

「ケアプランセンターももほ」重要事項説明書

当事業所は利用者に対して居宅介護支援サービスを提供します。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とおり説明します。

(改定：令和7年6月27日)

☆居宅介護支援とは

利用者が居宅での介護サービスやその他保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

○利用者の心身の状況や利用者と契約者の希望をお伺いして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。

○利用者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、利用者及び家族、指定居宅サービス事業者との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

○必要に応じて、事業所と利用者の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

※ 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◆◇

1. 事業者・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2. 事業所の概要・・・・・・・・・・・・・・・・	2
3. 事業実施地域及び営業時間・・・・・・・・	2
4. 職員の体制・・・・・・・・・・・・・・・・	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金・・・・・・・・	3
6. サービスの利用に関する留意事項・・・・・・・・	6
7. 事故発生時の対応について・・・・・・・・	6
8. 高齢者虐待について・・・・・・・・	7
9. 身体拘束廃止に関する事項・・・・・・・・	7
10. 認知症ケアについて・・・・・・・・	7
11. 居宅サービス提供事業者等からの利益収受の禁止・・・・・・・・	7
12. 研修について・・・・・・・・	7
13. 苦情受付について・・・・・・・・	7
14. 個人情報の取り扱いについて・・・・・・・・	8
15. 損害賠償について・・・・・・・・	8
16. 解約・契約解除の申し出について・・・・・・・・	9
17. 事業者の記録作成・交付の義務・・・・・・・・	9
18. ハラスメント対策について・・・・・・・・	10
19. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置・・・・・・・・	10
20. 電磁的記録について・・・・・・・・	11
21. 業務継続計画（BCP）の策定等・・・・・・・・	11

1. 事業者：施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 彩生会
- (2) 法人所在地 沖縄県那覇市字安里51番地
- (3) 電話番号 098-868-0100
- (4) 代表者氏名 理事長 根路銘 剛宏
- (5) 設立年月日 平成29年2月1日

2. 事業所の概要

- (1) 種類 指定居宅介護支援事業所（沖縄県第 4770103861 号）
- (2) 目的 この事業所は、福祉サービスを必要とする者が、心身ともに健やかに育成され又は、社会、経済、文化その他のあらゆる分野の活動に参加する機会を与えられるとともに、その環境、年齢及び心身の状態に応じ、地域において必要な福祉サービスを総合的に提供されるように支援することを目的とします。
- (3) 名称 ケアプランセンターももほ
- (4) 所在地 沖縄県那覇市字安里51番地
- (5) 連絡先 TEL 098-868-1008 FAX 098-868-1025
- (6) 管理者 赤嶺 充
- (7) 運営方針 ①利用者が要介護状態にあっても、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう配慮し、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されるよう、公平中立な居宅介護支援を行います。
②地域包括支援センターと連携し、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、指定居宅介護支援を提供するものとします。
③高齢者などの人権擁護・虐待防止のために、必要な対策と措置を講じます。
- (8) 開設年月日 平成30年9月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 営業日及び営業時間

営業日	月～金（但し、土日祝祭日、12月31日～1月3日は休日）
受付時間	月～金 8:30～17:30
サービス提供時間帯	月～金 8:30～17:30

※上記以外の時間帯でも各ケアマネージャーの業務用携帯電話により24時間連絡体制で必要に応じて対応します。

(2) 事業実施地域

那覇市

〈その他、地域を相談に応じて対応致します。〉

4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	職員	備考
管 理 者	1 名	主任介護支援専門員兼務
主任介護支援専門員	1 名	管理者兼務
介護支援専門員	3 名	常勤専従

5. 事業所が提供するサービスと利用料金

事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、利用者の利用料負担はありません。

(1) サービスの内容と利用料金（契約書第3～6条、第8条参照）

＜サービスの内容＞

居宅サービス計画の作成

利用者のご家庭を訪問して、利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。前6月間に当該指定居宅介護支援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、地域密着型通所介護（以下、「訪問介護等」）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に指定居宅介護支援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（上位3位まで）等につき十分説明を行います。

なお、この内容を利用者または家族に説明を行うに当たって、理解が得られるよう、文書の交付に加えて口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、それを理解したことについてご署名を頂きます。

