

# ケアプランセンター花きりん

## 「指定居宅介護支援」重要事項説明書

株式会社 ウェルビー

守谷在宅介護センター花きりん

〒302-0118 茨城県守谷市立沢 950-1

TEL 0297-20-0711

FAX 0297-20-0720

2024年7月版

利用者及び代理人が利用を考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する際について頂きたい内容を説明致します。不明点等については遠慮なくご質問ください。

## 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 ウェルビー
代表者氏名	代表取締役 菅谷 努
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	茨城県守谷市立沢 950-1 TEL 0297-20-0711
法人設立年月日	平成 16 年 3 月 18 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	ケアプランセンター花きりん
介護保険指定 事業者番号	平成 17 年 3 月 4 日指定 茨城県 0872400270
事業所所在地	茨城県守谷市立沢 950-1
連絡先 相談担当者名	TEL 0297-20-0711 FAX 0297-20-0720 <a href="http://www.wellbee.biz">http://www.wellbee.biz</a> 管理者 戸塚 央
事業所の通常の 事業の実施地域	守谷市・つくばみらい市・取手市・常総市・古河市

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定居宅介護支援事業所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、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援事業を提供することを目的とする。
運営の方針	<p>①被保険者が要介護状態等となった場合その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に配慮して行われること。</p> <p>②被保険者の要介護認定に係る申請に対して、利用者の意思を踏まえ、必要な協力を行う。又、被保険者が申請を行われるか否かを確認し支援も行う。</p> <p>③被保険者の選択により、心身状況、その置かれている環境等に応じて、適切な保健医療サービス及び福祉サービス、施設等の多様なサービス事業所の連携を得て、総合的かつ効果的に介護計画を提供されるように配慮し努める。</p> <p>④市町村から要介護認定調査の委託を受けた場合は公平、中立、さらに被保険者に対し正しい調査を行い、その知識を有するよう研鑽を行う。</p> <p>⑤利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスの種類、特定の事業者に不当に偏することのないよう公平、中立に行う。</p>

### 3 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 休日：土・日・祝日・年末年始
営業時間	9：00～18：00 ※営業時間外の受付・相談に関しては24時間連絡が出来る体制を取っています。

### 4 事業所の職員体制

管理者	管理者 1名 介護支援専門員 2名以上
-----	------------------------

### 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

#### (1) 居宅介護支援の内容

##### 1) 居宅サービス計画の作成

契約者のご家庭を訪問して、契約者の心身の状況、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。（アセスメントツールは全国社会福祉協議会版を使用します。）

##### 2) 居宅サービス計画の作成の流れ

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
居宅サービス計画の作成 居宅サービス事業者との連絡調整 サービス実施状況把握、評価 利用者状況の把握 給付管理 要介護認定申請に対する協力、援助 相談業務	下記に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	居宅介護支援の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	「(2) サービス利用料金について」を参照下さい。	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。（全額介護保険により負担されます。）

##### 3) 居宅介護支援業務の実施方法等について

- ・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。
- ・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。
- ・契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。
- ・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。

※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す。

また、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選択理由の説明を求められます。

- ・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。

- ・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、歯科医師、薬剤師等の意見を求めます。
  - ・障害者総合支援法における相談支援専門員と連携を努め、必要に応じて、利用者の同意を得て情報提供や意見を求めるように努めます。
  - ・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。複数のサービス事業所を紹介することができることに ついて説明を行い、理解を得るようにご支援します。  
ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下に掲げる事項に関して、初回契約時には利用者及びその家族に対して説明し、理解を得ます。その後は定期的に説明します。  
(努力義務)。
- ①前 6 か月間に作成した居宅計画書における、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。
  - ②前 6 か月間に作成した居宅計画書における、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事業者によって提供されたものの割合。
- ※前期（前年 3 月 1 日～8 月末日）、後期（9 月 1 日～2 月末日）の上位 3 事業所までを別紙にて情報提供します。
- ・他のサービス事業所との連携によるモニタリングとして、人材の有効活用及び指定居宅サービス事業所等との連携促進によりケアマネジメントの質の向上の観点から、以下の要件を設けた上でテレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを実施する場合があります。
- ①利用者の同意を得ること。
  - ②サービス担当者会議において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。  
※利用者の状態が安定していること。  
※利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）。  
※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、他のサービス事業所との連携により情報を収集すること。
  - ③少なくとも 2 か月に 1 回は利用者の居宅を訪問すること。

