

## 重 要 事 項 説 明 書

当事業所は居宅介護支援サービス利用契約を締結される方に対して、事業者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事項を次のとおり説明します。

### 1. 事業者

名 称 社会福祉法人今治市社会福祉協議会  
所在地 今治市南宝来町一丁目9番地8  
連絡先 電話 0898-22-6018 FAX 0898-22-6022  
代表者職氏名 会長 長野 和幸  
設立年月日 平成17年1月16日

### 2. 事業所の概要

名 称 今治市社協介護支援センター伯方  
所在地 今治市伯方町木浦甲3930-1  
事業所番号 愛媛県3870200973  
管理者名・連絡先 □□ □□ 0897-74-2123  
サービス提供地域 今治市（但し吉海町・宮窪町・伯方町・上浦町・大三島町）

### 3. 事業所の運営方針

- (1) 当事業所は、利用者が可能な限りその居宅において、その能力に応じて自立した日常生活を営めることができるよう配慮します。
- (2) 当事業所は、利用者の選択に基づき、適切な保健・医療・福祉サービスが受けられるよう公正中立な居宅介護支援を行います。居宅介護支援の提供にあたっては、居宅サービス計画が利用者の希望に基づき作成され、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、当該事業所を居宅サービス計画に位置づけた理由を求めることができます。
- (3) 当事業所は、常に利用者の心身の状況を把握するとともに、サービスの適切な提供が行われていることを確認します。

### 4. 事業所の職員体制等

- (1) 管理者 1名（常勤兼務）
- (2) 介護支援専門員 12名以上（専従11名以上、常勤兼務1名）

### 5. サービス利用料及び利用者負担

- (1) 居宅介護支援については、利用者の負担はありません。  
※ただし、介護サービス計画を受けることについて、予めお住まいの市町村に届け出していない場合や、介護保険料の滞納により、法定代理受理ができなくなった場合は、1か月につき要介護度に応じて「別表1」の金額をいただき、当事業者からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日お住まいの介護保険の窓口へ提出しますと、全額払い戻しを受けられます。
- (2) 介護支援専門員が通常の事業地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、その実費が必要となります。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額が必要となります。
  - ①通常の事業地域を越えた地点から、1kmにつき20円。
  - ②西瀬戸自動車道を利用した場合は、その通行料。

## 6. 営業日及び営業時間

- 営業日 月曜日から金曜日までとする。但し、12月29日から翌年1月3日までと祝日、国民の休日を除きます。
- 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。但し、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とします。
- その他 本会会長が必要と認めたときは、前項各号の営業日を変更し、又は臨時に休業することがあります。

## 7. 相談窓口、苦情対応、虐待対応、身体拘束対応のための措置

- サービスに関する相談や苦情については、次の窓口において、24時間体制で対応いたします。また、本事業者が選任している「第三者委員」に相談することができます。

- ・第6項に記載する営業日の営業時間

電話番号 0897-74-2123 FAX番号 0897-74-2126

- ・上記以外の日・時間 電話番号 080-5667-8306

担当責任者（管理者） □□ □□

第三者委員 近藤 健太郎 今治市松本町4-2-11 0898-31-4476

第三者委員 矢野 和馬 今治市玉川町小部甲363-4 090-2826-9898

第三者委員 越智 光憲 今治市上浦町井口6322 0897-87-2079

### ○円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

〔担当責任者(管理者)〕

- ① 管理者は、利用者から苦情が発生した場合には、具体的な事情を利用者から聴取します。
- ② 管理者は、当該介護支援専門員、サービス事業所担当者等から事情聴取し利用者からの苦情との整合性を確認し事実関係を明確にします。
- ③ 管理者は、事実関係を確認した後、苦情処理内容を検討し、利用者へ苦情処理内容を報告します。
- ④ 管理者は、当該介護支援専門員等に対する教育指導や利用者への謝罪や説明等の具体的な処理を実行します。また、サービス事業所担当者への苦情に対しては、サービス事業所内での教育指導、利用者への謝罪、説明を依頼し、同様に具体的な処理を実行します。
- ⑤ 管理者は苦情の再発防止対策のため、処理の終了した苦情について、苦情解決結果報告書へ処理内容を記載し、改善がなされたかの検証を行うとともに、介護支援専門員等の事例検討会等に有効利用していきます。

### ○虐待の防止のための措置

- (1) 虐待の防止のための措置として、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じるものとする。
  - ① 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的開催するとともに、その結果について、担当職員に周知徹底を図ります。
  - ② 事業所における虐待防止のための指針整備を行い、指針に沿った対応を実施するものとする。
  - ③ 事業所において、担当職員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施することとします。
- (2) ①から④の措置を適切に実施するための担当者を置くこととします。担当者は事業所長及び管理者とします。

〔第三者委員〕

- ① 第三者委員は、苦情受付責任者等から苦情内容の報告を聴取し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書により通知します。

- ② 第三者委員は、利用者から直接苦情受付をした場合には、苦情申出人への助言、事業者への助言、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言をし、苦情に係る事案の改善状況等の報告を聴取することとします。

第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次のとおりとします。

- (ア) 第三者委員による苦情内容の確認
- (イ) 第三者委員による解決案の調整、助言
- (ウ) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

○次の公的機関においても、苦情申出等ができます。

- ① 今治市役所介護保険課 月曜日から金曜日 8時30分から17時15分  
(祝日及び12月29日～1月3日を除く)

電話番号 0898-36-1526

- ② 愛媛県国民健康保険団体連合会 月曜日から金曜日 8時30分から17時15分  
(祝日及び12月29日～1月3日を除く)

