

居 宅 介 護 支 援 重 要 事 項 説 明 書

(令和 8 年 6 月 1 日改定)

社会福祉法人 慶徳会
慶徳会ケアプランセンター

居宅介護支援事業 重要事項説明書

2026. 6. 1 改訂

あなた（又はあなたの家族）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、「茨木市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等を定める条例」（令和３年度茨木市条例第７号）」の規定に基づき、居宅介護支援契約締結に際して、事業者が予め説明しなければならない内容を記したものです。

1. 居宅介護支援を提供する事業者

事業者名称	社会福祉法人 慶徳会
代表者氏名	理事長 山田 健一郎
事業者所在地 (連絡先)	大阪府茨木市見付山一丁目３番２９号 電話 072 (665) 5165 FAX 072 (665) 5166
法人設立年月日	昭和２７年５月２２日

2. ご利用者への居宅介護支援提供を担当する事業所

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	慶徳会ケアプランセンター
介護保険 指定事業者番号	大阪府指定 ２７７４２０００９７
事業所所在地	大阪府茨木市見付山一丁目１１番１８号
相談担当者 (連絡先)	管理者 前川剛也 電話 072 (646) 9860 FAX 072 (657) 9811
事業所の通常の 事業実施地域	茨木市

(2) 事業の目的及び運営方針

事業の目的	本会が設置する事業所において実施する指定居宅介護支援事業に関する運営規程を定め、事業所の介護支援専門員が要介護者からの相談に応じ、その心身の状況や環境に応じて、本人や家族意向等を基に、居宅サービスを適切に利用できるよう居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、サービスの提供が計画通りに確保されるよう指定居宅サービス事業者及び介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。
運営方針	利用者が要介護状態の場合においても、利用者が可能な限り居宅において、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するとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することがないように、公正中立に行い、又利用者の所在する市町村及び関係機関との連携に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～土曜日 但し、12月29日から1月3日は除く
営 業 時 間	午前9時～午後6時

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	前川 剛也（主任介護支援専門員）	常勤
---------	------------------	----

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者の管理及び利用申し込みにかかる調整、業務状況の把握その他の管理を一元に行います。 2 従業者に、法令等の規定を順守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名 介護支援専門員と兼務
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	5名以上

(5) 居宅介護支援の内容、利用料・その他の費用について

居宅介護支援の内容	提 供 方 法	介 護 保 険 適 用 有 無	1ヵ月あたりの料金	1ヵ月あたりの利用料（介護保険適用の場合は利用者負担）
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 給付管理 ⑥ 要介護（要支援）認定申請に対する協力、援助 ⑦ 相談業務 ⑧ 地域ケア会議への協力	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照ください。	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。	下表のとおり	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。）

区分・要介護度			基本単位	利用料
居宅介護支援費（Ⅰ）	（ⅰ）介護支援専門員1人当りの利用者数が45未満又は45以上である場合において、45未満の部分	要介護1・2	1086	11,620円
		要介護3・4・5	1411	15,097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。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に 20 人以上居住する建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の 95/100 となります。
- ※ 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 2,140 円を減額することとなります。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者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ていない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年 1 回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の 99/100 となります。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の 99/100 となります。

（6）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。

加算	基本単位	金額	算定回数等
初回加算	300	3,210 円	1 月につき
特定事業所加算（Ⅱ）	421	4,504 円	1 月につき
特定事業所加算（Ⅲ）	323	3,456 円	
特定事業所医療介護連携加算	125	1,337 円	1 月につき
入院時情報連携加算（Ⅰ）	250	2,675 円	利用者が病院又は診療所に入院した日に、必要な情報提供を行った場合（1 月につき）
入院時情報連携加算（Ⅱ）	200	2,140 円	利用者が病院又は診療所に入院してから 3 日以内に、必要な情報提供を行った場合（1 月につき）
退院・退所加算（Ⅰ）イ	450	4,815 円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 1 回受けた場合（入院又は入所期間中 1 回を限度）
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	600	6,420 円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンスにより 1 回受けた場合（入院又は入所期間中 1 回を限度）
退院・退所加算（Ⅱ）イ	600	6,420 円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 2 回以上受け場合（入院又は入所期間中 1 回を限度）
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	750	8,025 円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 2 回受けた（内 1 回はカンファレンスによる）場合（入院又は入所期間中 1 回を限度）
退院・退所加算（Ⅲ）	900	9,630 円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 3 回以上受けた（内 1 回はカンファレンスによる）場合（入院又は入所期間中 1 回を限度）