#### 4) 医療連携について

- ・医療とのスムーズな連携を図るために、契約者はかかりつけ病院又は診療所、薬局等や入院する病院に担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるようご協力をお願いします。  
※介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管しておく事をお勧めします。
- ・看取り期における契約者、家族との十分な話し合いや他の関係者との連携を一層充実させる観点から、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取り組みを行います。
- ・退院時のスムーズな福祉用具貸与の利用を図る観点から、福祉用具の貸与が見込まれる場合は、必要に応じ福祉用具専門相談員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参画します。
- ・ケアプラン作成に係る「主治の医師等」の明確化として、退院後早期に介護保険のリハビリテーションを開始することを可能とする観点から、介護支援専門員が居宅サービス計画に通所リハビリテーション・訪問リハビリテーションを位置付ける際に意見を求めることとされている「主治の医師等」に、入院中の医療機関の医師を含むことを明確化する。

#### 5) 居宅サービス計画及び計画の変更

- ・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。
- ・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。
- ・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ます。
- ・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。
- ・契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者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把握します。
- ・契約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、事業者と契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。
- ・必要に応じて多様な主体が提供する生活支援サービス（インフォーマルサービスを含む）が提供されるようにします。
- ・サービス担当者会議等のオンラインによるテレビ電話等の活用において以下を活用します。
  - ①利用者が参加せず、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実施します。
  - 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ます。

#### 6) 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。

#### 7) 要介護認定等の協力について

- ・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。
- ・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。

#### 8) 介護保険施設等への紹介

契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又は介護保険施設等への入院・入所を希望する場合には、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行います。

#### 9) 障害福祉制度の相談支援専門員との連携

障害福祉サービスを利用してきた障害者が介護保険サービスを利用する場合等における、ケアマネジャーと障害福祉制度の相談支援専門員との密接な連携を促進するため、指定居宅介護支援事業者が特定相談支援事業者との連携に努めるようにしていきます。

## (2) サービス利用料金について

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、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（法定代理受領）は、契約者の自己負担はありません。但し、契約者の介護保険料の滞納等により、事業者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、下記のサービス利用料金の全額を一旦お支払下さい。

※基本単位数 (地域区分 5級地 1単位 10.70円)

### 居宅介護支援費（Ⅰ）

要介護度区分	要介護 1・2	要介護 3～5
取扱い件数区分		
介護支援専門員 1 人に当りの利用者の数が 45 件未満の場合	居宅介護支援費 (i) 1,086 単位 (11,620 円)	居宅介護支援費 (i) 1,411 単位 (15,097 円)

### 居宅介護支援費（Ⅱ）

ケアプランデータ連携システムを活用し、かつ、事務職員を配置している場合

介護支援専門員 1 人に当りの利用者の数が 50 件未満の場合	居宅介護支援費 (i) 1,086 単位 (11,620 円)	居宅介護支援費 (i) 1,411 単位 (15,097 円)
---------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

※看取り期におけるサービス利用前の相談・調整等に係る評価として、看取り期における適切な居宅介護支援の提供や医療・介護の連携を推進する観点から、サービス等の利用に向けて利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったもののサービス利用に至らなかった場合、厚生労働大臣が定める基準に適合する状況について適切な対応を取ります。

※当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の 50/100 又は 0/100 となります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より 2,140 円を減額することとなります。

※45 件以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、45 件目（居宅介護支援費Ⅱの場合、50 件以上）になった場合に人数に合わせて算定します。

### ※運営基準減算

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かった場合の減算）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。

### ※減算要件

- 契約時の説明等、利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者やその家族に対して、利用者はケアプラン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、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能であることを説明していない場合。
  - サービス担当者会議の開催又は担当者に対する照会を行っていない場合。
  - 居宅サービス計画原案を利用者又は家族に説明し、文書により利用者の同意を得た上で、計画を利用者又は家族に交付していない場合。
  - 特段の事情なく 1 ヶ月に 1 度利用者の居宅を訪問して、利用者に面接しない場合。
- ※ここに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。

➢ 居宅サービス計画評価結果を記録していない状態が 1 ヶ月以上継続している場合。

	加 算	単位数	概 要・算 定 回 数 等	
要 介 護 度 に よ る 区 分 な し	初 回 加 算	300/回	新規に居宅サービス計画を作成する場合 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合	○
	入院時情報連携加算（Ⅰ）	250/回	利用者が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当該利用者に係る必要な情報を提供している場合	○
	入院時情報連携加算（Ⅱ）	200/回	利用者が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当該利用者に係る必要な情報を提供している場合	○
	退 院 ・ 退 所 加 算 カンファレンス参加有（イ）	1回 600 2回 750 3回 900	退院等に当たって病院職員等から必要な情報をカンファレンスによりうけて、居宅サービス計画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	○
	退 院 ・ 退 所 加 算 カンファレンス参加無（ロ）	1回 450 2回 600	退院等に当たって病院職員等から必要な情報をカンファレンス以外の方法によりうけて、居宅サービス計画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	○
	ターミナルケアマネジメント加算	400/回	厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（一月につき） 在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者に提供した場合。 「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容にそった取り組みを行う。	
	特定事業所医療介護連携加算	114/月	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場合。	
	通院時情報連携加算	50/月	利用者が医師又は歯科医師の診察を受けるときに同席し、医師又は歯科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、医師又は歯科医師等から当該利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合。	○
	緊急時等居宅カンファレンス加算	200/回	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（一月に2回を限度）	○
	特定事業所加算（Ⅰ）	519/月	厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（一月につき）	
	特定事業所加算（Ⅱ）	421/月	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開催すること。」等	○
	特定事業所加算（Ⅲ）	323/月	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。	
特定事業所加算（A）	114/月			

