場で働く職員の安全確保と、安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内及び業務中のあらゆる場面において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ① 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ② 個人の尊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
 - ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

上記は当法人職員、取引先事業所の方、ご利用者及びその家族等が対象になります。

- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
 - ① 職員に対しハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
 - ② 職員の心身に危害が生じ、または生じる恐れのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難であると判断した場合、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

19 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 居宅介護支援サービスに関する相談、要望、苦情などは専門相談員か下記窓口までお申し出下さい。下記の市町村窓口は介護保険の保険者が相談苦情窓口となります。介護保険証をご確認ください。

| | | |
|-----------|-----------------------------------|--|
| 【事業所窓口】 | ライブラリ ケアプランセンター | 苦情相談窓口責任者 木村 嘉寿馬 所在地 羽曳野市羽曳が丘三丁目5番37号 電話番号 072-974-0761 ファックス番号 072-974-2416 受付時間 月～金：午前9時～午後6時 24時間連絡相談 ☎ 080-1457-3884 |
| 【市町村の窓口】 | 羽曳野市役所 保健福祉部 保険健康室 老年介護課 | 所在地 羽曳野市誉田四丁目1番1号 電話番号 072-958-1111 ファックス番号 072-950-2536 受付時間 平日：午前9時～午後5時30分 |
| 【市町村の窓口】 | | 所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間 |
| 【公的団体の窓口】 | 大阪府国民健康保険 団体連合会 | 所在地 大阪市中央区常磐町1-3-8 電話番号 06-6949-5418 ファックス番号 06-6949-5417 受付時間 平日：午前9時～午後5時 |

- (2) 苦情処理の手順及び概要は別紙参照)

当事業所の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は別紙のとおりである。

20 第三者評価の実施状況

| | | | |
|------------|------|-------|----------------|
| 第三者評価の実施状況 | 1 あり | 実施日 | |
| | | 評価機関 | |
| | | 結果の開示 | 1 あり 2 なし |
| | ② なし | | |

2 1 重要事項説明の年月日

| | | | |
|-----------------|---|---|---|
| この重要事項説明書の説明年月日 | 年 | 月 | 日 |
|-----------------|---|---|---|

上記内容について、「大阪府指定居宅介護支援事業者の指定並びに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を定める条例(平成 26 年大阪府条例第 136 号)」第 8 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

| | | | |
|-----|-------|--------------------------|---|
| 事業者 | 所在地 | 大阪府羽曳野市羽曳が丘三丁目 5 番 3 7 号 | |
| | 法人名 | 株式会社山勝ライブラリ | |
| | 代表者名 | 代表取締役 山下勝巳 | 印 |
| | 事業所名 | ライブラリケアプランセンター | |
| | 説明者氏名 | | 印 |

上記内容の説明を事業者から確かに受け内容に同意しました。

| | | |
|-----|----|---|
| 利用者 | 住所 | |
| | 氏名 | 印 |

上記署名は _____ (続柄: _____) が代行しました。

| | | |
|-----|----|---|
| 代理人 | 住所 | |
| | 氏名 | 印 |

(

(別紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

1 居宅介護支援業務の実施

- 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。
- ② 指定居宅介護支援の提供にあたっては、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。
- 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ことができます。

2 居宅サービス計画の作成について

- 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。
 - ア 指定居宅介護支援の提供にあたっては、懇切丁寧に行います。また、サービスの提供方法などについて、理解しやすいようにわかりやすい説明を心掛けます。
 - イ 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置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - ウ 利用する居宅サービス等の選択にあたっては、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またはその家族に提供します。
 - エ 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または指示を行いません。
 - オ そのために、ご利用者が希望するサービス、地域等をお聞きした上で、市町村の「事業所一覧表」や「介護サービス情報公表システム」などを最大限活用し、希望に当てはまる事業所(サービス)を複数提示します。また、パンフレット等を用いる場合でも必ず複数の事業者のものを提示します
 - カ 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。
- 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。
- 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。
 - ア 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ます。
 - イ 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。

3 サービス実施状況の把握、評価について

- 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。
- ② 上記の把握にあたっては、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。

オンラインでのモニタリング

次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ている場合

ア 利用者の同意

イ サービス担当者会議等において

i 利用者の状態が安定していること

ii 利用者がテレビ装置等を介して意思疎通ができること

iii テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集する事

以上の条件を満たす場合は少なくとも2月に1回、利用者の居宅を訪問し利用者に面接するとともにモニタリングの結果を記録します

- 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。
- ④ サービス事業所からのモニタリング等で、介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報を提供します。
- ⑤ 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、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供します。

4 居宅サービス計画の変更について

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。

5 給付管理について

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。

6 要介護認定等の協力について

- 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行います。
- 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。

7 居宅サービス計画等の情報提供について

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。

(別 紙)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

1 利用者からの相談または苦情等に対する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

- ① 事業所受付に苦情に対する窓口を設置する。職員全員が苦情の対応にあたる。苦情の受付は口頭で行うが、窓口には「当事業所あて要望箱」を設置し、文書による苦情のみならず、利用者の要望に応じられるよう対応する。
- ② 営業時間以外については留守番電話またはFAXで受け、後日早急に対応する。

ライブラリケアプランセンター

電話 072-974-0761

FAX 072-974-2416

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 窓口で受け付けた苦情については、受け付けた担当者が苦情処理ノート(トラブル・事故報告書)に「概要・処理結果」を記載する。その場で対応可能なものであっても、必ず責任者に連絡して、処理内容を決定し利用者に伝達する。
- ② 上記によっても苦情処理を行えない場合については、社内で会議を開催し決定する。また、必要に応じて弁護士等に相談して決定する。
- ③ 利用に対してサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償について検討する。
- ④ 苦情内容によっては行政窓口を紹介する。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 当該サービス事業所の管理者あ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う。尚、サービス担当者会議でもその内容について報告し、必要に応じて対応方針を決定する。
- ② 度重なる苦情が相次ぐサービス事業者については、今後紹介を行わないとともに、行政窓口連絡する。

4 その他参考事項

- ① 上記に記載した以外の対応設置については、その都度社内で協議し利用者の立場にたって処理する。

苦情・事故処理フローチャート