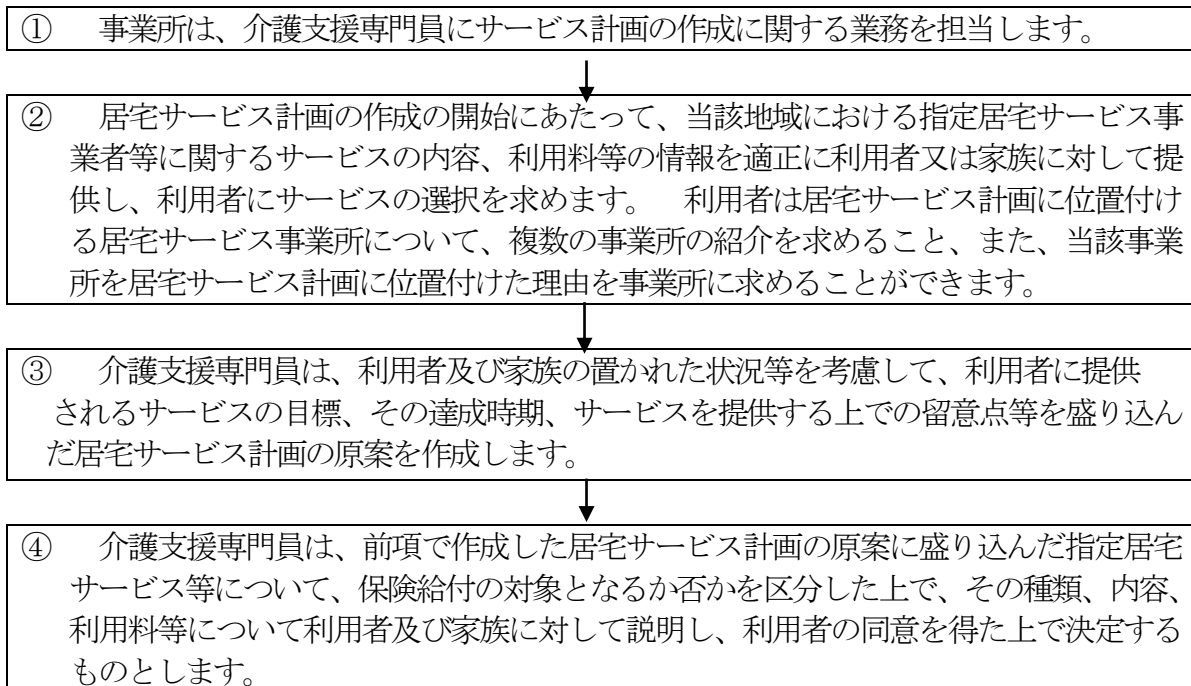
前6月間は、毎年度2回、次の期間における当該事業所において作成された居宅サービス計画を対象とします。

①前期（3月1日から8月末日）

②後期（9月1日から2月末日）

なお、説明は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し行うものとするが、その際に用いる当該割合等については、直近の①もしくは②の期間のものとなります。（「別紙」※努力義務）

＜居宅サービス計画作成の流れ＞



(2) 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・利用者及び家族等、指定居宅サービス事業者との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ・居宅サービス計画の目標に沿って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連絡調整を行います。
- ・障害福祉サービスを利用してきた利用者が、本契約により介護保険サービスを利用する場合等において、障害福祉制度の相談支援専門員など、特定相談支援事業者との連携にも努めます。
- ・利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て、事業所が主治の医師等の意見を求めることとされており、この意見を求めた主治の医師等に対しても居宅サービス計画を交付します。
- ・訪問介護事業所等、居宅サービス事業所から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に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、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。
- ・利用者及び家族の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。
- ・オンラインツール等を活用した会議の開催について、利用者又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行うことができるものとする。その際、個人情報の適切な取扱いに留意する。

(3) 居宅サービス計画の変更

利用者及び家族が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業所が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業所と利用者家族双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

(4) 介護保険施設への紹介

利用者が居宅において日常生活を営むことが困難になったと認められる場合、又は利用者及び家族が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