通院時情報連携加算	50	535 円	利用者 1 人につき 1 月に 1 回が限度
緊急時等居宅カンファレンス加算	200	2, 140 円	1 月につき（2 回を限度）
ターミナルケアマネジメント加算	400	4, 280 円	1 月につき
介護職員等処遇改善加算	21/1000 (2.1%)	要介護 1.2 約 331 円 要介護 3～5 約 406 円	加算を含めた介護保険合計単位数に算定割合（2.1%）と地域加算（10.7 円）を乗じて算出

- ※ 初回加算は、新規に居宅サービス計画を作成した場合や要支援者が要介護認定を受けた場合、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した場合に算定します。
- ※ 特定事業所加算は、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観点から、中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほか、専門性の高い人材を確保し、地域全体のケアマネジメントの質の向上を目指した対応を行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 特定事業所医療介護連携加算は、前々年度の 3 月から前年度の 2 月までの間において退院・退所加算の算定に係る病院等との連携の回数が 35 回以上であり、同期間の間においてターミナルケアマネジメント加算を 5 回以上算定している場合で、特定事業所加算（Ⅰ）、（Ⅱ）又は（Ⅲ）を算定している場合に算定します。
- ※ 入院時情報提供連携加算は、利用者が病院又は診療所に入院するに当たって、利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報を提供した場合に算定します。
- ※ 退院・退所加算は、病院・介護保険施設等に入院、入所していた利用者が退院又は退所し、居宅において居宅サービスを利用する場合に、当事業所の介護支援専門員が当該病院等職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画の作成及びサービスの調整を行った場合に算定します。情報提供の回数・方法により算定区分が異なります。
- ※ 通院時情報連携加算は、利用者が病院又は診療所で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、医師等に対して必要な情報提供を行うとともに、医師又は歯科医師等から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、算定します。
- ※ 緊急時等居宅カンファレンス加算は、病院又は診療所の求めにより医師又は看護師等と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要なサービスの調整を行った場合に算定します。
- ※ ターミナルケアマネジメント加算は、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、その家族の同意を得て、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況、環境の変化等を把握し、主治医や居宅サービス事業者の情報提供などの適切な支援を行った場合に算定します。
- ※ 地域区分別の単価（5 級地 10.70 円）を含んでいます。

3. 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、月 1 回訪問（モニタリングは 1 回／1 ヶ月）

- ※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。

4. 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、その他の費用の請求	ア 利用料、その他の費用は利用者負担のある支援業務提供ごとに計算し、利用のあった月の合計金額により請求いたします。 イ 請求書は、利用明細を添えて利用のあった月の翌月 10 日以降に利用者宛にお届けします。但し請求額のない月はお届けしません。
② 利用料、その他の費用の支払い	ア 利用者負担のある支援業務提供の都度お渡しする利用者控えと内容を照合の上、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ください。 ① 現金支払い ② 事業者指定口座への振込み（別紙） ③ 事業者指定口座からの自動振替 イ お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡しますので、必ず保管をお願いします。

※利用料、その他の費用の支払いについて、支払い期日から 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの催促から 14 日以内にお支払がない場合には、契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことになります。

5. 介護支援の提供にあたって

- (1) 利用者は、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できます。
- (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所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) 病院等に入院する場合には、医療機関における退院支援や、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援するため、医療機関と早期に連携する必要がありますので、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を病院等に伝えてください。

6. 虐待の防止について

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のために、次に掲げるとおり必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

- (1) 虐待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、従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施しています。
- (4) 前 3 号の措置を適切に実施するための担当者を置いています。

虐待防止に関する責任者	施設長・山田健一郎
-------------	-----------

- (5) 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。

- (6) 成年後見制度の利用を支援します。
- (7) 苦情解決体制を整備しています。

7. 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、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

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、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

8. ハラスメントの防止について

(1) 事業者は適切な居宅介護支援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を防止するための方針の明確化等の必要な措置をします。

