

「絆ケアプランセンター」重要事項説明書

当事業所は利用者に対して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とおり説明します。

1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	株式会社 絆
代表者氏名	奥間 賢一朗
法人所在地 (電話番号等)	沖縄県浦添市宮城3丁目4番14号 TEL098-917-0337
法人設立年月日	平成25年3月15日

2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	絆ケアプランセンター
介護保険指定 事業所番号	4760890097
事業所所在地	沖縄県浦添市宮城3丁目4番14号
連絡先 管理者	TEL 098-963-6788 FAX 098-917-0336 濱川 亜季
事業所の通常の 事業の実施地域	那覇市、浦添市、宜野湾市、西原町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態の高齢者等（以下利用者）に対し、利用者の心身の特性を踏まえ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、適正なサービスを提供することを目的とする。
運営の方針	利用者が可能な限り居宅においてその有する能力に応じて自立した生活を営むことができるように、利用者の意向を尊重し、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に公正中立な居宅介護支援を行います。地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者又は指定居宅介護予防支援事業者、介護保険施設等との連携に努め、高齢者などの人権擁護・虐待防止のために、必要な対策と措置を講じます。

3 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日（但し土日祝祭日（振替休日を含む）、慰霊の日、12月29日～1月3日は休日）
営 業 時 間	9時～18時

＊上記の時間以外でも利用者の希望に応じて、時間外及び休日であっても携帯電話で24時間対応可能体制とする

4 事業所の職員体制

当事業所では、利用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	職 員	備 考
管理者	1名	主任介護支援専門員兼務
主任介護支援専門員	1名	管理者兼務

5 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、利用者の利用料負担はありません。

(1) サービス内容と利用料金

＜サービス内容＞

居宅サービス計画の作成

利用者のご家庭を訪問して、利用者の心身の状況、おかれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。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、地域密着型通所介護（以下、「訪問介護等」）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月に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）等につき、十分説明を行います。

なお、この内容を利用者または家族に説明を行うに当たって、理解が得られるよう、文書の交付に加えて口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、それを理解したことについてご署名をいただきます。

前6月間は、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、説明は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し行うものとするが、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」＊努力義務）

<居宅サービス計画作成の流れ>

- ① 事業所は、介護支援専門員にサービス計画の作成に関する業務を担当します。
- ② 居宅サービス計画の作成にあたって、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又は家族に対して提供し、利用者にサービスの選択を求めます。利用者は居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めること、また、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を事業所に求めることができます。
- ③ 介護支援専門員は、利用者及び家族の置かれた状況等を考慮して、利用者に提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画原案を作成します。
- ④ 介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について利用者及び家族に対して説明し、利用者の同意を得た上で決定するものとします。

(2) 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・利用者及び家族等、指定居宅サービス事業者との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ・居宅サービス計画の目標に沿って、サービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・障害福祉サービスを利用してきた利用者が、本契約により介護保険サービスを利用する場合等において、障害福祉制度の相談支援専門員など、特定相談支援事業者との連携にも努めます。
- ・利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て、事業所が主治医等の意見を求めることとされており、この意見を求めた主治医等に対しても居宅サービス計画を交付します。
- ・利用者及び家族の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。
- ・オンラインツール等を活用した会議の開催について、利用者又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行うことができるものとする。その際、個人情報の適切な取り扱いに留意する。

(3) 居宅サービス計画の変更

利用者及び家族が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業所が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業所と利用者家族双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

(4) 介護保険施設への紹介

利用者が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られる場合、又は利用者及び家族が介護保険施設への入院又は入所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います。

<サービス利用料金>

居宅介護支援に関するサービス料金について、事業所が法律の規程に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受理）は、利用者の自己負担はありません。但し、利用者の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス料金の全額をいったんお支払いください。

(1) 居宅介護支援費

要介護 1, 2	要介護 3, 4, 5
10,860 円	14,110 円

※ 当事業所が**運営基準減算**（居宅介護支援の業務が適切に行われない場合の減算）に該当する場合は、上記金額の 50/100 となります。また 2 ヶ月以上継続して該当する場合には、算定しません

居宅介護支援の業務が適切に行われない場合とは以下のような場合が該当します。

- ・指定居宅介護支援の利用の開始に際し、利用者が複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求められることや、居宅サービス計画に位置づけられた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求められることを文書により説明・交付を行っていない場合
- ・居宅サービス計画の新規作成及び変更にあたって、利用者の居宅を訪問し利用者および家族に面接していない場合、当該計画について利用者又は家族に対し説明・同意・交付を行っていない場合
- ・居宅サービス計画の新規作成や変更時、要介護認定の更新や区分変更時に、サービス担当者会議の開催等を行っていない（やむを得ない場合を除く）場合
- ・居宅サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握のため 1 月に利用者の居宅を訪問し利用者に面接していない場合、その結果を記録していない場合

