

# 居宅介護支援事業所 島の風

## 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています  
(うるま市指定 第 4770301200)

当事業所はご契約者に対して、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とおり説明します。

※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」「要支援」「事業対象者」と認定された方が対象となります。

### \*\* 目次 \*\*

1. 事業者
2. 事業の概要
3. 営業日及び営業時間
4. 事業の目的
5. 運営方針
6. 職員の体制
7. 当事業所が提供するサービスと利用料金
8. 秘密保持と個人情報の保護について
9. 事故発生時の対応方法について
10. 身分証携行義務
11. サービス提供に関する相談、苦情について
12. 虐待防止について
13. 事業継続計画
14. 衛生管理
15. その他利用の際についての留意事項

## 1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社トータルライフケアおきなわ
- (2) 代表者氏名 代表取締役 花城 清治
- (3) 法人所在地 沖縄県うるま市字赤野 1310-2 アリス赤野 1F
- (4) 電話番号 098-923-1816
- (5) 設立年月日 平成 24 年 5 月 11 日

## 2. 事業の概要

- (1) 事業所の名称 居宅介護支援事業所 島の風
- (2) 管理者氏名 花城 ちさと
- (3) 指定事業所番号 4770301200
- (4) 事業所の所在地 沖縄県うるま市みどり町 2-7-13
- (5) 電話番号 098-988-5640
- (6) 開設年月日 平成 26 年 7 月 1 日
- (7) 事業所の種類 居宅介護支援事業所
- (8) 実施地域 うるま市 離島、その他の地域については相談に応じます。

## 3. 営業日及び営業時間

- (1) 営業日 月～金曜日 [祝日、旧盆 (ウークイ)、12/29～1/3 は除く]
- (2) 営業時間 8 : 30～17 : 30
- 緊急連絡先 担当介護支援専門員緊急連絡先にて 24 時間連絡体制にて受付

## 4. 事業の目的

居宅介護支援事業所島の風の適正な人員及び管理運営に関する事項を定め、その利用者に対し、その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支援する事を目的とします。

## 5. 運営方針

- (1) 利用者の心身の状況、その置かれている環境などに応じて、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配慮して行います。
- (2) 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏する事の無いよう、公正中立に行います。
- (3) 事業の実施にあたっては、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者、介護保険施設などの保険・医療・福祉サービスとの連携に努めます。

## 6. 職員の体制

	常勤	非常勤
管理者	1 名 (兼務)	
介護支援専門員	1 名 (兼務) 4 名 (専従)	

### (1) 担当者の変更等の相談

担当者の変更について希望する場合には担当者を変更することが可能です。担当者もしくは管理者へご相談ください

## 7. 当事業所が提供するサービスと利用料金

事業者は、次に定める事項を介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。利用者やその家族は、介護支援専門員が「居宅サービス計画（ケアプラン）」に位置付ける居宅サービス事業所について下記の事項を介護支援専門員に求めることができます。

- ・複数の事業所の紹介を求めることができる。
- ・当該事業所を居宅サービス計画（ケアプラン）に位置付けた選定理由を求めることができる。
- ・当事業所が居宅サービス計画（ケアプラン）に位置付けている訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況について（事業所紹介割合上位3位について）ご希望があれば書面（別紙1）でご説明いたします。

### ○サービス利用の流れ

#### (1) 状態の把握

ご自宅を訪問し、利用者やご家族からお話を伺い、ニーズや課題の把握に努めます。

#### (2) 居宅サービス計画書の作成

使用する課題分析方式は沖縄県版アセスメントシートを使用、どのような支援が必要かを検討し、居宅サービス計画書を作成します。

#### (3) サービス担当者会議

関係する介護サービス担当者を集め、サービス計画書原案について検討します。利用者の希望や心身の状況等を考慮し、介護サービスの目標とその達成時期、サービスの種類、内容、利用料金などを決定します。

