

「ケアプランあさ」 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。

☆居宅介護支援とは

(改定：令和8年2月1日)

- 利用者が居宅での介護サービスやその他保健医療サービス、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。
- 利用者の心身の状況や利用者との希望をお伺いして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- 利用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、利用者及び家族、指定居宅サービス事業者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、事業所と利用者の合意に基づき、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時間	2
4. 職員の体制	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	9
7. 事故発生時の対応について	10
8. 衛生管理等	10
9. 虐待の防止	10
10. 身体拘束等の廃止	10
11. 業務継続計画の策定	11
12. ハラメント対策について	11
13. 認知症ケアについて	11
14. 苦情受付について	11
15. 個人情報の取り扱いについて	12
16. 損害賠償について	12
17. サービス利用をやめる場合	12
18. 事業者の記録作成・交付義務	13
19. その他運営に関する留意事項	14

1. 事業者：施設経営法人

- (1) 法人名 合同会社 朝
- (2) 法人所在地 沖縄県宜野湾市字佐真下95番地
- (3) 電話番号 098-943-1760
- (4) 代表者氏名 松岡 泰英
- (5) 設立年月日 平成28年4月1日

2. 事業所の概要

- (1) 種類 指定居宅介護支援事業所（宜野湾市第4770500868号）
- (2) 目的 この事業所は、福祉サービスを必要とする者が、心身ともに健やかに育成され又は、社会、経済、文化その他のあらゆる分野の活動に参加する機会を与えられるとともに、その環境、年齢及び心身の状態に応じ、地域において必要な福祉サービスを総合的に提供されるように支援することを目的とします。
- (3) 名称 ケアプランあさ
- (4) 所在地 沖縄県宜野湾市字佐真下95番地
- (5) 連絡先 TEL 098-943-1760 FAX 098-943-1761
- (6) 管理者 岳原 宣也
- (7) 運営方針 ①利用者が要介護状態にあっても、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう配慮し、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、公平中立な居宅介護支援を行います。
②地域包括支援センターと連携し、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、指定居宅介護支援を提供するものとします。
③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。
- (8) 開設年月日 平成28年4月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 営業日及び営業時間

営業日	月～金（但し、土・日・祝祭日・旧盆（旧暦7/13～7/15）・年末年始12月30日～1月3日は休日）
受付時間	月～金 8：30～17：30
サービス提供時間帯	月～金 8：30～17：30

※上記以外の時間帯でも24時間常時連絡ができる体制（転送電話、当番制）を整備しています。

(2) 事業実施地域

那覇市、浦添市、宜野湾市、沖縄市
〈その他の地域については、相談に応じて対応致します。〉

4. 職員の体制

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。

（介護支援専門員 1名以上：常勤兼管理者1名）

〈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	2名以上	
介護支援専門員	1名以上	
事務員	1名	

事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

1. 管理者 1名（兼務、主任介護支援専門員1名）

- ・管理者は、職員の管理及び事業の利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。
- ・管理者は、法令等において規定されている事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとする。

2. 介護支援専門員 3名以上（常勤兼管理者1名）

- ・介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成及び指定居宅サービス事業者等との連絡調整、給付管理、指定居宅介護支援の提供、市町村からの受託に基づくよう介護認定調査業務等を行う。

事業所は、介護支援専門員の資質向上を図るため、研修の機会を確保し、及び業務体制を整備するものとする。

3. 事業所は、従業員の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また業務の執行体制についても検証、整備する。

- (1) 採用時研修 採用後1カ月以内 (2) 継続研修 年1回以上

4. 事務職員 1名

- ・必要な事務を行う

5. 事業所が提供するサービスと利用料金

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。

※要介護認定の結果、認定前に提供されたサービス内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくことになります。

(1) サービスの内容と利用料金（運営規程第7条）

<サービスの内容>

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、置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険医療サービス、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。

<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させます。



②居宅サービス計画の作成の開始にあたって、利用者自身によるサービスの選択と同意

- ・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、利用料等の情報を適正に利用者または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、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業所等を紹介するように求める事が出来ること、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の説明を求められます。
- ・特定の事業所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いたしません。
- ・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の招集ややむをえ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、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

- 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の原案を作成します。**



- 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、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料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、事業所が主治の医師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の医師等に対しても居宅サービス計画を交付します。
- ・訪問介護事業所等、居宅サービス事業所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介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。
- ・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。
- ・他機関との各種会議等
 - ① 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「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、テレビ電話等を活用しての実施を行います。
 - ② 利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。

(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。

(5) 利益收受の禁止 (運営規程第 19 条)

- ・事業者及び事業所の管理者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、事業所の介護支援専門員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指示を行わないものとする。
- ・事業所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。
事業者及びその従業者は、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。

(6) 同一事業所の提供割合などについて

当事業所の前 6ヶ月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、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりである。

