

居宅介護支援事業所 重要事項説明書

ケアプラン りんく

当事業所は、利用者に対して指定居宅介護支援を提供するにあたり、契約締結前に確認していただく重要事項について、次のとおり説明します。

内容を確認のうえ、不明な点がある場合は、担当介護支援専門員又は管理者へお申し出ください。

1 法人及び事業所の概要

1-1 法人の概要

法人名	株式会社さくら
法人所在地	神奈川県横浜市南区宿町1丁目18番地 野田ビル2F
電話番号	045-716-0841
代表者氏名	代表取締役 道盛 恭代
設立年月	平成19年12月25日
介護サービス第三者評価の実施状況	未実施

1-2 当法人が行う他の事業

- 指定訪問介護事業所 神奈川県 1470501634号
- 横浜市介護予防・日常生活支援総合事業所 事業所番号 1470501634号
- 指定障害者サービス事業 居宅介護 神奈川県 1410500597号
- 指定障害者サービス事業 重度訪問介護 神奈川県 1410500597号
- 横浜市地域生活支援サービス事業所 横浜市 1460500471号
- 指定訪問介護事業所 神奈川県 1470402486号
- 横浜市介護予防・日常生活支援総合事業所 事業所番号 1470402486号
- 指定訪問介護事業所 神奈川県 1472701000号

1-3 事業所の概要

事業所名	ケアプラン りんく
所在地	横浜市南区宿町1丁目18番地 野田ビル2F
指定番号	居宅介護支援事業 神奈川県 第1470502178号(平成23年12月1日指定)
相談窓口	電話 045-712-1984 / FAX 045-330-5995
担当	介護支援専門員/管理者 奈良 弥栄

2 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで
営業時間	午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分まで
休業日	土曜日、日曜日、祝日、12 月 29 日から 1 月 3 日まで

3 指定居宅介護支援の提供方法及び内容

3-1 事業の目的及び運営方針

当事業所は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援します。

当事業所は、利用者の心身の状況、置かれている環境、利用者及び家族の希望を踏まえ、適切な指定居宅サービス等が、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て、居宅サービス計画を作成します。

当事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、特定の種類又は特定のサービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に居宅介護支援を行います。

また、市町村、地域包括支援センター、医療機関、介護サービス事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業者その他地域の関係機関と連携し、利用者の在宅生活を総合的に支援します。

3-2 居宅介護支援の内容

当事業所は、次の内容の居宅介護支援を行います。

- 利用者及び家族からの相談受付
- 利用者の心身の状況、生活環境、希望等の把握
- 課題分析（アセスメント）の実施
- 居宅サービス計画原案の作成
- サービス担当者会議等による専門的意見の確認
- 居宅サービス計画の説明、同意、交付
- 居宅サービス事業者等との連絡調整
- サービス実施状況の把握、評価、モニタリング
- 必要に応じた居宅サービス計画の変更
- 要介護認定の申請、更新申請、区分変更申請等に関する必要な援助
- 給付管理業務
- 医療機関、地域包括支援センター、市町村、介護保険施設等との連携及びその他必要な支援

3-3 サービス提供の標準的な流れ

居宅介護支援の標準的な流れは、別紙 1「サービス提供の標準的な流れ」のとおりです。

3-4 利用者によるサービス選択及び公正中立性の確保

利用者は、居宅サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業者等について、複数の事業者の紹介を求めることができます。

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者等の選定理由について、介護支援専門員に説明を求めることができます。

当事業所は、利用者の選択に基づき、特定の種類又は特定のサービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に居宅サービス計画を作成します。

前6か月間に当事業所で作成した居宅サービス計画におけるサービス利用割合等については、別紙5により説明します。

3-5 医療機関との連携

利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、早期に医療機関と情報共有を行う必要があります。

そのため、入院時には、利用者又は家族から、病院又は診療所に対して、担当介護支援専門員の氏名及び連絡先をお伝えください。

当事業所は、必要に応じて医療機関、主治医、訪問看護、薬局、地域包括支援センター、サービス事業者等と連携し、利用者の状態に応じた居宅サービス計画の作成又は変更を行います。