<サービス利用料金>

居宅介護支援に関するサービス料金について、事業所が法律の規程に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、利用者の自己負担はありません。但し、利用者の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払下さい。

要介護1、2	要介護3～5
10,860 円	14,110 円

***特定事業所加算（Ⅲ）3,230円/件（主任ケアマネ1名以上及び、専従ケアマネ2名以上）**

***特定事業所加算（Ⅱ）4,210円/件（主任ケアマネ1名以上及び、専従ケアマネ3名以上）**

※1、①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。②24時間体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に応じる体制を確保している。③居宅介護支援費に係る運営基準減算又は特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。④指定居宅介護支援を行う利用者数が介護支援専門員1人あたり40名未満であること。⑤主任介護支援専門員等を配置していること並びに常勤かつ専従の介護支援専門員を2名以上配置していること。⑥当該居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること。⑦地域包括支援センター等が実施する事例検討会等に参加している事。

⑧介護支援専門員実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」等に協力又は協力体制を確保していること。⑧必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（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する。

***特定事業所加算（Ⅰ）5,190円/件（主任ケアマネ2名以上及び、専従ケアマネ3名以上）**

※1の要件に加えて、⑨算定日が属する月の利用者の総数のうち、要介護状態区分が要介護3、要介護4又は要介護5である者の占める割合が40%以上であること

***新規の利用者については、初回時の場合は3,000円/月を加算いたします。**

（要介護状態区分が2区分以上変更された場合にも適応されます。）

*入院時に当該病院又は診療所の職員に対して、訪問面談やそれ以外の方法で利用者に関する必要な情報を提供した場合、以下の加算を行います。

- ①入院時情報連携加算(Ⅰ) ※入院当日に情報提供した場合 2,500 円/月
- ⑤ 入院時情報連携加算(Ⅱ) ※入院後3日以内に情報提供した場合 2,000 円/月

*退院・退所時に当たり、病院等の職員と面談し利用者に関する必要な情報提供を受けて、居宅

サービス計画書を作成し、サービス利用の調整を行った場合は以下の加算を行います。

- ① 退院・退所加算（Ⅰ） イ）カンファ参加無：4,500 円／1 回 有：ロ）6,000 円／1 回
 ② 退院・退所加算（Ⅱ） イ）カンファ参加無：6,000 円／2 回 有：ロ）7,500 円／2 回
 ③ 退院・退所加算（Ⅲ） カンファ参加有 9,000 円／3 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、必要に応じて居宅及び、地域密着型サービスの利用調整を行った場合は、以下の加算を行います。

- ①緊急時等居宅カンファレンス加算 ※月 2 回を限度 2,000 円／回

*利用者が医師又は歯科医師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、居宅サービス計画に記録した場合に算定する。

- ①通院時情報連携加算 500 円／月

*在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者に提供した場合

- ①ターミナルケアマネジメント加算 4,000 円／月

*看取り期におけるサービス利用に至らなかった場合の評価

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り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う。

*業務継続計画未実施減算

加算/減算名	単位数	算定要件等
業務継続計画未実施減算	所定単位数の 1.0%を減算	以下の基準に適合していない場合。 ・感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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)を策定すること ・当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずること ※令和 7 年 3 月 31 日までの間、感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備及び非常災害に関する具体的計画の策定を行っている場合には、減算を適用しない。訪問系サービス、福祉用具貸与、居宅介護支援については、令和 7 年 3 月 31 日までの間、減算を適用しない。

*高齢者虐待防止措置未実施減算

加算/減算名	単位数	算定要件等
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の1.0%を減算	虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合 ・虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可能)を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。 ・虐待の防止のための指針を整備すること。 ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。 ・上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

<利用料金のお支払方法>

※介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、**利用者の自己負担はありません。**

※利用者の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することが出来ない場合は（法定代理受領でない場合）、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただき、事業所からサービス提供証明書を受け取ります。このサービス提供証明書を、後日保険者の窓口申請しますと払い戻しを受けられます。（償還払い）

※必要に応じて、要介護認定申請代行費、記録の謄写費用等の実際に係る分の経費をいただく場合があります。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う介護支援専門員（主治医及び医療機関等との連携）

