

介護計画相談センターこすもす
指定居宅介護支援 重要事項説明書
＜令和8年6月1日 現在＞

1. 事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 053-420-2001（8時30分～17時30分まで）
上記の時間以外は、当番職員が持つ携帯電話に転送することにより24時間
連絡・相談ができる体制を整えております。

担当 北村 庄吾（管理者）
＊ ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. 介護計画相談センターこすもすの概要

（1）事業者（法人）及び事業所の概要と運営の方針

事業所名	介護計画相談センターこすもす
所在地	静岡県浜松市中央区大山町2847番地の1
電話番号	053-420-2001
法人種別及び名称	社会福祉法人慶成会
理事長	小澤 優
管理者	北村 庄吾
指定年月日	平成12年4月1日
介護保険指定番号	第2277200263号
交通の便	遠鉄バス（浜松駅16番乗り場） ・長栄寺入口バス停より徒歩10分 ・東山苑前バス停より3分
サービスを提供する地域	浜松市中央区 葵西、葵東、伊左地町、泉、泉町、大久保町、 大人見町、大山町、神ヶ谷町、舘山寺町、神原町、 協和町、呉松町、湖東町、古人見町、桜台、佐浜町、 庄内町、庄和町、白洲町、高丘西、高丘北、高丘東、 西丘町、西山町、花川町、平松町、深萩町、村櫛町、 雄踏町、和光町、和合町、和地町
運営の方針	・事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態と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て行います。 ・利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自ら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、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行ないます。 ・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、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行ないます。 ・事業を行うにあたっては、市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。

（2）同事業所の職員体制

	人数	備考
管理者（主任介護支援専門員）	1名	常勤（兼務）
介護支援専門員	4名以上	常勤（管理者含む）

(3) 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。 ただし、12月29日～1月3日までは除く。
営業時間	8時30分から17時30分までとする。

3. 指定居宅介護支援の提供方法及び内容

① 居宅サービス計画の作成

- ・サービス事業者のサービス内容、利用料金の情報提供を行います。
- ・サービス事業者の紹介は、中立公正に行います。複数の事業所の紹介や当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を介護支援専門員へ求めることが可能です。
- ・中立公正性の確保のため、前6ヶ月間に当事業所で作成した居宅サービス計画に位置付けたサービス事業所及びその割合について、別紙にて説明を行います。
(対象サービス：訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護)
- ・訪問にて面接を行い、状況把握（アセスメント）を行い、居宅サービス計画原案の作成を行います。
- ・居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び当該居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者等に交付します。

② 居宅サービス計画作成後の管理（居宅サービス計画の変更等）

- ・居宅サービス計画の利用状況確認のため、1ヶ月に1回以上利用者宅等に訪問・面接し、評価（モニタリング）を行います。
 - * 以下の要件を満たすことで、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用してモニタリングを行うことが可能です。
 - ア. 利用者の同意を得ること。
 - イ. サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
 - i 利用者の状態が安定していること。
 - ii 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通できること（家族のサポートがある場合も含む）。
 - iii テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。
 - ウ. 少なくとも2ヶ月に1回は利用者宅等に訪問すること。
- ・必要に応じて居宅サービス計画の変更等の便宜の提供
- ・居宅サービス計画に基づく給付管理票の作成と送付

③ サービス事業者等との連絡調整

- ・居宅サービス計画作成時にサービス担当者会議の開催
- ・サービス提供票の作成と送付
- ・居宅サービス計画変更の際の調整

④ 要介護認定等の申請代行

- ・介護保険認定の新規申請
- ・要介護認定更新申請
- ・要介護区分変更申請

⑤ 医療機関との連携

- ・医療系サービスを利用する場合や入退院する場合等、必要に応じて医療機関や主治医等へ必要な意見徴収、情報の伝達・連携を行います。
- ・入院する必要がある場合には、「担当介護支援専門員の氏名、所属先、連絡先」を入院先医療機関へ伝えてください。