3-6 受給資格等の確認及び要介護認定申請の援助

当事業所は、居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者の介護保険被保険者証により、被保険者資格、要介護認定の有無、要介護認定の有効期間等を確認します。

利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を確認したうえで、速やかに要介護認定申請が行われるよう必要な援助を行います。

要介護認定の更新申請について、遅くとも有効期間満了日の30日前までに申請が行われるよう、必要な支援を行います。

3-7 介護支援専門員の身分証携行

介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問する際、介護支援専門員証その他身分を証する書類を携行します。利用者又は家族から求められた場合は、これを提示します。

3-8 暫定ケアプランに関する取扱い

要介護認定申請後、認定結果が出るまでの間に介護保険サービスの利用を希望する場合は、利用者の依頼に基づき、暫定的な居宅サービス計画を作成することがあります。取扱いは別紙2のとおりです。

4 利用料その他の費用の額

居宅介護支援に係る利用料及び各種加算・減算については、別紙4「利用料」のとおりです。

要介護認定を受けた方については、居宅介護支援に係る費用は介護保険から全額給付されるため、法定代理受領により当事業所が保険給付を受ける場合、利用者の自己負担はありません。

ただし、介護保険料の滞納等により法定代理受領ができない場合は、居宅介護支援費及び各種加算相当額をいったん当事業所にお支払いいただく場合があります。この場合、当事業所はサービス提供証明書を発行します。

通常の事業の実施地域を越えて訪問する場合は、交通費の実費をいただく場合があります。利用者はいつでも契約を解約することができ、解約料はかかりません。

5 従業者の勤務体制

職種	員数	職務内容
管理者	1名（常勤・主任介護支援専門員）	事業所の管理及び業務の管理を行います。
介護支援専門員	4名以上（うち1名以上は常勤）	居宅サービス計画の作成、サービス事業者等との連絡調整、給付管理等を行います。
事務員	0名	必要に応じて事務補助を行います。

※ 介護支援専門員は、介護支援専門員証の交付を受けた者を配置します。

※ 管理者及び介護支援専門員の勤務体制については、事業所内に掲示又は備え付ける書面により確認できるようにします。

6 通常の事業の実施地域

実施地域	南区・中区・磯子区・保土ヶ谷区・港南区・西区
------	------------------------

※ 上記地域以外の方についても、ご希望がある場合はご相談ください。

7 事故発生時及び緊急時の対応

当事業所は、利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合、又はサービス提供事業者等から利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態について連絡を受けた場合は、速やかに利用者の家族、市町村、関係機関等へ連絡を行い、必要な措置を講じます。

事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、原因を分析したうえで再発防止策を講じます。

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、速やかに損害賠償を行います。

居宅サービス事業者からサービス提供中の事故について連絡を受けた場合は、利用者の状況等を把握し、必要に応じて居宅サービス計画の変更、関係機関との連絡調整その他必要な援助を行います。

8 苦情処理の体制

8-1 当事業所の相談・苦情窓口

苦情受付窓口	管理者 奈良 弥栄
苦情解決責任者	藤井 傳次郎
電話	045-712-1984
FAX	045-330-5995
受付時間	月曜日から金曜日 午前10時00分から午後5時00分まで (FAXは24時間受付)

当事業所の居宅介護支援に関する相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供されている各サービスについての相談・苦情を承ります。担当介護支援専門員又は管理者までお申し出ください。

