

居宅介護支援 重要事項説明書

これから利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約締結前に知っておいて頂きたい内容を説明いたします。ご不明な点やご質問があれば、お知らせ下さい。

この「重要事項説明書」は、「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について（平成11年7月29日老企第22号）」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。

1. 指定居宅介護支援事業を提供する事業者について

事業者名称	医療法人 徳洲会
代表者氏名	理事長 東上 震一
法人所在地・連絡先	(所在地) 大阪府大阪市北区梅田1-3-1-1200 (連絡先) 06-6346-2888
法人が運営する主な事業	病院及び診療所、介護保険施設等の経営

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	医療法人 徳洲会 湘南藤沢徳洲会介護センター
介護保険指定事業所番号	1472401056
事業所所在地・連絡先	(所在地) 神奈川県藤沢市辻堂神台1-5-1 (連絡先) 電話：0466-35-1331 FAX：0466-35-1403
相談担当者名	永島 由理子
サービス提供地域	藤沢市・茅ヶ崎市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	医療法人徳洲会が開設する指定介護支援事業所 湘南藤沢徳洲会介護センター（以下「事業所」という）が行う指定居宅介護支援事業（以下「事業」という）の適切な運営を確保するために人員およ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、及び要介護者と家族等の心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人や家族等の意向を基に、適切な居宅介護支援サービスの利用ができるよう、居宅サービス計画を作成するとともに、サービス提供事業者、介護保険施設等の関係機関との連絡調整の提供を行なうことを目的とします。
運営の方針	①利用者が要介護状態等となった場合においても、利用者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します。 ②利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供できるようにサービス内容・利用料等を適切に利用者及び家族等に提供します。 ③利用者の意思および人格を尊重し、利用者に提供されるサービス等が特定の居宅サービス事業者に偏ることのないよう、公正中立に行います。 ④事業の運営にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、包括的な生活支援の提供に努めます。 ⑤事業所の職員は、人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、ケアマネジメントの知識と技術の向上ができるよう研修等へ参加をし、実践の場で活かせるように努めます。 ⑥介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うように努めます。 ⑦上記①～⑥の他、「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」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとします。

(3) 営業日・時間及び休業日

営業日・時間	月曜日～金曜日：9：00～17：00、土曜日：9：00～12：00
休業日	日曜日・祝祭日・年末年始（12/31～1/3）
緊急連絡先	上記の営業日・時間以外は、090-7238-8287で対応します

(4) 事業所の職員体制

管理者名	永島 由理子	
職種	従事する職務内容	人員数
管理者 (主任介護支援専門員)	①利用者へのサービス提供の場面等で生じる事象を適時かつ適切に把握しながら、職員及び業務の一元的管理・指揮命令を行います。 ②職員の管理及び利用申し込みに係る調整、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。 ③従業者に、法令等の規定を遵守させるための必要な指揮命令を行います。 ④居宅介護支援業務及び介護給付等の請求業務を行います。	1名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行いません。 ※ケアマネジメント業務については、「(5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の必要について」へ記載。	3名以上 (兼務1名、専従2名以上)

(5) 提供する居宅介護支援の内容、利用料及びその他の必要について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用 有無	利用料 (月額)	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
①相談業務	別紙 I に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」へ記載。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連の事業として、介護保険の対象となります。	下表のとおり	①法定代理受領サービスの場合は、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法定受領以外の利用料の支払いを受けた場合、領収証及び指定居宅介護支援提供証明書を交付します。
②居宅サービス計画の作成				
③居宅サービス事業者との連絡調整				
④サービス実施状況の把握、評価				
⑤利用者状況の把握				
⑥給付管理				
⑦要介護認定申請に対する協力				

3. 居宅介護支援の利用料

	要介護1・2	要介護3～5
介護支援専門員1人当たりの利用者数が45人未満の場合	居宅介護支援費 I (i) (単位数 1,086) 11,772円	居宅介護支援費 I (i) (単位数 1,411) 15,295円

