居宅介護支援
重要事項説明書

社会福祉法人　別海町社会福祉協議会
居宅介護支援事業所ケアサポートしゃきょう

１．事業者

事業者の名称	社会福祉法人　別海町社会福祉協議会
法人 所在地	北海道野付郡別海町別海旭町１４９番地１
法 人 種 別	社会福祉法人
代表者 氏名	会長　佐藤　次春
電 話 番 号	０１５３－７５－２１４８
設立年月日	昭和４８年２月３日

２．運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。この運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や提供を受けている指定居宅サービス、又、そのおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更をします。

又、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携及び連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

３．概要

（１）　居宅介護支援事業者の指定番号及びサービス提供地域

事　業　所　名	居宅介護支援事業所　ケアサポートしゃきょう
所　　在　　地	北海道野付郡別海町別海常盤町２４６番地２４
介護保険指定番号	０１７４２００１７０
サービス提供地域	別海町内
開 設 年 月 日	平成１４年１０月１７日

（２）　当法人のあわせて実施する事業

種　類	事　業　者　名	事　業　者　指　定　番　号
訪問介護事業所	社会福祉法人別海町社会福祉協議会	０１７４２００１７０
介護予防・日常生活支援総合事業	〃	〃
障害福祉サービス事業所	〃	０１１４２０００３３

（３）　職員体制

従業員の職種	業　務　内　容	人　数
管　理　者	事業所の運営及び業務全般の管理	１人以上
主任介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	１人以上
介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	２人以上

（４）　勤務体制

平　　日 (月)～(金)	午前８時４５分～午後５時３０分・土・日・祝祭日は電話対応 原則として、土・日・祝祭日及び年末年始を除く
緊急連絡先	担当介護支援専門員緊急連絡先にて２４時間体制にて受付

（５）居宅介護支援サービスの実施概要

事　　項	備　　考
課題分析及びモニタリングの方法	厚生省の標準課題項目に準じて最低月１回は利用者の居宅を訪問し、適切な期間に計画の実施状況の把握を行う。 その後、少なくとも月１回は利用者の居宅を訪問し、利用者と面談の上サービスの利用状況、目標に向けた進行状況、生活上の変化などを確認して記録する。 又、利用者の状態が安定しているなど、一定の要件を満たした上で、利用者の同意及びサービス担当者会議で主治医、担当者その他の関係者の合意が図られた場合、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うことができる。その際は、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。なお、少なくとも２月に１回は利用者の居宅を訪問する。
利　用　料　金	居宅介護支援の実施に際しての利用料金は「別紙１」とする。ただし、厚生労働省が定める介護報酬については、原則として利用者負担はない。
研 修 の 参 加	現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加
担 当 者の変更	担当の介護支援専門員の変更を希望する方は対応可能

４．利用者からの相談又は苦情に対応する窓口

（１）　当事業所相談窓口

相談窓口	居宅介護支援事業所　ケアサポートしゃきょう
苦情解決責任者	宮川　恵
担 当 者	西塚　未来
電話番号	０１５３－７５－２４００
対応時間	午前８時４５分～午後５時３０分

（２）　円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者及びサービス事業者から事情を確認します。又、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくような理解を求めます。

（３）　苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者よりの対応状況も正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、よりよいサービスが提供されるよう、充分な話し合い等を実施します。

又、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるようにします。

（４）　第三者委員

当事業所では、地域にお住いの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から当事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、当事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

名　前	連　絡　先　（電話番号）
堀込哲夫（ほりこみてつお）	０１５３－７５－２４４９
松倉穂子（まつくらけいこ）	０１５３－７５－３３７８

（５）　苦情申立機関が下記のとおり設置されております。（外部苦情相談窓口）

別海町役場 福祉部介護支援課 介護保険担当	所在地　　別海町別海常盤町２８０番地 電話番号　０１５３－７５－２１１１ 受付時間　午前８時４５分～午後５時３０分（平日）
北海道国民健康保険 団体連合会	所在地　　札幌市中央区南２条西１４丁目 電話番号　０１１－２３１－５１７５ 受付時間　午前９時～午後５時（平日）
北海道福祉サービス 適正化委員会	所在地　　札幌市中央区北２条西７丁目　かでる２・７ 電話番号　０１１－２０４－６３１０ 受付時間　午前９時～午後５時（平日）