(別紙) 社会福祉法人 慶徳会 カスタマーハラスメントに対する行動指針 参照

(2) 従業者に対する暴言・暴力・ハラスメント防止への啓発・普及するための研修を実施しています。

(3) 利用者、家族、代理人または身元引受人等からの事業所やサービス従業者、その他関係者に対して故意に暴力や暴言等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為、ハラスメント行為を行った場合は、サービスのご利用を一時中止及び契約を解約させていただく場合があります。

9. 秘密の保持と個人情報の保護について

① 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ダンス」を遵守し、適切な取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に関する秘密を正当な理由がなく、第三者に漏らしません。 ③ この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。 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。
--------------------------	---

② 個人情報の保護について	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において、利用者の個人情報を用いませぬ。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で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 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せぬ。 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せぬ。（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。）
---------------	--

10. 事故発生時（緊急時）の対応について

事業者は、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速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとしませぬ。

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、その責任の範囲において、損害賠償を速やかに行うものとしませぬ。

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	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	1事故につき300,000千円

緊急時の対応方法

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、速やかに主治の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。

緊急連絡先

主治医	医療機関名	住所 (Tel)
家族	(続柄)	住所 (Tel)

11. 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 2. 指定居宅介護支援内容の見積もりについて

(1) 担当介護支援専門員

氏 名 _____ (連絡先： 072-646-9860)

(2) 提供予定の指定居宅介護支援の内容と料金

介護保険 適用の有無	利用料（月額）	利用者負担（月額）	交通費の有無
○	円	0円	徴収いたしません。

(3) 1か月当りの利用者負担額（利用料とその他の費用の合計）の目安

利用者負担額の目安額	
------------	--

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1か月以内とします。

1 3. 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を実施します。

1 4. 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 5. 介護支援業務に関する相談、苦情について

(1) 苦情解決に係る関係者

- ・ 苦情解決責任者 山田 健一郎 （施設長）
- ・ 苦情受付担当者 前川 剛也 （管理者）
- ・ 第三者委員 梶 武 （民生委員 児童委員）
- ・ 第三者委員 豊田 守 （茨木市地区福祉委員会 委員長）

(2) 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 前川 剛也）[職 名]介護支援専門員
- ◆ 受付時間 月曜日 ～ 土曜日 9：00～18：00

(3) 【苦情処理の体制及び手順】

- ① 窓口で受けた苦情については、受付した担当者が苦情処理ノートに「概要・処理結果」を記載し、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ、状況聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- ② 特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- ③ 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ④ 上記によっても苦情処理を行えない場合については、本会内の苦情解決委員会の会議を行い決定する。
- ⑤ 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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。
- ⑥ 苦情内容によっては、行政窓口を紹介する。

(4) 【苦情相談窓口】

【事業者の窓口】 慶徳会 ケアプランセンター	所在地：茨木市見付山1-11-18 電話番号：072(646)9860 ファックス番号：072(657)9811 受付時間：午前9時～午後5時
【市町村の窓口】 茨木市福祉部介護保険課	所在地：茨木市駅前3-8-13 電話番号：072(620)1639 直通 ファックス番号：072(622)5950 専用 受付時間：8:45～17:15
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室介護保険課	所在地：大阪府中央区常盤町1-3-8 電話番号：06(6949)5418 直通 受付時間：午前9時～午後5時

16. 居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者等選択の自由について（基準第4条関係）

- (1) ご利用者（利用申込者）は、居宅介護支援事業者との契約に当たり、慶徳会ケアプランセンターに限らず、他の複数の居宅介護支援事業所のなかから自由に選択することができます。
- (2) ご利用者（利用申込者）は、居宅サービス計画の作成にあたって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できます。
- (3) ご利用者（利用申込者）は、居宅サービス計画原案に位置づけさ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可能です。

17. 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	令和 年 月 日
-----------------	-------------------------

上記内容について、「茨木市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等を定める条例（令和３年茨木市条例第７号）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	茨木市見付山1丁目3番29号
	法人名	社会福祉法人 慶徳会
	代表者名	理事長 山田 健一郎
	事業所名	慶徳会 ケアプランセンター
	説明者氏名 (介護支援専門員)	

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	

代理人	住 所	
	氏 名	(利用者との関係)

（別紙）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、居宅サービスの原案作成に際しては、次の点に配慮します。
 - i 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族との面接により利用者の置かれている環境等の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - ii 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。
 - iii 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又は指示を行いません。
- 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系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医等の意見を求めます。
- 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又はその家族に対して説明します。
 - i 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。
 - ii 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、利用者又はその家族、更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共に、目標に沿ったサービスが提供されるように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、その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、利用者が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認める場合、又は利用者が介護保険施設への入所等を希望する場合には、利用者に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、又は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

