

「指定居宅介護支援」重要事項説明書および個人情報使用同意書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(沖縄県指定 第4751380108号)

当事業所はご利用申込者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所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ことを次の通り説明します。

居宅介護支援とは

ご利用申込者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

- ご利用申込者の心身の状況やご利用申込者とそのご家族等の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- ご利用申込者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご利用申込者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 必要に応じて、事業者とご利用申込者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。
要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

1. 事業者・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2. 事業所の概要・・・・・・・・・・	2
3. 事業実施地域及び営業日・営業時間・休日・・・・・・・・	3
4. 職員の体制・・・・・・・・・・	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金・・・・・・・・	3・4
6. 指定居宅介護支援の提供方法及び内容・・・・・・・・	5～9
7. サービスの利用に関する留意事項・・・・・・・・	9
8. その他運営に関する重要事項・・・・・・・・	10～13
9. 損害賠償について・・・・・・・・	13
10. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）・・	13
11. 苦情の受付について・・・・・・・・	15
居宅介護支援契約における個人情報使用同意書・・	16・17

1. 事業者

- (1) 法人名 医療法人 正清会
- (2) 法人所在地 沖縄県島尻郡南風原町字大名 2 7 5 番地
- (3) 電話番号 0 9 8 - 8 8 9 - 3 2 0 6
- (4) 代表者氏名 理事長 与儀 英明
- (5) 設立年月 平成 6 年 4 月 2 5 日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
- (2) 事業の目的 医療法人正清会の経営する（居宅介護支援センターうりずん）（以下「事業所」という。）を通して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する。
- (3) 事業所の名称 居宅介護支援センターうりずん・平成 1 2 年 8 月 1 日指定
沖縄県 4 7 5 1 3 8 0 1 0 8 号
- (4) 事業所の所在地 沖縄県与那原町字板良敷 1 2 8 1 - 1 番地
- (5) 電話番号 0 9 8 - 9 4 4 - 7 0 0 0
- (6) 事業所長（管理者）氏名 宜保 豪
- (7) 当事業所の運営方針
 - 1 事業所の介護支援専門員は、利用者が要介護状態になった場合においても、可能な限り居宅において、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居宅介護支援を行う。
 - 2 事業の実施に当たっては、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、適切な介護サービス及び保健医療サービス・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ものとする。
 - 3 事業は、常に利用者の立場にたって、利用者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に着しく偏することないよう、公正中立に行うものとする。
 - 4 事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、関係医療機関、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等との連携に努める。また地域包括支援センターより支援困難な事例や中重度者事例の紹介を受けた場合においても十分な連携を図るよう努める。
 - 5 サービスの提供に当たっては、要介護者等の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に努め、主治の医師等及び医療サービスとの連携に十分配慮して行う。要介護状態が改善し要介護認定が要支援認定となった場合、居宅介護支援事業者は地域包括支援センターに必要な情報提供を行うなどの措置を講ずる。
 - 6 利用者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思をふまえ、必要な協力を行う。また、要介護認定等の申請が行われているか否かを確認し、その支援も行う。
 - 7 保険者から要介護認定調査の委託を受けた場合は、その知識を有するよう常に研鑽に努め、被保険者に公正、中立に対応し正しい調整を行う。
 - 8 前 7 項の他「沖縄県介護保険広域連合指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例（平成 30 年 3 月 7 日 条例第 3 号）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
- (8) 開設年月 平成 1 2 年 8 月 1 日

3. 事業実施地域及び営業日・営業時間・休日

(1) 通常の事業の実施地域

与那原町・西原町・南城市・南風原町・那覇市・八重瀬町

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
受付時間	月～金 8:15～17:15
サービス提供時間帯	月～金 8:15～17:15
休日	土曜日・日曜日・祝日・旧盆(旧暦 7/15) 年末年始(12/30～1/3) ※緊急時発生の際は電話等により、24時間連絡が可能な体制とする。

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用申込者に対して指定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
1. 事業所長	1			1名	管理者
2. 介護支援専門員	2			2名	居宅サービス計画の作成

