居宅介護支援及び介護予防支援における重要事項の説明

1、事業所の概要

事 業 所 名	医療法人　徳洲会 大和徳洲会 介護センター　（第三者評価の実施状況：なし）	
所　在　地	神奈川県大和市中央１丁目 1-15(たつみビル２階)	
事業所指定番号	大和市　１４７３０００００３０	併設(大和徳洲会訪問看護ｽﾃｰｼｮﾝ)
管理者･連絡先	主任介護支援専門員　戸村　千恵　（事務所）　０４６－２６２－７５５５	
サービス提供地域	＊大和市　＊横浜市(瀬谷区)＊綾瀬市(蓼川・大上)	

２、事業所の職員体制

職　種	従事するサービス：指定居宅介護支援及び指定介護予防支援	人　　員
管 理 者	管理者は，職員及び業務の一元的な管理・指揮命令を行う。	１名（兼任）
介護支援専門員	要介護者は月 1、要支援者３ヶ月１回以上、利用者宅に訪問､利用者等と面接し課題を分析、ｻｰﾋﾞｽ事業者から専門的意見を聴取、医療や事業所間の情報を連携させ支援計画(ｹｱﾌﾟﾗﾝ･利用票)を作成し説明､同意を得て交付する。ｻｰﾋﾞｽ実施状況把握し給付管理する。必要時は医師等の診察に同席、計画書交付し情報伝達する。	３名以上 (常勤兼務１名･ 常勤専従３名)

3、業務日及び業務時間　算定内容

事務所	居宅介護支援費Ⅰ・特定事業所加算（Ⅲ→Ⅱ）
月曜日～土曜日　午前９時～午後５時まで ただし，日曜日・祝日及び 12 月 31 日から１月３日までを除きます。	２４時間連絡可能な体制 必要に応じ指定居宅介護支援や指定介護予防支援を実施 連絡先：０８０－９０８７－３２３５

4、運営法人の概要

名　　称	医療法人　徳洲会
代 表 者 名	理事長　　東上　震一
法人本部所在地	大阪府大阪市北区梅田１丁目３番１-１２００号

５、サービス内容

（１）支援計画の作成　　(2)複数の事業者の紹介と連絡調整（３）個別サービス計画の提出依頼と実施状況の把握　（４）市町村への連絡調整など（５）介護保険施設(情報)その他便宜の供与

６、事故発生時の対応

利用者に対するサービス提供により事故発生時は，速やかに市町村や利用者の家族等に連絡を行ない、必要な措置や再発防止を講じ，事故状況や事故の際とった措置については記録(5 年間保存)に残します。賠償すべき事故が発生した場合は，損害賠償を行います。

７、サービス利用料金及び利用者負担

（１）サービス提供については，利用料は法定代理受領サービスの場合，利用者の負担はありません。
(介護保険料の滞納等により給付を受領出来ない場合は、全額自己負担していただくことがあります)

（２）介護支援専門員が通常のサービス実施地域を越える地域に訪問･出張する場合は，交通費は請求しません。

（３）利用者は，このサービスにかかる訪問調査，支援計画の作成等のサービス提供を１週間以上の予告期間をもって解約できます。その際のキャンセル料等については必要ありません。

８、当事業所における運営方針

(1)支援計画の作成にあたっては利用者の意志を尊重し，心身の状況，その置かれている環境等に応じて，利用者が自立した日常生活を営むことが出来ることを目標とします。

(2 常に利用者の立場に立ち，特定の種類又は特定の事業所に不当に偏らず、医療･障がい･福祉･介護のサービスを総合的かつ効率的に提供されるよう公正中立に紹介します。また、利用者は複数の事業所の紹介を求めることやケアプランに位置付けた選定理由の説明を求めることができます。

(3)事業の実施にあたっては，関係行政機関,地域包括,保健,医療,福祉,民間,ボランティア団体等と綿密な連携を図り包括的な生活支援サービス提供に努め，要介護･要支援状態の軽減もしくは悪化を防止し､適切なサービス利用に調整します。困難事例紹介を受け､多種多様な研修や地域ケア会議に参加します。

(4)職員に健診や感染まん延予防対策を施し、また、感染症や災害の発生時の業務継続計画を策定し周知、研修や訓練、見直しを行います。他法人との事例検討や介護支援専門員実習、看護学生の受入に協力体制を確保します。

