

(居宅介護支援事業)  
重要事項説明書

医療法人誠和会  
居宅支援センター・シルバービアしきな



# 重要事項説明書

当事業者における概要、サービスの内容、利用料等についてご説明申し上げます。この内容は重要ですのでサービスご利用の際には十分ご理解されます様お願い致します。ご理解いただいた上で、契約させて頂きます。

## (経営主体)

### 第1条

- (1) 法人名 医療法人 誠和会  
(2) 所在地 沖縄県那覇市識名2丁目6番35号  
(3) 連絡先 TEL: 098-833-1165 FAX: 098-836-4165  
(4) 代表者 理事長 大島教子

## (事業者概要)

### 第2条

- (1) 種類: 指定居宅介護支援事業所(沖縄県第4750180020号)  
(2) 目的: 当事業者は、介護支援専門員を配置し、介護保険サービスを利用したい旨の利用者(以下「利用者」)に対して、介護保険法令(以下「法」)の趣旨に基づき、利用者が居宅においてその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るように、当事業者の介護支援専門員が、要介護状態にある利用者に対し、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) 名称: 居宅支援センターシルバーピアしきな  
(4) 開設年月日: 平成12年4月1日  
(5) 所在地: 沖縄県那覇市2丁目6番35号(介護老人保健施設シルバーピアしきな内)  
(6) 連絡先 TEL: 098-833-1165 FAX: 098-836-4165  
(7) 管理者 大山峰治  
(8) 運営方針 指定居宅介護支援の実施に当たっては、要介護状態となった場合においても、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出来るように配慮して行うものとする。  
2. 指定居宅介護支援の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の選択により、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ものとする。  
3. 指定居宅介護支援の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行うものとする。  
4. 指定居宅介護支援の実施に当たっては、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所、介護保険施設、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号)に規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等との連携に努める。  
5. 当事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じる。  
6. 前各項のほか、「那覇市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等を定める条例(令和5年12月25日条例第57号)」に定める内容を遵守し事業を実施するものとする。

## (職員の体制)

第3条 当事業者の従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

(1) 管理者 : 1名 (主任介護支援専門員)

当事業者における介護支援専門員その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他業務管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

(2) 介護支援専門員 : 3名以上 (うち1人は管理者と兼務)

要介護者等からの相談に応じ及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保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その他の便宜の提供を行う。

## (営業日及び営業時間)

第4条

営業日	月曜日～金曜日 (但し、国民の祝日及び国民の休日、年末年始4日間 (12/31～1/3) を除く。暴風警報発令時等、公共の路線 バス運行状況を勘案し休業あり)
営業時間	月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分
サービス提供時間帯	月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分

※時間外および休日であっても、各ケアマネジャー (ニ介護支援専門員) の業務用携帯電話により24時間対応可能な体制とする。

## (指定居宅介護支援の提供方法、内容)

第5条 指定居宅介護支援の提供方法は、次のとおりとする。

(1) 利用者又は家族の相談は、原則利用者家族の希望する場所で行ない当事業者内においては相談室で対応するものとする。

(2) 居宅サービス計画の作成の開始にあたっては、当該地域における指定居宅介護サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料、複数の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ること、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、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護 (以下、この号において「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並びに当事業者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、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の占める割合等の情報を提供し、利用者及びその家族のサービスの選択が可能となるように支援する。

(3) 介護支援専門員は、原則利用者の自宅を訪問しその有している能力、提供を受けているサービス等、その置かれている環境等の情報を収集して利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう支援する上で解決すべき課題を把握し、解決すべき課題に対応するための居宅サービス計画の原案を作成する。