※常勤換算:職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数(例:週40時間)で除した数です。

(例) 週8時間勤務の介護支援専門員が5名いる場合、常勤換算では、1名

(8時間×5名÷40時間=1名)となります。

(補足・令和6年4月 介護保険制度改定における追加規定)

ア「常勤」の計算に当たり、職員が育児・介護休業法等による育児・介護等の短時間勤務制度を利用する場合に加えて、「治療と仕事の両立ガイドライン」に沿って事業者が設ける短時間勤務制度等を利用する場合にも、週30時間以上の勤務で「常勤」として扱う。

イ「常勤換算方法」の計算に当たり、職員が「治療と仕事の両立ガイドライン」に沿って事業者が設ける短時間勤務制度等を利用する場合、週30時間以上の勤務で常勤換算での計算上も1(常勤)と扱う。

(介護支援専門員1人当たりの取扱件数)(基準)

基本報酬における取扱件数との整合性を図る観点から、指定居宅介護支援事業所ごとに1以上の員数の常勤の介護支援専門員を置くことが必要となる人員基準について、以下の通りとする。

ア. 原則、要介護者の数に要支援者の数に1/3を乗じた数を加えた数が44又はその端数を増すごとに1とする。

イ. 指定居宅介護支援事業者と指定居宅サービス事業者等との間において、居宅サービス計画に係るデータを電子的に送受信するための公益社団法人国民健康保険中央会のシステムを活用し、かつ、事務職員を配置している場合においては、要介護者の数に要支援者の数に1/3を乗じた数を加えた数が49又はその端数を増すごとに1とする。

(テレワーク)

事業所の管理者は、その管理上支障が生じない範囲内でテレワークを行うことを可能とします。その場合、利用者や家族の相談対応なども含め、サービスの提供やその質に影響が生じないようにします。

「支障が生じない範囲内」とは、

・管理者が事業所を不在とする場合であっても、自らの責務を果たせる体制を整える。

- ・管理者以外の職員に過度な負担が生じないようにする。
- ・管理者と利用者、職員とが適切に連絡を取れる体制を確保する。
- ・利用者や職員、その他関係者と、テレワークを円滑に行えるような関係を日頃から築く。
- ・事故の発生、利用者の状態の急変、災害の発生など緊急時について、あらかじめ対応の流れを定めておくとともに、必要に応じて管理者が速やかに出勤できるようにしておく。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援（ケアマネジメント）サービスを提供します。

＜サービス利用料金・その他の費用の額＞

（１）サービス利用料金

当事業所が提供する居宅介護支援サービスについて、利用料金は介護保険から給付（厚生労働省の定める費用）されますので、原則的にはご利用申込者の利用料負担はありませんが、一部例外規定がございます。

詳細は、別紙『居宅介護支援サービス利用料金表』にてご説明いたします。

（法定代理受領サービスに係る報告）

指定居宅介護支援事業者は、毎月保険者（当該事務を国民健康保険団体連合会に委託している場合にあっては、当該国民健康保険団体連合会）に対し、居宅介護サービス計画において位置づけられている指定居宅サービス等のうち法定代理受領サービスに関する情報を記載した文書を提出します

2 指定居宅介護支援事業者は、居宅サービス計画に位置付けられている基準該当居宅サービスに係る特例居宅介護サービス費又は特例居宅支援サービス費の支給に係る事務に必要な情報を記載した文書を、当該国民健康保険連合会に対して提出します。

（２）交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

- ・通常のサービス提供地域内…無料
- ・通常のサービス提供地域外…200円

（３）利用料金のお支払い方法

前記（１）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月10日～20日まで以下にいずれかの方法でお支払い下さい。