⑥ 介護保険施設等への紹介

- ・居宅において日常生活が困難になり、利用者が希望した場合、施設の情報提供、紹介を行います。

⑦ 障害福祉との連携

- ・障害福祉サービスを利用してきた障がい者が介護保険サービスを利用する場合、特定相談支援事業所と必要に応じて連携を行います。

4. 利用料金

浜松市は地域区分が「7級地」であるため、下記単位に10.21円を乗じた金額が利用料となっています。

(1) 基本報酬

基本報酬の区分		単位数
居宅介護支援費	要介護1又は要介護2	1,086単位／月
	要介護3、要介護4又は要介護5	1,411単位／月

* 事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上に居宅介護支援を行う場合は、上記単位数の100分の95を算定

(2) 加算

要件を満たす場合、料金が加算されます。

加算報酬の区分	単位数
特定事業所加算Ⅱ	421単位／月
初回加算	300単位／月
入院時情報連携加算Ⅰ	250単位／月
入院時情報連携加算Ⅱ	200単位／月
退院・退所加算（Ⅰ）イ	450単位／月
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	600単位／月
退院・退所加算（Ⅱ）イ	600単位／月
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	750単位／月
退院・退所加算（Ⅲ）	900単位／月
通院時情報連携加算	50単位／月
緊急時等居宅カンファレンス加算	200単位／月
ターミナルケアマネジメント加算	400単位／月
介護職員等処遇改善加算	利用単位数の合計の1,000分の21に相当する単位数

5. 料金のお支払い方法

要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

- * 保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払わない場合、1ヶ月につき要介護度に応じて上記の金額をいただき、当社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区役所の窓口に出すと、全額払戻を受けられます。

6. サービスの終了について

① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書又は口頭でお申し出下さい。

② 事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設等に入院又は入所した場合
- ・自立または要支援認定となった場合
- ・利用者が特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合
- ・利用者が死亡した場合

④ その他

利用者やその家族などが事業所や事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、当事業所より通知することにより、即座に契約の終了させていただく場合がございます。

7. サービス内容に関する苦情

(1) 事業所の窓口

受付担当窓口（担当者）：北村 庄吾 電話 053-420-2001
解 決 責 任 者 ：小澤 優 電話 053-414-6001
受 付 時 間 ：月曜日～金曜日 8：30～17：30
 （12月29日～1月3日を除く）

(2) 事業所以外の窓口

浜松市中央福祉事業所 長寿支援課 西行政センター内
電話 053-597-1119

所在地： 浜松市中央区雄踏一丁目31番1号
受付時間 平日のみ 8:30~17:15

浜松市中央福祉事業所 長寿支援課 中央区役所内
電話 053-457-2324

所在地： 浜松市中央区元城町103番地の2
受付時間 平日のみ 8：30～17：15

浜松市役所 健康福祉部 介護保険課 電話 053-457-2875
 所在地： 浜松市中央区元城町103番地の2
 受付時間 平日のみ 8:30~17:15

国民健康保険団体連合会 電話 054-253-5590
所在地： 静岡市葵区春日二丁目4番34号
受付時間 平日のみ 9:00~17:00

8. 事故発生時の対応

- ・担当職員は、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利用者の家族、市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告します。
- ・事業所、及び担当職員に過失がある場合にはその損害を賠償します。
- ・利用者の責に帰すべき事由によって事業所が損害を被った場合、利用者及びその家族は連帯してその損害を賠償することがあります。
- ・事業所は、万が一の事故発生に備えて、損害賠償責任保険に加入しています。

9. 秘密の保持（プライバシーの厳守）

- ・担当職員は、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。

- ・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は利用者から同意を、利用者家族の個人情報を用いる場合は家族の同意を予め個人情報使用同意書により得ます。
- ・予め文書にて同意を得ない限り、個人情報は使用しません。

