さくらケアステーション居宅介護支援事業所　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４７７０３００３６８号

当事業所は利用者に対して指定居宅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

利用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。

・利用者の心身の状況や利用者そのご家族等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、事業者と利用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、「要介護状態」と認定された方が対象となります。要介護認定を受けていない方でもサービスの必要性があると判断した場合はサービスの利用は可能です。

◇◆　目次　◆◇

1．事業者（法人）概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
2．事業所の概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
3．事業の目的と運営方針 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
4．事業実施地域及び営業時間 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
5．職員の体制 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
6．事業所が提供するサービス提供及び内容 ・・・・・・・・・・・・・・4
7．介護支援専門員の交替 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
8．サービス利用料金の額 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
9．入院時の対応について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
10．業務継続計画の策定 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
11．感染症の予防及びまん延防止のための措置　・・・・・・・・・・・8

12. 虐待防止に関する事項 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
13. 身体拘束等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
14. ハラスメントの防止 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
15. サービス提供における事業所の義務 ・・・・・・・・・・・・・・・9
16. 損害賠償について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
17. 利用者契約の解約・解除 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
18. 利用契約の終了 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11
19. 事故発生・緊急時の対応について ・・・・・・・・・・・・・・・・11
20. 苦情の受付について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
21. 個人情報の取り扱いについて （秘密保持） ・・・・・・・・・・12
22. 利用者の居宅へ訪問頻度の目安 ・・・・・・・・・・・・・・・・13

1． 事業者 （法人）の概要

法 人 名　　合資会社さくらケアステーション
法人所在地　　沖縄県うるま市字江州 135 番地 5
電 話 番 号　　098－982－6648
代表者氏名　　新垣　かよ子
設立年月日　　平成 14 年 5 月 2 日

2． 事業所の概要

種　　類　　指定居宅介護支援事業所
名　　称　　さくらケアステーション居宅介護支援事業所
所 在 地　　沖縄県うるま市字田場 1927 番地 2
電 話 番 号　　098-974-2230　　FAX　098-974-2614
管理者氏名　　比嘉　盛浩
開設年月日　　平成 14 年 6 月 10 日

3． 事業の目的と運営方針

合資会社さくらケアステーションが開設する、さくらケアステーション居宅介護支援事業所（以下「事業所」という）が行う事業の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が要介護状態にある者（以下「利用者」という）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いたします。

（1） 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自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事等の介護、その他、生活全般にわたり配慮して行われるようにいたします。

（2）　利用者の心身状態、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、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、指定居宅サービス、多様な事業所から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮いたします。
（3）　指定居宅サービス等を紹介する場合は、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、特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公平中立に行うものといたします。
（4）　市町村、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設等との連携に努めるものといたします。
（5）　事業所は、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）　事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、介護保険法に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。
（7）　前各項のほか、「各保険者が定める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」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
（8）　指定居宅介護支援の提供に当たっては、事業所の従業者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

4．　事業実施地域及び営業時間

（1）　通常の事業の実施地域

うるま市（津堅島を除く）、沖縄市の区域とし、その他の地域については相談に応じます。

（2）　営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日　～　金曜日
営業時間	9:00　～　18:00
休 業 日	上記以外　土曜日、日曜日、祝祭日 年末年始（12 月 31 日 ～ 1 月 3 日） 台風等により公共交通機関が運休している場合

5．　職員の体制

職員の配置については、指定基準を遵守していきます。

職　　種	人　員	勤務形態	業務内容
管理者	1 名	常勤兼務	事業所の管理・運営
介護支援専門員	1 名	常勤	居宅介護支援業務
介護支援専門員	2 名	非常勤	居宅介護支援業務

（1）　管理者

管理者は、事業所の従事者の管理、指定居宅介護支援の利用に係る調整・業務の実施状況、把握及びその他の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業務の遵守すべき事項についての指令命令を行います。

（2） 介護支援専門員

介護支援専門員は、利用者等から相談を受けて、居宅サービス計画を作成するとともに、指定居宅サービス事業者との連絡調整、必要時、介護保険施設への紹介等を行います。

6． 事業所が提供するサービス提供及び内容

※利用申込みからサービス提供までの流れは別紙１参照

（1） サービスの内容

① 利用者のご家庭を訪問して、ご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。

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サービス事業者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、またはその家族に対して提供して、利用者にサービスの選択をしていただきます。

③ 課題の把握のため、利用者宅を月１回以上訪問し、利用者及び家族に面接を行います。その際、面接の趣旨を十分に利用者及びその家族に対して説明し、理解をいただくようにいたします。