Ⅰ、窓口でのお支払い

Ⅱ、銀行振込にてお支払い

Ⅲ、口座引き落としによるお支払い

（Ⅱ、Ⅲでのお支払い希望の方は手続き等の準備があるため窓口までご連絡頂くようお願いいたします。）

前記（２）の交通費は、サービス利用終了時に、その都度お支払い下さい。

（利用料証明書の発行）

事業所は、提供した指定居宅介護支援について、利用料の支払いを受けた場合は、当該利用料の額等を記載した指定居宅介護支援提供証明書を利用者に対して発行します。

6. 指定居宅介護支援の提供方法及び内容

(1) 重要事項の説明

事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用者様又はご家族に対し、運営規程の概要その他のサービスの選択に必要な重要事項を記した文書を交付して説明を行い、同意をいただきます。

(2) 利用者本位

事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、介護支援専門員としての見地からの助言・提案をしつつも、居宅サービス計画が利用者様の意向を基本として作成されるものであること等につき説明を行い、理解を得るものとします。

(3) 秘密の保持

利用者様の相談を受けるに当たっては、秘密の保持に配慮し、当事業所にて面談を行う際には専用の相談室で行います。

(4) 課題分析（アセスメント）

指定居宅介護支援において使用する課題分析票の種類は、包括的自立支援プログラムを使用します。

(5) 居宅サービス計画の原案作成

居宅サービス原案作成にあたっては、以下のことを行います。

ア 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて居宅サービス計画上に位置付けるよう努めます。

イ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始に当たっては、利用者様によるサービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者様又はそのご家族に対して提供します。

ウ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者様について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者様が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握します。

エ 介護支援専門員は、前号に規定する解決すべき課題の把握（以下「アセスメント」という。）に当たっては、利用者様の居宅を訪問し、利用者様及びそのご家族に面接して行います。

オ 介護支援専門員は、利用者様の希望及び利用者様についてのアセスメントの結果に基づき、利用者様のご家族の希望及び当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題に対応するための最も適切なサービスの組合せについて検討し、利用者様及びそのご家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービスを提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成します。

カ 利用者様等が、訪問看護、通所リハビリテーション等医療系サービスを希望している場合やその他必要な場合は、利用者様の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。医療系サービスについては、主治の医師等の指示がある場合においてのみ、居宅サービス計画に位置づけます。この場合、意見を求めた主治の医師等に対して居宅サービス計画を交付します。なお、介護サービスに対して主治の医師等から留意点等が示された場合は、当該留意点を尊重して計画の作成を行います。また、ここで意見を求める「主治の医師等」については、要介護認定の申請のために主治医意見書を記載した医師に限定されません。特に、訪問リハビリテーション及び通所リハビリテーションについては、医療機関からの退院患者において、退院後

のリハビリテーションの早期開始を推進する観点から、入院中の医療機関の医師による意見を踏まえて、速やかに医療サービスを含む居宅サービス計画を作成するよう努めます。

なお、医療サービス以外の指定居宅サービス等を居宅サービス計画に位置付ける場合にあつて、当該指定居宅サービス等に係る主治の医師等の医学的観点からの留意事項が示されているときは、介護支援専門員は、当該留意点を尊重して居宅介護支援を行います。

キ 末期の悪性腫瘍の利用者様等の同意を得て、心身の状況等により主治の医師等の助言を得た上で必要と認める場合以外は、サービス担当者会議の招集を行わず、利用者様の支援を継続します。この場合、心身等の状況について、主治の医師等、サービス事業者へ情報を提供します。支援については、主治の医師等の助言を得たうえで、状態変化を想定し、今後必要となるサービス等の支援の方向性を確認し計画作成を行い、在宅を訪問し、状態の変化やサービスの変更の必要性を把握します。

ク 居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の生活援助中心型の訪問介護を位置付ける場合は、利用者様の自立支援・重度化防止や地域資源の有効活用等に十分留意しつつ、その必要性や特段の理由について計画に記載するとともに、市町村に届出を行います。

(6) 福祉用具貸与及び特定福祉用具販売の居宅サービス計画への反映

福祉用具貸与及び特定福祉用具販売については、その特性と利用者様の心身の状況等を踏まえて、その必要性を十分に検討せずに選定した場合、利用者様の自立支援は大きく阻害されるおそれがあることから、検討の過程を別途記録します。

