

# 重要事項説明書

有限会社ビーエスネットワーク  
ビーエスケアプランセンター

# 重 要 事 項 説 明 書

(令和6年7月1日現在)

契約の締結にあたっては、重要事項説明書の内容について十分確認され、かつ同意の上で行って頂きますようお願いいたします。なお、ご利用者の心身の状況により、ご判断等に支障がある場合は、ご家族又は成年後見人等の立ち合いの上でご契約をお願いいたします。

## 1. 事業者（法人）

事業者名	有限会社 ビーエスネットワーク		
所在地	〒097-0017 北海道稚内市栄1丁目44番1号		
代表者氏名	代表取締役大 腰 秀 則	法人設立年月	平成9年8月7日
電話番号	0162-29-4063	F A X 番号	0162-29-4062

## 2. ビーエスケアプランセンターの概要

事業所の種類	指定居宅介護支援		
所在地	〒097-0017 稚内市栄1丁目44番1号 有限会社ビーエスネットワーク内		
管理者名	大腰 真弓（所長 主任介護支援専門員）		
電話番号	0162-73-3080	F A X 番号	0162-29-4062
介護保険事業所番号	0176711240	指 定 日	令和6年7月12日
事業の目的	ビーエスネットワークが開設するビーエスケアプランセンター（以下「事業所」という）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。		
運営の方針	・ご利用者が可能な限り、その居宅において、自立した日常生活が営むことができるよう心身の状況、環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な介護保険サービスが、多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるよう配慮します。 ・ご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、提供されるサービスが不当に偏することの内容中立に行います。 ・要介護状態の軽減、悪化の防止、要介護状態になることの子防に資するよう配慮するとともに、市町村始め他の関係機関と密接に連携し、地域福祉の向上に努めます。		

### 3. 事業の実施地域及び営業時間

事業の実施地域	稚内市
営業時間	平日：午前 8 時 45 分～午後 5 時 15 分 営業しない日：土日祝日、年末年始（12月29日～1月3日）
緊急連絡先	携帯電話：080-2486-2105 営業時間外は、転送電話にて緊急の相談や連絡に対応いたしますが、電話対応のみとなります。また、緊急以外のお問い合わせは営業時間内をお願い致します。

### 4. 職員の体制及び職務内容

従業者の職種	職務内容	人員数
管理者 (主任介護支援専門員)	事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定居宅介護支援の提供にあたる。	1名 (介護支援専門員と兼務)
介護支援専門員	指定居宅介護支援の提供にあたる。	1名以上 (管理者と兼務)
事務職員	介護給付費の請求、事業所の必要な事務を行う。	1名以上 非常勤

### 5. 指定居宅介護支援のご利用方法

#### (1) 利用できる方

- ① 要介護認定を受けようとする方
- ② 要介護状態（要介護 1～5）と認定された方

#### (2) 提供の方法

##### ① サービスの利用・契約の締結

ア まず、相談内容の電話番号にお電話ください。

イ ご相談は当事業所相談室、もしくはご自宅、入院入所施設へ出向き、在宅生活のご相談に応じます。

ウ あらかじめ、利用申込者又はそのご家族に対し、重要事項説明書にて説明を行い、ご同意いただきます。

エ 居宅サービス計画（以下「計画」という。）の作成は、ご利用者の意向や希望を基礎にして作成されるものであることをご了解いただきます。

オ あらかじめ介護支援専門員であることの身分証を提示いたします。

- ② 受給資格等の確認 介護保険被保険者証をご提示いただき、要介護認定等の有無、有効期間の確認を行います。要介護認定がなされていない場合は、委任を受け代行申請の支援を行います。

(付属別紙 1 参照)

- ③ 法定代理受領サービスの届け出について 市町村への届け出がなされているか確認を行い、なされていない場合は必要なお手続きの援助を行います。
- ④ ご利用者が医療機関へ入院する必要がある場合には、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を医療機関へお伝えください。なお、日頃から介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管ください。

