

重 要 事 項 説 明 書

県民せいきょう居宅介護支援事業所

当事業所は利用者に対して介護予防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いたします。

1. 事業者概要

事業者名	福井県民生活協同組合
所在地	福井市開発５丁目１６０３番地
電話番号	０７７６－５２－３３００
法人の種別	生活協同組合
代表者名	理事長 檜原 弘樹
法人設立年月日	昭和５２年９月１６日
ホームページ	http://www.fukui.coop/

2. 事業所概要

事業所名	県民せいきょう居宅介護支援事業所
所在地	福井県福井市羽水１丁目１０７番地
電話番号 ファックス	０７７６－３２－６０００ ０７７６－３２－６００１
介護保険指定番号 サービス提供日 サービス提供時間	介護予防支援（１８７０１００３４２号） 月曜日 から 金曜日 (ただし、年末年始の１２／３１～１／３を除く) ８：３０ ～ １７：３０（緊急時２４時間連絡可）
サービスの実施地域	福井市 (地域外の方もご相談下さい)

3. 事業の目的・運営方針

事業の目的	介護支援専門員が要支援状態等にある高齢者に対し、保健・医療・福祉サービス等の多様な事業所と連携し、総合的・適正な計画を作成します。また、計画に基づいたサービスが確保できるよう、各サービス事業所との連絡・調整等を行い、地域での利用者の生活を支援する事を目的とします。
運営の方針	1. 利用者が在宅において、能力に応じ自立した日常の生活を営むように配慮し、心身の状況や置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、利用者の自立に向けて設定された目標を達成するために適切な保健医療サービス及び福祉サービスが多様

	な事業所から、総合的且つ効率的に提供されるよう配慮します。 (指定介護予防サービス等を紹介する場合は、被保険者の意思及び人格を尊重し、常に被保険者の立場に立って、特定の種類又は特定の介護予防サービス事業者に不当に偏ることのないよう公平中立に行います) 2. サービス提供にあたり、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、サービス等が偏らないよう公平中立に行います。 3. 事業実施にあたり、行政や他の指定介護予防事業所、介護保険施設等との連携を図り、総合的なサービス提供ができるよう努めます。 4. 要支援状態の軽減、悪化の防止のために、医療サービスとの連携に十分配慮します。 5. 自ら提供する指定介護予防支援の質の評価を行い、常に改善をはかるように努めます。
--	---

4. 当事業者が提供するサービスについての相談窓口

県民せいきょう 居宅介護支援事業所	受付時間	月曜日 から 金曜日 8:30～17:30 (土、日および年末年始の12/31～1/3を除く)
	電話	0776-32-6000
	ファックス	0776-32-6001
管理者	山田敦子	

5. 従業員の体制

職種	職務内容	人員
管理者	事業所の従業員の管理及び業務の管理を行う	1名
主任介護支援専門員	介護保険サービスや他の保健・医療サービスを提供する者との連絡調整、他の介護支援専門員に対する助言・指導などを行う。	
介護支援専門員	介護予防サービス計画（ケアプラン）の作成 要支援認定を行う際に必要となる「訪問調査」の市町から受託 介護予防サービス事業者及び介護保険施設等との連絡調整等	2名以上