10. 実習生の受け入れについて

当事業所は将来の福祉人材の育成のため、実習生の受け入れを社会的使命と考え、社会福祉関係の実習単位を取得しようとしている学生を受け入れています。

利用者の個人情報保護については、十分に配慮し、実習生から個人情報守秘についての誓約書をとるとともに、開示に際しては可能な限り匿名化の処理を施します。

11. 人権擁護・虐待防止への取り組み

利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、管理者を責任者とし、必要な職員研修を実施するとともに、地域包括支援センター等との連携を図ります。

12. 感染症対策への取り組み

当事業所において感染症の発生やまん延が生じないように、感染防止策の構築、感染対策委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等、必要な措置を講じます。

13. 業務継続計画の策定

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、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い必要な措置を講じます。

個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

1. 使用する目的

- ① 事業者が介護保険法に関する法令に従い、地域包括支援センター、介護予防支援事業者、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、介護保険施設関係者又は、主治医意見書に記載した医師（以下「事業者」という）が居宅サービス計画もしくは居宅サービス個別計画の作成のために行うサービス担当者会議等において必要な場合
- ② 上記①他、関係機関（居宅サービス事業所や地域包括支援センター、行政等）との連絡調整のために必要な場合
- ③ 急な体調不良や怪我等で医療機関に受診する及び、入院する際、担当の医師や看護師等医療関係者への説明や情報提供が必要な場合
- ④ 国保連合会及び行政への介護報酬の請求のための提出

2. 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の提供は「1」に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう、細心の注意を払うこと
- ② 事業者は個人情報を使用した会議、相手方、内容について記録しておくこと

3. 個人情報の内容

- ① 氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況等、事業者が居宅介護支援を行うために最小限必要な、利用者やその家族個人に関する情報
- ② その他利用者及びその家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、また識別される情報
- ③ 認定調査票、主治医意見書、介護認定審査会による判定結果、意見
- ④ その他必要な情報

4. 使用する期間

指定居宅介護支援契約書に定めた期間と同様にする

5. その他

虐待等の場合は上記の限りではありません。

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人慶成会（以下「慶成会」という。）では、ご利用者お一人おひとりがその人らしく充実した毎日をお過ごしいただけるよう、質の高いサービスの提供に努めています。その実現には、ご利用者、ご家族、各取引業者（以下「関係者の皆様」という。）との良好な関係を築くとともに、慶成会の職員が安全に、且つ継続的に業務を行える環境が欠かせません。

本行動指針は、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応を図るため、皆様のご理解とご協力をお願いする目的で策定いたします。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客や取引先からの暴言や暴力・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、実効性のある職場の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」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

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とする。」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配慮義務があります。

以上により、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よく働ける環境を提供する義務が法人にあると考えております。

【対象となる行為】

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、以下のいずれかに該当する、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動のことを指します。

- ① 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷
- ② 暴力行為・物品破損
- ③ 過度・不当な要求・ストーカー行為
- ④ 長時間の拘束・執拗なクレーム
- ⑤ 性的言動・セクシャルハラスメント
- ⑥ 差別・侮辱的発言、人格否定

【相談窓口】

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は法人本部とし、職員から相談を受けた際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該当するかどうかを判断致します。

カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合は毅然と対応するとともに、必要に応じ第3者となる外部機関（行政、警察、弁護士、保険機関等）を交えながら解決を図ります。

【カスタマーハラスメントへの対応】

＜法人内対応＞

○カスタマーハラスメントの発生に備え、各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習得するための機会（研修等）を実施します。

○カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。

○カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

＜法人外対応＞

○カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び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。

○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いただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。

○カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用契約の解除や取引を中止することがあります。

○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。

【関係者の皆様へのお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者またはそのご家族の方々、各取引先等関係者の皆様と良好な関係を築くためにこの行動指針を策定しました。

そこで、皆様には以下の事項についてご協力をお願い致します。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

関係者の皆様におかれましては、既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。