利用料金及び居宅介護支援費

居宅介護支援費 I

居宅介護支援 (i)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 40 未満である場合又は 40 以上である場合において、45 未満の部分	要介護 1・2	1,086 単位
		要介護 3・4・5	1,411 単位
居宅介護支援 (ii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 40 以上である場合において、45 以上 60 未満の部分	要介護 1・2	544 単位
		要介護 3・4・5	704 単位
居宅介護支援 (iii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 40 以上である場合において、60 以上の部分	要介護 1・2	326 単位
		要介護 3・4・5	422 単位

居宅介護支援費 II

居宅介護支援 (i)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 未満である場合又は 45 以上である場合において、45 未満の部分	要介 1・2	1,086 単位
		要介 3・4・5	1,411 単位

居宅介護支援 (ii)	介護支援専門員1人あたりの取扱件数が45以上である場合において、45以上60未満の部分	要介護1・2	527単位
		要介護3・4・5	683単位
居宅介護支援 (iii)	介護支援専門員1人あたりの取扱件数が45以上である場合において、60以上の部分	要介護1・2	316単位
		要介護3・4・5	410単位

利用料金及び居宅介護支援費〔減算〕

特定事業所集中減算	<p>正当な理由なく特定の事業所に80%以上集中等</p> <p>(指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型通所介護・指定福祉用具貸与)</p>	1月につき200単位減算
運営基準減算	<p>適正な居宅介護支援が提供できていない場合</p> <p>運営基準減算が2月以上継続している場合算定できない</p>	基本単位数の50%に減算
業務継続計画未策定実施減算	<p>以下の基準に適合していない場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算
高齢者虐待防止措置未実施減算	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可能)を定期的で開催するとともに、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。 	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

<p>身体拘束廃止未実施減算</p>	<p>身体拘束等の適正化を図るため、以下の措置が講じられていない場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所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こと。 ・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図ること。 ・身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。 ・介護職員その他の従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること。 	<p>所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算</p>
<p>同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指定居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又は指定居宅支援事業所と同一の建物に居住する利用者。 ・指定居宅介護支援事業所における1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物（上記を除く。）に居住する利用者。 	<p>所定単位数の95%を算定</p>

特定事業所加算

算定要件		加算 (I) (519 単位)	加算 (II) (421 単位)	加算 (III) (323 単位)	加算 (A) (114 単位)
①	常勤かつ専従の主任介護支援専門員を1名以上配置していること	/	○	○	○
②	常勤かつ専従の主任介護支援専門員を2名以上配置していること	○	/	/	/
③	常勤かつ専従の介護支援専門員を3名以上配置していること	○	○	/	/
④	常勤かつ専従の介護支援専門員を2名以上配置していること	/	/	○	/
⑤	常勤かつ専従の介護支援専門員を1名以上、専従の介護支援専門員を常勤換算で1名以上配置していること（非常勤は他事業所との兼務可）	/	/	/	○
⑥	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事項等を目的とした会議を定期的に開催すること	○	○	○	○

⑦	24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること	○	○	○	○ (連携でも可)
⑧	算定日が属する月の利用者総数のうち要介護3～要介護5である者が4割以上であること	○	×	×	×
⑨	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	○	○	○	○ (連携でも可)
⑩	地域包括支援センターから支援から支援困難な事例を紹介された場合においても居宅介護支援を提供していること	○	○	○	○
⑪	家族に対する介護等を日常的に行っている児童や障害者、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	○	○	○	○
⑫	特定事業所集中減算の適用を受けていないこと	○	○	○	○
⑬	介護支援専門員1人あたりの利用者の平均件数が45名未満(居宅介護支援費(Ⅱ)を算定している場合は50名未満であること)	○	○	○	○
⑭	介護支援専門員実務研修における科目等に協力または協力体制を確保していること	○	○	○	○ (連携でも可)
⑮	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	○	○	○	○ (連携でも可)
⑯	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していること	○	○	○	○

特定事業所医療介護連携加算 125単位

算定要件	
①	前々年度の3月から前年度の2月迄の間、退院退所加算の算定における病院及び介護保険施設との連携の回数の合計が35回以上であること
②	前々年度の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回以上算定していること
③	特定事業所加算(Ⅰ)(Ⅱ)(Ⅲ)のいずれかを算定していること

加算について

初回加算	新規として取り扱われる計画を作成した場合	300単位
入院時情報連携加算(Ⅰ)	病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	250単位
入院時情報連携加算(Ⅱ)	病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	200単位
イ) 退院・退所加算(Ⅰ)イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により一回受けていること	450単位
ロ) 退院・退所加算(Ⅰ)ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係	600単位

	る必要な情報提供をカンファレンスにより一回受けていること	
ハ) 退院・退所加算 (Ⅱ) イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により二回受けていること	600 単位
ニ) 退院・退所加算 (Ⅱ) ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受けており、うち一回はカンファレンスによること	750 単位
ホ) 退院・退所加算 (Ⅲ)	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受けており、うち一回はカンファレンスによること	900 単位
通院時情報連携加算	利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科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、医師又は歯科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、居宅サービス計画等に記録した場合	50 単位
ターミナル ケアマネジメント加算	在宅で死亡した利用者に対して死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上居宅を訪問し心身状況を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者に提供した場合算定	400 単位
緊急時等 居宅カンファレンス加算	病院又は診療所の求めにより当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合	200 単位