このため、介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与及び特定福祉用具販売を位置付ける場合には、サービス担当者会議を開催し、当該計画に福祉用具貸与及び特定福祉用具販売が必要な理由を記載します。

さらに、対象福祉用具を居宅サービス計画に位置づける場合には、福祉用具の適時適切な利用様及び利用者様の安全を確保する観点から、福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者様が選択できることや、それぞれのメリット及びデメリット等、利用者様の選択に資するよう、必要な情報を提供します。なお、対象福祉用具の提案を行う際、利用者様の心身の状況の確認に当たっては、利用者様へのアセスメントの結果に加え、医師やリハビリテーション専門職等からの意見聴取、退院・退所前カンファレンス又はサービス担当者会議等の結果を踏まえることとし、医師の所見を取得する具体的な方法は、主治医意見書による方法のほか、診療情報提供書又は医師から所見を聴取する方法が考えられます。

なお、福祉用具貸与については、居宅サービス計画作成後必要に応じて随時サービス担当者会議を開催して、利用者様が継続して福祉用具貸与を受ける必要性について専門的意見を聴取するとともに検証し、継続して福祉用具貸与を受ける必要がある場合には、その理由を再び居宅サービス計画に記載しなければならないため、対象福祉用具の場合については、福祉用具専門相談員によるモニタリングの結果も踏まえ、福祉用具貸与については以下の項目について留意します。

ア 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合にあつては、その利用の妥当性を検討し、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、継続して福祉用具貸与を受ける必要性について検証をした上で、継続して福祉用具貸与を受ける必要がある場合にはその理由を居宅サービス計画に記載する。

イ 介護支援専門員は、居宅サービス計画に特定福祉用具販売を位置付ける場合にあつては、その利用の妥当性を検討し、当該計画に特定福祉用具販売が必要な理由を記載する。

ウ 介護支援専門員は、当該軽度者が「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分）及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について」（平成 12 年

老企第 36 号) の第 2 の 9 (4) ①ウの判断方法による場合については、福祉用具の必要性を判断するため、利用者の状態像が、同 i) から iii) までのいずれかに該当する旨について、主治医意見書による方法のほか、医師の診断書又は医師から所見を聴取する方法により、当該医師の所見及び医師の名前を居宅サービス計画に記載しなければならない。この場合において、介護支援専門員は、指定福祉用具貸与事業者より、当該軽度者に係る医師の所見及び医師の名前について確認があったときには利用者の同意を得て、適切にその内容について情報提供を行う。

(7) サービス種類・サービス事業所の選択

利用者様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、利用料等の情報を適正に利用者様またはご家族に対して提供します。

(8) 複数の指定居宅サービス事業所等紹介の要求

指定居宅介護支援の提供の開始に際し、当事業所の運営方針及び利用者様の希望に基づき作成されるものであり、利用者様は担当介護支援専門員に対して、複数の指定居宅サービス事業所等を紹介するよう求めることができます。

(9) 指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明要求

利用者様は、居宅サービス計画原案に担当居宅介護支援専門員が位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を担当介護支援専門員に求めることができます。

(10) 指定居宅サービス事業所等の情報提供

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、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行いません。

(11) 居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護等、福祉用具貸与が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

居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者様又はそのご家族に対し、前 6 月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」という。）が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 月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅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（上位 3 位まで）につき説明を行い、理解を得られるよう努めます。

※前 6 月間については、毎年度 2 回、次の期間における当該事業所において作成された居宅サービス計画を対象とします。

① 前期（3 月 1 日から 8 月末日）

② 後期（9 月 1 日から 2 月末日）

なお、説明については、指定居宅介護支援の提供の開始に際し行うものとしませんが、その際に用いる当該割合等については、直近の①もしくは②の期間のものとしします。

※別紙【当事業所作成ケアプランにおける各サービス事業所の割合】参照

(12) サービス担当者会議の開催及びサービス担当者会議等による専門的意見の聴取

居宅サービス計画原案を作成した場合は、原則としてサービス担当者会議を開催し、情報を共有するとともに、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者から専門的な見地から意見を求め、調整を図ります。サービス担当者会議の開催場所は原則として、利用者様の自宅もしくは、当事業所内相談・会議室を使用するものとしします。