6. 提供する居宅サービスの内容

契約書本文第4条～第7条に定める利用者に提供するサービスの内容は次のとおりです。

種類	サービスの具体的な内容
介護予防サービス計画の作成	1. 利用者の自宅を訪問し、利用者やご家族に面接して情報を収集し、解決すべき問題を把握します。 2. 自宅周辺地域における複数の介護予防サービス事業所を紹介し、実施しているサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者や家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。 3. 利用者が目指す目標、目標の達成時期及びサービス提供するうえでの留意点などを盛り込んだ介護予防サービス計画の原案を作成します。利用者は介護予防サービス計画に位置付けた指定介護予防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。 4. 介護予防サービス計画の原案に位置付けた指定介護予防サービス等について、保険給付の対象となるサービスと対象とならないサービス（自己負担）を区分して、それぞれの種類、内容、利用料等を利用者やその家族に説明し、その意見を伺います。 5. 介護予防サービス計画の原案は、利用者やその家族と協議したうえで、必要があれば変更を行い利用者からの文書による同意を得ます。 6. 作成された介護予防サービス計画は、利用者に交付いたします。
介護予防サービス事業者との連絡調整・便宜の提供	1. 介護予防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介護予防サービス事業者等との連絡調整を行います。 2. 利用者が介護保険施設等への入所を希望した場合には、利用者に介護保険施設等の紹介その他の支援を行います。
サービス実施状況の把握・介護予防サービス計画等の評価	1. 利用者及びその家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握に努めます。 2. 利用者の状態について定期的に再評価を行い、利用者の申し出により又は状態の変化等に応じて介護予防サービス計画の評価、変更等を行います。
給付管理	介護予防サービス計画の作成後、その内容に基づいてサービス利用票・提供票による給付管理を行うとともに、毎月の給付管理票を作成し、福井県国民健康保険団体連合会に提出します。
相談・説明	介護保険や介護に関することは、幅広くご相談に応じます。

医療との連携・主治医への連絡	1. 介護予防サービス計画の作成（又は変更時）やサービスの利用時に必要な場合は、利用者の同意を得たうえで、関連する医療機関や利用者の主治医との連携をはかります。 2. 入院時は、退院後の在宅生活支援のため病院等に、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えていただきます。
財産管理・権利擁護等への対応	利用者の所有する財産について、第三者の援助又は権利擁護が必要な場合には、利用者の依頼に基づいて「高齢者・障害者権利擁護センター」等への連絡を行います。
虐待の防止	利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため次の措置を講じます。 1. 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともにその結果について従業員に周知徹底を図る 2. 虐待の防止のための指針の整備 3. 虐待を防止するための従業員に対する研修を定期的実施 4. 上記措置を適切に実施するための担当者の設置 サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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に通報します。
身体的拘束等の適正化	利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下この条において「身体拘束等」という。）を行いません。 やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録します。 身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。 1. 身体拘束等の適正化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、従業員に周知徹底を図る 2. 身体拘束等の適正化のための指針の整備 3. 従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施
介護予防サービス計画の変更	利用者が介護予防サービス計画の変更を希望した場合又は事業者が居宅サービスの変更が必要と判断した場合には、利用者の意見を尊重して、合意のうえ、介護予防サービスの変更を行います。
要支援認定等にかかる申請の援助	1. 利用者の意思を踏まえ、要支援認定等の申請に必要な協力を行います。 2. 利用者の要支援認定有効期限満了日の遅くとも1ヶ月前には、要支援認定の更新申請に必要な援助を行います。
介護支援専門員の変更	介護支援専門員の変更を希望する場合は、事業所の管理者までご連絡下さい。

訪問回数の目安	必要の都度及び利用者の要請により訪問します。また、少なくとも3か月に1回の訪問と1ヶ月に1回のモニタリングを実施します。
---------	--

7. サービス利用料及び利用者負担、その他の費用について

(料金)

当事業者の介護予防支援（介護予防サービス計画の作成・変更、事業者との連絡調整、相談説明等）については、原則として利用者の負担はございません。ただし、要支援認定の結果が非該当もしくは介護保険料の滞納等がある場合はこの限りではありません。加算算定条件は以下の通りです。

内容		金額
介護予防支援費	要支援1・2	1月につき 4,720 円
初回加算		1月につき +3,000 円
特別地域介護予防支援加算		基本報酬の15%
中山間地域等における小規模事業所加算		基本報酬の10%
中山間地等居住者サービス提供加算		基本報酬額の5%

(その他の費用)

(1) 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規定の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。なお、自動車を使用した場合は、（運営規定の内容）により請求いたします。