### (3) 居宅介護支援の提供内容

①課題の分析 (アセスメント)	ご利用者宅を訪問し、利用者の心身の状況や生活環境などを把握し、課題を分析します。
②サービス調整	①のアセスメントの結果を踏まえ、利用する介護サービス事業者等への連絡調整を行います。
③ケアプラン原案作成	介護サービス等を利用するための(「居宅サービス計画原案」以下ケアプラン原案という。)を作成します。
④サービス担当者会議	介護サービス事業者等が集まり、ケアプラン原案の内容等について話し合い、介護・サービスの利用の同意をいただきます。
⑤実施状況の把握 (モニタリング)	介護支援専門員が利用者の居宅を訪問し、本人の心身の状態やケアプランの利用状況等について確認します。居宅への訪問の頻度は(4)をご参照ください。
⑥給付管理	ケアプラン作成後、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。
⑦要介護認定に係る援助	ご利用者の要介護認定の更新申請や状態変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう援助します。ご利用者が希望する場合、要介護認定の申請を代行します。
⑧施設入所等への支援	ご利用者が自宅での生活が困難になった場合や介護保険施設等の入所を希望した場合、通常のサービス実施地域に関しての施設の情報提供、申し込みの相談、施設担当者との連絡調整の支援を行います。
※主な業務範囲外の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・救急車への同乗</li> <li>・入退院手続きや生活用品調達等の支援</li> <li>・通院の介助</li> <li>・家事の代行業務</li> <li>・直接的身体介護</li> <li>・金銭管理</li> <li>・自宅等のカギ預かり</li> <li>・施設入所のための荷づくり、業者の調整 等</li> </ul>

#### (4) 居宅への訪問頻度の目安

ご自宅への訪問	1月に1回	①入院、短期入所、災害、感染拡大防止等の観点により、電話や郵便、テレビ電話等により連絡調整を行う場合にも、月1回以上継続的に連絡をとり、状況の把握に努めます。 ②モニタリングを2ヶ月に1回、テレビ電話等でお願ひする場合があります。
---------	-------	--

※ここに記載する訪問頻度の目安以外にも、利用者からの依頼やケアマネジメント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訪問することがあります。

#### (5) 居宅介護支援の提供に当たっての留意事項

- ① 介護保険証等に記載された内容（受給資格、要介護認定の有無、有効期間）を確認いたします。
- ② 上記内容、特に住所などに変更があった場合は速やかにお知らせ下さい。
- ③ ご利用者が要介護認定を受けられていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新申請が、遅くとも利用者の受けている認定の有効期間が終了する60日前になされるよう、必要な援助を行います。
- ④ 緊急に介護サービスを利用する必要性がある場合には、暫定的に介護サービスを利用できるよう「暫定ケアプラン」作成を支援いたします。その際、一次判定結果の介護度で介護サービス利用料の見込みを算出いたしますが、認定された結果により料金が変わりますことをご了承願ひします。
- ⑤ 「居宅サービス計画費等の代理受領に係る届出書」を保険者へ届出いたします。
- ⑥ 医療系サービスを希望される場合、主治の医師等へ情報提供を依頼し、作成した居宅サービス計画も主治の医師等へ交付します。この場合、文書料については実費となる場合があります。
- ⑦ 介護支援専門員に対する贈物や飲食のもてなしはお受けできません。

(6) 契約期間について

① 契約は、契約手続きを行った日に開始となり、ご利用者の要介護状態区分の有効期限が満了する日をもって終了いたします。但し、ご利用者から文書でのお申し出がない場合には、この期間は自動的に更新されます。

② 契約の終了

ア ご利用者のご都合でサービスを終了する場合 原則として、1か月前までに文書でご連絡ください。尚、緊急やむを得ない事情がある場合はご相談下さい。

イ 利用者または身元引受人が事業者や介護支援専門員に対し、本契約を継続しがたいほどの背任行為を行った場合、14日間の予告期間をおいて通知し、本契約を解除いたします。

ウ 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、ご利用者への居宅介護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か月前までに事業所より文書でお知らせするとともに、地域の他の居宅介護支援事業者に関する情報を提供し、引継ぎの支援をいたします。

エ 以下の場合、自動的にサービスは終了となりますのでご了承下さい。

- ・介護保険施設等に入所入院された場合
- ・自立（非該当）、要支援認定、事業対象者と認定された場合
- ・ご利用者がお亡くなりになられた場合
- ・計画作成後、3か月以上のサービス利用実績がない、もしくは利用意思がない場合

オ その他 事業所は、正当な理由がなく、居宅介護サービスの提供を拒否することはありません。ただし、以下の場合、居宅介護サービスを中止させていただくとともに、ただちに当該市区町村に状況報告をいたします。

- ・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等により、要介護状態等の悪化をもたらす場合
- ・偽りその他の不正行為によって保険給付を受け、又は受けようとした場合
- ・下のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合

暴力又は乱暴な言動・無理な要求	・怒鳴る、威嚇する。物を投げつける。刃物を向ける、服を引きちぎる ・対象範囲外のサービス、長時間の話し相手の強要
性的迷惑行為	・介護従事者の体を触る、手を握る。 ・腕を引っ張り抱きしめる ・ヌード写真を見せる。 ・性的な話しや卑猥な言動をする 等
その他	・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く ・ストーカー行為 等

