

社会福祉法人 人吉社会福祉協議会 居宅支援事業所

運 営 規 程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人人吉社会福祉協議会（以下、「本会」という。）が行う指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）は、要介護者等からの依頼を受けて、日常生活を営む為に必要な居宅サービスを適切に利用できるよう、指定居宅サービス等の種類や内容などの計画を作成するとともに、計画に基づいたサービスが確保されるよう、指定居宅サービス事業者やその他の者との連絡調整等の便宜の提供を行うことを目的とする。

(運営方針)

第2条 事業所の運営方針は次のとおりとする。

- (1) 事業は、要介護状態になった場合においても、その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サービスの提供を行う。
- (2) 事業は、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う。
- (3) 事業は、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指定居宅サービス等が特定の種類又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、公平中立に行う。
- (4) 事業の運営に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連携に努める。

(事業所の名称等)

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 社会福祉法人 人吉市社会福祉協議会 居宅介護支援事業所
- (2) 所在地 熊本県人吉市西間下町 41 番地 1

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

1 管理者 1名（介護支援専門員と兼務）

管理者の職務は、事業所の介護支援専門員及びその他の職員の管理、本事業の利用申込みにかかる調整、事業実施状況の把握、その他の管理を一元的に行うとともに、事業所従業者に事業の運営に必要な指揮命令を行う。

2 介護支援専門員 常勤1名以上（ただし、利用者の数が45名又はその端数を増す毎に増員する。）

介護支援専門員は、要介護者等からの依頼に応じ、その利用者の心身の状態、その置かれている環境等に応じて、利用者が選択できるよう指定居宅サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、そのサービスが確実に提供されるよう、指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整を行う。

（営業日、営業時間）

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日は土曜日、日曜日、12月29日から1月3日を除く毎日とする。
- (2) 営業時間は、午前8時30分から午後5時15分迄とする。

（指定居宅介護支援の提供方法）

第6条 事業所の居宅介護支援の提供方法は次のとおりとする。

- (1) 事業所は、指定居宅介護支援の提供に際し、予め、利用申込者とその家族（以下、「利用申込者等」という。）に対し、運営規定の概要、事故発生時の対応、苦情処理の体制等の記載をした重要事項等の文書を交付して説明を行い、指定居宅介護支援に関する事項について、利用申込者等と当事業所間で文書による確認を得た後、サービスを提供するものとする。
- (2) 事業所は、指定居宅介護支援の提供を求められたときは、利用者の被保険者証により、被保険者資格と要介護認定などの有無、認定区分と要介護認定等の有効期間を確認する。
- (3) 利用者からの相談又は依頼の内容把握等に当たっては、原則事業所の相談室及び利用者の居宅とする。
- (4) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅サー

ビス事業所等との担当者会議の開催や照会等により計画の内容について、担当者の専門的見地からの意見を求める。

(5) ケアマネジメントの公正中立性の確保を図るため、年度の前期・後期で作成した居宅サービス計画の総数のうち訪問介護、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及び同一事業者によって提供されたものの割合等につき文書の交付及び口頭により説明を行うものとする。

(指定居宅介護支援事業の内容)

第7条 居宅介護支援事業の内容は次のとおりとする。

(1) 在宅で生活している要介護者等が、日常生活を営むために必要な保健医療サービスまたは福祉サービスを適切に利用できるよう、要介護者からの依頼を受けて、利用する指定居宅サービス等の種類や内容などを定めた計画「居宅サービス計画」を作成する。この場合、使用する課題分析票は「居宅サービス計画ガイドライン」とする。

(2) 居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等の提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者やその他の者との連絡調整等の便宜の提供を行う。

(3) 居宅サービス計画後においても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・訪問等を継続的に実施することにより計画の実施状況の把握及び利用者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて計画の変更、指定居宅サービス事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行う。ただし、利用者宅への訪問頻度は月1回以上とする。

(4) 利用者が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認める場合又は利用者が介護保険施設への入所又は入院を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。

(5) 病院及び介護保険施設からの退院又は退所しようとする利用者及びその家族から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、予め居宅サービス計画の作成などの援助を行う。

(通常の事業の実施範囲)

第8条 事業所の事業の実施地域については、人吉市内とする。

(利用料)

第9条 事業所の利用料については、次のとおりとする。

- (1) 事業所は指定居宅介護支援を提供した際に、利用者からの支払いを受け
る場合における利用料の額は、法定代理受領分については無料とし、法定代
理受領以外部分については、介護報酬上の告示額（厚生労働大臣の定める基
準額）とする。
- (2) 前条に規定する通常の事業の実施地域以外の居宅を訪問して指定居宅介
護支援を行う場合には、人吉市界から起算して1 kmあたり 20 円（往復分）
を実費として徴収する。
- (3) 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者等に対し事前に文書で説
明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名捺印）を受けること
とする。

(事故発生時の対応等)