※ **特定事業所集中減算**（居宅サービスの内容が特定の事業者に不当に偏っている場合の減算）に該当する場合は、上記金額より 2,000 円を減額することとなります。

※ 業務継続計画未実施減算

以下の基準に適合していない場合、上記金額の 99/100 が減算となります。

- ・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の、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）を策定すること
- ・当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずること

※ 高齢者虐待防止措置未実施減算

虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合、上記金額の 99/100 が減算となります。

- ・虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ・虐待の防止のための指針を整備すること
- ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること
- ・上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと

(2) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	加算額	要件
初回加算	3000 円	新規に居宅サービス計画を作成、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 区分以上変更した場合
特定事業所加算 (Ⅰ)	5190 円	「利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的を開催すること」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合 (1 月につき)
特定事業所加算 (Ⅱ)	4210 円	
特定事業所加算 (Ⅲ)	3230 円	
特定事業所加算 (A)	1140 円	

※ 特定事業所加算について

- ・特定事業所加算は、質の高いケアマネジメント（下記①～⑪の要件）を実施している事業所を評価する観点から、中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほか、専門性の高い人材を確保し、地域全体のケアマネジメントの質の向上を目指した対応を行っている事業所に認められる加算です。

※ 要件

- ①利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的を開催している。
- ②24 時間体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に応じる体制を確保している。
- ③当該居宅介護支援事業所における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
- ④地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に係る者に指定居宅介護支援を提供していること。
- ⑤ヤングケアラー、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。
- ⑥居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。
- ⑦指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員 1 人当たり 45 名未満であること
- ⑧介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保していること。
- ⑨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
- ⑩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を含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成する。
- ⑪算定日が属する月の利用者の総数のうち、要介護状態区分が要介護 3、要介護 4 又は要介護 5 である者の占める割合が 40%以上であること。

加算	金額	要件
入院時情報連携加算Ⅰ	2500 円	入院した当日に病院等の職員へ情報を提供した場合（Ⅰ）
入院時情報連携加算Ⅱ	2000 円	入院した日の翌日または翌々日に病院等の職員に必要な情報提供をした場合（Ⅱ）
退院・退所加算（Ⅰ）イ 退院・退所加算（Ⅰ）ロ	4500 円 6000 円	入院等の期間中に病院等の職員と面談を行い、必要な情報を得るための連携を行い、居宅サービス計画を作成した場合。 （Ⅰ）イ 連携 1 回 （Ⅰ）ロ 連携 1 回（カンファレンス参加による）
退院・退所加算（Ⅱ）イ 退院・退所加算（Ⅱ）ロ	6000 円 7500 円	（Ⅱ）イ 連携 2 回以上 （Ⅱ）ロ 連携 2 回（内 1 回以上カンファレンス参加）
退院・退所加算（Ⅲ）	9000 円	（Ⅲ）連携 3 回以上（内 1 回以上カンファレンス参加）
通院時情報連携加算	500 円	介護支援専門員が通院時に利用者と同行し、医師または歯科医師と必要な情報連携を行い、居宅サービス計画に記録した場合、月 1 回まで算定
ターミナルケアマネジメント加算	4000 円	在宅看取りの利用者に対し、24 時間連絡体制を整備し、必要に応じ居宅介護支援を提供した場合
特定事業所医療介護連携加算	1250 円	前前年度の 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 回以上算定した場合で、特定事業所加算（Ⅰ）、（Ⅱ）または（Ⅲ）を算定している場合に算定
緊急時等居宅カンファレンス加算	2000 円	緊急時等居宅カンファレンス加算は、病院又は診療所の求めにより医師又は看護師等と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要なサービスの調整を行った場合に算定（月 2 回を限度）

<利用料金のお支払い方法>

※介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、**利用者の自己負担はありません。**

※利用者の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することが出来ない場合は（法定代理受領でない場合）、サービス利用料の全額を一旦お支払いいただき、事業所からサービス提供証明書を受け取ります。このサービス提供証明書を、後日保険者の窓口申請しますと払い戻しを受けられます。（償還払い）

6 サービスの利用に関する留意事項

※ 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。また、利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(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。なお、居宅介護支援の提供の開始に当たり、利用者が医療機関へ入院、受診した場合には、連携を図る観点から、担当の介護支援専門員氏名及び事業所名（名刺）等を入院先医療機関にお伝えするようにお願いします。

(2) 介護支援専門員の交代

①事業所からの担当事業所及び、介護支援専門員交代をすることがあります。

事業者の都合により、担当事業所及び介護支援専門員交代をすることがあります。

その場合は、利用者及び家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) 利用者からの交代の申し出

選任された介護支援専門員の交代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代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代を申し出ることができます。