8. 契約の終了と自動更新

契約の有効期限については、要支援認定の有効期間の満了日で終了することとなります。ただし、有効期限の満了1ヶ月以上前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、この契約は次の要支援認定の有効期間まで自動的に更新します。契約期間中に利用者の計画が変更され、介護予防ケアマネジメントとなった場合は、介護予防支援の対象外となるため、利用者が介護予防ケアマネジメントの対象となっている期間は契約を一時中止し、利用者の住所地管轄の地域包括支援センターとの契約に移行となり、再び介護予防支援に変更された際は契約を再開するものとします。

9. 契約期間途中での解約

この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解約を希望する場合、1ヶ月以上前までにお申し出いただければ解約することができます。

※利用者において緊急入院等の正当な理由がある場合には、この限りではありません。

※解約の場合は、次の事業所への引継ぎなど、利用者が保険やサービスを滞りなく利用していただくための手続きが必要ですので、次の事業者との契約開始日にはご注意下さい。

10. プライバシーの保護

当事業者は、利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。

また、利用者やその家族に関する個人情報が含まれている記録物に関しては、管理者の責任において注意をもって管理を行い、処分の際にも漏洩の防止に努めます。

ただし、当事業者がサービスを提供する際に利用者やご家族に関して知り得た情報については、サービス担当者会議等でサービスの利用調整を行う際に必要になります。その為、福祉事業のご利用に伴う個人情報使用同意書に署名押印をいただくことになります。

11. 相談窓口・苦情対応

当事業者に対する苦情やご相談は、以下の窓口で対応いたします。

苦情受付窓口（担当者）	担当者：山田敦子 天谷敬子 坂井裕子 中村望 電話番号：0776-32-6000 苦情解決責任者：寺井和美
受付時間	月曜日 から 金曜日 8:30 ～ 17:30

以下の通りにて円滑かつ迅速に苦情対応を行います。

利用者に提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し立てがあった場合は、迅速、適切に対処し、サービスの向上、改善に努めます

- ・ 苦情が生じた場合においては、状況を詳細に把握するため、必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。また、介護支援専門員が利用者に連絡をとり、面接等により詳しい事情を聞きます。
- ・ 苦情内容を管理者に報告し、管理者を含め対応について直ちに検討を行い、必要に応じては全体にて検討会議を行います。
- ・ 検討の結果により、利用者宅に伺い、利用者に謝罪及び検討結果の説明を行います。
- ・ 苦情の発生原因を追求し、早急に対応策を検討し実行していきます。尚、再発防止のため記録を台帳に保管します。
- ・ 利用者が下記の機関に苦情申し立てを行った場合、これを理由として利用者に対して何らの差別待遇もいたしません。

各市町の介護保険担当課又は国民健康保険団体連合会等へも苦情の申し立てが出来ます。

苦情窓口	所在地・電話番号・受付時間
市町の窓口 福井市保健福祉部 介護保険課	所在地：福井市大手3-10-1 電話番号：0776-20-5715 ファックス：0776-20-5766 受付時間：月曜日 から 金曜日 8:30～17:15

福井県国民健康保険 団体連合会	所在地	： 福井市開発4丁目202-1
	電話番号	： 0776-57-1614
	ファックス	： 0776-57-1615
	受付時間	： 月曜日 から 金曜日 8：30～17：15

12. 事故発生時における対応方法

利用者に対する指定介護予防支援の提供により、事故が発生した場合には、利用者の家族、市町及び必要関係機関に連絡を行い、必要な措置を講じます。

当事業者が利用者に対して賠償すべき事が起きた場合は、賠償いたします。

また、事故の原因分析・改善策の検討会を行い、再発防止に努めます。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償責任保険	保険会社	東京海上日動火災保険株式会社
	保険名	介護サービス事業者賠償責任保険
	補償の概要	対人・対物賠償等

13. ハラスメント対策の強化

適切な指定介護予防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介護支援専門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講じます。