第10条 事業所の事故発生時等の対応等については、次のとおりとする。

- (1) 介護支援専門員は、利用者の居宅に訪問中に、利用者の病状に急変、そ
の他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じる
とともに、管理者に報告しなければならない。
- (2) 事業所は、指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合の対応方
法について別途定める。また事業所は、指定居宅介護支援の提供により利用
者に損害を与えた場合は、速やかに賠償する。

(苦情処理)

第11条 事業所の苦情処理については、次のとおりとする。

- (1) 事業者は、提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位
置づけた指定居宅サービス等（第4項において「指定居宅介護支援等」とい
う。）に対する利用者又はそのご家族等からの苦情に迅速かつ適切に対応す
るために必要な措置を講ずるものとする。
- (2) 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第23条の規
定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該

市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(3) 事業所は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービスまたは指定密着型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。

(4) 事業所は、指定居宅介護支援等に対する利用者に対する利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合が行う調査に協力するとともに、自らの提供した指定居宅介護支援に関して国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

第12条（カスタマーハラスメントへの対応）

(1) 本事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

(2) 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。

ただし、これらに限られるものではない。

ア 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

イ 業務の範囲を超える過度又は不当な要求

ウ 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

エ その他、職員の就業環境を著しく害する行為

(3) 本事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

(4) 本事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

(5) カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又は

その家族等と協議を行うことがある。

(虐待防止に関する事項)

第13条 事業所の虐待防止に関する事項は、次のとおりとする。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。

責任者：管理者

- ア 虐待の防止のための指針を整備する。
- イ 介護支援専門員に対し、虐待の防止のための研修を年1回以上実施する。
- ウ 職員研修の開催は、虐待防止に関する外部研修等への参加に代えることができ ることとする。
- エ 上記措置を適切に実施するための担当者を置く。

担当者：介護支援専門員

- (2) 事業所は、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、これを市町村又は地域包括支援センターに通報するものとする。

(秘密保持)

第14条 秘密保持については、次のとおりとする。

- (1) 従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。
- (2) 従業者であったものが、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨に従業者との雇用契約の内容とするものとする。

(事業継続計画)

第15条 事業継続計画（BCP）の策定などにあたって、感染症や災害が発生した場合でも、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するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施

するものとする。

(衛生管理)

第16条 感染症の予防及びまん延防止のため、次の各号に掲げる措置を講じる。

- (1) 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、介護支援専門員に周知徹底を図る。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 介護支援専門員に対し、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に実施する。
- (4) 担当者は法人の衛生管理者とする。

(身体拘束の禁止)

第17条 事業者は、当該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は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得たうえで、その容態及び時間、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を記録するものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第18条 その他運営に関する重要事項は、次のとおりとする。

- (1) 居宅介護支援事業所は、介護支援専門員等の資質の向上を図るため、虐待防止、権利擁護、認知症ケア、介護予防等の事項に関して、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保し、研修機関等が実施する研修を受講した場合は、復命を行うものとする。
 - ア 採用時研修 採用後1か月以内
 - イ 虐待防止・権利擁護・認知症ケア・介護予防・感染症に関する研修各年1回以上
- (2) 事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、その完結の日(当該指定居宅介護支援を提供した日をいう。)から最低5年は保存

するものとする。

- (3) 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する。
- (4) 従業者であった者に、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すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- (5) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、法人と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

(附 則)

この規程は、平成11年10月1日から施行する。

この規程は、平成13年 7月1日から施行する。

この規程は、平成15年 7月1日から施行する。

この規程は、平成19年10月1日から施行する。

この規程は、平成25年 9月1日から施行する。

この規程は、令和 3年 4月1日から施行する。

この規程は、令和 6年 4月1日から施行する。

この規程は、令和 8年 4月1日から施行する。

居宅介護支援 重要事項説明書

〔令和 8 年 4 月 1 日現在〕

1. 事業者（法人）

法人名	社会福祉法人 人吉市社会福祉協議会
法人所在地	熊本県人吉市西間下町 41 番地 1
電話番号	(0966) 24-9192
代表者 氏名	会長 松 岡 隼 人
設立年月	昭和 45 年 2 月 7 日

2. 運営の目的と方針

要介護状態にあるご利用者に対し、公正・中立かつ適切な居宅介護支援を提供することを目的とします。その実施に際しては、ご利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力やおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更を行います。

また、提供を受けている指定居宅サービス、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携及び連絡調整を行い、サービス担当者会議の開催等を通じて実施状況の把握に努めます。

3. 概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	社会福祉法人 人吉市社会福祉協議会 居宅介護支援事業所
所在地	熊本県人吉市西間下町 41 番地 1
介護保険指定番号	(人吉市令和 8 年 4 月 1 日指定) 第 4 3 7 0 3 0 0 2 9 7
サービス提供地域	人吉市内

(3) 職員体制

当事業所では、ご契約者に対して居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

《主な職員の配置状況》※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	常 勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
管 理 者	1	0	1	1	事業所の管理業務
介護支援専門員	2	0	2	1以上	居宅サービス計画作成等