④ 利用者が提示する被保険者証に、認定審査会の意見の記載がある場合には、利用者にその趣旨を説明し、理解を得たうえでその内容に沿って居宅サービス計画を作成いたします。

⑤ 居宅サービス計画の作成または変更にあたっては、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、インフォーマル、市町村の保健医療サービス、福祉サービス、地域の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を作成してサービスが提供できるように努めます。

⑥ 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。

（2） 居宅サービス計画の原案作成に関する配慮

① 介護支援専門員は、利用者及びその家族の置かれた状況に考慮して、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を盛り込んだ居宅サービス計画（原案）を作成いたします。

② 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。

③ 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。

④ 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）　居宅サービス計画作成後の便宜の供与

①　居宅サービス計画作成後、利用者及びその家族、指定居宅サービス等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確認するとともに、また居宅サービスの実施後、月１回以上ご利用者宅を訪問し、利用者についての状況の把握を行い、モニタリングを行います。必要に応じて居宅サービス計画の変更及び指定居宅サービス事業者との連絡調整、その他便宜を図ります。

②　利用者の意思を踏まえて、要介護認定の申請更新等に必要な援助を行います。

（4）　居宅サービス計画の変更

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、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に基づき、居宅サービス計画を変更いたします。

（5）　介護保険施設への紹介

①　利用者が居宅においてサービスの提供が受ける事が困難になった場合及び利用者が介護保険施設への入院または入所を希望される場合には、介護保険施設への紹介等その他の便宜を図ります。

②　介護保険施設等から退院または退所しようとする利用者から依頼があった場合には、円滑に居宅で生活ができるよう、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。

7．　介護支援専門員の交替

①　事業所の都合により、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、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た事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所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、利用者からの特定の介護支援専門員の指名はできません。

8．　サービス利用料金の額

（1）　居宅介護支援利用料

当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、利用者の利用料金負担はありません。

ただし、利用者の保険料の滞納などにより、法定代理受領ができなくなった場合は、一旦下記の料金をいただくことがあります。その場合は、当方が発行した「指定居宅介護支援提供証明書」と領収書を市町村の窓口に提出しますと、保険給付相当分の払い戻しを受けることができます。

要介護度　居宅介護支援費（Ⅰ）（ⅰ）	基本単位
要介護１・２	1,086 単位/月
要介護３・４・５	1,411 単位/月

加算項目	加算単位
初回加算	300 単位/月
入院時情報連携加算（Ⅰ）	250 単位/月
入院時情報連携加算（Ⅱ）	200 単位/月
退院・退所加算（Ⅰ）イ　(カンファレンス参加無し・連携１回)	450 単位/月
退院・退所加算（Ⅰ）ロ　(カンファレンス参加無し・連携２回)	600 単位/月
退院・退所加算（Ⅱ）イ　(カンファレンス参加有り・連携１回)	600 単位/月
退院・退所加算（Ⅱ）ロ　(カンファレンス参加有り・連携２回)	750 単位/月
退院・退所加算（Ⅲ）　(カンファレンス参加有り・連携３回)	900 単位/月
通院時情報連携加算	50 単位/月
緊急時等居宅カンファレンス加算（月２回まで）	200 単位/月
同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント	所定単位数の 95％を算定
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の 100 分の１に相当する単位数を減算
業務継続計画未実施減算	所定単位数の 100 分の１に相当する単位数を減算

※沖縄県地域加算は 10.00 円を乗じます。

○　初回加算：新規に居宅サービス計画を作成した場合、又は要介護状態区分が 2 段階以上変更となり居宅サービス計画を作成した場合に加算

○　入院時情報連携加算（Ⅰ）：入院した日のうちに利用者に関して必要とする情報を医療機関に提供した場合　※提供方法は問わない
入院時情報連携加算（Ⅱ）：入院した日の翌日又は翌々日に利用者に関して必要とする情報を医療機関に提供した場合　※提供方法は問わない

○　退院･退所加算：医療機関や介護保険施設等を退院･退所し、居宅サービス等を利用する場合において、医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上で居宅サービス計画書を作成し、介護サービスの利用に関する調整を行った場合に加算（初回加算との同時算定は不可）。ただし、「連携３回」を算定できるのは、そのうち１回以上について、入院中の担当医等との会議（退院時カンファレンスに参加して、退院･退所後の在宅での療養上必要な説明を行った上で、居宅サービス計画書を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に限る。

○　通院時情報連携加算：利用者が医療機関において医師又は歯科医師の診察を受ける際に介護支援専門員が同席し、医師等に対して当該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、医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画等に記録した場合は、利用者１につき１月に１回を限度として所定単位数を加算する。