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。なお、居宅介護支援の提供開始に当たり、利用者が医療機関へ入院、受診した場合には、連携を図る観点から、担当の介護支援専門員氏名及び事業所名（名刺）等を入院先医療機関にお伝えするようお願いいたします。

(2) 介護支援専門員の交替（契約書第8条参照）

①事業者からの担当事業所及び、介護支援専門員の交代

事業所の都合により、担当事業所及び、介護支援専門員交代をすることがあります。

その場合は、利用者及び家族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利用者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替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。利用者及び家族から特定の介護支援専門員の指名については、可能な限り希望に沿えるよう配慮致します。

7. 事故発生時の対応について

- ①代表者は、居宅介護支援の提供により事故が発生した場合、速やかに利用者の家族、関係市町村に連絡を取るとともに、事故に遭われた方の救済、事故の拡大防止などの必要な措置を講ずるものいたします。
- ②事業者は、利用者に対する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うものとし、その事故状況、採った処置などを記録に残し保管するものとしします。

8. 高齢者虐待防止について

- (1) 事業者は、ご利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、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。
 - ② 虐待防止のための指針の整備をしています。
 - ③ 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。
 - ④ 虐待防止に関する担当者を選定しています。 虐待防止に関する担当者（管理者）
- (2) サービス提供中に当該事業所従事者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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報します。
- (3) 事業所は、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、身体的拘束等を行ってはならず、緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う場合にあっては、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する。また、緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、組織としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録するものとする。

9. 身体拘束廃止に関する事項

- 事業所は、サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待や不適切な身体拘束を発見した場合には、速やかに関係機関へ連絡等を行うものとする。
- (1)研修などを通じて、すべての職員の人権意識の向上や知識技術の向上に努めるものとする。
 - (2)厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し適正な取扱いを行うものとする。

10. 認知症ケアについて

認知症の理解を更に深める為、事業所内外部研修に参加し、現場での実践方法を身につけることで、認知症ケア及び、サービスの充実に繋げるよう努めるものとする。

1 1. 居宅サービス提供事業者等からの利益収受の禁止

- (1) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成または変更に関し、利用者に対して、特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用する旨の指示は行なわない。
- (2) 居宅サービス計画の作成または変更に関し、利用者に特定の居宅サービス事業者の利用をさせることの代償として、その事業者から金品その他の財産上の利益を収受する事はしない。

1 2. 研修について

事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い常にその改善を図ることとする。

- (1) 事業所は、従業員の資質向上を図る為、定期的に研修の機会を設けるものとする。

1 3. 苦情受付について（契約書第19条参照）

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- ① 苦情受付窓口 電話 098-886-0100

担当者：担当介護支援専門員

責任者：赤嶺 充

- ② 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:30

また、苦情受付ボックスをケアプランセンターももほ1階事務所玄関口に設置しています。

(2) 行政機関その他苦情受付

那覇市役所 ちゃーがんじゅう課	所在地：那覇市泉崎1丁目1番1 電話番号：862-9010 FAX：850-1701 受付時間：午前9時～午後5時（土・日・祝祭日は除く）
沖縄県国民健康保険団体連合会	所在地：那覇市西3丁目14番18号 TEL：098-860-9026（電話・FAX兼用） 受付時間：午前9時～午後5時（土・日・祝祭日は除く）
沖縄県介護保険広域連合	所在地：読谷村字比謝町55番地 電話番号：911-7500 FAX：911-7506 受付時間：午前9時～午後5時（土・日・祝祭日は除く）

1 4. 個人情報の取り扱いについて（秘密保持）

- (1) 個人情報の収集は、その利用目的の範囲を説明し、同意を得たうえで収集します。
- (2) 個人情報の使用は、同意を得た利用目的の達成に必要な範囲内において適正に使用します。
- (3) 同意または依頼のない限り、個人情報を第三者に提供することはいたしません。同意・依頼の下で、個人情報の提供預託を行う場合においても、提供・預託先が適正に管理するよう監督いたします。
- (4) 関係機関等（行政、医療、警察、消防）との連携により、心身の健康の保持及び生活の安定

のために、正当な理由があつて必要な場合にも個人情報を取り扱い、提供する事があります。

1 5. 損害賠償について（契約書第 13 条参照）

事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

1 6. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）（契約書第 14 条参照）

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の 2 日前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。（契約書第 2 条参照）