(7) 利用料金

利用料につきましては、厚生労働大臣の定める基準による金額となります。

但し、要介護度についての認定を受けられた場合には、介護保険制度から全額給付されますのでご自分で負担される必要はありません。

① 利用料：居宅介護支援費について

居宅介護支援費の種類	要介護1・2	要介護3・4・5
居宅介護支援費Ⅰ（ⅰ）取扱い件数45件未満	10,860円	14,110円
居宅介護支援費Ⅰ（ⅱ）取扱い件数45件～59件	5,440円	7,040円
居宅介護支援費Ⅰ（ⅲ）取扱い件数60件以上	3,260円	4,220円
居宅介護支援費Ⅱ（ⅰ）取扱い件数50件未満	10,860円	14,110円
居宅介護支援費Ⅱ（ⅱ）取扱い件数50件～59件	5,270円	6,830円
居宅介護支援費Ⅱ（ⅲ）取扱い件数60件以上	3,160円	4,100円
※居宅介護支援費Ⅱ：国民健康保険中央会が運営・管理を行う「ケアプランデータ連携システム」の利用および事務職員の配置を行っている場合		
※病院若しくは施設等から退院退所する者等であって、医師が一般に認められている医学的所見に基づき回復の見込みがないと判断された方の場合、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への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、モニタリングやサービス担当者会議における検討等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と取り扱うことが適当と認められるケースについては居宅介護支援の基本報酬の算定を行います。		

② 利用料：加算について

初回加算	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	3,000円
入院時情報連携加算（Ⅰ）	病院又は診療所への入院当日中に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	2,500円
入院時情報連携加算（Ⅰ）	病院又は診療所に入院してから3日以内に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	2,000円

イ) 退院・退所加算 (I) イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により一回受けていること	4,500 円
ロ) 退院・退所加算 (I) ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより一回受けていること	6,000 円
ハ) 退院・退所加算 (II) イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により二回受けていること	6,000 円
ニ) 退院・退所加算 (II) ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受けており、うち一回はカンファレンスによること	7,500 円
ホ) 退院・退所加算 (III)	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受けており、うち一回はカンファレンスによること	9,000 円
通院時情報連携加算	利用者が医師または歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師または歯科医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師または歯科医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画等に記録した場合	500 円
ターミナルケア マネジメント加算	在宅で死亡した利用者に対して死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上居宅を訪問し心身状況を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者へ提供した場合算定	4,000 円
緊急時等居宅 カンファレンス加算	病院又は診療所の医師の求めにより当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合	2,000 円

③ 利用料：居宅介護支援〔減算〕について

特定事業所 集中減算	正当な理由なく特定の事業所に80%以上集中等 (指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型 通所介護・指定福祉用具貸与)	1月につき 2,000円減算
運営基準減算	・適正な居宅介護支援が提供できていない場合 ・運営基準減算が2月以上継続している場合	基本単位数の50% に減算算定不可
同一建物減算	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	所定単位数の100 分の95に相当する 単位数を算定
高齢者虐待防止 措置未実施減算	厚生労働大臣が定める高齢者虐待防止のための基 準を満たさない場合	所定単位数の100 分の1に相当する 単位数を減算
業務継続計画 未策定減算	業務継続計画を策定していない場合 (令和7年4月以降)	所定単位数の100 分の1に相当する 単位数を減算

④ 利用料：特定事業所加算

算 定 要 件		加算 (Ⅰ) 5,190円	加算 (Ⅱ) 4,210円	加算 (Ⅲ) 3,230円	加算 (A) 1,140円
1	常勤かつ専従の主任介護支援専門員を配置 していること ※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場 合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務を し、又は同一敷地内にある他の事業所の職務と兼務をし ても差し支えない	○ 2名以上	○ 1名以上	○ 1名以上	○ 1名以上
2	常勤かつ専従の介護支援専門員を配置して いること ※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場 合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務を し、又は同一敷地内にある指定介護予防支援事業所の職務 と兼務をしても差し支えない	○ 3名以上	○ 3名以上	○ 2名以上	○ 常勤1名 かつ常勤 換算2名 以上
3	利用者に関する情報又はサービス提供に当 たつての留意事項に係る伝達事項等を目的 とした会議を定期的を開催すること	○	○	○	○
4	24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応 じて利用者等の相談に対応する体制を確保 していること	○	○	○	○ (連携で も可)