*1単位は、10.84円で計算しています。端数により合計金額に差異が生じる場合があることをご了承ください

加算	金額	算定要件
初回加算 (1月につき+300単位)	3,252円	・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		利用者が病院又は診療所へ入院するにあたり、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た場合
入院時情報連携加算 (I) (1月につき+250単位)	2,710円	入院した日のうちに、情報提供した場合 ※入院日以前の情報提供を含む ※営業終了後又は営業日以外の日へ入院した場合は、入院日の翌日を含む
入院時情報連携加算 (II) (1月につき+200単位)	2,168円	入院した日の翌日または翌々日に、情報提供した場合 ※営業終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日ではない場合は、その翌日を含む

加算	金額	算定要件
退院退所加算		病院、診療所、地域密着型介護福祉施設、介護保険施設への入院・入所していた者が退院・退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合
(Ⅰ) イ (+450単位)	4,878円	必要な情報提供を1回、カンファレンス以外の方法で受けた場合
(Ⅰ) ロ (+600単位)	6,504円	必要な情報提供を1回、カンファレンスにより受けた場合
(Ⅱ) イ (+600単位)	6,504円	必要な情報提供を2回以上、カンファレンス以外の方法で受けた場合
(Ⅱ) ロ (+750単位)	8,138円	必要な情報提供を2回以上受け、うち1回以上カンファレンスにより受けた場合
(Ⅲ) (+900単位)	9,756円	必要な情報提供を3回以上受け、うち1回以上カンファレンスにより受けた場合
通院時情報連携加算 (1月につき+50単位)	542円	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、医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合
緊急時等居宅カンファレンス加算 (1月につき2回を限度につき+200単位)	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
特定事業所加算(Ⅲ) (1月につき+323単位)	3,501円	<p>特定事業所加算とは、中重度者や支援困難ケースへの対応、専門性の高い人材の確保など、公正中立で質の高いケアマネジメントを実施している事業所を評価するための加算である。</p> <p>①専ら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1名以上配置していること</p> <p>②専ら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2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かかる伝達等を目的とした会議を定期的開催すること</p> <p>④24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当該指定居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対して、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かかるもの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居宅介護支援に係る特定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</p> <p>⑩介護支援専門業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」等に協力また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協同で事例検討会、研修会等を実施していること</p> <p>⑫必要に応じて、多様な主体により提供される利用者の日常生活全般を支援するサービス（インフォーマルサービスを含む）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>

4. その他の必要について

交通費	①利用者の居宅が、通常の実施地域を超えて行う場合、移動に要した交通費（公共交通機関、タクシー代等の交通費）は、その実費を請求いたします。	
	②自動車の場合（自家用自動車）	
	実施地域を越えた地点から片道2 km以上4 km未満	250円
	実施地域を越えた地点から片道4 km以上10 km未満	500円
	実施地域を越えた地点から片道10 km以上	1000円

5. 利用者の居宅への訪問頻度

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	少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、面接をします。 ※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。
--------------------------------------	--

6. 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

(1) 利用者は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や、居宅サービス計画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できますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。

(2) 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）を確認します。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。

(3) 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。

(4) 利用者が病院等に入院しなければならない場合には、病院等と情報共有や連携を図ることで退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を病院等へ伝えてください。

(5) 前6か月間に作成した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（以下、訪問介護等という）の各サービスの利用割合及び前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護等のサービスごとの同一事業者によって提供されたものの割合について、別紙Ⅱをもちいて説明いたします。

(6) 居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、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ケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定を行います。

7. ハラスメントの防止

(1) 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第11条第1項及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第30条の2第1項の規定に基づき、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じます。

(2) サービス提供に当たっては、別紙Ⅲに掲げる「カスタマーハラスメントに対する行動指針」に基づき対応を致します。

(3) 上記に掲げるハラスメントが発生しないように、下記についてご理解をいただけるようにお願いします

①事業所が行なうサービスの範囲

②職員に対する金品の心づけのお断り

③サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合、事業所の相談担当者へご連絡を頂く

④職員へのハラスメントを行なわないこと

ハラスメントに関する相談担当者：管理者 永島由理子

8. 感染症や災害の対応力強化

感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、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（以下「業務継続計画」という。）を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、介護支援専門員その他の従業者に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を実施します。感染症が発生、又はまん延しないように次の措置を講じるものとします。