7 サービス種別、サービス提供事業者の割合について

当事業所で作成している、居宅サービス計画に占めるサービス種別ごとの割合、サービス提供事業者の割合については、以下の通りです。

サービス種別ごとの計画作成割合

訪問介護	通所介護	地域密着型通所介護	福祉用具貸与
100%	40%	0%	69%

サービス提供事業者ごとの計画作成割合（上位 3 位）

訪問介護	割合	通所介護	割合	地域密着型通所介護	割合	福祉用具貸与	割合
訪問介護ステーション大名	100%	デイサービスセンターゆい	40%	なし	%	シルバーサービス沖縄首里営業所	69%
なし	%	早稲田イーライフ古都	40%	なし	%	福祉用具ひとえ	19%
なし	%	湯〜らっくすひとえ	20%	なし	%	沖縄プラスライフ	13%

8 事故発生時の対応について

- ①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は、速やかに利用者の家族、関係市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ②事業者は、利用者に対する居宅介護支援の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとし、その事故状況、取った処置などを記録に残し保管するものとします。

9 高齢者虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 濱川 亜季
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。

10 身体的拘束等について

※事業所は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容について記録します。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

※また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 研修などを通じて、すべての職員の人権意識の向上や知識技術の向上に努めるものとする。
- (2) 構成労働省が策定した「身体拘束ゼロの手引き」を遵守し適正な取り扱いを行うものとする。

11 認知症ケアについて

認知症の理解を更に深めるため、事業所内外部研修に参加し、現場での実践方法をみにつけることで、認知症ケア及びサービスの充実に繋げるよう努めるものとする。

12 居宅サービス提供事業者等からの利益収受の禁止

- (1) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成または変更に関し、利用者に対して、特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用する旨の指示は行わない。
- (2) 居宅サービス計画の作成または変更に関し、利用者に特定の居宅サービス事業者の利用をさせることの代償として、その事業者から金品その他の財産上の利益を収受することはしない。

13 研修について

事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ることとする。

- (1) 事業所は、従業員の資質向上を図るため、定期的に研修の機会を設けるものとする。

14 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

15 個人情報取り扱いについて（秘密保持）

- 1 当事業所の従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対するサービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の秘密を漏らしません。
- 2 当事業所は、従業員が退職後も在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。
- 3 当事業所は、利用者の家族の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者家族の個人情報を用いませぬ。

※関係機関等（行政・医療・警察・消防）との連携により、心身の健康の保持及び生活の安定のために、正当な理由があつて必要な場合にも個人情報を取り扱い、提供する場合があります。

16 苦情受付について

- (1) 苦情受付

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。

①苦情受付窓口

苦情受付担当者：担当介護支援専門員

苦情解決責任者：濱川亜季

②受付時間 毎週月曜日から金曜日 9：00～18：00

(2) 行政機関その他苦情受付

浦添市役所 福祉健康部 いきいき高齢課	所在地 浦添市安波茶 1 丁目 1 番 1 号 電話番号 098-876-1291 ファックス番号 098-876-5011 受付時間 9:00～17:00(土日祝及び慰霊の日、 年末年始 12 月 29 日から 1 月 3 日)を除く
沖縄県国民健康保険団体連合会	所在地 那覇市西町 3 丁目 14 番 18 号 電話番号 098-860-9026 (電話・FAX 兼用) 受付時間 9:00～17:00(土日祝及び慰霊の日、年 末年始 12 月 29 日から 1 月 3 日)を除く
那覇市役所 福祉部 ちゃーがんじゅう課	所在地 那覇市泉崎 1 丁目 1 番 1 号 電話番号 098-893-9010 ファックス番号 098-862-9648 受付時間 9:00～17:00(土日祝及び慰霊の日、 年末年始 12 月 29 日から 1 月 3 日)を除く
宜野湾市役所 健康推進部 介護長寿課	所在地 宜野湾市野嵩 1 丁目 1 番 1 号 電話番号 098-893-4403 ファックス番号 098-893-4494 受付時間 9:00～17:00(土日祝及び慰霊の日、 年末年始 12 月 29 日から 1 月 3 日)を除く
沖縄県介護保険広域連合	所在地 読谷村字比謝缸 55 番地 比謝缸複合施 設 2 階 電話番号 098-911-7500 ファックス番号 098-911-7504 受付時間 9:00～17:00(土日祝及び慰霊の日、 年末年始 12 月 29 日から 1 月 3 日)を除く

17 損害賠償について

事業者の責任により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、利用者に故意又は過失が認められる場合には、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ときに限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

18 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 日前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約はさら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、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。

- ①利用者が死亡した場合
- ②要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判断された場合
- ③利用者が介護保険施設に入所した場合
- ④事業所が解散した場合、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とき
- ⑥利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下を参照）
- ⑦事業所から契約解除を申し出た場合（詳細は以下を参照）

