

かいとケアプランセンター

重要事項説明書

かいとケアプランセンター

住所：兵庫県尼崎市長洲本通1丁目7番1号103号

重要事項説明書 (指定居宅介護支援)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、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。

1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	医療法人 公徳会
代表者氏名	理事長 河合 光徳
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県尼崎市長洲西通1丁目4番15号 ディアコート尼崎クリニックモール1階 06-6401-5330
法人設立年月日	令和4年5月1日

2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	かいとケアプランセンター
介護保険指定 事業所番号	2873014415
事業所所在地	尼崎市長洲本通1丁目7-1 WESTハイツ103号
連絡先 相談担当者名	電話：06-6423-7780 FAX：06-6435-8691 管理者 山迫 龍次
事業所の通常の 事業の実施地域	伊丹市・尼崎市周辺区域とする。

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護支援専門員が要介護者からの相談に応じ、及び要介護者とその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、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。
運営の方針	利用者が要介護状態になった場合においても、利用者が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に配慮したものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日までとする。ただし、土・日・祝日・12月30日から1月3日までを除く。
-----	--

営業時間	8時30分から17時30分までとする。
------	---------------------

(4) 事業所の職員体制

管理者	山迫 龍次
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業者に法令等の規定を遵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	居宅介護支援業務を行います。	常勤1名
事務職員	居宅介護支援事業の業務の事務	

(5) 居宅介護支援の内容、利用料及び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	利用料(月額)	利用者負担額(介護保険適用の場合)
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 要介護認定申請に対する協力、援助 ⑦ 相談業務	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	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ります。	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。)

居宅介護支援費

		区分・要介護度	基本単位	利用料	
(I)	(i)	取扱い件数 45 件未満	要介護 1・2	1,086	11,620 円
			要介護 3・4・5	1,411	15,097 円
	(ii)	取扱い件数 45 件以上 60 件未満	要介護 1・2	544	5,820 円
			要介護 3・4・5	704	7,532 円

	(iii)	取扱い件数 60 件以上	要介護 1・2	326	3,488 円
			要介護 3・4・5	422	4,515 円
(II)	(i)	取扱い件数 50 件未満	要介護 1・2	1,086	11,620 円
			要介護 3・4・5	1,411	15,097 円
	(ii)	取扱い件数 50 件以上 60 件未満	要介護 1・2	527	5,638 円
			要介護 3・4・5	683	7,308 円
	(iii)	取扱い件数 60 件以上	要介護 1・2	316	3,381 円
			要介護 3・4・5	410	4,387 円

介護予防支援費

(1) 地域包括支援センターが行う場合	要支援 1・2	442	4,729 円
(2) 指定居宅介護支援事業者が行う場合(新設)	要支援 1・2	472	5,050 円

※ (II)は、情報通信機器（人工知能関連技術を含む）の活用や事務職員の配置によって、当事業所の介護支援専門員が行う基準第 13 条に掲げる一連の業務等の負担軽減や効率化に資すると認められた場合に算定します。

※ 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。

居宅介護支援の業務が適切に行われない場合とは以下のような場合が該当します。

・指定居宅介護支援の利用の開始に際し、利用者が複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求められることや、居宅サービス計画に位置づけら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られることを文書により説明・交付を行っていない場合

・指定居宅介護支援の利用の開始に際し、前 6 月間に作成した居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合について文書により説明・交付を行っていない場合

・指定居宅介護支援の利用の開始に際し、前 6 月間に作成した居宅サービス計画に位置付けた訪問介護等ごとの回数の中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について文書により説明・交付を行っていない場合

・居宅サービス計画の新規作成及び変更にあたって、利用者の居宅を訪問し利用者および家族に面接していない場合、当該計画について利用者又は家族に対し説明・同意・交付を行っていない場合

・居宅サービス計画の新規作成や変更時、要介護認定の更新や区分変更時に、サービス担当者会議の開催等を行っていない（やむを得ない場合を除く）場合

・居宅サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握のため 1 月に利用者の居宅を訪問し利用者に面接していない場合、その結果を記録していない場合

(6) 前 6 月間に居宅サービス計画に位置付けた訪問介護等の割合等について

別紙 2 のとおり

(7)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	利用料	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（Ⅰ）	519	5,553円	1月につき
特定事業所加算（Ⅱ）	421	4,504円	
特定事業所加算（Ⅲ）	323	3,456円	
特定事業所加算（A）	114	1,219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てから三日以内に、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四日以上七日以内に、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	利用者が病院等において医師の診察を受ける際に同席し、医師等に対して必要な情報提供を行い、医師等から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（1月につき1回を限度）
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

要介護度による区分なし

※ 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、特定事業所加算（Ⅰ）～（Ⅲ）のいずれかを算定しており、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・退所加算及びターミナルケアマネジメント加算に係る所定の要件をみたしている事業所に認められる加算です。
- ※ 通院時情報連携加算は、利用者が病院又は診療所において医師の診察を受ける際に、当事業所の介護支援専門員が同席し、医師等に対し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するとともに、医師等から必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合に算定します。
- ※ 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。
- ※ 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、著しい状態の変化を伴う末期の悪性腫瘍の利用者に対し、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に情報提供する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 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。
-------	---