5	算定日が属する月の利用者総数のうち要介護3～要介護5である者が4割以上であること	○	×	×	×
6	介護支援専門員に対し計画的に研修を実施していること	○	○	○	○ (連携でも可)
7	地域包括支援センターから支援困難な事例を紹介された場合においても居宅介護支援を提供していること	○	○	○	○
8	家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること	○	○	○	○
9	特定事業所集中減算の適用を受けていないこと	○	○	○	○
10	介護支援専門員1人あたりの利用者の平均件数が45名未満(居宅介護支援費(Ⅱ))を算定している場合は50名未満)であること	○	○	○	○
11	介護支援専門員実務研修における科目等に協力または協力体制を確保していること	○	○	○	○ (連携でも可)
12	他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等実施していること	○	○	○	○ (連携でも可)
13	必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス(インフォーマルサービス含む)が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること	○	○	○	○

⑤ 利用料：特定事業所医療介護連携加算 1,250 円

算 定 要 件	
1	前々年度の3月から前年度の2月迄の間、退院退所加算の算定における病院及び介護保険施設との連携の回数の合計が35回以上であること
2	前々年度の3月から前年度の2月までの間においてターミナルケアマネジメント加算を15回以上算定していること ※令和7年3月31日までの間は、5回以上算定していること ※令和7年4月1日から令和8年3月31日までの間は、令和6年3月におけるターミナルケアマネジメント加算の算定回数に3を乗じた数に、令和6年4月から令和7年2月までの間における、ターミナルケアマネジメント加算の算定回数を加えた数が15以上であること
3	特定事業所加算（Ⅰ）（Ⅱ）（Ⅲ）のいずれかを算定していること

- 1) 保険料の滞納等により給付制限が行われ、法定代理受領ができなくなった場合は、厚生労働大臣の定める基準による金額をご利用者より直接頂戴し、あわせて事業所よりサービス提供証明書を発行させていただきます（後日、ご利用者から市区町村の窓口はこのサービス提供証明書をご提示されますと払い戻しされます）
- 2) 前出イによりご利用者ご自身に料金をご負担頂く場合には、月ごとの清算とし、毎月20日までに事業者より前月分の請求をさせていただきます。請求書を受取られてから10日以内にお支払いいただきますようお願いいたします。  
 お支払い方法は金融機関口座からの自動引落、集金のいずれかをご契約の際にお選びください。金融機関からの自動引落をお選びの場合、指定の振り込み先より引落となります。
- 3) 上記お支払日から2月以上遅延し、さらに支払いの催促から一四日以内に支払いが無い場合には、本契約を解除し、未払い分のお支払いをいただきます

(8) 交通費

ご利用者のご自宅を訪問させて頂く時の交通費は、事業所が負担いたします（ご利用者にご負担頂くことはありません）。ただし、通常のサービス提供実施地域以外に訪問する場合は、公共交通機関を利用した実費をご負担いただきます。また、自動車を使用した場合の交通費は、法人規定による料金をお支払いいただきます。

天塩郡豊富町	16,500 円	天塩郡中川町	22,000 円
天塩郡幌延町	17,600 円	宗谷郡猿払村	17,000 円
天塩郡天塩町	19,800 円	枝幸郡浜頓別町	19,800 円
天塩郡遠別町	22,000 円		

記載がない地域は別途ご相談ください。※料金には消費税（10%）が含まれています。

## (9) 解約料

ご利用者の都合により当該居宅介護支援サービスを終了する場合は、お申し出いただければいつでも解約できます。但し、契約締結後、居宅サービス計画書（以下「ケアプラン」という。）を作成しケアプラン内容に同意いただいた後、利用者及びその家族の都合により契約を解約若しくは正当な利用なく介護サービスの利用実績がない場合は、保険請求が行えないため下記の通り料金をいただきます。

契約後、居宅サービス計画の作成段階途中で解約した場合	利用開始日・月初日から15日目まで	居宅介護支援費の5割
	利用開始16日目から月末日まで	居宅介護支援費の10割

## 6. 秘密保持と個人情報の保護について

秘密の保持について	<ul style="list-style-type: none"> <li>① ご利用者又は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ます。</li> <li>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。</li> <li>③ 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。</li> <li>④ 事業者は、従業者に、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。</li> </ul>
個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、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。</li> <li>② 事業者は、利用者又は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。</li> <li>③ 事業者が管理する情報については、ご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います。（開示に際して複写料などが必要な場合はご利用者の負担となります）</li> </ul>

## 7. 緊急時の対応

事業所は、居宅介護支援の提供により事故、体調の急変が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い適切に対応します。

## 8. 事故発生時の対応

- (1) 事業者が行う居宅介護支援において事故が発生した場合は、緊急対応等必要な措置を講じた上で、速やかに市町村・家族等に連絡します。
- (2) 事業者は、事故が発生した場合はその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- (3) 事業者は、利用者に対するサービス提供により発生した事故等により利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。