<利用料金のお支払方法>

※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）、サービス利用料金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

(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開始に当たり、利用者が医療機関へ入院した場合には、連携を図る観点から、担当の介護支援専門員の氏名及び事業所名等を入院先医療機関にお伝えするようお願いいたします。

(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

事業所の都合により、介護支援専門員の交換をすることがあります。

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します。

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、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。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致します。

7. 事故発生時の対応について (運営規程第9条)

- ① 代表者は、居宅介護支援の提供により事故が発生した場合、速やかに利用者の家族、関係市町村に連絡を取るとともに、事故に遭われた方の救済、事故の拡大防止などの必要な措置を講じるものとします。
- 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、採った処置などを記録に残し保管します。

8. 衛生管理等 (運営規程第14条)

事業所は、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よう努めます。

- 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ますものとします)を概ね6月に1回開催します。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。
- ④ 事業所は、従業員の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行います。

9. 虐待の防止 (運営規程第11条)

事業所は、虐待の発生又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るよう努めます。

- 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ますものとします)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。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。
- ⑤ 事業所は、サービス提供中に当該事業所従業員又は養護者(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、これを市町村に通報する。

10. 身体拘束等の廃止 (運営規程第12条)

- ① 身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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その他必要な事項を記録するものとする。
- ② 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果

について、従業者に周知徹底を図るものとする。

③従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施するものとする。

1 1. 業務継続計画の策定（運営規程第 16 条）

事業所は、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. ハラスメント対策（運営規程第 13 条）

事業所におけるハラスメントの防止のための雇用管理上を次の措置を講じるものとする。なお、職場におけるハラスメントには、利用者等からのハラスメントも含まれるとされることに留意しなければならない。

① 事業者が講ずべき措置の概要

- ・職場におけるハラスメントの内容及び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・啓発するものとする。
- ・相談（苦情を含む）に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口を定め、従業者に周知するものとする。

② 事業者が講じることが望ましい取り組みについて

- ・前項の必要な措置を講じるにあたって、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「研修のための手引き」等を参考にして取り組みを行うことが望ましい。

1 3. 認知症ケアについて（運営規程第 15 条）

①事業所は認知症に関する十分な知識を習得し、専門性と資質の確保・向上を目的とし、定期的に研修を実施する。

②認知症高齢者への対応として、総合的なアセスメントを踏まえ、環境やチームケアを統一することで、認知症高齢者のニーズに即した生活支援を行う。パーソン・センタード・ケア（いつでも どこでも その人らしく）本人の自由意思を尊重したケアを実践する。

1 4. 苦情受付について（運営規程第 10 条参照）

（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。

① 苦情受付窓口 電話：098-943-1760

責任者：岳原 宣也

② 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:30

（2）行政機関その他苦情受付

宜野湾市介護長寿課	所在地：宜野湾市野嵩1-1-1 電話番号：893-4403 FAX：896-2031 受付時間：午前8時30分～午後5時15分（土・日・祝祭日は除く）
浦添市役所 いきいき高齢支援課	所在地：浦添市安波茶1丁目1番1 電話番号：876-1234 FAX：876-5011 受付時間：午前8時30分～午後5時15分（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 電話番号：862-9010 FAX：862-9648 受付時間：午前8時30分～午後5時15分（土・日・祝祭日は除く）
沖縄市介護保険課	所在地：沖縄市仲宗根26番1号 電話番号：939-1212 FAX：939-7739 受付時間：午前8時30分～午後5時15分（土・日・祝祭日は除く）

15. 個人情報の取り扱いについて（秘密保持：運営規程第17条）

- (1) 事業者は、利用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いに関するガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努める。
- (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) 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。

16. 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、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。

17. 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、契約期間満了日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、以後も同様となります。（契約書第2条参照）

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。

- 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 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 利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業所から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(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・解除することができます。

- 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 利用者またはその家族が故意又は重大な過失により事業所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、又は著しい背任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た場合

18. 事業者の記録作成・交付義務（運営規程第18条）

1.事業者は、利用者に対する居宅介護支援の実施について記録を作成し、その完結の日から5年間保管し、利用者または契約者の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

- (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

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。

19. その他運営に関する留意事項（運営規程第20条）

- 1 事業所の職員は、身分を証する書類を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを掲示するものとする。
- 2 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従業者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する。
- 3 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、事業者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。

令和 年 月 日

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたり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、利用者、事業者が署名の上、各自1通を保有するものとしてします。

但し、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、ケアプランや重要事項説明書等における利用者等への説明・同意について、

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 利用者等の押印について、求めないことを可能とします。

ケアプランあさ

説明者職名 : 介護支援専門員

氏 名 : _____

本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、その内容について同意しました。

利 用 者

住 所 : _____

氏 名 : _____

代 理 人

住 所 : _____

氏 名 : _____ (続柄 : _____)