担当介護支援専門員の変更を希望される場合もお申し出ください。

8-2 苦情処理の手順

苦情を受け付けた場合は、内容を確認し、必要な事実確認を行ったうえで、改善すべき事項を検討し、必要な対応を行います。

対応結果は利用者又は家族へ報告し、苦情の内容、対応経過及び結果を記録して再発防止に活用します。その他の相談・苦情窓口については、別紙3のとおりです。

9 その他利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項

9-1 サービス提供をお断りする場合及び提供困難時の対応

当事業所は、正当な理由なく居宅介護支援の提供を拒むことはありません。ただし、次のような場合には、居宅介護支援の提供が困難となることがあります。

- 通常の事業の実施地域外であり、適切な支援体制を確保することが困難な場合
- 介護支援専門員の担当件数、勤務体制等により、適切な居宅介護支援の提供が困難な場合
- 利用者が他の居宅介護支援事業者にも併せて依頼していることが明らかな場合
- その他、当事業所において適切な居宅介護支援の提供が困難であると認められる場合

この場合は、利用者又は家族に理由を説明し、必要に応じて他の居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、市町村等を紹介するなど、利用者に支障が生じないよう必要な対応を行います。

9-2 秘密保持及び個人情報の取扱い

当事業所、介護支援専門員及び当事業所の従業者は、居宅介護支援を提供するうえ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、契約終了後及び従業者が退職した後も継続します。

サービス担当者会議、サービス事業者との連絡調整、医療機関、市町村、地域包括支援センターその他関係機関との連携に必要な範囲で、利用者及び家族の個人情報を使用することがあります。この場合、あらかじめ別紙6「個人情報使用同意事項」により、利用者及び家族の同意を文書で得ます。

個人情報の使用は、居宅介護支援の提供に必要な最小限の範囲とし、関係者以外に漏れることのないよう適切に管理します。

9-3 業務継続計画の策定等

当事業所は、感染症又は非常災害の発生時においても、利用者に対する居宅介護支援の提供を継続的に実施し、又は非常時の体制で早期に業務を再開できるよう、業務継続計画を策定します。

介護支援専門員その他の従業者に対し、業務継続計画の内容を周知し、必要な研修及び訓練を定期的実施します。また、業務継続計画は定期的に見直し、必要に応じて変更します。

9-4 衛生管理及び感染症の予防

当事業所は、介護支援専門員その他の従業者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備、備品等について衛生的な管理に努めます。

また、感染症の発生及びまん延を防止するため、対策を検討する委員会の開催、指針の整備、研修及び訓練の実施、関係機関との連携その他必要な措置を講じます。

9-5 虐待の防止

当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- 虐待防止のための対策を検討する委員会の開催
- 虐待防止のための指針の整備
- 介護支援専門員その他の従業者に対する虐待防止研修の実施
- 虐待防止に関する担当者の設置
- 虐待又は虐待が疑われる事案を発見した場合の市町村への通報
- 関係機関と連携した利用者の安全確保、事実確認及び再発防止

9-6 身体的拘束等の適正化

当事業所は、居宅サービス計画に位置付けたサービスにおいて身体的拘束等が行われる場合には、緊急やむを得ない場合であること、身体的拘束等の態様、時間、利用者の心身の状況及び理由等について、関係事業者と連携し、必要な説明及び記録の状況を確認します。

9-7 ハラスメント対策

当事業所は、適切な居宅介護支援の提供を確保するため、職場におけるハラスメント及び利用者又は家族等からの著しい迷惑行為により、介護支援専門員その他の従業者の就業環境が害されることを防止するため、方針の明確化、相談体制の整備、必要な研修・対応体制の整備等の措置を講じます。

9-8 利用者に関する市町村への通知

利用者が次のいずれかに該当する場合は、当事業所は、遅滞なく意見を付して市町村へ通知します。

1. 正当な理由なく介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
2. 偽りその他不正な行為により、保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

9-9 重要事項の掲示・閲覧・ウェブ掲載

当事業所は、運営規程の概要、介護支援専門員の勤務体制、苦情相談窓口、第三者評価の実施状況その他利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項について、事業所内の見やすい場所に掲示し、又は重要事項を記載した書面を事業所に備え付け、利用者及び家族等がいつでも閲覧できるようにします。