(4) 居宅サービス計画の原案の内容について、サービス担当者会議を開催して担当者から専門的見地からの意見を求めることとする。

(5) サービス担当者会議は、当事業者の会議室や利用者の居宅その他適切と判断された場所において開催するものとする。

- (6) 居宅サービス計画の原案について、位置付けられたサービスの内容、利用料等について利用者及びその家族に説明し、文書により利用者の同意を得るものとする。
- (7) モニタリングにあたっては、一月に一度以上利用者の居宅を訪問し、利用者に面談を行い、その結果を記録する。
- (8) ケアマネジメントの公正中立の確保。前6ヶ月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用、提供割合を説明する。
- (9) 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扱に留意する。
- (10) 利用者又は成年後見人が記録等の開示請求があった場合、速やかに記録の開示を行う。
- (11) 介護支援専門員は、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等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う。

**(利用者の負担の額)**

**第6条 利用者の負担は次のとおりとする。**

- (1) 居宅介護支援・介護予防支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、介護保険から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ないものとする。
- (2) 利用者の介護保険料の滞納等により当事業者が介護保険からサービス利用料に相当する給付を受領することができない場合は、利用者又はその家族は、当事業者の定める期日までに、現金又は銀行口座に振り込むものとする。
- その際、利用者又はその家族に対し事前に説明し了解を得て、請求する。
- ※自費による負担額は、要介護に応じ変動（約 12,000 円 ～ 20,000 円）
- (3) 当事業者は前項により費用の支払いを受けた場合には、サービス提供証明書を発行する。
- (4) 交通費等、その他の費用は、一切ないものとする。

**(事業の実施地域)**

**第7条 通常の事業の実施地域を以下のとおりとする。**

那覇市内、その他地域は相談により対応。

**(居宅サービス計画の変更)**

**第8条 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、または当事業者、指定居宅サービス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、当事業者と利用者及び家族双方双方の合意に基づき、居宅サービス計画の変更ができる。**

**(業務継続計画の策定等)**

- 第9条** 当事業者は、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（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
2. 当事業者は、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に実施するものとする。
3. 当事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

### (従業者の衛生管理及び健康管理)

- 第10条 当事業者は従業者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当事業者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。
2. 当事業者は、当事業者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るものとする。
- (1) 当事業者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る。
  - (2) 当事業者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する。
  - (3) 当事業者において、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に実施する。
  - (4) 当事業者において、従業者に定期的な健康診断を実施し、従業者の健康状態を把握すること。又、健康診断の結果に基づき、必要なフォローアップを行う。
  - (5) 当事業者において従業者のメンタルヘルスをサポートするための体制を整える。
  - (6) 当事業者において、従業者が安全かつ快適に働く環境を整えると共に、労働時間の管理や適切な休憩の確保を行う。

### (秘密保持等)

- 第11条 当事業者は、利用者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に関するガイドライン」を遵守し、適切な取扱に努める。
2. 従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する。
3. 当事業者は、前項に定める秘密保持義務について、従業者の離職後もその秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用時に取り決めるここととする。
4. 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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書で得ることとする。

### (利益収受の禁止等)

- 第12条 当事業者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、当事業者の介護支援専門員(管理者含む)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位置付けるべき旨の指示を行わないものとする。
2. 当事業者の介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、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べき旨の指示を行わないものとする。
3. 当事業者及び当事業者の介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、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させることの対償として、当該居宅サービス事業者等から金品その他の財産上の利益を收受しないものとする。

### (苦情処理等)

- 第13条 事業の提供に係る利用者からの苦情及び相談に迅速かつ適切に対応するため、担当者を設置し、口頭、電話、メール等により苦情等を受け付けた場合は、苦情処理の体制に沿って対応し、その内容を記録する。受け付けた苦情等については、その原因を解明し、改善に取り組むものとする。また、苦情処理結果については、個人情報に配慮した上で当事業者内での公表を行う。
2. 当事業者は、介護保険法の規定により那霸市や国民健康保険団体連合会(以下「市等」という。)が行う調査に協力するとともに、市等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適切な改善を行うものとする。

3. 当事業者は、市等から改善報告の求めがあった場合は、改善内容を報告する。
4. 当事業者は、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。

●事業所内窓口： 居宅支援センターシルバーピアしきな  
 担当者： 管理者宛  
 方 法： 電話連絡、面接等（窓口時間：午前 10 時から午後 4 時まで）  
 （電話番号：098-833-1165）