９、秘密保持

事業所及び介護支援専門員は，業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を就労中及び退職後も保持し，職務規定等を順守し適切な安全管理措置を講じます。また、支援計画を作成するにあたり，サービス事業者に開示しなければならない情報については，事前に利用者又はその家族から文書で同意を得ます。

＊尚、入院時には医療機関に当事業所名及び担当介護支援専門員名の提供をお願い致します＊

10、サービスの質向上への対策(高齢者虐待やハラスメント、カスタマーハラスメントの防止、生産性の向上)

事業者は利用者の人権の擁護と共に、**働きやすい職場環境作りや人材育成**の観点から方針を明確化し委員会や研修(年 10 回)を通じ従業者に周知、知識・技術を**習得させ**ます。悩み・苦労を相談できる体制を整え再発防止に向け、組織的に適切に対応するための担当者を定め、関係機関に協力し情報提供を行います。

また、国のケアプランデータ連携システム（介護現場の業務効率化とミス防止を両立させるデジタル化の仕組み）に加入し、処遇改善加算を算定します。

希望者にはファイリング形状にて指針の閲覧や、重要事項等はウェブサイトに掲載・公表します。

11、高齢者虐待防止、身体拘束の適正化　(高齢者の尊厳を守る、市町村等への通報,不当な身体拘束をなくす)

事業者は、虐待の発生又は再発を防止するため,「虐待の未然防止」「虐待等の早期発見」「虐待等への迅速かつ適切な対応」の観点で措置を講じます。虐待(疑いも含む)を発見した場合は通報します。

また、利用者の生命・身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行なってはならず身体拘束を行う場合は、その態様、時間、利用者の心身状況、緊急やむを得ない理由を記録します。

12、苦情、相談(虐待・ハラスメント・カスタマーハラスメント)、事業継続計画(感染・災害)の対策窓口

電 話 番 号	０４６－２６２－７５５５
ＦＡＸ番 号	０４６－２６２－７５５５
担　当　者	戸村　千恵　★相談者のプライバシー保護や不利益取扱いの禁止を徹底します。
そ　の　他	相談・苦情・虐待・ハラスメントやカスハラについては担当者，管理者及び介護支援専門員が聞き取り、担当が不在の場合でも対応したものが必ず「相談記録表」を作成し引き継ぎます。各関係者から事情を聴取し状況把握して対応策を共に検討、連絡調整を行います。また、原因を分析し再発防止の方針を協議し、相談者には結果を報告いたします。

その他，お住まいの市、区役所及び神奈川県国民健康保険団体連合会においても苦情申出ができます。

神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連）	所在地 横浜市西区楠町２７－１
	電話番号　０４５－３２９－３４４７
	対応時間 月曜日～金曜日(年末・年始・祝日を除く)8：30～17：１５

大和市介護保険課	所在地　大和市鶴間１丁目 31-7(保健福祉センター別館１階)
	電話番号　０４６－２６０－５１７０
	対応時間 月曜日～金曜日（年末・年始・祝日を除く）8：30～17：00

瀬谷区高齢・障害支援課	所在地　瀬谷区二ツ橋１９０
	電話番号　０４５－３６７－５７１４
	対応時間 月曜日～金曜日（年末・年始・祝日を除く）９時～１７時
はまふくコール	横浜市内の介護事業所・高齢者施設等に関する相談を一括して受ける
	電話番号　０４５－２６３－８０８４
	対応時間　月曜日～金曜日　(年末・年始・祝日を除く)9：00～17：00

綾瀬市高齢介護課	所在地　綾瀬市早川５５０
	電話番号　０４６７－７０－５６３６
	対応時間 月曜日～金曜日（年末・年始・祝日を除く）９時～１７時

個人情報使用に関する指針

ご利用者及び利用者ご家族の個人情報について、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用致します。

記

1. 使用する目的

（1） ご利用者様のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整等において必要な場合。

（2） 医療サービスを居宅サービス計画に位置づける際の主治の医師又は歯科医師等の意見を求める場合とご利用者様の希望により介護保険施設等への入院又は入所を紹介する際に主治医の意見を求める場合。