電話番号 089-968-8700

## 8. 秘密保持

- (1) 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- (2) 事業所は、従事者であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持させるべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
  - ① 本会の就業規則及び服務規律に従い、誠実に勤務します。
  - ② 違反した場合は雇用期間中でも解雇されることに異論はなく、故意又は重大な過失により本会に損害を与えたときは、賠償します。
  - ③ 業務上の機密事項は、在職中はもちろん退職後も一切漏洩しません。
- (3) 事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、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る場合には当該利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合には当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。
- (4) 事業所は、利用者及びその家族の個人情報について、個人情報保護に関する方針及び社会福法人今治市社会福祉協議会個人情報保護規程また、厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り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ます。

## 9. 事故発生時の対応

- (1) 当事業所は、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には速やかに市町、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 当事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をします。
- (3) 当事業所は、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には、損害賠償を速やかに行います。

## 10. 身体拘束の禁止のための措置

- (1) 事業所は原則として、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。
- (2) 事業者は、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。

#### 11. 衛生管理及び従業員の健康管理等

- (1) 事業所は、事業に使用する備品、用品を清潔に保持し、定期的な消毒を施す等衛生管理に充分留意します。
- (2) 事業所は、従業員に対し、伝染病等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年1回以上の健康診断を受診させるものとします。
- (3) 事業所は、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るものとします。
  - 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（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、従業員に周知徹底を図ります。
  - 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ます。
  - ③ 事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

#### 12. 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- (2) 事業所は、従業員に対し、業務継続計画について説明、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。

#### 13. ハラスメント防止対策

- (1) 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に向け取り組みます。
- (2) 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上記は、当該法人職員、取引先事業者、利用者及びその家族等を対象とします。
- (3) ハラスメント事案が発生した場合、ハラスメントが無い職場づくり（指針）及び介護現場におけるハラスメント対策マニュアルなどを基に即座に対応し、同様の案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (4) 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を実施し、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。
- (5) 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ることがあります。

#### 14. 当事業者の業務の概要

- (1) 介護保険関連業務
  - ① 居宅介護支援事業 ② 訪問介護事業 ③ 通所介護事業 ④ 訪問入浴介護事業 ⑤ 福祉用具貸与、販売事業 ⑥ 認知症対応型共同生活介護事業 ⑦ 介護予防・生活支援サービス事業（総合事業） ⑧ 要介護認定訪問調査
- (2) その他の主な業務
  - ① ボランティア活動の振興 ② 福祉相談事業 ③ 高齢者生活福祉センターの経営 ④

地域子育て支援拠点事業 ⑤地域包括支援センター事業 ⑥福祉サービス利用援助事業 ⑦障害福祉サービス事業 ⑧基幹相談支援センター事業 ⑨生活困窮者自立相談支援事業 ⑩生活支援体制整備事業 ⑪子育て支援事業 ⑫その他、地域福祉活動推進のための事業

15. 第三者評価の実施状況

第三者による評価は、実施していません。

16. その他

- (1) 事業所は、この事業を行うため、ケース記録、支援決定調書、利用者負担金収納簿  
その他必要な帳簿を整備するものとします。
- (2) 前項の書類は、その完結の日から5年間保存するものとし、契約者もしくは契約時の  
代理人の求めに応じて閲覧に供し、または実費によりその写しを交付します。

令和      年      月      日

サービス契約の締結にあたり、上記により重要事項を説明しました。

事業所 所在地 今治市伯方町木浦甲 3930 番地 1  
事業所名 今治市社協介護支援センター伯方  
説明者

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受けました。

ご利用者 住所

氏名

代筆者 氏名 [続柄: ]

利用者の家族の代表 住所

氏名 [続柄: ]

上記代理人（代理人を選任した場合）[続柄: ]  
住所

氏名

ご利用者様各位

今治市社協介護支援センター伯方

令和３年度介護報酬改定により居宅介護支援の運営基準では利用者に提供されるサービスが 特定の種類や特定の事業者に不当に偏ることがないようにケアプランに位置付けたサービス割合について利用者様に文書を交付し理解を得るようにとの見直しがありました。過去６か月間に作成した ケアプラン総数に対し、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か月間に同一の指定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お知らせいたします。

**\* 令和６年３月１日～令和６年８月３１日までの割合(上位３位まで)**

**全居宅サービス計画の中で当該サービスが占める割合**

|           |        |
|-----------|--------|
| 訪問介護      | 22.22% |
| 通所介護      | 67.89% |
| 地域密着型通所介護 | 0.027% |
| 福祉用具貸与    | 42.23% |

**同一サービス事業所が占める割合**

|           |        |
|-----------|--------|
| 訪問介護      | 87.10% |
| 通所介護      | 68.87% |
| 地域密着型通所介護 | 60.86% |
| 福祉用具貸与    | 42.20% |

**上位３事業所名**

**各サービスにおける上位３位の事業所**

|           |   |        |   |         |   |               |
|-----------|---|--------|---|---------|---|---------------|
| 訪問介護      | 1 | 今治市社協  | 2 | 楽生苑まんまる | 3 | ニチイケアセンターしまなみ |
| 通所介護      | 1 | 今治市社協  | 2 | トリトン    | 3 | JA 元氣伯方       |
| 地域密着型通所介護 | 1 | はまなす   | 2 | はなみずき   |   |               |
| 福祉用具貸与    | 1 | トーカイ今治 | 2 | ころばぬ先   | 3 | 今治市社協         |

令和    年    月    日

上記の内容について説明を受けました

氏名 \_\_\_\_\_

代筆 \_\_\_\_\_