(4) 勤務体制

平 日 (月)～(金)	午前 8 時 30 分～午後 17 時 15 分・祝祭日は日直対応 原則として、土・日・12月29日～1月3日を除く
緊急連絡先	担当介護支援専門員緊急連絡先にて 24 時間体制にて受付

(5) 居宅介護支援の実施概要

事 項	備 考
課題分析およびモニタリングの実施方法	厚生労働省が定める課題分析標準項目に準じた「居宅サービス計画ガイドライン」を使用して課題分析を行います。その後、少なくとも月1回はご利用者の居宅を訪問し、ご利用者と面談の上サービスの利用状況、目標に向けた進行状況、生活上の変化などを確認させていただき記録します。 また、ご利用者の状態が安定しているなど、一定の要件を満たした上で、ご利用者の同意およびサービス担当者会議で主治医、担当者その他の関係者の合意が図られた場合、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うことができます。その際は、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します。なお、少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問します。

利 用 料 金	居宅介護支援の実施に際しての利用料金は「別紙1」の通りです。 但し、厚生労働省が定める介護報酬については原則としてご利用者負担はありません。
研 修 の 参 加	現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加します。
担 当 者 の 変 更	担当の介護支援専門員の変更を希望する際は対応可能です。

9 当事業所の相談・苦情窓口

(1) 苦情の受付 当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受付ます。当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。担当介護支援専門員または管理者までお申し出ください。また、担当介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は、苦情主訴者から詳しい事情を聞くとともに、担当者及びサービス事業者に事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得を得られるように努めます。

○ 苦情受付窓口（担当者） 電話番号 35-7155

担当者 皆越 良子 中村 美千子 友井 美香

管理者 皆越 良子

○ 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8時30分午後17時15分

(2) 行政機関その他苦情受付機関

第三者委員	宮本 稔也（司法書士） 住所 人吉市宝来町 15-5 電話 26-3045 工藤 美和子（主婦） 住所 人吉市中神町段 136 電話 22-5484 前村 勝成（人吉市社会福祉事業団 理事長） 住所 人吉市蟹作町 211-1 電話 22-3417
人吉市役所 高齢者支援課	所在地 人吉市西間下町 7 番地 1 電話 (0966) 22-2111 FAX (0966) 24-5005 受付時間 8時30分～17時15分
国民健康保険団体連合会	所在地 熊本市東区健軍 2 丁目 4 番 10 号（市町村自治会館内） 電話 (096) 214-1101 FAX (096) 214-1105 受付時間 8時30分～17時

5. 事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した、ご利用者の身体的または精神的な通常と異なる状態についてサービス事業者から連絡があった場合は、下記のと通りの対応を致します。

① 事故発生の報告

事故によりご利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村（保険者）に報告します。

② 処理経過及び再発防止策の報告

①の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を明確にし、ご利用者および市町村（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

6. 緊急時の対応方法

サービス事業者からご利用者の身体状況の急変等、緊急の連絡があった場合には、予め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。

7. 主治の医師及び医療機関等との連絡

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します。
- ② また、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。

8. 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。

9. 秘密の保持

- ① 介護支援専門員及び事業者に所属する者は、サービス提供する上で知り得たご利用者及びご家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も継続します。
- ② 利用者及びご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においてご利用者及びご家族の個人情報を用いません。

10. ご利用者自身によるサービスの選択と同意

- 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。

・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所等の選定理由を求められることができることを説明します。

・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。

・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は「別紙2」の通りです。

・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。

- ②主治の医師等が、一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した場合、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」に沿った支援を実施いたします。具体的には、ご利用者またはそのご家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、ご利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握を実施します。その際にご利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス提供の調整等を行います。

1 1. 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や自然災害の発生時において、ご利用者に対する指定居宅介護支援事業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実施します。

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。

1 2. 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実施します。

1 3. 虐待の防止

事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ①事業所における虐待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、介護支援専門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を整備します。
- ③介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。

1 4. ハラスメントの防止

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- ・大声での叱責や威圧的な言動

- ・ 人格を否定する発言や差別的な言動
- ・ 業務の範囲を超えた過度な要求
- ・ 長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたりご利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。

この証として本書2通を作成し、ご利用者、事業者が署名・押印の上、各自1通を保有するものとします。

但し、ご利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、以下の対応をさせていただきます。

- ア 書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を可能とします。
- イ ご利用者等の押印について、求めないことを可能とします。

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

事業者名 社会福祉法人 人吉市社会福祉協議会 居宅介護支援事業所
所在地 熊本県人吉市西間下町 41 番地 1
管理者 皆越 良子
説明者

令和 年 月 日

私は本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援の提供開始に同意しました。

(ご利用者)

住 所 _____

氏 名 _____

連 絡 先 _____

(家族・代理人)

住 所 _____

氏 名 _____

(続柄：)

連 絡 先 _____