なお、利用者様やそのご家族の参加が望ましくない場合（家庭内暴力等）には、必ずしも参加を求めるものではないことに留意し、やむを得ない理由がある場合については、サービス担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとしします。この場合にも、緊密に相互の情報交換を行うことにより、利用者様の状況等についての情報や居宅サービス計画原案の内容を共有

できるようにします。なお、ここでいうやむを得ない理由がある場合とは、利用者（末期の悪性腫瘍の患者に限る。）の心身の状況等により、主治の医師又は歯科医師（以下「主治の医師等」という。）の意見を勧告して必要と認める場合のほか、開催の日程調整を行ったが、サービス担当者の事由により、サービス担当者会議への参加が得られなかった場合、居宅サービス計画の変更であって、利用者の状態に大きな変化が見られない等における軽微な変更の場合等が想定されます。

イ サービス担当者会議は、テレビ電話装置等（リアルタイムでの画像を介したコミュニケーションが可能な機器をいう。以下同じ。）を活用して行うことができます。ただし、利用者様又はそのご家族（以下「利用者様等」という。）が参加する場合にあっては、テレビ電話装置等の活用について当該利用者様等の同意を得たうえで実施します。なお、テレビ電話装置等の活用にあたっては、個人情報保護委員会・厚生労働省「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」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守します。

ロ 末期の悪性腫瘍の利用者様について必要と認める場合とは、主治の医師等が日常生活上の障害が1か月以内に出現すると判断した時点以降において、主治の医師等の助言を得た上で、介護支援専門員がサービス担当者に対する照会等により意見を求めることが必要と判断した場合を想定しています。なお、ここでいう「主治の医師等」とは、利用者様の最新の心身の状態、受診中の医療機関、投薬内容等を一元的に把握している医師であり、要介護認定の申請のために主治医意見書を記載した医師に限定されないことから、利用者様又はそのご家族等に確認する方法等により、適切に対応します。また、サービス種類や利用回数の変更等を利用者様に状態変化が生じるたびに迅速に行っていくことが求められるため、日常生活上の障害が出現する前に、今後利用が必要と見込まれる指定居宅サービス等の担当者を含めた関係者を招集した上で、予測される状態変化と支援の方向性について関係者間で共有できるよう努めます。なお、当該サービス担当者会議の要点又は当該担当者への照会内容について記録するとともに、基準第29条の第2項の規定に基づき、当該記録は、2年間保存します。

(13) 居宅サービス計画の説明、同意及び交付

介護支援専門員は、利用者様又はそのご家族等に対し、居宅サービス計画に位置付けたサービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により利用者の同意を得、当該居宅サービス計画を交付します。

(14) モニタリングの実施

介護支援専門員は、利用者様に対して少なくとも月1度以上の居宅訪問（モニタリング）を行うものとします。

サービスの実施状況の継続的な把握、評価は次のとおりとします。

イ 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、利用者様及びそのご家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握及び利用者様の課題把握を行う。また、居宅サービス事業者等から利用者様に係る情報の提供を受けたときやその他必要と認めるときは、利用者様の服薬状況、口腔機能その他利用者様の心身又は生活状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者様の同意を得て、主治の医師もしくは歯科医師、又は薬剤師に提供するものとします。

ロ 介護支援専門員は、少なくとも1月に1回、利用者様の居宅を訪問し、利用者の面接を行い、モニタリング結果を記録します。

ハ テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリング（オンラインモニタリング）においては、(1)利用者様の同意を得ること (2) サービス担当者会議などで主治医、サービス事業者らから以下の合意が得られていること (3) 主治医の所見も踏まえ、頻繁なケア