５．事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のとおりの対応を致します。

①　事故発生の報告

事故により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村（保険者）に報告します。

②　処理経過及び再発防止策の報告

①の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を策定し市町村（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。

６．緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

７．主治の医師及び医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

①　利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証又はお薬手帳等に、当事業所名及び担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。

②　入院時には、利用者又は家族から、当事業所名及び担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

８．他機関との各種会議等

① 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱のためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。

② 利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。

９．秘密の保持

① 事業者は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者及び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 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。

③ 事業者は、利用者の家族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、当該家族の個人情報を用いません。

１０．利用者自身によるサービスの選択と同意

① 利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又は家族に対して提供するものとします。

- 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。
- 特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。
- 居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむを得ない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

② 主治の医師等が、一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した場合、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」に沿った支援を実施する。具体的には、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々の状態に即したサービス内容の調整等を行います。

１１．業務継続計画の策定

事業者は、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事業提供の継続的な実施及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。又、介護支援専門員に対し、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するよう努めます。

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。

１２．感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業者は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

① 事業所における感染症の予防及びまん延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します。）をおおむね６月に１回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。

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ます。

③ 介護支援専門員に対し、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に実施します。

１３．虐待の防止

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

① 事業所における虐待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します。）を定期的に開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。

② 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。

③ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

１４．身体的拘束等について

事業者は原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、例外的に以下の３つの要件の全てを満たす状態にある場合、利用者、又はその家族等に対して同意を得た上で、要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体的拘束等を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。

また、事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

① 切 迫 性：直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

② 非代替性：身体的拘束等以外に、利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

③ 一 時 性：利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体的拘束等を解きます。

１５．ハラスメントの防止について

事業者は、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、職員の就業環境が害されることのないよう、方針の明確化等必要な措置を講じます。

また、利用者、家族又は身元保証人等からの事業者やサービス従事者、その他関係者に対し以下のような行動がある場合は、管理者への報告を義務つけております。その後、管理者よりご連絡をさせていただき、話し合いのもと、サービスの提供の停止、契約解除とさせていただく場合があります。

（1）身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為 ① 物を投げつける ② たたく、蹴る、それと同様に見える行為 ③ つばを吐く等、その他
（2）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貶めたりする行為 ① 大声で怒鳴る、威圧的な態度での言動 ② 合意のない監視カメラの設置 ③ 無視をする、人格を侮辱するような言動 ④ 長時間の拘束、同じ内容を繰り返す長時間の電話 ⑤ サービス提供範囲外の要求等、その他
（3）セクシュアルハラスメント	意に添わない性的な誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為 ① 不必要に体に触る行為 ② 卑猥な写真や雑誌を見せる ③ 卑猥な言動等、その他
（4）その他	故意又は重大な過失により、事業者又はサービス従事者若しくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

サービス従事者から利用者、家族又は身元保証人等に上記のような行動がある場合は管理者までご連絡ください。

１６．介護サービス情報の公表について

当事業所では介護サービス情報を公表しております。（介護サービス事業所や施設を比較・検討して適切に選ぶための情報を提供する仕組みです。）

ホームページからいつでも閲覧できます。

北海道介護サービス情報公表センター　http://www.kaigojoho-hokkaido.jp/

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたり利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。

この証として本書２通を作成し、利用者、事業者が記名捺印の上、各自１通を保有するものとします。

ただし、利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、ケアプランや重要事項説明書等における利用者等への説明・同意について、

ア　書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を可能とします。

イ　利用者等の署名・押印について、求めないことを可能とします。

令和　７年　　月　　日

居宅介護支援サービスの提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

事業所名　社会福祉法人別海町社会福祉協議会　ケアサポートしゃきょう
所 在 地　野付郡別海町別海常盤町２４６番地２４
管 理 者

説 明 者

令和　７年　　月　　日

私は本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者

住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人

住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（続　　柄　　）

（令和 7 年 11 月 11 日改訂）