14. 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の実施します。

15. 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介護予防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の実施します。
- (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。

重 要 事 項 説 明 書

県民せいきょう居宅介護支援事業所

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いたします。

1. 事業者概要

事業者名	福井県民生活協同組合
所在地	福井市開発5丁目1603番地
電話番号	0776-52-3300
法人の種別	生活協同組合
代表者名	理事長 檜原 弘樹
法人設立年月日	昭和52年9月16日
ホームページ	http://www.fukui.coop/

2. 事業所概要

事業所名	県民せいきょう 居宅介護支援事業所
所在地	福井県福井市羽水1丁目107番地
電話番号	0776-32-6000
ファックス	0776-32-6001
介護保険指定番号	居宅介護支援 (1870100342号)
サービス提供日	月曜日 から 金曜日
サービス提供時間	(ただし、年末年始の12/31～1/3を除く) 8:30 ～ 17:30 (緊急時24時間連絡可)
サービスの実施地域	福井市 (地域外の方もご相談下さい)

3. 事業の目的・運営方針

事業の目的	介護支援専門員が要介護状態等にある高齢者に対し、保健・医療・福祉サービス等の多様な事業所と連携し、総合的・適正な計画を作成します。また、計画に基づいたサービスが確保できるよう、各サービス事業所との連絡・調整等を行い、地域での利用者の生活を支援する事を目的とします。
運営の方針	6. 利用者が在宅において、能力に応じ自立した日常の生活を営むように配慮し、心身の状況や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所から、総合的且つ効率的に提供されるよう配

	慮します。 (指定居宅サービス等を紹介する場合は、被保険者の意思及び人格を尊重し、常に被保険者の立場に立って、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう公平中立に行います) 7. サービス提供にあたり、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、サービス等が偏らないよう公平中立に行います。 8. 事業実施にあたり、行政や他の指定居宅事業所、介護保険施設等との連携を図り、総合的なサービス提供ができるよう努めます。 9. 要介護状態の軽減、悪化の防止のために、医療サービスとの連携に十分配慮します。 10. 自ら提供する指定居宅介護支援の質の評価を行い、常に改善をはかるように努めます。
--	--

4. 当事業者が提供するサービスについての相談窓口

県民せいきょう 居宅介護支援事業所	受付時間	月曜日 から 金曜日 8:30～17:30 (土、日および年末年始の12/31～1/3を除く)
	電話	0776-32-6000
	ファックス	0776-32-6001
管理者	山田 敦子	

5. 従業員の体制

職種	職務内容	人員
管理者	事業所の従業員の管理及び業務の管理を行う	1名
主任介護支援専門員	介護保険サービスや他の保健・医療サービスを提供する者との連絡調整、他の介護支援専門員に対する助言・指導などを行う。	
介護支援専門員	居宅介護サービス計画（ケアプラン）の作成 要介護認定を行う際に必要となる「訪問調査」の市町から受託 居宅サービス事業者及び介護保険施設等との連絡調整等	1名以上

6. 提供する居宅サービスの内容

契約書本文第4条～第7条に定める利用者に提供するサービスの内容は次のとおりです。

種類	サービスの具体的な内容
居宅サービス計画の作成	7. 利用者の自宅を訪問し、利用者やご家族に面接して情報を収集し、解決すべき問題を把握します。 8. 自宅周辺地域における複数の居宅サービス事業所を紹介し、前6か月間に作成した居宅サービス計画における、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と、前6か月間に作成した居宅サービス計画における、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にて説明を行います。また、実施しているサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者や家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。 9. 利用者が目指す目標、目標の達成時期及びサービス提供するうえでの留意点などを盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。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説明を求めることができます。 10. 居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるサービスと対象とならないサービス（自己負担）を区分して、それぞれの種類、内容、利用料等を利用者やその家族に説明し、その意見を伺います。 11. 居宅サービス計画の原案は、利用者やその家族と協議したうえで、必要があれば変更を行い利用者からの文書による同意を得ます。 12. 作成された居宅サービス計画は、利用者に交付いたします。
居宅サービス事業者との連絡調整・便宜の提供	3. 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居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。 4. 利用者が介護保険施設等への入所を希望した場合には、利用者に介護保険施設等の紹介その他の支援を行います。
サービス実施状況の把握・居宅サービス計画等の評価	3. 利用者及びその家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握に努めます。 4. 利用者の状態について定期的に再評価を行い、利用者の申し出により又は状態の変化等に応じて居宅サービス計画の評価、変更等を行います。