- (1) 感染症の発生又はそのまん延を防止及び業務継続計画の指針の整備
- (2) 感染症の発生又はそのまん延を防止及び非常災害時に業務再開を図るための研修及び訓練の実施

9. 高齢者虐待防止について

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) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底します。
- (2) 虐待の発生またはその再発を防止するための指針を整備します。
- (3) 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。
- (4) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (5) 成年後見制度の利用を支援します。
- (6) 苦情解決体制を整備しています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかにこれを市町村に通知します。
- (8) 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の緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行いません。万が一、身体拘束等を行なう場合、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。

虐待防止に関する責任者：管理者 永島由理子

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	<p>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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。</p> <p>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。</p> <p>③ 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。</p> <p>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。</p>
個人情報の保護について	<p>① 事業者は、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、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、予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。</p> <p>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。</p> <p>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）</p> <p>④ 事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失、毀損その他の個人データの安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいもの（要配慮個人情報に含まれる個人データの漏えい等）が生じたときは、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告するとともに、本人への通知を行います。</p>

11. 事故発生時の対応

(1) 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、市区町村、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。

(2) 事故報告を行なった場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を策定し市（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

12. 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。

13. サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ・利用者及び利用者のご家族等より苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・管理者は、当該介護支援専門員に事実関係の確認を行う。
- ・管理者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、今後の対応を決定する。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには利用者及び関係者に連絡する。）

事業者の窓口	湘南藤沢徳洲会介護センター 所在地：神奈川県藤沢市辻堂神台1-5-1 電話：0466-35-1331 FAX：0466-35-1403 受付時間：営業時間内 受付担当者：永島由理子
市役所の窓口	藤沢市役所 介護保険課 所在地：神奈川県藤沢市朝日町1-1 電話：0466-50-8270 対応時間：月曜～金曜日8:30～17:00（土日祝日及び年末年始を除く）
	茅ヶ崎市役所 介護保険課 所在地：神奈川県茅ヶ崎市茅ヶ崎1-1-1 電話：0467-81-7164 対応時間：月曜日～金曜日8:30～17:00（休日・年末年始を除く）
公的団体の窓口	神奈川県国民健康保険団体連合会 所在地：神奈川県横浜市西区楠町27-1 電話：045-329-3447 対応時間：8:30～17:15（土・日・祝祭日、年末年始を除く）

14. 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、「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」の規定に基づき利用申込者またはその家族等に対して説明を行いました。

事業者	法人名	医療法人 徳洲会
	代表者名	理事長 東上 震一
	所在地・連絡先	(所在地) 大阪府大阪市北区梅田1-3-1-1200 (連絡先) 06-6346-2888
	事業所名	医療法人徳洲会 湘南藤沢徳洲会介護センター
	事業所所在地・連絡先	(所在地) 神奈川県藤沢市辻堂神台1-5-1 (連絡先) 電話：0466-35-1331 FAX：0466-35-1403
	説明者氏名	

私は事業者から、居宅介護支援事業についての重要事項の説明を確かに受けました。

また、説明を受けた内容を理解し、重要事項説明書の内容について同意し、書類を受け取りました。

利用者	住所	
	氏名	

上記署名は、氏名 _____ 続柄 _____ が代行しました。

代理人	住所	
	氏名	
	続柄	

(別紙 I) 居宅介護支援業務の実施方法等について

1 居宅サービス計画の作成について

① 事業者は、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 利用者の居宅への訪問し、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。

イ 利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における複数の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。

ウ 事業者は、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。

エ 事業者は、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。

オ 利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めた居宅サービス計画を作成するように努めます。

② 事業者は、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。特に、退院後のリハビリテーションの早期開始を推進する観点から、入院中の医療機関の医師による意見を踏まえて、速やかに医療サービスを含む居宅サービス計画を作成します。