また、法令に基づき、重要事項についてウェブサイトへの掲載その他必要な方法により公表します。

9-10 記録の整備及び保存

当事業所は、居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、法令に定める期間保存します。

- ・従業者、設備、備品及び会計に関する記録、国民健康保険団体連合会へ提出した請求関係書類の写し等：完結の日から5年間保存します。
- ・利用者に対する居宅介護支援の提供に関する記録（居宅サービス計画、アセスメント、サービス担当者会議、モニタリング、市町村への通知、苦情、事故等）：完結の日から2年間保存します。

別紙1 サービス提供の標準的な流れ

居宅介護支援の標準的な流れは、次のとおりです。

No.	流れ	内容
1	相談受付・利用申込	利用者又は家族からの相談を受け、居宅介護支援の利用希望、心身の状況、生活状況、介護保険の認定状況等を確認します。
2	重要事項説明・契約締結	契約書、重要事項説明書、各別紙の内容を説明し、利用者、又は必要に応じて家族・代理人の同意を得たうえで契約を締結します。
3	受給資格等の確認	介護保険被保険者証、要介護認定の有無、有効期間、負担割合証等を確認します。必要に応じて、認定申請、更新申請、区分変更申請等を支援します。
4	訪問・アセスメント	介護支援専門員が利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族と面接して、心身の状況、生活環境、希望、課題等を把握します。
5	サービス情報の提供・利用者による選択	利用者の希望及び課題に応じて、利用可能な居宅サービス、地域資源、複数のサービス事業者等に関する情報を提供します。利用者は、複数の事業者の紹介を求めることができ、事業者の選定理由について説明を求められます。
6	居宅サービス計画原案の作成	アセスメント結果、利用者及び家族の希望、利用可能なサービス等を踏まえ、居宅サービス計画原案を作成します。
7	サービス担当者会議等の開催	居宅サービス計画原案について、利用者、家族、サービス担当者等から専門的意見を確認します。やむを得ない理由がある場合は、照会等により意見を確認する場合があります。
8	説明・同意・交付	居宅サービス計画原案について説明し、利用者の同意を得たうえで、居宅サービス計画を利用者及びサービス担当者に交付します。
9	サービス利用票等の作成	居宅サービス計画に沿って、サービス利用票及びサービス提供票を作成します。
10	サービス利用開始	居宅サービス計画に基づき、サービス利用を開始します。
11	実施状況の把握・モニタリング	介護支援専門員は、原則として1か月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族と面接して、サービスの実施状況、心身の状況、生活状況等を確認します。確認した内容はモニタリング結果として記録します。
12	給付管理	毎月の給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会へ提出します。
13	再評価・計画変更	利用者の状態、サービスの実施状況、利用者又は家族の希望、認定状況等に応じて再評価を行います。居宅サービス計画の変更を希望される場合又は必要がある場合は、必要な手順を経て計画を変更します。

※ 利用者の状況、認定状況、医療・介護サービスの調整状況等により、上記の流れを一部前後する場合があります。ただし、法令・基準上必要とされる手順を省略するものではありません。

別紙 2 要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項

利用者が要介護認定申請後、認定結果が出るまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な居宅サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

1 提供する居宅介護支援について

- ・利用者が要介護認定までに居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後、迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- ・居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置付けることのないよう、配慮しながら作成に努めます。
- ・作成した居宅サービス計画については、認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。

2 要介護認定後の契約の継続について

- ・要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。このとき、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。
- ・利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、この別紙に定める暫定的な取扱いは終了します。

3 要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合の利用料について

- ・要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、居宅介護支援に係る利用料はいただきません。
 - ・その場合は、必要に応じて地域包括支援センター、市町村、関係事業者等と連携し、以後の支援が円滑に行われるよう調整します。

4 注意事項

- ・要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅サービスに関する利用料金は、原則として利用者にご負担いただくことになります。
- ・要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者にご負担いただくことになります。