4 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、少なくとも1月に1回

- ※ 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。

5 その他の費用の請求及び支払い方法について

① その他の費用の請求方法等	<p>ア その他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 25 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
② その他の費用の支払い方法等	<p>ア 請求書の内容を確認のうえ、請求月の翌月末までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p>

6 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 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者にお知らせください。
- (2) 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。

7 高齢者虐待防止の推進について

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するために、以下の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置し定期的に開催するとともに、その結果について事業所の職員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ます。
- (3) 事業所の職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に開催するために研修計画を定めます。また、適切に実施するための担当者を置きます。
- (4) サービス提供中に虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合は、再発防止策を講じるとともに速やかにこれを市町村、地域包括支援センターに通報します。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者及びその家族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、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者及び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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>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等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、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で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>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す。</p> <p>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す。（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。）</p>

9 事故発生緊急時の対応方法について

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、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

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、損害賠償を速やかに行います。

<p>【家族等緊急連絡先】</p>	<p>氏 名 続柄</p> <p>住 所</p> <p>電 話 番 号</p> <p>携 帯 電 話</p> <p>勤 務 先</p>
-------------------	---

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	あいおいニッセイ同和損害保険
補償の概要	賠償責任

10 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。

11 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、完結の日から5年間保存します。

12 指定居宅介護支援内容（ケアプラン）の見積もりについて

当事業所は、契約締結前にケアプランの見積もりの作成が可能です。

13 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

1 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

◎相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。

また、担当者が不在の場合においても、事業所の誰もが対応できるように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。

常設窓口（電話）06-6423-7780 （FAX）06-6435-8691

【管理者 山迫 龍次】

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

◎苦情または相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するため、必要に応じて状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行なう。

◎相談担当者は、把握した状況を管理者と共に検討を行い、対応を決定する。

◎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。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する）

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

◎苦情があったサービス事業者に対して詳しい状況確認等の聞き取りを実施し、解決策を模索する。

- ◎必要に応じ該当事業者・該当利用者を含めた担当者会議を実施。
- ◎当事者間での解決が難しい場合、公的機関介入を要請し解決を図る。
- ◎解決後、苦情事案をまとめ報告書を保管しておく。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 かいとケアプランセンター	所在地 尼崎市長洲本通1丁目7-1 WESTハイツ103号 電話番号 06-6423-7780 ファックス番号 06-6423-8691 受付時間 9時から18時
【市町村（保険者）の窓口】 尼崎市福祉部介護保険課	所在地 尼崎市東七松町1丁目23番1号 本庁北館3階 電話番号 06-6489-6343 ファックス番号 06-6489-7505 受付時間 9:00～17:00(土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町1-9-1-1801 電話番号 078-332-5617 受付時間 8:45～17:15(土日祝は休み)

14 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	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「尼崎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「平成24年12月21日条例第52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	兵庫県尼崎市長洲西通1-4-15
	法人名	医療法人 公徳会
	代表者名	理事長 河合 光徳
	事業所名	かいとケアプランセンター
	説明者氏名	

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	
--	----	--

利用者のご家族	住所	
	氏名	
	続柄	

(別紙 1) 居宅介護支援業務の実施方法等について

1 居宅介護支援業務の実施

- ① 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- ② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
- ③ 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができ、また居宅サービス計画に位置付けら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できます。

2 居宅サービス計画の作成について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
 - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - イ 利用する居宅サービス等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またはその家族に提供します。
 - ウ 介護支援専門員は、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または指示を行いません。
 - エ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
- ② 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療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の医師等の意見を求めます。
- ③ 介護支援専門員は、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またはその家族に対して説明します。
 - ア 介護支援専門員は、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、同意を得られた場合、居宅サービス計画に位置付けされた居宅サービス事業者に居宅サービス計画を交付します。(居宅サービス計画の変更・更新時も含みます。)
 - イ 利用者は、介護支援専門員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。

3 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- ② 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。
- ③ 介護支援専門員は、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。
- ④ 介護支援専門員は、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判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供します。

4 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、または事業者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。

5 給付管理について

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。

6 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または要支援認定の更新申請およ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、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

7 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、利用者の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に誠意をもって応じます。

8 ハラスメント対策の実地

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止向け取り組みます。

- ① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

1. 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 2. 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 3. 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
 - ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
 - ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。
 - ⑤ 利用者及びその家族はサービス利用に当たって、次の行為を禁止します。
 - ・介護支援専門員その他従業者に対する身体的暴力（直接的、間接的を問わず有形力を用いて危害を及ぼす行為）
 - ・介護支援専門員その他職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
 - ・介護支援専門員その他職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為等）

9 感染症対策の強化

- ① 感染症対策委員会の設置、開催
事業所における感染症の予防とまん延の防止のため、対策を検討する委員会を開催し、その結果について事業所の職員に周知徹底を図ります。
- ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備
事業所における平常時の対策及び発生時の対応を規定した指針を整備します。
- ③ 感染症の予防及びまん延の防止のための研修・訓練の実地
事業所の職員に対して研修・訓練を実地します。研修は年1回以上実地し、新規採用時にも実地します。感染症が発生した場合を想定し、発生時の対応についての訓練を年1回以上実地します。

10 業務継続に向けた取り組み

- ① 感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう業務継続計画を策定します。
- ② 事業所の職員に対して、必要な研修・訓練を年1回以上実地します。

(別紙 2) 前6月間に居宅サービス計画に位置付けた訪問介護等の割合等について