その他：

- ・看取り期におけるサービス利用前の相談・調整等に係る評価（サービス利用の実績がない場合で給付管理業務がない場合）
- ・生活援助の訪問回数の多い利用者等のケアプランの検証
- ・サービス付き高齢者向け住宅等における適正なサービス提供の確保

上記の状況について、厚生労働大臣が定める基準に適合する状況について適切な対応をとります。

## 6 その他の費用について

### (1) 交通費

利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。

なお、自動車を使用した場合は、片道 5km 未満は 200 円、1 km に増すごとに 40 円を請求いたします。

### (2) 複写物の交付

契約者に提供した居宅介護支援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、契約者または代理人の請求に応じていつでも閲覧させ、有料にて複写物を交付します。但し、開示する内容について誤解等を防ぐために必ず担当の職員が同席の上ご説明をさせていただきます。複写料金 20 円／枚

### (3) 利用料金の変更（契約第 9 条参照）

サービス利用料金（契約第 8 条に定める）について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービス利用料金の変更をできるものとします。

### (4) お支払い方法

上記（2）（3）の料金・費用は、1 ヶ月ごとに計算し、ご請求致しますので、翌月 25 日までに下記の口座へお振込み下さい。

### (5) キャンセル料（契約書第 8 条参照）

### (6) 利用料金のお支払い方法

上記（2）（3）の料金・費用は、1 ヶ月ごとに計算し、ご請求致しますので、翌月 25 日までに下記の口座へお振込み下さい。

**【指定口座】**

常陽銀行 伊奈支店 普通口座 口座番号 1254499  
株式会社 ウェルビー 代表取締役 菅谷 努

### (7) 利用料金の変更（契約第 9 条参照）

サービス利用料金（契約第 8 条に定める）について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービス利用料金の変更をできるものとします。

## 7 居宅介護支援の提供にあたって

### (1) 介護保険情報の確認

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。

### (2) 介護保険申請の援助

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。

### (3) 介護支援専門員の選任

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

### (4) 介護支援専門員の交代（契約書第 7 条参照）

#### 1) 事業者からの介護支援専門員の交代

事業者の都合により、介護支援専門員を交代することがあります。

介護支援専門員を交代する場合は、契約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) 契約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相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。ただし、特定の介護支援専門員の指名はできないものとします。

## 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

- ・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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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。
- ・事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供を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。
- ・また、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。
- ・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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

### (2) 個人情報の保護について

- ・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や地域ケア会議等において、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や地域ケア会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

- ・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。
- ・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。）

## 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。

## 10 サービス提供における事業者の義務

- ・契約者に提供した居宅介護支援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、契約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。諸記録の保存、交付等について、電磁的な対応も可能とします。
- ・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契約者から申し出があった場合には、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。
- ・事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得た契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。
- ・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。
- ・介護サービス事業者の認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点から、全ての介護サービス事業者を対象に研修の受講状況等、認知症に係る事業者の取組状況について、介護サービス情報公表制度において公表します。
- ・介護サービス事業者の適切なハラスメント対策を強化する観点から、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、ハラスメント対策の為、以下の取組を行います。
  - ①従業者に対するハラスメント指針の周知・啓発。
  - ②従業者からの相談に応じ、適切に対処する為の体制の整備。
  - ③利用者等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメントの防止対策）。
  - ④その他、ハラスメント防止の為に必要な措置。
- ・利用者の人権擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生またはその再発を防止する為の委員会の開催、指針の整備、研修を実施するとともにこれらの措置を適切に実施する為の担当者を定めます。
- ・業務継続計画の策定等において、運営基準や加算の要件等に実施が求められる各種会議等について、感染防止や多職種連携の促進の観点から以下の取組を行います。
  - ①感染症の予防及びまん延を防止する為に以下の取組を行います。  
委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施。