○　緊急時等居宅カンファレンス加算：病院等の求めにより、当該病院又は診療所の医師又は看護師等と共に利用者宅を訪問しカンファレンスを行い、必要に応じ利用者に必要な居宅サービス等の利用の調整を行った場合に加算

○　同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント：対象となる利用者

①　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介護支援事業所と同一建物に居住する利用者。

②　指定居宅介護事業所における１月あたりの利用者が同一建物に20人以上居住する。建物（上記を除く）に居住する利用者。

○　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

①　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。

②　虐待の防止のための指針を整備すること。

③　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。

④　上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

○　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

①　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。

②　当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じること。

９．　入院時の対応について

医療と介護の連携を強化する観点から、利用者が入院する際、利用者又はその家族は入院先医療機関に、担当介護支援専門員の氏名、連絡先等の情報を通知してください。担当介護支援専門員は、速やかに医療機関と連携を図り適切な措置をいたします。

１０．　業務継続計画の策定

（１）　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に実施するよう努めます。

（２）　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。

１１．　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に実施します。

１２．　虐待防止に関する事項

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るものとする）を定期的に開催するとともに、その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。事業所における虐待防止のための指針を整備します。

（２）　介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。

（３）　虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

（４）　サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

１３．　身体拘束等

事業所は、身体拘束等の適正化のため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

（１）　事業所における身体拘束等の適正化のための委員会（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）を定期的に開催するとともに、その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。事業所における身体拘束等のための指針を整備します。

（２）　介護支援専門員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

（３）　身体拘束等の適正化のための担当者を置きます。

１４．　ハラスメントの防止

事業所は、ハラスメントが発生することがないよう、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

（１）　事業所におけるハラスメント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）を定期的に開催するとともに、その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。事業所におけるハラスメント防止のための指針を整備します。

（２）　介護支援専門員に対し、ハラスメント防止のための研修を定期的に実施します。

（３）　相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備及び、ハラスメント防止の措置を講じるための担当者を置きます。

（４）　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取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

○　利用者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。

○　事業所は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

(1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

(2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

(3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

１５．　サービス提供における事業所の義務

（１）　利用者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。

（２）　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、その他利用者から申し入れがあった場合には、利用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。

（3）　ケアマネジメントの質の向上と公正中立性を確保するために、利用者やその家族に対して、利用す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が可能であり、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることが可能であることについてご説明いたします。

（4）　当事業所の居宅サービス計画の訪問介護、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２のとおりである。

１６．　損害賠償について

事業所の責任により利用者に生じた損害については、事業所は速やかにその損害を賠償します。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、また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ます。

１７．　利用者契約の解約・解除

（１）利用者からの解約と契約解除の申し出

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。その場合は契約終了を希望する日の７日前までに解約届け出書をご提出ください。ただし以下の場合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の定める、居宅介護支援をしない場合

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または、過失により利用者の身体、財産、信用等を傷つける等の著しい不信行為、その他契約を継続しがたい重大な事情が認められた場合

（２）事業所からの契約解除の申し出

①　利用者が契約締結時にその心身及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、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　利用者が、故意または重大な過失により事業者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、財産、信用等を傷つけ、また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

③　下記のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合

■　身体的暴力（回避したため、危害を免れたケースを含む）

例：物を投げる、叩かれる、殴られる

■ 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
例：大声を出す、理不尽な要求をする
■ セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）
■ その他
介護支援専門員の自宅の住所や電話番号を聞く
ストーカー行為　など

１８．　利用契約の終了

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約満了の２日前までに利用者から契約満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するものとします。

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。

（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、破産した場合等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、または指定を辞退した場合
（６）利用から解約または、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

１９．　事故発生・緊急時の対応について

（１）利用者に対する居宅介護支援の提供により事故は発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、事業者は速やかにその損害を賠償し、事故の状況に際して行った処置について記録するものとします。
（２）サービス提供時に利用者の病状が急変した場合、速やかに主治医へ連絡等、必要な措置を講じます。事業所に緊急連絡体制を設置し緊急時に備えます。

※市町村(保険者)の窓口、家族等緊急連絡先、損害賠償責任保険、自動車保険任意保険等に関しては別紙３参照

２０．　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付けます。

○苦情受付窓口　　管理者　比嘉　盛浩

○苦情受付時間　　月～金（祝祭日を除く）9:00～18:00

○電話　　098-974-2230　　携帯電話　070-5402-6092

（２）行政機関その他苦情受付機関

沖縄県介護保険広域連合	所在地　読谷村字比謝矼 55 番地　2 階 電話番号　098－911－7501 受付時間　8:30～17:15
うるま市役所介護長寿課	所在地　うるま市みどり町一丁目１番１号 電話番号　098－973－3208 受付時間　8:30～17:15
沖縄市役所高齢福祉課	所在地　沖縄市仲宗根町 26 番 1 号 電話番号　098－939－1212 受付時間　8:30～17:15
国民健康保険団体連合会	所在地　那覇市西三丁目 14 番 18 号 電話番号　098－860－9026 受付時間　8:30～17:00