給付管理	居宅サービス計画の作成後、その内容に基づいてサービス利用票・提供票による給付管理を行うとともに、毎月の給付管理票を作成し、福井県国民健康保険団体連合会に提出します。
相談・説明	介護保険や介護に関することは、幅広くご相談に応じます。
医療との連携・主治医への連絡	2. 居宅サービス計画の作成（又は変更時）やサービスの利用時に必要な場合は、利用者の同意を得たうえで、関連する医療機関や利用者の主治医との連携をはかります。 2. 入院時は、退院後の在宅生活支援のため病院等に、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えていただきます。
財産管理・権利擁護等への対応	利用者の所有する財産について、第三者の援助又は権利擁護が必要な場合には、利用者の依頼に基づいて「高齢者・障害者権利擁護センター」等への連絡を行います。
虐待の防止	利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため次の措置を講じます。 5. 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員に周知徹底を図る 6. 虐待の防止のための指針の整備 7. 虐待を防止するための従業者に対する研修を定期的実施 8. 上記措置を適切に実施するための担当者の設置 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に通報します。
身体的拘束等の適正化	利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下この条において「身体拘束等」という。）を行いません。 やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録します。 身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。 4. 身体拘束等の適正化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る 5. 身体拘束等の適正化のための指針の整備 6. 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施
居宅サービス計画の変更	利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合又は事業者が居宅サービスの変更が必要と判断した場合には、利用者の意見を尊重して、合意のうえ、居宅サービスの変更を行います。
要介護認定等にかかる申請の援助	3. 利用者の意思を踏まえ、要介護認定等の申請に必要な協力を行います。 4. 利用者の要介護認定有効期限満了日の遅くとも1ヶ月前には、要介護認定の更新申請に必要な援助を行います。

介護支援専門員の変更	介護支援専門員の変更を希望する場合は、事業所の管理者までご連絡下さい。
訪問回数の目安	必要の都度及び利用者の要請により訪問します。また、少なくとも月1回の訪問と1ヶ月に1回のモニタリングを実施します。

7. サービス利用料及び利用者負担、その他の費用について

(料金)

当事業者の居宅介護支援（居宅サービス計画の作成・変更、事業者との連絡調整、相談説明等）については、原則として利用者の負担はございません。ただし、要介護認定の結果が非該当もしくは介護保険料の滞納等がある場合はこの限りではありません。加算算定条件は以下の通りです。

内容		金額
居宅介護支援費	要介護1・2	1月につき 11,088 円
	要介護3・4・5	1月につき 14,406 円
初回加算	1月につき	+3,063 円
特定事業所加算	(I)	+5,298 円
	(II)	+4,298 円
	(III)	+3,297 円
	(A)	+1,163 円
特定事業所医療介護連携加算	1月につき	+1,276 円
入院時情報連携加算	1月につき (I)	+2,552 円
	(II)	+2,042 円
退院・退所加算	入院または入所期間中1回を限度に	
	(I) イ	+4,594 円
	(I) ロ	+6,126 円
	(II) イ	+6,126 円
	(II) ロ	+7,657 円
	(III)	+9,189 円
通院時情報連携加算	1月につき	+510 円
緊急時等居宅カンファレンス加算	1月に2回を限度に	+2,042 円
ターミナルケアマネジメント加算	死亡日及び死亡日前14日以内に 2日以上在宅の訪問を行なった場合	+4,084 円
中山間地等居住者サービス提供加算		基本報酬額の5%