プランの変更が想定されないなど、利用者様の状態が安定していること (4) ご家族等のサポートがある場合も含め、利用者様がテレビ電話などを介して意思表示できること (5) テレビ電話など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収集する。条件が整った場合に、実施する。オンラインモニタリングを実施する場合においても、

居宅介護支援は少なくとも2ヵ月に1回、介護予防支援は少なくとも6ヵ月に1回は利用者様の居宅を訪問する。

(15) 居宅サービス計画の変更

介護支援専門員は、居宅サービス計画を変更する際には、原則として、介護保険法・指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準・基準第13条第3号から第12号までに規定された居宅サービス計画作成に当たっての一連の業務を行うことが必要となります。なお、利用者様の希望による軽微な変更(例えばサービス提供日時の変更等で、介護支援専門員が基準第13条第3号から第12号までに掲げる一連の業務を行う必要性がないと判断したもの)を行う場合には、この必要はないものとします。ただし、この場合においても介護支援専門員が、利用者様の解決すべき課題の変化に留意します。

(16) 介護保険施設の紹介等

①介護支援専門員は、利用者様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様が介護保険施設等への入院又は入所を希望する場合には、主治の医師等の意見を求めたうえ、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

②介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者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、あらかじめ居宅サービス計画の作成等の援助を行います。

(17) 医療機関等との連携

利用者様が病院もしくは診療所(以下「医療機関等」という)に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等に対しお伝えしていただけますようお願い致します。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することをお勧めいたします。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(2) 介護支援専門員の交替

①事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、ご利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

②ご利用者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、ご利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

8. その他運営に関する重要事項

1. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

(提供拒否の禁止)

事業所は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒否しません。

(提供困難時の対応)

事業所は、事業の実施区域等を勘案し、自ら適切な指定居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合には、他の居宅介護支援事業者を紹介する等の必要な措置を講じるものとします。

(受給資格等の確認)

事業者は、指定居宅介護支援の提供を求められた場合には、利用者様の提示する被保険者証（資格者証を含む。）によって、被保険者資格、要介護認定又は要支援認定（以下「要介護認定等」という。）の有無及び要介護認定等の有効期間を確認させていただきます。

(要介護認定の申請等に係る援助)

事業所は、被保険者の要介護認定等に係る申請に対して、ご本人の意思を踏まえ、必要な協力を行うものとします。

2 事業所は、要介護認定を受けていない利用申込者様については、要介護認定等の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合は速やかに申請が行われるよう利用申込者様を援助するものとします。

3 事業所は、要介護認定等の更新の申請が、遅くとも現在の要介護認定等の有効期間が終了する1月前にはなされるよう、利用者様に対して必要な援助を行うものとします。

(身分を証する書類の携行)

事業所は、当該事業所の介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時又は利用者様若しくはそのご家族から求められたときは、これを提示します。

(利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

利用者様が、他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、要介護認定を受けている利用者様が要支援認定を受けた場合、その他利用者様からの申し出があった場合には、当該利用者様に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

(事故発生時の対応)

当事業所は、利用者が安心して指定居宅介護支援の提供を受けられるように努め、事故発生時には以下のように速やかな対応を行います。

- 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村・沖縄県介護保険広域連合・利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
- 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の記録を行います。
- ③ 上記の記録は5年間保管するとともに、利用者またはご家族の請求に応じて閲覧させ、複写を交付いたします。
- ④ 当事業所は、事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策に努めます。

(虐待の防止)

事業所は、ご利用者様等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

①事業所内における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的(年1回以上)に開催し、その結果を介護支援専門員に周知徹底を図ります。事案が発生した場合には随時開催とします。

②事業所内において、介護支援専門員に対し、虐待の防止のための研修を定期的(年1回以上)に開催する。

③前号に掲げる措置を適切に実施するため担当者を設置する。

●虐待防止に関する責任者 / 管理者：宜保 豪

④当事業所従業者または居宅サービス事業者、及び介護者（現に介護している家族・親族・同居人等）による虐待が疑われる場合には、速やかに、これを市町村に通報します。

⑤成年後見制度の利用を支援します。

（身体拘束の適正化）

事業者は、身体拘束の適正化を図るため、次に掲げる措置を行なう。

①利用者様又は他の利用者様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、身体的拘束等を行いません。

②身体的拘束等を行う場合には、その態様および時間、利用者様の心身の状況並びに緊急でやむを得ない理由を記録します。

③身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を年1回以上開催し、介護支援専門員に周知徹底します。事案が発生した場合には随時開催とします。

