

居宅介護支援事業所 (宮崎在宅介護支援センター)

重要事項説明書

1. 事業所の概要

設置主体	社会福祉法人 凌雲堂
事業所名	宮崎在宅介護支援センター
所在地	宮崎市大字跡江2366番地
開設年月日	平成2年12月 1日
電話番号	0985(47)5759
FAX	0985(48)1284
管理者	井内 千草
事業の種類	居宅介護支援事業
指定番号	4570100083

※ 当事業所は、特別養護老人ホーム悠楽園に併設されています

事業所の目的と運営

(目的)

介護保険法令の趣旨に従い、ご利用者がその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できるように支援することを目的とし、居宅介護支援(介護支援サービス)を提供します。

(運営方針)

- サービスの提供に当たっては、ご利用者の選択に基づき適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが、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ます。
- ご利用者の意思・人格を尊重し、常にご利用者の立場に立ち、提供される居宅サービス等が特定の種類や事業者に不当に偏ることのないよう公平・中立に居宅サービス計画書を作成します。
- 地域との結びつきを重視し、地方公共団体(保険者)、他の居宅サービス事業者、保健、医療サービス又は福祉サービスを提供する事業者との連携に努めます。

2. 事業実施地域及び営業時間

(実施地域)

宮崎市（その他地域は、必要性を判断）

(営業日及び営業時間)

営業日	月曜日から金曜日(祭日・年末年始を除く)
営業時間	8:30 ~ 17:15

※ 上記営業時間以外でも、相談を受け付けています。

3. 職員の配置状況

職種	常勤	主な業務内容
事業所長(兼)	1名	管理統括
事務長(兼)	1名	経営管理
管理者(兼)	1名	介護支援専門員の統括
介護支援専門員 (主任介護支援専門員を含む)	10名	居宅介護サービス計画及び 給付管理

職員の配置については指定基準を遵守しています。

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

通常の場合利用料金は、介護保険から給付されますのでご利用者の利用負担はありません。

(1) 居宅サービス計画作成

ご利用者の家庭を訪問して、心身の状況・置かれている環境等を把握した上で、居宅サービスおよびその他の必要な保健・医療サービス・福祉サービスが総合かつ効率的に提供されるよう配慮し、居宅サービス計画を作成します。

サービス提供に際し、複数の指定介護サービス事業所等をご紹介します。

また、介護サービス計画原案に位置付けた指定介護サービス事業者等につきましては、選定した理由のご説明を行います。

(2) 居宅サービス計画のサービス利用状況

事業者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のとおりです。(別紙参照)

(3) 居宅サービス計画後の便宜の供与

ご利用者及びそのご家族等・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。

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ないます。

ご利用者及び代理人の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

(4) 居宅サービス計画の変更

ご利用者又は代理人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、事業者とご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。

(5) 介護保険施設への紹介

ご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ご利用者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せん。

(6) 医療と介護の連携の強化

① 入院時の医療機関への情報提供

入院時における医療機関との連携を促進するために、入院時に担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提供するようお願いいたします。

② 平時からの医療機関との連携促進

医療系サービスを利用する場合、主治の医師等の意見を求めさせていただき、この意見を求めた主治の医師等に対しケアプランを交付いたします。

また、利用している指定居宅サービス事業者等から報告を受けた、口腔や服薬状況に関することや、介護支援専門員が把握した状態等について、介護支援専門員から主治の医師等に情報伝達を行います。

(7) 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ご利用している場合、介護保険サービスを利用するにあたり、障害福祉制度の相談支援専門員と連携を図ります。

<サービス利用料金>

居宅介護支援に関するサービス利用料金は、1ヶ月あたり厚生労働大臣が定める基準額に準じた額です。

ただし、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金を受領する場合(法定代理受領)は、契約者の自己負担はありません。

※ ご利用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金を受領することができない場合は、サービス利用料金の全額を一旦お支払い下さい。

※ この場合、サービス提供証明書を発行しますので、この証明書を後日、在住する市町村の窓口を提供して、払い戻しを受けて下さい。

5. テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施

ご利用者の状態が安定していることを前提として実施します。実施にあたっては、主治医及びサービス事業所等の合意を得ます。2月に1回はご利用者の居宅を訪問して面接を行います。ご利用者の健康状態や住環境等については、画面越しでは確認が難しいことから、サービス事業所の担当者から情報提供を受けます。

6. サービスの利用に関する留意点

(1) サービス提供を伴う介護支援専門員

① 事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、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、ご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 ご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。