②感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を行います。

③上記について、オンラインシステム等の活用、感染症対策、事故防止検討等についてテレビ電話等の活用もできるものとして行います。

※電磁的記録等

書類・記録は電磁的記録でも保存ができるものとします。

医療介護関係事業者における個人的な取扱いのガイダンス及び厚生労働省「医療情報システムの安全に関するガイドライン等を遵守します。

※その他

生活援助の訪問回数が多い利用者等のケアプラン検証、軽度者の福祉用具貸与等、保険者に提出が必要な場合は届出書の提出を行っていきます。

## 11 介護サービス情報の公表（契約書第 15 条参照）

介護保険は「利用者本位」「高齢者の自立支援」「利用者による選択（自己決定）」を基本理念としております。当事業所は介護サービス情報の公表により、こうした介護保険の基本理念を現実のサービス利用場面において実現することを支援いたします。

- ・地域にあるすべての事業所について、同じ項目を比較・検討できます。
- ・公表される情報はすべて、いつでも誰でも自由に入手することができます。
- ・家族をはじめ、介護支援専門員や介護相談員などと同じ情報を共有でき、サービス利用における相談がしやすくなります。
- ・事業所が公表している情報と、実際のサービス利用場面で行われる事実が比較できることで、利用しているサービスの状況がいつでも確認できます。
- ・中立性・公平性、調査の均質性を確保するため、都道府県（またはその指定機関等）が実施主体となります。
- ・当時業者の特定事業所集中減算対象サービスを位置付けたケアプラン数及び、事業所ケアプランの総数を掲載します。
- ・情報公表アクセス先（介護サービス情報の公表システム⇒茨城県⇒居宅介護支援）

[http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/08/index.php?action=kouhyou\\_pref\\_search\\_list\\_list=true&PrefCd=08](http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/08/index.php?action=kouhyou_pref_search_list_list=true&PrefCd=08)

## 12 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情の相談・受付

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ための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

### (2) 苦情申立の窓口

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。

- 苦情受付窓口（担当者） [管理者] 戸塚 央
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00 ～ 18：00
- 連絡先 0297-20-0711

### 行政機関その他苦情受付機関

守谷市 健幸福祉部介護福祉課	所在地：茨城県守谷市大柏 950-1 電話番号：0297 (45) 1111 受付時間：平日（土・日・祝日除く） 8：30 ～ 17：15
つくばみらい市 保健福祉部介護福祉課	所在地：茨城県つくばみらい市福田 195 電話番号：0297 (58) 2111 受付時間：平日（土・日・祝日除く） 8：30 ～ 17：15
常総市 幸せ長寿課介護保険室	所在地：茨城県常総市水海道諏訪町 3222-3 電話番号：0297 (23) 2111 受付時間：平日（土・日・祝日除く） 8：30 ～ 17：15
取手市 高齢福祉課	所在地：茨城県取手市寺田 5139 電話番号：0297 (74) 2141 受付時間：平日（土・日・祝日除く） 8：30 ～ 17：15
古河市 高齢介護課	所在地：茨城県古河市駒場根 1501 電話番号：0280 (92) 4921 受付時間：平日（土・日・祝日除く） 8：30 ～ 17：15
国民健康保険団体連合会	在り地：水戸市笠原町 978-26 電話番号：029 (301) 1565～6 F A X : 029 (301) 1579
茨城県社会福祉協議会	所在地：水戸市千波町 1918 電話番号：029 (241) 1133

### 13 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	令和      年      月      日
-----------------	-------------------------

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項説明書の説明を行いました。

事業所名	ケアプランセンター花きりん
説明者名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

代理人	住 所	
	氏 名	印

# 居宅介護支援計画における個人情報使用同意書

私が株式会社ウェルビー ケアプランセンター花きりんを利用するにあたり、私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用する事に同意します。

## 記

### 1. 使用する目的

事業者が、介護保険法及び関連の法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に実施する為に行うモニタリングやサービス担当者会議等において必要な場合。

さらに、人材の有効活用及び指定居宅サービス事業所等との連携促進によりケアマネジメントの質の向上の観点から、以下の要件を設けた上でテレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とする。

- ・利用者の同意を得ること。
- ・サービス担当者会議において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。

※利用者の状態が安定していること。

※利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）。

※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、他のサービス事業所との連携により情報を収集すること。

- ・少なくとも2か月に1回は利用者の居宅を訪問すること。

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。

### 2. 使用にあたっての条件

- ・個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限にとどめ、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ・事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

### 3. 個人情報の内容

- ・氏名、住所、健康状態、家族状況その他一切の利用者や家族個人に関する情報
- ・認定調査票（概況調査・基本調査・特記事項）、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の違憲（認定結果通知書）
- ・在宅で療養するあるいは在宅で療養する予定がある場合には、在宅医療・介護サービスを提供する事業所として、生命や身体の安全や健康維持の為に知っておくべき医療情報
- ・その他の情報

令和      年      月      日

居宅介護支援事業者      株式会社ウェルビー ケアプランセンター花きりん

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者 (契約者)	住 所	
	氏 名	印

代理人	住 所	
	氏 名	印