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 利用者が死亡した場合② 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判断された場合③ 利用者が介護保険施設に入所した場合④ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合⑤ 事業所が介護保険の指定を取り消された場合、又は指定を辞退した場合⑥ 利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）⑦ 事業所から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。） |
|--|

（1）利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 15 条、第 16 条参照）

契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 1 ヶ月前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 事業所が作成した居宅サービス計画に同意できない場合② 事業所もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合③ 事業所もしくは介護支援専門員守秘義務に違反した場合④ 事業所もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合 |
|---|

（2）事業所からの契約解除の申し出（契約書第 17 条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 利用者又はその家族が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合② 利用者又はその家族が、故意又は重大な過失により事業所又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、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た場合③ 利用者又はその家族からの、社会通念上許容される限度を超えるハラスメント等の行為によって、相互の信頼関係が損壊し、改善の見込みがなく、本契約の目的を達成することが不可能と認められる場合 |
|---|

17. 事業者の記録作成・交付義務（契約書第11条参照）

(1) 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

事業者は、利用者に対する事業の提供に関する次の各号に定める記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。また、利用者またはその代理人からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対してこれを開示し、利用者又はその代理人が希望する場合には、実費でその複写物を交付するものとする。

(1) 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録

(2) 居宅サービス計画

(3) アセスメントの結果の記録

(4) サービス担当者会議等の記録

(5) モニタリングの結果の記録

(6) 利用者に関する市町村への通知に係る記録

(7) 苦情の内容等に関する記録

(8) 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

(9) 身体的拘束等の態様及び時間、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の記録

(2) 事業者は、利用者又は契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他申し出があった場合には、利用者又は契約者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

18. ハラスメント対策（契約書第21条参照）

事業所は、男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に取り組むものとする。

(1) 事業主は、方針等の明確化及びその周知・啓発職場におけるハラスメントの内容職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発する。また、利用者及びその家族からの、社会通念上許容される限度を超えるハラスメント等の行為が起こった際、その行為によって、相互の信頼関係が損壊し、改善の見込みがないと、事業所で判断した場合には契約継続不可能とし契約解除を行う場合があります。

(2) 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知する。

19. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置（契約書第22条参照）

感染症の発生及びまん延防止等に関する取組の徹底を求める観点から以下について必要な取り組みを行っています。

- ① 感染症の発生及びまん延防止に関する対策を検討する委員会を開催（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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、介護支援専門員に周知徹底を図る。
- ① 感染症の予防及びまん延防止の為、指針の整備をしています。
- ② 従業者に対して、感染症の予防及びまん延防止の為、定期的な研修を実施しています。
- ③ 事業者（所）は、感染症の発生及びまん延防止の為、発生した場合を想定して訓練（シュミレーション）を実施します。
- ④ 事業者は、介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるものとする。

20. 電磁記録について

事業所は、書面の作成、保存等を次に掲げることを用いて行うことができる。

- (1) システム活用による電磁記録作成は、事業者等の使用に係る専用システムへ記録・保存する。方法またはクラウドサービス及び、必要な場合はPDF化し、事業所フォルダへデータ保存。
- (2) 記録による保存は、a・bのいずれかの方法によること。
 - a 作成された電磁記録（データ）を事業者等の使用に係る専用システムに備えられたファイルまたはクラウドサービスをもって保存する方法
 - b 書面に記載されている事項をスキャナ等により読み取ってできた記録（データ）を事業者等の使用に係る専用システムに備えられたファイルまたは、クラウドサービスにて保存する方法
- (3) その他、指定居宅サービス基準第217条第1項において記録（データ）により行うことができるとされているものは、1，2に準じた方法による
- (4) 電磁記録（データ）保存により行う場合は、個人情報保護委員会・厚生労働省「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ダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守すること。

21. 業務継続計画（BCP）の策定等

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的開催するなどの措置を講じる。

また、事業所は、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うものとする。

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要事項を説明し、同意を得て交付しました。

ケアプランセンターももほ
説明者名 : 介護支援専門員

氏 名 : _____

本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、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 : _____)