#### (4) 居宅サービス計画書の交付

居宅サービス計画書の内容、利用料、介護保険の適用などを説明し、了解を得ます。その上で、居宅サービス計画書をお渡しします。

#### (5) 状況の把握

居宅サービス計画書の実施状況の把握に努め、少なくとも月1回はご利用者の居宅を訪問し、目標に沿ったサービスが提供されるよう定期的に評価を行い、必要に応じて居宅サービス計画書の変更を実施します。

※ご利用者の状態が安定しているなど一定の要件を満たした上で、ご利用者の同意及びサービス担当者会議等で主治医、担当者その他の関係者の合意が図られた場合、テレビ電話装置等を利用したモニタリングを行うことができます。その際は、テレビ電話装置等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情報を収集します。なお少なくとも2か月に1回は利用者の居宅を訪問します。

テレビ電話装置等を活用したモニタリングについて 同意する 同意しない

#### (6) 給付管理業務

介護保険サービスの利用実績を確認します。

#### (7) 介護報酬請求

介護報酬の請求事務などを行います。

#### (8) 要介護認定等の協力・援助

利用者の要介護または要支援認定の更新申請及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協力します。

(9) 相談業務

訪問・電話・会議で対応します。

(10) 利用料金

居宅介護支援の実施に際しての利用料金は下記の通りです。介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。全額介護保険より負担されます。

居宅介護支援費 I	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人に対して 45 件未満の場合	居宅介護支援費 I 10,860 円	居宅介護支援費 I 14,110 円
介護支援専門員 1 人に対して 45 件以上 60 件未満の場合	居宅介護支援費 II 5,440 円	居宅介護支援費 II 70,40 円
介護支援専門員 1 人に対して 60 件以上の場合	居宅介護支援費 III 3,260 円	居宅介護支援費 III 4,220 円

居宅介護支援費 II	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人に対して 50 件未満の場合	居宅介護支援費 I 10,860 円	居宅介護支援費 I 14,110 円
介護支援専門員 1 人に対して 50 件以上 60 件未満の場合	居宅介護支援費 II 5,270 円	居宅介護支援費 II 6,830 円
介護支援専門員 1 人に対して 60 件以上の場合	居宅介護支援費 III 3,160 円	居宅介護支援費 III 4,100 円

(加算を算定した場合)

初回加算 1 ヶ月につき 3,000 円

入院時情報連携加算 (I) 1 ヶ月につき 2500 円

入院時情報連携加算 (II) 1 ヶ月につき 2000 円

退院・退所加算 (I) イ 入院または入所期間中 1 回を限度に 4,500 円

退院・退所加算 (I) ロ 入院または入所期間中 1 回を限度に 6,000 円

退院・退所加算 (II) イ 入院または入所期間中 1 回を限度に 6,000 円

退院・退所加算 (II) ロ 入院または入所期間中 1 回を限度に 7,500 円

退院・退所加算 (III) 入院または入所期間中 1 回を限度に 9,000 円

通院時情報連携加算 1 ヶ月に 1 回を限度に 500 円

緊急時カンファレンス加算 1 回につき (月に 2 回を限度) 2,000 円

ターミナルケアマネジメント加算 1 ヶ月につき 4,000 円

緊急時等居宅カンファレンス加算 1 ヶ月 2,000 円

特定事業所加算 (II) 1 ヶ月につき 4,210 円

特定事業所医療介護連携加算 1 ヶ月につき 1,250 円

## 8. 秘密の保持と個人情報の保護について

### (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- 1) 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り扱いの為のガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- 2) 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- 3) また、この秘密を保持する義務は、サービスが終了した後においても継続します。
- 4) 事業者は従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約書の内容とします。

### (2) 個人情報の保護について

- 1) 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- 2) 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙による物の他、電磁的記録含む。）については、管理者が責任をもって、管理し、また、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

## 9. 事故発生時の対応方法について

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、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する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は、損害賠償を速やかに行います。

事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を作成することとし、記録した内容については5年間保管します。