④身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。

⑤介護支援専門員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的（年1回以上）に実施します。

（衛生管理、感染症予防、まん延防止の対策）

事業所は、介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。

2 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、従業者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、従業者に対し、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（年1回以上）に実施します。

（業務継続計画の策定等）

事業者は、感染症又は非常災害の発生において、利用者様に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための計画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」という。）を策定し、その計画に従い必要な措置を講じます。

①事業者は、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実施します。

《感染対策委員会》

担当者：管理者・宜保 豪

委員会開催（6ヵ月に1回） ・研修の実施（年1回以上） ・訓練の実施（年1回以上）

《災害対策委員会》

担当者：管理者・宜保 豪

委員会開催（年1回以上） ・研修の実施（年1回以上） ・訓練の実施（年1回以上）

②事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い必要に応じて計画の変更を行います。

（相談・苦情・ハラスメントへの対応）

①事業所は、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付けた指定居宅サービス等に対する利用者様又はそのご家族からの相談・苦情・ハラスメント等を受け付けるための窓口を設置するとともに、必要な措置を講じ、相談・苦情・ハラスメント等が発生した場合には管理者

に報告するものとします。

②利用者様又はそのご家族からの相談・苦情・ハラスメント等を受け付けた場合には、当該相談・苦情・ハラスメント等の内容等を記録します。

③事業所は、提供した事業に関し、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からの質問若しくは照会に応じ、及び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します。

④事業所は、提供した事業に係る利用者様及びそのご家族からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、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います。

(個人情報の保護)

①事業者は、利用者様及びそのご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扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めます。

②事業所が得た利用者様及びそのご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、利用者様の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者様のご家族の個人情報を用いる場合は当該ご家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。

(秘密の保持)

①事業者、介護支援専門員または従業員は、指定居宅介護支援事業を提供するうえで知り得た利用者様及びそのご家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。

②事業所は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者様又はご家族の秘密を漏らす事がないように必要な処置を講じます。

③事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者様又はご家族の個人情報を用いる場合は利用者様・ご家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者様又はご家族の個人情報を用いません。

(従業員の研修等)

事業所は、従業員に対し、常に必要な知識の習得及び能力の向上を図るための研修（外部における研修受講を含む。）を実施します。なお、研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備します。

(1) 採用時研修 採用後 3 か月以内

(2) 継続研修 年 2 回以上（介護支援専門員としてのスキルアップ研修）

※業務継続計画等に係る研修については別規定。

(事業所内ハラスメントへの対応)

事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより居宅介護支援専門員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとし、また、定期的に必要な研修を行ないます。

《ハラスメント防止対策委員会》

①指針の整備

②担当者：管理者・宜保 豪

③委員会開催(年 1 回以上) ※事案が発生した場合には随時開催。

④研修の実施(年 1 回以上)

(その他運営についての留意事項)

(記録の保管・交付)

利用者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から5年間保管するとともに、利用者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

(電磁的記録等)

指定居宅介護支援事業者及び指定居宅介護支援の提供に当たる者は、作成、保存その他これらに類するもののうち、省令の規定において書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他文字、図形等人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。以下この条において同じ。）で行うことが規定されている又は想定されるもの並びに次項に規定するものを除く。）については、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録により行います。

2 指定居宅介護支援事業者及び指定居宅介護支援の提供に当たる者は、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもの（以下「交付等」という。）のうち、この省令の規定において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法（電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によって認識することができない方法をいう。）によることができます。

(書面掲示)