（3） ご利用者様の希望により介護保険施設等への入院又は入所の際に主治医等より意見を求められる場合。

2. 使用する事業者の範囲

ご利用者様が提供を受ける全てのサービス事業者

3. 使用する期間

契約で定める期間

4. 条件

（1） 個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。
（2） 個人情報を使用した会議においては、出席者、議事内容等を記録して保存いたします。

5. 個人情報の利用目的の変更

次に記載される事項に該当する場合は必要とされる情報を提供するとともに、利用目的の変更についてご連絡いたします。

ア、法令に基づく場合。

イ、人の生命、身体または財産の保護のために必要であって、事前に同意を得ることが困難であるとき。

ウ、国の機関もしくは地方公共団体、またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要があり、ご利用者の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

6. 個人情報取り扱い　適切な安全管理措置

組織的安全管理措置、物理的安全管理措置、人的安全管理措置、技術的安全措置を講じ、従業員一人ひとりが正しく個人情報を取り扱えるように事業所が個人情報データの適切な管理や扱い方のルールを定めます。

・法人として職務規定を制定
・事務所内外の施錠の徹底、ハードセキュリティ保護の徹底、介護ソフトの最新バージョンアップの徹底
・事務所外持ち出し資料の限定、FAX 送信や携帯電話、コピー等の扱いの徹底
・年に 1 度は「個人情報保護法」及び「プライバシーの保護」について所内研修を行い、スキルアップを図る。

医療法人徳洲会　大和徳洲会介護センター

当事業所による居宅介護支援及び介護予防支援の処遇改善加算算定について

令和８年６月より、当事業所では、国が推奨する「ケアプランデータ連携システム（介護現場の業務効率化とミス防止を両立させるデジタル化の仕組み）」に加入し、処遇改善加算を算定します。

ケアプランデータ連携システムとは

ケアプランデータ連携システムは、介護事業所間でケアプランや実績データを電子的にやり取りし、紙やFAXの作業を減らす国の共通システムです。

◆システムの目的と背景

このシステムは、厚生労働省が主導して開発され、居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）と介護サービス事業所の間で行われる紙やFAXによる作業を減らし、業務負担を軽減することを目的としています。
従来は、ケアプランやサービス利用票を印刷して郵送やFAXで　送付していましたが、データ連携により転記や再入力の手間が大幅に削減されます。

◆仕組み

システムは「ケアプラン連携基盤」を通じて運用されます。
ケアマネジャーは予定情報を、
介護サービス事業所は実績情報を、それぞれ送信します。
送受信されるデータはケアプラン標準仕様に基づいた形式で作成され、CSVなどの標準化されたデータ形式でやり取りされます。
これにより、異なる介護ソフト間でも統一的にデータ連携が可能となり、送信ミスや確認作業の負担が減ります。

◆対象書類

主に連携対象となるのは以下の書類です
・ケアプラン（提供票）
・サービス利用票
・その他居宅介護支援事業所と介護サービス事業所で頻繁にやり取りされる主要書類。

◆導入メリット

・事務負担の軽減：印刷、郵送、FAX、転記作業の削減
・記載ミスや返戻リスクの低減
★業務効率化による利用者支援時間の増加
★ケアの質向上
・費用削減：人件費、印刷費、郵送費、通信費などの削減が見込めます。

当事業所においても、ムダを省き業務効率化を図り、
利用者側への提供サービスのより良い質の向上に向けて、処遇改善加算の算定を行います。
なお、国から支給された処遇改善加算（算出された補助額の全額100％）を、
「賃金改善経費分」（基本給、手当、賞与等）として充当します。

2026年10月施行「カスタマーハラスメント」防止措置に関する対応について

標記の件について、2026年10月より、法改正に伴う「カスタマーハラスメント」の防止措置が義務化されます。
これに伴い、新たに対応方針を整備いたしました。
当事業所はハラスメント行為を許しません。当事業所の職員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはなりません。また、利用者等（利用者、業者、その他業務遂行に関係する第三者をいう）からのカスタマーハラスメントを許容せず、従業員や利用者の心身の健康と安全な就業環境を確保します。さらに、当事業所に対し求職活動を行う者や事業所における研修・実習に参加する者を含む求職者等に対するセクシュアルハラスメントその他のハラスメントも許容致しません。

ハラスメントに関する相談（苦情を含む）窓口担当者　管理者　戸村　千恵　046-262-7555