8. 看取り期におけるサービス利用前の相談・調整に係る評価

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、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います。

9. 契約の終了と自動更新

契約の有効期限については、要介護認定の有効期間の満了日で終了することとなります。ただし、有効期限の満了1ヶ月以上前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、この契約は次の要介護認定の有効期間まで自動的に更新します。

10. 契約期間途中での解約

この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解約を希望する場合、1ヶ月以上前までにお申し出いただければ解約することができます。

※利用者において緊急入院等の正当な理由がある場合には、この限りではありません。

※解約の場合は、次の事業所への引継ぎなど、利用者が保険やサービスを滞りなく利用していただくための手続きが必要ですので、次の事業者との契約開始日にはご注意ください。

11. プライバシーの保護

当事業者は、利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。

また、利用者やその家族に関する個人情報が含まれている記録物に関しては、管理者の責任において注意をもって管理を行い、処分の際にも漏洩の防止に努めます。

ただし、当事業者がサービスを提供する際に利用者やご家族に関して知り得た情報については、サービス担当者会議等でサービスの利用調整を行う際に必要になります。その為、福祉事業のご利用に伴う個人情報使用同意書に署名押印をいただくことになります。

12. 相談窓口・苦情対応

当事業者に対する苦情やご相談は、以下の窓口で対応いたします。

苦情受付窓口（担当者）	担当者：山田敦子 天谷敬子 坂井裕子 中村望
	電話番号： 0776-32-6000
	苦情解決責任者： 寺井和美
受付時間	月曜日 から 金曜日 8：30 ～ 17：30

以下の通りにて円滑かつ迅速に苦情対応を行います。

利用者に提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し立てがあった場合は、迅速、適切に対処し、サービスの向上、改善に努めます。

- ・ 苦情が生じた場合においては、状況を詳細に把握するため、必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。また、介護支援専門員が利用者に連絡をとり、面接等により詳しい事情を聞きます。
- ・ 苦情内容を管理者に報告し、管理者を含め対応について直ちに検討を行い、必要に応じては全体にて検討会議を行います。
- ・ 検討の結果により、利用者宅に伺い、利用者に謝罪及び検討結果の説明を行います。
- ・ 苦情の発生原因を追求し、早急に対応策を検討し実行していきます。尚、再発防止のため記録を台帳に保管します。
- ・ 利用者が下記の機関に苦情申し立てを行った場合、これを理由として利用者に対して何らの差別待遇もいたしません。

各市町の介護保険担当課又は国民健康保険団体連合会等へも苦情の申立てが出来ます。

苦 情 窓 口	所 在 地 ・ 電話番号 ・ 受付時間
市町の窓口 福井市保健福祉部 介護保険課	所在地 : 福井市大手3-10-1 電話番号 : 0776-20-5715 ファックス : 0776-20-5766 受付時間 : 月曜日 から 金曜日 8:30～17:15
福井県国民健康保険 団体連合会	所在地 : 福井市開発4丁目202-1 電話番号 : 0776-57-1614 ファックス : 0776-57-1615 受付時間 : 月曜日 から 金曜日 8:30～17:15

13. 事故発生時における対応方法

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には、利用者の家族、市町及び必要関係機関に連絡を行い、必要な措置を講じます。

当事業者が利用者に対して賠償すべき事が起きた場合は、賠償いたします。

また、事故の原因分析・改善策の検討会を行い、再発防止に努めます。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償責任保険	保険会社	東京海上日動火災保険株式会社
	保険名	介護サービス事業者賠償責任保険
	補償の概要	対人・対物賠償等

14. ハラスメント対策の強化

適切な指定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介護支援専門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講じます。

1 5. 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 to 実施します。

1 6. 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 to 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。