ただし、ご利用者からの特定の介護支援専門員の指定はできません。

7. 苦情の受付について（契約書第17条参照）

(1) 苦情の受付

事業者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 井内 千草

○ 受付時間 月曜日から金曜日
 8：30 ～ 17：00

また、苦情ボックスを窓口に設置しています。

(2) 第三者委員の配置について

苦情解決に社会性や客観性を確保し、ご利用者の立場を考慮して下記の方を第三者委員としてお願いしています。

- ・ 竹下 巧 氏：元悠楽園家族会会長
 090（4489）1319
- ・ 瀬野 ちす氏：生目地区民生児童委員協議会会長
 0985（47）9140

(3) 行政機関その他苦情受付機関

宮崎市介護保険課	所在地	宮崎市橘通西1丁目1番1号
	電話番号	0985(21)1777
	受付時間	8:30~17:00
国民健康保険団体連合会	所在地	宮崎市下原町231番地1
	電話番号	0985(35)5301
	受付時間	8:30~17:00
宮崎県社会福祉協議会	所在地	宮崎市原町2番2号
	電話番号	0985(32)9740
	受付時間	8:30~17:00

8. サービス提供における事業者の義務（契約書第10条、第11条参照）

事業者では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたり、次のことを守ります。

- ① ご利用者にご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、ご利用者又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 ご利用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ご利用者から申し出があった場合には、ご利用者に対し、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 事業者の職員又は、職員であった者は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご利用者及びそのご家族に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。但し、ご利用者に係るサービス担当者会議での利用など正当な理由がある場合には、ご利用者及び契約者等の個人情報を用いることができます。

9. 損害賠償について（契約書第12条）

事業者の責任によりご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、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、契約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てもらいます。

10. 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、契約締結の日からご利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までにご利用者又は代理人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、事業者との契約は終了します。（契約書第13条）

- ① ご利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご利用者の心身状況が自立若しくは要支援と判定された場合
- ③ ご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 ご利用者からの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 事業者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) 契約者からの契約解除申し出（契約書第14条、15条参照）

契約者の有効期間であっても、契約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7日前までに解約届出書をご提出下さい。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約することができます。

- 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

(2) 事業者からの契約解除申し出（契約書第16条参照）

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 契約者が、契約締結時にその心身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 ご利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

1 1. 虐待防止について

事業者は、ご利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその発生を防止するため次の措置を講じます。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、その結果について職員に周知徹底に努めます。

1 2. 身体拘束について

事業者は、ご利用者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行わないよう努めます。但し、ご利用者の生命・身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、ご利用者又は、ご家族に十分な説明を行い、同意の上、安全確保等の処置をとる場合があります。

1 3. 業務継続計画の策定

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対する指定居宅介護支援サービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で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。

1 4. 個人情報に関する基本方針

社会福祉法人 凌雲堂（以下、「法人」という）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

(1) 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。
- ② 個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③ 事業者が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

(2) 個人情報の安全性確保の措置

- ① 事業者は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

(3) 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

事業者は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話 0985-47-5759）までお問い合わせください。

(4) 苦情の対応

事業者は、個人情報取扱に関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

15. 個人情報の利用目的

事業者は、個人情報保護法及びご利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下ここにご利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

【ご利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

(1) 利用目的

- ① 事業者がご利用者等に提供する介護サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用にかかる事業者の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 公租公課等の充当、会計・経理・請求のための事務
 - ・ 介護事故、緊急時等の報告
 - ・ ご利用者の福祉向上のための情報提供
 - ・ 居宅介護支援事業者等との連携、照会への回答
 - ・ その他の業務委託
 - ・ ご家族等への心身の状況説明
- ④ 介護保険事務のうち
 - ・ 保険事務の委託（一部委託含む）
 - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ⑤ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