(1) 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、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1ヶ月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・解除できます。

- ①事業所が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- ②事業所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事業所もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- ④事業所もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご契約者の身体・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) 事業所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利用者又はその家族が、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利用者又はその家族が、故意又は重大な過失により事業所また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によって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じた場合
- ③利用者又はその家族からの、社会通念上許容される限度を超えるハラスメント等の行為によって、相互の信頼関係が損壊し、改善の見込みがなく、本契約の目的を達成することが不可能と認められる場合

19 事業者の記録作成・交付義務

(1) 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

事業者は、利用者に対する事業の提供に関する次の各号に定める記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。また、利用者またはその代理人からの申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対してこれを開示し、利用者又はその代理人が希望する場合には、実費でその複写物を交付するものとする。

- (1) 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
- (2) 居宅サービス計画
- (3) アセスメントの結果の記録
- (4) サービス担当者会議等の記録
- (5) モニタリングの結果の記録
- (6) 利用者に関する市町村への通知に係る記録
- (7) 苦情の内容等に関する記録
- (8) 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
- (9) 身体的拘束等の態様及び時間、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の記録

- (2) 事業者は、利用者又は契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他申し出があった場合には、利用者又は契約者に対し、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。

20 ハラスメント対策

事業所は、男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に取り組むものとする。

- (1) 事業主は、方針等の明確化及びその周知・啓発職場におけるハラスメントの内容、職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発する。また、利用者及びその家族からの社会通念上許容される限度を超えるハラスメント等の行為が起こった際、その行為によって、相互の信頼関係が損壊し、改善の見込みがないと、事業所で判断した場合には契約継続不可能都市契約解除を行う場合があります。
- (2) 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知する。

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、従業者に周知徹底しています。
- 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ています。
- ② 従業者に対し、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。

21 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

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、従業者に周知徹底しています。
- 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ています。
- ③ 従業者に対し、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。
- ④ 事業者（所）は、感染症の発生及びまん延防止のため、発生した場合を想定して訓練（シミュレーション）を実施します。
- ⑤ 事業者は、介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるものとする。

22 電磁記録について

事業所は、書面の作成、保存等を次に掲げることを用いて行うことができる。

- (1) システム活用による電磁記録作成は、事業者等の使用に係る専用システムへ記録・保存する。方法またはクラウドサービス及び、必要な場合は PDF 化し、事業所フォルダへデータ保存。
- (2) 記録による保存は、a・b のいずれかの方法によること。

- a 作成された電磁記録（データ）を事業者等の使用に係る専用システムに備えられたファイルまたはクラウドサービスをもって保存する方法
 - b 書面に記載されている事項をスキャナ等により読み取ってできた記録（データ）を事業者等の使用に係る専用システムに備えられたファイルまたはクラウドサービスにて保存する方法
- (3) その他、指定居宅サービス基準第 217 条第 1 項において記録（データ）により行うことができる」とされているものは 1, 2 に準じた方法による。
- (4) 電磁記録（データ）保存により行う場合は、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り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」等を遵守すること。

23 電磁的交付・説明・同意・承認、オンラインモニタリングについて

当事業所と利用者間における契約、交付、説明・同意・承認等については基本的に、電磁的方法または電磁的方法及び書面によるものと組み合わせた方法で行います。また利用者の状態が安定している、テレビ電話装置等で意思疎通が可能、サービス事業者との連携による情報収集等要件を満たしている場合は、テレビ電話等によるオンラインモニタリングを 2 月に 1 回行うことができます。

24 業務継続計画（BCP）の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者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、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って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、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の実施します。
- (3) 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。

重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

事業者は利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明し、同意を得て交付しました。

事業者	所在地	沖縄県浦添市宮城3丁目4番14号
	法人名	株式会社 絆
	代表者名	奥間 賢一郎
	事業所名	絆ケアプランセンター
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	続柄

附則 令和7年9月1日から施行する

(別 紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

1 居宅介護支援業務の実施

- ① 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- ② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
- ③ 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができ、また居宅サービス計画に位置付けられた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。

2 居宅サービス計画の作成について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
 - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - イ 利用する居宅サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
 - ウ 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
 - エ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
- ② 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治医等の意見を求めます。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
 - ア 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認し、同意を得られた場合、居宅サービス計画に位置付けされた居宅サービス事業者に居宅サービス計画を交付します。(居宅サービス計画の変更・更新時も含みます。)
 - イ 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

3 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握(以下「モニタリング」という。)を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- ② 上記の把握に当たっては、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を継続的に行うこととし、少なくともひと月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともにひと月に1回、モニタリングの結果を記録します。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
- ④ 介護支援専門員は、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判断した場合、

または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

4 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

5 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、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。

6 要介護認定等の協力について

- ① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。
- ② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

7 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。