別紙 3 横浜市介護保険サービス事業に関する苦情・相談窓口一覧

横浜市・区	担当課	電話番号
横浜市（本庁）	福祉調整委員会	045（671）4045
	はまふくコール	045（263）8084
鶴見区	高齢・障害支援課	045（510）1770
神奈川区	高齢・障害支援課	045（411）7019
西区	高齢・障害支援課	045（320）8491
中区	高齢・障害支援課	045（224）8163
南区	高齢・障害支援課	045（341）1138
港南区	高齢・障害支援課	045（847）8495
保土ヶ谷区	高齢・障害支援課	045（334）6394
旭区	高齢・障害支援課	045（954）6061
磯子区	高齢・障害支援課	045（750）2494
金沢区	高齢・障害支援課	045（788）7868
港北区	高齢・障害支援課	045（540）2325
緑区	高齢・障害支援課	045（930）2315
青葉区	高齢・障害支援課	045（978）2479
都筑区	高齢・障害支援課	045（948）2306
戸塚区	高齢・障害支援課	045（866）8452
栄区	高齢・障害支援課	045（894）8547
泉区	高齢・障害支援課	045（800）2436
瀬谷区	高齢・障害支援課	045（367）5714

神奈川県国民健康保険団体連合会・介護保険課介護苦情相談係

〒220-0003 横浜市西区楠町 27 番 1

TEL：045-329-3447 受付時間：午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで（土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く）

別紙 4 利用料

居宅介護支援に係る費用は、介護保険制度から全額給付されるため、法定代理受領により当事業所が保険給付を受ける場合、利用者の自己負担はありません。

1 利用料の計算式

- ・利用料の総額 = 総単位数 × 地域単価
- ・横浜市の居宅介護支援の地域単価：1 単位 = 11.12 円
- ・実際の請求額は、端数処理により表示額と 1 円程度の差が生じる場合があります。

2 基本報酬（居宅介護支援費（Ⅰ））

項目	単位数	費用総額	説明
居宅介護支援費（Ⅰ）（ⅰ）要介護 1・2	1,086 単位	12,076 円	1 月につき
居宅介護支援費（Ⅰ）（ⅰ）要介護 3・4・5	1,411 単位	15,690 円	1 月につき
居宅介護支援費（Ⅰ）（ⅱ）要介護 1・2	544 単位	6,049 円	1 月につき
居宅介護支援費（Ⅰ）（ⅱ）要介護 3・4・5	704 単位	7,828 円	1 月につき
居宅介護支援費（Ⅰ）（ⅲ）要介護 1・2	326 単位	3,625 円	1 月につき
居宅介護支援費（Ⅰ）（ⅲ）要介護 3・4・5	422 単位	4,692 円	1 月につき

※ 取扱件数等に応じて該当する区分を算定します。

3 主な加算・減算

項目	単位数・算定方法	費用総額	説明
初回加算	300 単位	3,336 円	1 月につき
入院時情報連携加算Ⅰ	250 単位	2,780 円	1 月につき
入院時情報連携加算Ⅱ	200 単位	2,224 円	1 月につき
退院・退所加算（Ⅰ）イ	450 単位	5,004 円	1 回につき
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	600 単位	6,672 円	1 回につき
退院・退所加算（Ⅱ）イ	600 単位	6,672 円	1 回につき
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	750 単位	8,340 円	1 回につき
退院・退所加算（Ⅲ）	900 単位	10,008 円	1 回につき
通院時情報連携加算	50 単位	556 円	1 月につき
緊急時等居宅カンファレンス加算	200 単位	2,224 円	月 2 回限度
事業所と同一敷地内建物等に居住する利用者の場合	所定単位数 × 95/100	-	該当時
同一の建物に 20 人以上利用者が居住する場合	所定単位数 × 95/100	-	該当時
介護職員等処遇改善加算	総単位数 × 2.1%	-	令和 8 年 6 月以降 届出・要件該当時

※ 各種加算・減算は、算定要件に該当する場合に算定又は減算します。

※ 介護職員等処遇改善加算は、処遇改善加算を除く 1 月の総単位数に 2.1% を乗じて算定します。

※ 法定代理受領の場合、利用者の自己負担はありません。

4 交通費

通常の実施地域内	無料
通常の実施地域外	通常の事業実施地域（南区・中区・磯子区・保土ヶ谷区・港南区・西区）を超えて行う訪問等に要した交通費は、通常の実施地域を超えた所から公共交通機関を利用した実費を徴収します。