③ 事業者は、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 事業者は、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、事業者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。

2 サービス実施状況の把握、評価について

① 事業者は、居宅サービス計画作成後も、利用者またはその家族、さらに指定居宅サービス事業者と継続的に連絡を取り、居宅サービス計画の実施状況の把握に努めるとともに、目標に沿ったサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との調整を行います。

② 事業者は、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。

③ 事業者は、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。

3 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。

4 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。

5 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。

6 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。

2024年9月～2025年2月

① 前6か月に作成した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、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

訪問介護	通所介護	地域密着型通所介護	福祉用具貸与
41 %	35 %	13 %	79 %

② 前6か月間に作成した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、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

訪問介護	イーケアーズ 訪問介護	15 %	セントケア茅ヶ崎	11 %	ツクイ茅ヶ崎浜見平	11 %
通所介護	グッドウオーク ニッショウスマイル社 堂	13 %	レッツクラブ社堂	9 %	かがやきデイサービ ス	9 %
地域密着型通所介護	デイサービス雅	24 %	ムーブメント	16 %	デイサービス ゆうぜん	10 %
福祉用具貸与	イノベーション オブ メディカルサービス湘南	32 %	ヤマシタ	18 %	メディケアセンター	13 %

(別紙Ⅲ) ハラスメントに対する行動指針

目的

より良いサービスを提供するために、職員が安心して働ける環境を提供することが必要です。

また当事業所の提供するサービスのご利用者様との信頼関係を築き、お互いに協力しあうことが必要不可欠となります。この協力関係の構築により、提供するサービスの質が高まり、結果として利用者及び家族等に対してより良いサービスをご提供できると考えております。

当事業所の「カスタマーハラスメントに対する行動指針」は、サービスの質をより高めるために、利用者及び家族等へご協力をしていただきたいこと、知っておいて頂きたいことをお伝えすることを目的としております。

1. 対象となる行為

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記の内容を想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

- ・利用者及び家族等による暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット・SNS上での文面を含む）
- ・個人に対する暴力
- ・個人に対する威迫・脅迫
- ・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言
- ・利用者及び家族等による過剰または不合理な要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・当事業所の職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・利用者及び家族による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・合理的理由のない長時間の拘束（長時間電話を含む）
- ・利用者及び家族等によるその他ハラスメント行為
- ・利用者及び家族等によるプライバシーの侵害・
- ・利用者及び家族等によるセクシャルハラスメント
- ・利用者及び家族等によるそのほか各種のハラスメント

2. カスタマーハラスメントによって生じる弊害

カスタマーハラスメントによって生じる主な弊害として、以下が挙げられます。

- ・ストレスによる職員のパフォーマンスの低下、健康不良、休職、退職
- ・ハラスメント対応に人的コストを割くことによる業務の遅れ、休止
- ・上記に伴う利用者及び家族等が受けられるサービスの質の低下
- ・職員数の減少及び風評被害による当事業所の維持・存続の危機

3. カスタマーハラスメントへの対応

社内対応

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、事業所職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・より適切な対応を実務するための顧問弁護士等を連携します。

社外対応

- ・よりよい関係の再構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
- ・カスタマーハラスメントが行われる場合は、誠に残念ながら当事業所のサービスの利用をお断りまたは中止させて頂くこともございます。
- ・カスタマーハラスメントの性質は、反社会的勢力による違法または不当な圧力である場合は、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

利用者・家族等に対するお願い

目的にも掲げているとおり、当事業所は、ご提供させて頂く各サービスを通じて利用者及び家族等との信頼関係を築き、より良いサービスをご提供したいと考えております。

そこで、サービスの利用に当たっては、以下の事項をお願いいたします。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に経緯をもって行動すること
- ・全ての法令を遵守すること

より良いサービスを提供できるように尽力していきたいと考えておりますので、ご協力をお願い致します。