- ①事業所の運営規程の概要等の重要事項等について、事業所内での書面掲示もしくは備え付けの書面（紙ファイル等）又は電磁的記録の供覧により、書面による壁面等への掲示を代替とします。
- ②重要事項等の情報をインターネット上のウェブサイト（法人のホームページ等又は情報公表システム上）にて掲載・公表します。

9. 損害賠償について

事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

10. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日からご利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までにご利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">①ご利用者が死亡した場合②ご利用者の心身の状況が要介護認定により、要支援又は自立と判定された場合③ご利用者が介護保険施設に入所した場合④事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合⑥ご利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合⑦事業者から契約解除を申し出た場合 |
|---|

(1) ご利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の14日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- ② 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ③ 事業者もしくは介護支援専門員守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

11. 苦情の受付について

(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け付けます。

- ・ 苦情受付窓口（担当者） 宜保 豪
- ・ [職名] 事業所長（管理者）
- ・ 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8：15～17：15
- ・ 電話番号 098-871-9433（直通）
098-944-7000（代表）

(2) 行政機関その他苦情受付機関

国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	所在地 那覇市西3丁目14番18号 電話番号 098-860-9026 受付時間 午前9時～午後5時まで（土・日・祝祭日は除く）
沖縄県介護保険広域連合	所在地 中頭郡読谷村字比謝疔55番地 比謝疔複合施設2階 電話番号 098-911-7502（業務課 指導係） 受付時間 午前8時30分～午後5時15分まで （土・日・祝祭日は除く）
与那原町役場 福祉課	所在地 与那原町字上与那原16番地 電話番号 098-946-1525 受付時間 午前9時～午後5時まで（土・日・祝祭日は除く）
南城市役所 生きがい推進課	所在地 南城市佐敷字新里1870番地 電話番号 098-917-5341 受付時間 午前8時30分～午後5時15分まで （土・日・祝祭日は除く）
西原町役場 福祉部 介護支援課	所在地 中頭郡西原町与那城140番地の1 電話番号 098-945-5013 受付時間 午前9時～午後5時まで（土・日・祝祭日は除く）
南風原町役場 保健福祉課	所在地 南風原町字兼城686番地 電話番号 098-889-7381 受付時間 午前9時～午後5時まで（土・日・祝祭日は除く）
那覇市役所 ちゃーがんじゅう課	所在地 那覇市泉崎1-1-1番地 電話番号 098-862-9010 受付時間 午前9時～午後5時まで（土・日・祝祭日は除く）
八重瀬町役場（具志頭庁舎） 健康保険課	所在地 八重瀬町具志頭字具志頭659番地 電話番号 098-998-2210 受付時間 午前9時～午後5時まで（土・日・祝祭日は除く）
沖縄人権協会	所在地 那覇市樋川1-16-38番地 電話番号 098-854-3381 受付時間 午前8時30分～午後5時まで（土・日・祝祭日は除く）

居宅介護支援契約における個人情報使用同意書

私(利用者)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。

記

1 使用する目的

事業者が介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービスなどを円滑に実施する為に行うサービス担当者会議等において必要な場合、又他事業所を利用する場合に使用する。

2 使用に当たっての条件

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、内容等について記録しておくこと。

③第三者への提供

ケアプランの中で利用するサービス事業所への提供

国保連合会へ介護報酬の請求のための提出

コンピューターの保守のためのデーター提供

提供の手段又は方法として、手渡し、フロッピー、FAX、電話などを用いる

④場合によって、本人の申し出により第三者への提供を差し止めることが出来る。

3 個人情報の内容

・氏名、生年月日、年齢、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為に、最低限必要な利用者や家族個人に関する情報

・認定調査票（必要項目及び特記事項）、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）

・その他の情報

上記の内容以外に特に必要な情報については本人又は家族に了承を得る。

4 使用期間

・介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

※「サービス担当者会議」とは利用するサービスの担当者、本人、家族と共に利用者の自立支援の目的を達成するために話し合う場をいいます。

※「他事業所」とは、訪問介護、訪問看護、通所サービス、短期入所、福祉用具などの事業所をいいます。

※「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

代理者氏名 _____ (続柄: _____) 印