5 法定代理受領ができない場合

介護保険料の滞納等により法定代理受領ができない場合は、上記の居宅介護支援費、各種加算、介護職員等処遇改善加算相当額をいったんお支払いいただく場合があります。この場合、当事業所はサービス提供証明書を発行します。

別紙5 前6か月間に作成した居宅サービス計画におけるサービス利用割合等

本資料は、対象期間ごとに内容が更新されるため、別途作成した資料を差し込み又は添付して交付します。

別紙 6 個人情報使用同意事項

当事業所は、居宅介護支援の提供に必要な範囲で、利用者及び家族の個人情報を次のとおり使用します。

1 使用する目的

- 居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員とサービス事業者等との連絡調整等において必要な場合
- 居宅サービス計画の作成、アセスメント、モニタリング、利用者の生活状況及び心身状況の把握のために必要な場合
- 市町村、地域包括支援センター、医療機関、サービス事業者その他関係機関との連携に必要な場合
- 市町村から要介護認定等に関する情報資料を取得する場合
- 医療機関から医療情報を取得する場合
- 給付管理、請求、記録保存、苦情・事故対応、契約終了後の事後管理その他法令又は契約に基づく権利義務の履行に必要な場合
- その他、居宅介護支援の提供を適切かつ円滑に行うために必要な場合

2 使用する事業者等の範囲

利用者が関わる市町村、保険・医療・福祉サービス事業者、地域包括支援センターその他居宅介護支援の提供に必要な関係機関。

3 使用する期間

当事業所で居宅介護支援のサービスを受けている期間及びサービス提供終了後に必要な連絡調整、記録保存等に必要な期間。

4 条件

- 個人情報の取得又は提供は、居宅介護支援の提供に必要な最小限の範囲とします。
- 提供にあたっては、関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。
- 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録します。

別紙 7 ハラスメントに関する注意事項

当法人では、利用者の尊厳を守り、適切な居宅介護支援を提供するとともに、介護支援専門員が安心して業務を行える環境づくりに取り組んでいます。



居宅介護支援は、利用者の居宅への訪問、面談、電話連絡、関係機関との連絡調整等を通じて行われるため、利用者、家族等及び介護支援専門員の双方が、互いの尊厳と安全に配慮することが重要です。

次のような行為は、ハラスメント又は著しい迷惑行為に該当する場合があります。

- ・暴力、暴言、威圧的な言動、脅迫
- ・身体に触れる、性的な発言をする、交際を求めるなどの性的言動
- ・長時間の拘束、執拗な要求、業務範囲を超える要求
- ・介護支援専門員の人格を否定する発言、差別的発言
- ・緊急性のない時間外連絡の反復、過度な即時対応の要求
- ・居宅介護支援の業務範囲を超える金銭管理、保証、買い物、送迎、家族間調整等の要求
- ・無断での撮影、録音、SNS 等への投稿
- ・その他、介護支援専門員の安全又は就業環境を害する行為

ハラスメント又は著しい迷惑行為が疑われる場合、当法人は事実確認を行い、必要に応じて利用者、家族、地域包括支援センター、市町村、主治医、介護サービス事業者その他関係機関と協議します。

状況に応じて、面談方法の見直し、複数名での対応、担当者変更、訪問時の安全確保、電話・事業所面談等への変更、居宅介護支援業務の一時調整等を行うことがあります。

改善の申し入れ及び関係機関との協議を行っても改善が見込めず、適切な居宅介護支援の継続が困難と判断される場合は、居宅介護支援契約書第 5 条(事業者の解約権)に基づき対応することがあります。



犯罪性が疑われる場合又は利用者、家族、介護支援専門員等の生命・身体に危険がある場合は、警察、行政機関その他関係機関へ連絡し、必要な安全確保措置を講じます。

株式会社さくら