●その他、相談先

那覇市役所 チャーがんじゅう課	所在地：那覇市泉崎1丁目1番1 電話番号：098-862-9010 FAX：098-850-1701 受付時間：午前9時～午後5時（土・日・祝祭日は除く）
沖縄県介護保険 広域連合	所在地：読谷村字比謝石55番地 電話番号：098-911-7500 FAX：098-911-7506 受付時間：午前9時～午後5時（土・日・祝祭日は除く）
沖縄県国民健康保険 団体連合会	所在地：那覇市西3丁目14番18号 電話番号：098-860-9026（電話・FAX兼用） 受付時間：午前9時～午後5時（土・日・祝祭日は除く）

（事故発生時の対応）

- 第14条 当事業者は、指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。
2. 指定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する。

（高齢者虐待の防止）

- 第15条 当事業者は、利用者の人権の擁護、虐待発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。
- (1) 虐待防止対策委員会の定期的な開催（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。）及びその結果について従業者に周知徹底すること
  - (2) 虐待防止のための指針の整備
  - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
  - (4) 前各号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

（身体拘束廃止に関する事項）

- 第16条 当事業者は、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、利用者に対する身体拘束その他行動を制限する行動を行わないものとする
- (1) 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、身体拘束の内容、目的、緊急やむを得ない理由、拘束の時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、再検討記録等、記録の整備や身体拘束を行う場合の手続き等、厚生労働省策定の「身体拘束ゼロへの手引き」の内容を遵守し適正な取り扱いにより行うものとする。
  - (2) 当事業者は、身体拘束等は廃止すべきものという考えに基づき、従業者全員への周知徹底及び身体拘束の研修を年1回以上実施する。
  - (3) 当事業者は、居宅介護サービス計画に位置づけたサービス事業者の従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待、身体的拘束等を

受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村または地域包括支援センター等に通報するものとする。

(認知症ケアについて)

**第17条** 当事業者は、認知症状のある利用者の個性を尊重するケアのため次の取組みをおこなうものとする。

- (1) 利用者に対する認知症ケアの方法等について、養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）に情報提供し、共に実践する。
- (2) 利用者の現在の生活やこれまでの生活について知り、一日の生活リズムや本人のペースを踏まえた臨機応変な支援を行なう。
- (3) 利用者に継続的に関わることで、様子や変化をとらえ、他の福祉サービス事業者や医療機関と共有することで、よりよいケアの提供に貢献する。
- (4) 定期的な研修等を開催し、認知症に関する正しい知識やケアを習得する。

(記録の整備)

**第18条** 当事業者は、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。

2. 当事業者は、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) 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止む得ない理由の記録
- (7) 利用者に関する市町村への通知に係る記録
- (8) 苦情の内容等に関する記録
- (9) 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

(医療と介護の連携の強化)

**第19条** 医療機関との情報連携の強化

- (1) 入院時における医療機関との連携を促進する観点から、退院後の居宅介護支援提供の開始にあたり担当ケアマネの氏名等を入院時に入院先医療機関に提供する
- (2) 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合は、利用者の同意を得て主治医の意見を求め、この意見を求めた主治医に対してケアプラン交付を行う。  
訪問介護事業所など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ケアマネから主治医に必要な情報伝達を行う。
- (3) 利用者が医師の診察を受ける際に同席し、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書に記録する。又、利用者が病院にて入院された場合、各職種との連携を図る為にリモートを活用していく。

(ハラスメント対策)

**第20条** 当事業者は、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当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。

(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、相談への対応の為の窓口をあらかじめ定め、従業者に周知する。

**(サービスの利用に関する留意事項)**

**第21条 サービス提供を行う介護支援専門員**

(1) サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定する。当事業所の介護支援専門員の受持ち人数は39名以内。利用者が医療機関へ入院した場合には、担当している介護支援専門員の氏名及び事業者名等を入院先医療機関に伝えること。

(2) 介護支援専門員の交替（契約書第7条参照）

① 事業者からの介護支援専門員の交替

当事業者の都合により、介護支援専門員の交換があり得る。介護支援専門員を交替する場合は、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する。