- ①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。
- ②介護支援専門員 1 人あたりの居宅サービス計画の給付管理件数は 4 4 件とします。

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の更新申請及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に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、要介護認定の申請を利用者に代わり行います。

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、利用者に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を誠意をもって応じます。

(別紙)

社会福祉法人 慶徳会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

【基本方針】

社会福祉法人 慶徳会（以下「本会」という。）の理念や事業方針を実現するためには、本会とご利用者、ご家族及び取引業者等（以下「関係者の皆様」という。）との信頼関係と協力が必須であると考えております。

本会の職員が関係者の皆様との信頼関係と協力関係の中で、日々、気持ちよく働くことができれば、結果として、関係者の皆様の満足度向上につながり、仮にトラブルが生じた場合であっても、円滑に課題解決に結びついていくものと考えております。

一方で、関係者の皆様からの常識を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷付けるものであった場合、その行為は、職場環境の悪化を招く由々しき問題です。

本会は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が関係者の皆様からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司に報告、相談することとし、相談があった場合は、組織的な対応を行います。

【カスタマーハラスメント】

関係者の皆様からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下、「カスタマーハラスメント」という。）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のあるパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書において言及されているハラスメント行為となります。

また、労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものである。」と規定されているとおり職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全義務があります。

以上により、本会にはカスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ち良く働ける環境を提供する義務があると考えております。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為（認知症等疾病が原因によるものを除く）】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下のとおり類型化しております。

以下の類型は例示であり、以下に限られるということではありません。

（１）時間拘束型

長時間にわたり、職員を拘束、居座り、電話を続ける。

（２）リポート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせる、または、面会を強要する。

（３）暴言型

怒鳴り声をあげる。侮辱的発言や人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

- (4) 暴力型
殴る、蹴る、たたく、物を投げ付ける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。
- (5) 威嚇・脅迫型
脅迫的発言をする、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為を行う。
- (6) 権威型
正当な理由なく、権威を振りかざしたり、「利用料を払っているから事業所の義務であるなどと主張して、要求を通そうとする、お断りしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座等を強要する。
- (7) 利用料等の不払型
利用料等の支払いやご家族が必要な介護・看護サービスを受けることを拒否する。
- (8) 事業所外拘束型
クレームの詳細が分からない状態で、職場外である関連機関、事業所、自宅等特定場所等と呼びつける。
- (9) SNS/インターネット上での誹謗中傷型
インターネット上に名誉を棄損する、または、プライバシーを侵害する情報を掲載する。
- (10) セクシャルハラスメント型
職員の身体に触る、待ち伏せする、付きまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言をする。

【相談を受けた場合の対応】

職員から相談を受けた場合、事業所の長は、まずは、事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為にあたるかどうか判断する必要があります。

その上で、理事長、業務執行理事及び事務局長等と協議し、法人・事業所としての対応を決定します。

<事実関係の整理・判断フロー>

- (1) 時系列で起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。
- (2) 関係者の皆様の要求内容、言動を把握する。
- (3) 関係者の皆様の要求内容に妥当性があるか検討する。
- (4) 関係者の皆様の要求手段・態様が社会通念上相当か検討する。

<対応状況確認事項>

- (1) 対応日時、場所
- (2) 対応職員部署・氏名
- (3) 要求者の情報や要望の内容
- (4) 管理者・上司の指示事項
- (5) 対応結果等

【カスタマーハラスメントへの組織的対応】

＜法人内での対応＞

- （１） カスタマーハラスメントの発生に備え、次のとおり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取得するための機会（研修等）を実施します。
 - ① カスタマーハラスメントの定義や該当行為例
 - ② カスタマーハラスメントの判断例（判断基準やその事例）
 - ③ パターン別の対応方法
- （２） カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。
- （３） カスタマーハラスメント問題が一旦解決した後も、事例研修を行い、再発防止の策を講じるとともに職員理解に努めます。

＜法人外への対応＞

- （１） カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的で理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- （２） カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させて頂く場合があります、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。
- （３） カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- （４） カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約の解除や取引を中止することがあります。
- （５） カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

令和 7 年 4 月 1 日