（３）苦情解決の手順

① 苦情担当者は、その内容を書面に記載し必要に応じて苦情申し出人に確認します。

② 苦情解決責任者は、苦情申し出人と話し合いによる解決に努めます。
その際、苦情申し出人、または苦情解決者は、必要に応じて第三者委委員の助言を求めることができます。

③ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過・結果について書面に記録します。

④ 苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項があった場合、苦情申し出人に対して、一定期間経過後、報告いたします。

２１．　個人情報の取り扱いについて（秘密保持）

（１）事業所は、利用者又はその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のためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。

（２）事業所の介護支援専門員やその他の職員は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者またはその家族等の秘密を漏らしてはなりません。またそれに必要な措置を講じます。

（３）この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。

（４）本事業所の従業者は、採用時に個人情報に関する規則を遵守する旨の誓約書を本事業所に提出すると同時に、これらを遵守しなければなりません。退職後においても、在職中に知り得た個人情報を漏洩しない旨の誓約書を提出しなければなりません。
（５）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、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ることとします。

（６）事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、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。
（７）事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

２２．　利用者の居宅への訪問頻度の目安

利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも１月に１回、ただし、次のいずれにも該当する場合であって、少なくとも２月に１回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するときは、利用者の居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用して、利用者に面接することができるものとします。

（１）　テレビ電話装置等を活用して面接を行うことについて、文書により利用者の同意を得ていること
（２）　サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治の医師、担当者その他の関係者の合意を得ていること
（ｉ）利用者の心身の状況が安定していること
（ii）利用者がテレビ電話装置等を活用して意思疎通を行うことができること。
（iii）介護支援専門員が、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは把握できない情報について、担当者から提供を受けること。

上記記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

本書２通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、１通ずつ保有するものとします。

居宅介護支援の提供に際し、利用者に対して重要事項について説明しました。

令和　　年　　月　　日

【 事 業 者 】　合資会社さくらケアステーション
沖縄県うるま市字江洲 135 番地 5
代表社員　新垣 かよ子

【 事 業 所 】　さくらケアステーション居宅介護支援事業所

【 説 明 者 】　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

事業者から居宅介護支援についての重要事項について説明を受け、同意しました。

令和　　年　　月　　日

【利用申込者】
住 所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏 名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