(1) 事業者での利用に係る利用目的

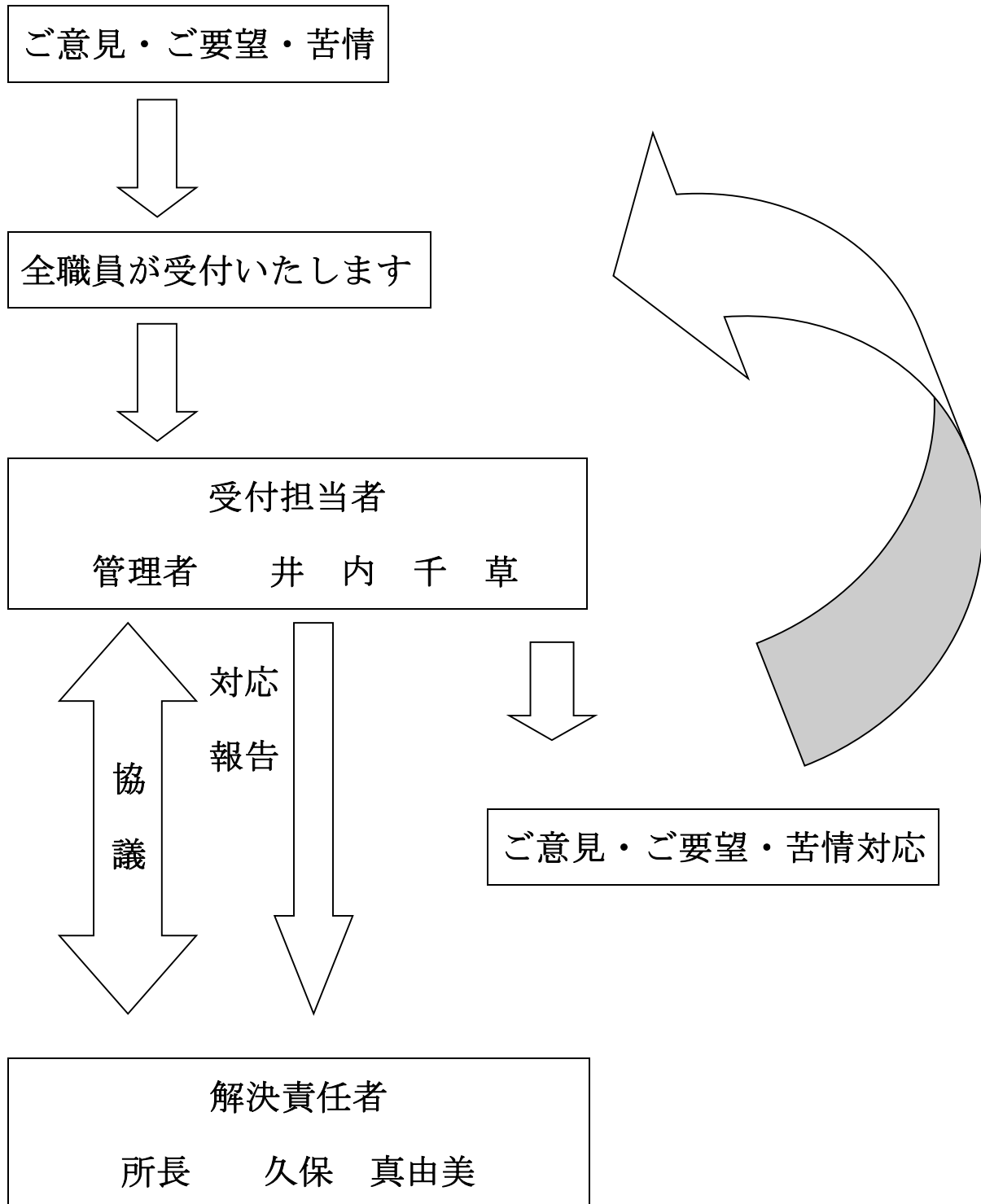
- ① 事業者の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 事業者等において行われる学生等の実習への協力
 - ・ 事業者において行われる事例研究等

(2) 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ① 事業者の管理運営業務のうち
 - ・ 外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめご利用者本人の同意を得ずに、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことは致しません。

<苦情処理体制フロー図>



宮崎在宅介護支援センターの居宅サービス計画のサービス利用状況

期間：令和5年度 後期（令和5年9月～令和6年2月）

- ①前6か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

サービス名	利用割合	
訪問介護	43	%
通所介護	46	%
福祉用具貸与	71	%
地域密着型通所介護	9	%

- ②前6か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ごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

サービス名	事業者名と割合		
	訪問介護	社会福祉法人 凌雲堂 15%	陽のあたる場所 5 %
通所介護	社会福祉法人 凌雲堂 33 %	医療法人社団 三友会 8 %	株式会社 ツクイ 8 %
福祉用具貸与	株式会社 宮崎ヒューマンサービス 17 %	株式会社 エミング 16 %	株式会社 池部医療器 11 %
地域密着型通所介護	株式会社 未来図 Labo 20 %	株式会社 カイホウ 14%	社会福祉法人 サザンクロス 8 %

- ③今後この情報は、

宮崎県介護情報公開システム(<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/45/index.php>)
で確認できます。

居宅介護支援事業利用同意書

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

宮崎市大字跡江2366番地
社会福祉法人凌雲堂
宮崎在宅介護支援センター

説明者職名 介護支援専門員 _____

氏 名 _____

私は、「重要事項説明書」に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意するとともに、以後、サービス提供に関する必要な個人情報については「個人情報保護に対する基本方針」及び「個人情報の利用目的」に沿って取り扱われることに同意します。

令和 年 月 日

利用者 住 所 _____

氏 名 _____

代理人 住 所 _____

氏 名 _____

宮崎在宅介護支援センター 所 長 殿