② 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、当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る。利用者及び家族から特定の介護支援専門員の指名については、可能な限り希望に沿えるよう配慮する。

(3) サービス利用をやめる場合（契約の終了について）（契約書第2条参照）

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となる。但し、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、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様とする。

(4) 契約期間中は、継続してサービスを利用することができますが、以下のようないくつかの事項に該当するに至った場合には当事業者との契約は終了する。（契約書第12条参照）

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定により利用者的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者を閉鎖した場合
- ⑤ 事業者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 利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下参照）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下参照）

(5) 利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第13条参照）

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る。

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提出すること。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る。

- 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が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

(6) 当事業者からの契約解除の申し出（契約書第14条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができる。

- ① 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たい重大な事情を生じさせた場合
- ② 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、又は著しい不诚信行為を行うことなどによって、本契約を継続したい重大な事情を生じた場合

2. 利用者に対する書類の交付

利用者が他の居宅介護支援事業所の利用を希望する場合その他利用者からの申出があった場合には、直近の居宅サービス計画等及びその実施状況に関する書類を交付することができる。

3. その他運営についての重要事項

- (1) 利用者への「営利行為・宗教の勧誘・特定の政治活動」を行ってはならない。又、利用者及び家族等も当事業者に対して同様とする。
- (2) 利用者に対しサービスの提供の強要又は金品その他の財産上の利益を收受してはならない。
- (3) 利用者の責に帰すべき事由によって、当事業者が損害を被った場合、利用者及び家族等は連帯して、当事業者に対して、その損害を賠償するものとする。

令和 年 月 日

居宅支援センターシルバーピアしきな

説明者： 介護支援専門員

氏名： \_\_\_\_\_ 印

本書面に基づいて当事業者から重要事項の説明を受け、同意しました。

【利 用 者】

住 所： \_\_\_\_\_

氏 名： \_\_\_\_\_ 印

【署名代理人】

住 所： \_\_\_\_\_

氏 名： \_\_\_\_\_ 印 (続柄： \_\_\_\_\_)

## 個人情報の使用による同意書（契約書第10条）

【事業所名：(医)誠和会 居宅支援センターシルバーピアしきな】

### 《個人情報の取扱について》

当事業所が保有する利用者及び身元引受人に関する個人情報については、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同様です。

### 《個人情報利用目的》

#### ●当事業所内での利用目的●

- ① 適切なサービスを円滑に行うために、当事業所内で情報共有や職員研修をするため
- ② 利用者に提供する介護サービスの記録を行うため
- ③ サービス提供に係る請求業務などの事務手続きのため
- ④ サービス利用に係る管理運営のうち、会計・経理、事故等の報告のため

#### ●他の事業所等への情報提供を伴う目的●

- ① 他の居宅サービス事業所や居宅介護支援事業所との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答のため
- ② テレビ電話装置等を活用した他の居宅サービス事業所や病院、施設との連絡、説明・報告のため
- ③ ご家族及び身元引受人、後見人様などへの説明・報告のため
- ④ 利用者のかかりつけ医への連絡のため
- ⑤ 損害賠償保険等にかかる保険会社等への相談または届出のため

#### ●上記以外の利用目的●

- ① 当事業所の職員研修、実習生及びボランティア受入のため
- ② 法令上義務付けられている、関係者(行政・医療・警察・消防等)からの依頼があった場合
- ③ 利用者のご様子をお伝えするひとつとして、利用者又はご家族の活動のご様子を写真撮影し、掲示させて頂くこともあります。当事業所のホームページ・パンフレット・社内研修・掲示物・広報誌などで使用する場合

※当事業所の広報誌などにおいて、ご利用者様やご家族の映像・写真の使用につきまして同意されない場合は上記項目(③)を二重線で消して下さい。

上記内容における当事業所の取扱いについて、同意致します。

令和 年 月 日

〈利用者〉

住所

氏名

印

〈署名代理人〉

住所

氏名

印 (続柄)