## 10. 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。

## 11. サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- 1) 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付ける為に窓口を設置します。

○苦情解決責任者	管理者	花城	ちさと
○苦情受付窓口	管理者	花城	ちさと
○受付時間	毎週月～金曜日（8：30～17：30）		
○電話番号	098-988-5640		

- 2) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

苦情受け付ける担当者は以下の職務を行います。

- 利用者・家族からの苦情の受付
- 苦情内容、利用者・家族等の意向等の記録と確認

(対処方法)

- \*利用者宅へ訪問し、状況を確認・把握し迅速かつ的確に対応します。
- \*関係するサービス事業所と連携を取りながら、苦情処理を的確に行います。
- \*苦情対応は、必要に応じて検討会議を開催し、最善策を決定します。
- \*苦情処理受付簿を作成し、各苦情の記録の作成・書類等保管し再発防止に役立てます。なお、苦情処理報告書を速やかに会社に提出し、サービスの改善に活用します。
- \*事業所は、苦情処理ならび再発予防に関して会議を行い、職員などに対して指導を徹底します。

(解決できない場合の取り扱い)

- \*保険者と相談し解決に努めます。
  - \*上記をもって解決できない場合は、行政機関へ依頼します。
- 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情責任者への報告
- 利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、記録した内容について苦情申出人に確認を行い、5年間保管します。

(記録内容)

- ・ 苦情の内容
- ・ 苦情申出人の希望等
- ・ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い内容

3) 行政機関、その他の苦情受付機関

うるま市 福祉部 介護長寿課	所在地	うるま市みどり町一丁目 1-1
	電話番号	098-973-3208
	受付曜日	月～金曜日
	受付時間	8:30～17:15
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 (国保会館)
	電話番号	098-863-2321
	FAX	098-867-6758
	受付曜日	月～金曜日
	受付時間	9:00～17:00

12. 虐待の防止

事業所は虐待の発生又はその他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るものとします）を定期的に開催するとともに、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。

### 1 3. 業務継続計画の策定

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、当該事業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するよう努めます。

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 4. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は感染症が発症し、また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。

### 1 5. その他利用の際についての留意事項

(1) 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所にお知らせください。

(2) 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。

(3) 病院または診療所に入院する必要が生じた場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えていただきますようお願いいたします。

(4) 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の医師等の意見を求めます。

(5) 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業所等から利用者に係る情報の提供を受けたときその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供するものとします。

(6) 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うえで、テレビ電話等を活用して実施します。

(7) ハラスメント対策

事業所は職場におけるハラスメント防止については、法人全体で職場が働きやすい環境作り、研修を実施し教育に取り組んでいます。利用者等が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。その場合は状況に応じて契約解除となることもあります。

指定居宅介護支援サービスの提供開始の際に、本書面に基づき重要事項を説明しました。

但し、利用者の利便性向上や介護サービス事業者の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への説明・同意について、

ア 書面説明・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 利用者等の署名・押印について、求めないことを可能とします。

説明日 令和 年 月 日

居宅介護支援事業所 島の風

説明者職員名 \_\_\_\_\_

### 【個人情報使用同意書】

#### 1. 使用目的

事業者が介護保険法に関する法令に従い、居宅介護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、他事業所を利用する場合に使用する。

また、在宅の介護サービス調整のために、必要な医療情報を医療機関や入所施設等から取得及び提供する必要がある場合に使用する。

#### 2. 使用する期間

契約開始から契約終了まで

#### 3. 条件

(1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れる事の無いように細心の注意を払うこと。

(2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

(3) 私（利用者及びその家族）より、個人情報の開示、訂正、使用停止及び消去の請求があった場合には、法令に基づき速やかに対応いたします。

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、充分理解し重要事項説明書の交付を受けました。

同意・交付日 令和 年 月 日

利用者

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

代理人

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ (続柄 \_\_\_\_\_)

上記署名は \_\_\_\_\_ が代行しました。