【利用者家族】
住 所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

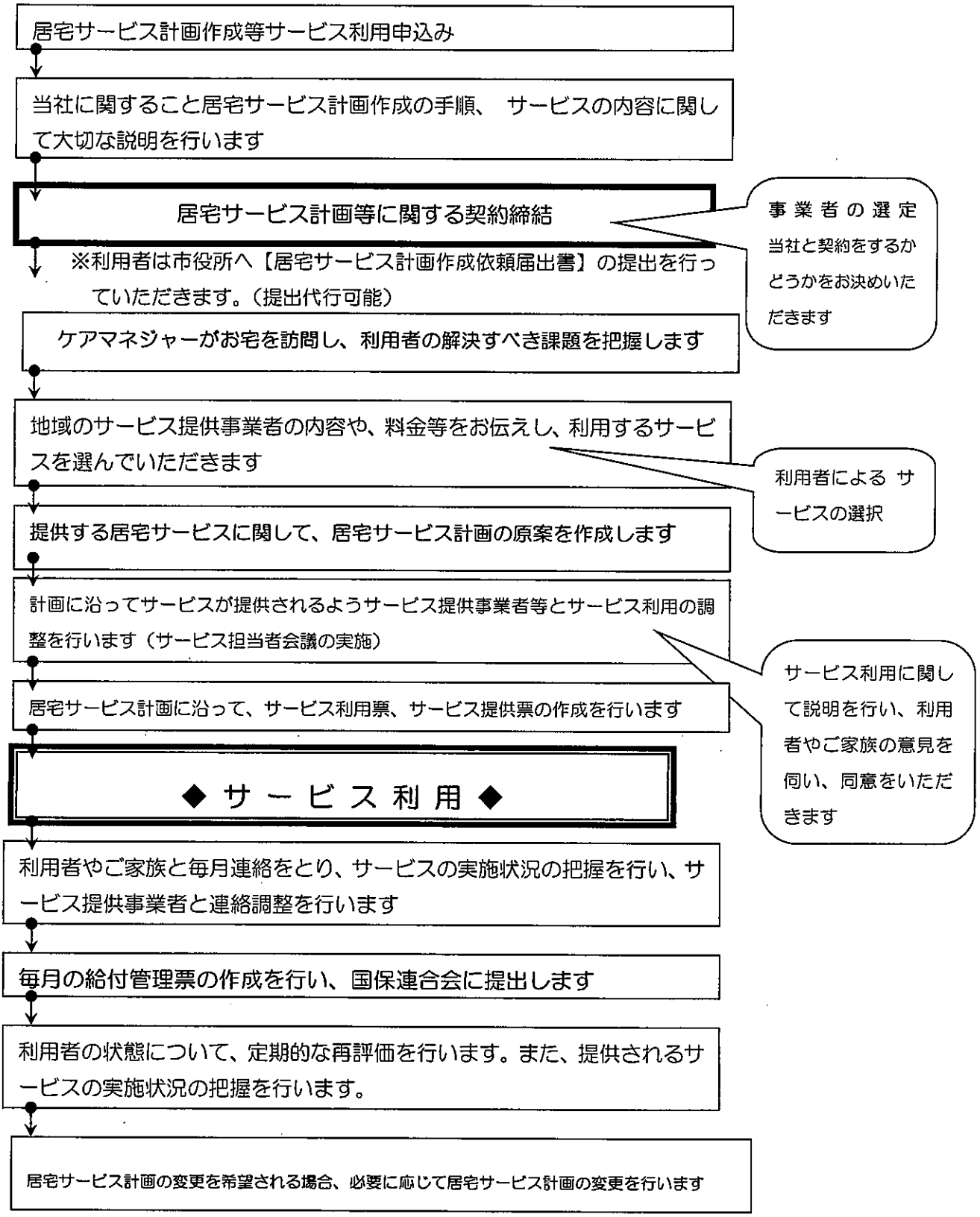
氏 名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿(続柄)＿＿＿＿

【 代 理 人 】
住 所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏 名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿(続柄)＿＿＿＿

（別紙 1）

サービス提供の標準的な流れ



*(別紙 2)

居宅介護支援　サービス利用割合等　説明書

① 前６ヶ月間に作成した居宅サービス計画における、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割合

訪問介護	22.4%	通所介護	68.8%
地域密着型通所介護	8.0%	福祉用具貸与	83.3%

② 前６ヶ月に作成した居宅サービス計画における、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ごとの、同一のサービス事業者によって提供されたものの割合

サービス種別	１位		２位		３位	
訪問介護	さくらｹｱｽﾃｰｼｮﾝﾎｰﾑﾍﾙﾌﾟｻｰﾋﾞｽ	31.9%	訪問介護事業所ｻﾝﾌﾗﾜｰ	17.5%	与勝病院訪問介護事業所	17.5%
通所介護	通所介護さくらの木	20.8%	ﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰつわぶき	18.1%	ｹｱｻﾎﾟｰﾄ海風	7.7%
地域密着型通所介護	ゆがふ通所介護事業所	31.4%	ﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰたけちゃんち	17.1%	歩行と脳のﾌｨｯﾄﾈｽﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽPLIFE	17.1%
福祉用具貸与	ｻﾄｳ株式会社うるま営業所	22.7%	ゆがふ在宅介護事業所	21.6%	(有)愛介護ｾﾝﾀｰ	18.0%

③ 判定期間　(令和　　7　年度) □

□ 前期　(3 月 1 日から 8 月末日)　　☑ 後期　(9 月 1 日から 2 月末日)

（別紙 3）

19. 事故発生・緊急時の対応について

【市町村(保険者)の窓口】	所在地　うるま市みどり町一丁目１番１号 うるま市役所　東棟２階 電話番号　098-973-3208 Fax 番号　098-982-6041 受付時間　8:30～17:15
【家族等緊急連絡先】	氏名 住所 電話番号 携帯電話 勤務先

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

【損害賠償責任保険】	保険会社　損害保険ジャパン株式会社 保険名　ウォームハート 補償の概要 【居宅サービス・居宅介護支援事業者等補償】 被害者対応費用　保険金額　1,000 万円 事故対応特別費用　保険金額　1,000 万円 人格権侵害　保険金額　500 万円 経済的損失　保険金額　1,000 万円 徘徊時賠償　保険金額　500 万円 受託貴重品　保険金額　10 万円
【自動車保険任意保険】	保険会社　あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 保険名　タフビズ事業用自動車総合保険 (一般総合自動車保険)