## 9. 主治医及び医療機関等との連携

ご利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、ご利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで、ご利用者の疾患を踏まえた支援を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いします。

- (1) ご利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業所が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名及び担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。
- (2) 入院時には、ご利用者またはご家族から、当事業所名及び担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。
- (3) 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状況等について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。
- (4) 退院若しくは退所後の在宅生活移行に向け、医療機関や介護保険施設、福祉用具専門相談員等と連携します。
- (5) 当事業所が必要と判断した場合、診察に同席しご利用者の心身の状況や生活環境等に必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画作成等の援助を行います。

## 10. 他機関との各種会議等

- (1) ご利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議について、「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」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして行います。また、会議の開催方法として、参集にて行うもののほかに、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。
- (2) ご利用者等が参加して実施する会議または、定期的な訪問について、ご利用者等の同意を得た上で、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

## 11. ターミナルケアマネジメント加算

当事業所では以下の要件を全て満たした場合に、ターミナルケアマネジメント加算を算定致します。

- (1) 在宅で死亡した場合。  
(在宅訪問後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合を含む)
- (2) 24時間連絡がとれる体制を確保し、かつ、必要に応じて、指定居宅介護支援を提供した場合。
- (3) ご利用者又はご家族の同意(※)を得た上で、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施・訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供した場合。  
(※)本重要事項説明書において同意をとるものと致します。

## 12. サービス事業所の選択

- (1) ご利用者自身がサービスを選択することを基本に支援し、サービスの内容、利用料等の情報を、下記の通り適正にご利用者またはご家族に対して提供するものとします。
- (2) 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予めご利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事ができること。ご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を求めることができることを説明します。
- (3) 特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、ご利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。
- (4) 当事業所がケアプランに位置付けている訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況を適宜お知らせいたします。
- (5) 居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなるサービス担当者会議を開催、またはやむをえない事由で開催ができない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、ご利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

## 13. 業務継続計画の策定

感染症や自然災害の発生時において、ご利用者に対する支援の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。また、介護支援専門員に対し、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を実施します。

#### 14. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生した際の予防、またはまん延防止のために、次の各号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回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- (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) 介護支援専門員に対し、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に実施します。

#### 15. 人権擁護・虐待の防止のための措置

ご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) 虐待防止に関する責任者の選定及び設置

虐待防止に関する責任者      所長 大腰 真弓

- (2) 成年後見制度等の利用を支援します。
- (3) 虐待防止の指針を整備し、虐待防止委員会にて虐待の未然防止・早期発見・虐待等への迅速かつ適切な対応に努めます。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 利用者並びに養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）からの虐待等の相談に応じます。
- (6) 当事業所従業者または居宅サービス事業者または養護者による虐待が疑われる場合には、速やかに市町村に通報します。
- (7) 市町村・地域包括支援センターの助言指導のもと関係機関と連携し課題解決のための支援を行います。

#### 16. 身体拘束の適正化に関する事項

- (1) サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。
- (2) やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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するものとします。

## 17. 利用者からの苦情に対する窓口

- (1) 提供したサービス内容等について、相談や苦情を受け付けるための窓口を設置しております。

ビーエスケアプラン  相 談 窓 口	窓口責任者 所長 大 腰 真 弓 受付時間 午前 8 時 45 分～午後 5 時 15 分 連絡先 電話 0162-73-3080 FAX 0162-29-4062 面接（当事業所相談室） 苦 情 箱 郵便ポスト併用
--------------------------	---

(外部騎乗相談窓口)

稚内市生活福祉部長寿あんしん課	電話番号	0162-23-6458
	所在地	稚内市中央 4 丁目 16 番 2 号
稚内市地域包括支援センター	電話番号	0162-23-8585
	所在地	稚内市中央 4 丁目 16 番 2 号
北海道国民健康保険団体連合会 総務部介護保険課 企画・苦情係	電話番号	011-231-5161（内線 6111）
	所在地	札幌市中央区南 2 条 14 丁目 291-190

### (2) 苦情処理の体制及び手順

- ① ご利用者から苦情および相談があった場合、ご利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じて状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行います。
- ② 特にサービス提供事業者に関する苦情である場合には、ご利用者の立場を考慮しながら、事業所の責任者に対して慎重に事実関係の確認を行います。
- ③ 担当者は把握した状況を管理者とともに検討し対応方法を決定します。
- ④ 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、ご利用者へは必ず対応方法を含めた結果の報告を行ないます。  
 また、その後も必要に応じサービス事業者の改善状況を確認し、よりよいサービス提供が図れるようにします。