

重要事項説明書

1 事業の概要

事業者の名称	医療法人財団 五倫会
事業者所在地	宮城県塩竈市清水沢四丁目37番20号
代表者	高橋 正倫
事業所名	居宅介護支援事業所 護療舎
事業所所在地	宮城県塩竈市清水沢四丁目37番20号
事業者指定番号	0470300468
管理者	川村 宏樹
連絡先	電話022-367-3256 FAX022-364-7610
営業日	月曜日～土曜日 但し 祝祭日 年末年始（12月31日～1月3日）を除く
営業時間	午前9時00分～午後6時00分
通常の事業実施地域	塩竈市・多賀城市・利府町・七ヶ浜町・松島町

2 従業者の職種、員数及び職務内容

管理者	1名（兼務）	実施する事業の管理
介護支援専門員	3名	居宅介護支援実務

3 事業の目的及び運営の方針

(1) 事業の目的

介護保険法の理念に基づき、要介護者からの相談に応じ、要介護者がその心身の状況や置かれている環境に応じて本人、家族の意向を基に居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるようサービスの種類、内容等の計画を作成するとともにサービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保健施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とします。

(2) 運営の方針

- ① 本事業は、利用者が要介護状態等となった場合においても、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配慮して援助に努めるものとします。
- ② 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、施設等の多様なサービスの連携を得て、総合的かつ効果的に介護計画を提供されるよう配慮して行います。
- ③ 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サービス等が特定の種類又は特定の事業所に偏ることがないように、公正中立に行います。

- ④ 事業の運営にあたっては、市町村、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業所、介護保険施設等との連携に努めるものとします。
- ⑤ 利用者の介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思を踏まえその支援を行います。また、要介護認定が行われているか否かを確認し、その支援も行います。

4 居宅介護支援の提供方法・内容

- ① 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。
- ② 介護支援専門員は、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又はその家族に対して提供し、利用者にサービスの選択を求めます。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成にあたっては、適切な方法により、利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことが出来るよう支援する上で解決すべき課題を把握します。
- ④ 介護支援専門員は、これら解決すべき課題の把握にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族と面談して行います。この場合において、介護支援専門員は、面談の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し理解を得ます。
- ⑤ 介護支援専門員は、利用者及びその家族の希望ならびに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案し、提供されるサービスの目標及びその達成時期、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。
- ⑥ 介護支援専門員は、サービス担当者会議（介護支援専門員が居宅サービス計画作成のために居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集して行う会議）の開催又は当該担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の原案の内容について、居宅サービス等の担当者から専門的な見地からの意見を求めます。
- ⑦ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置付けた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又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得ます。
- ⑧ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、利用者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- ⑨ 介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難と認める場合又は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す。
- ⑩ 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者等から

依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、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。

- ⑪ 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している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師の意見を求めます。
- ⑫ 介護支援専門員は、居宅サービス計画に訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを位置付ける場合にあっては、当該医療サービスに係る主治の医師、歯科医師の指示がある場合に限りこれを行うものとし、医療サービス以外の指定居宅サービス等を位置付ける場合にあっては、当該指定居宅サービス等に係る主治の医師、歯科医師の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意点を尊重してこれを行います。
- ⑬ 介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に、認定審査会意見又は指定に係る居宅サービスの種類についての記載がある場合には、利用者にもその趣旨を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成します。
- ⑭ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更にあたっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、原則として特定の時期に偏ることなく、計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるようにします。
- ⑮ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又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の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による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上に位置付けるよう努めます。
- ⑯ 指定居宅介護支援の提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
- ⑰ 当事業所のケアプランの訪問介護、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となります。

5 利用料金

居宅サービス計画の作成は、原則として介護保険から負担されますので利用者の負担はありません。

6 秘密保持

- ① 事業者及び事業者の従業者は、正当な理由がない限り、利用者に対する居宅サービスの提供にあたって知りえた利用者又はその家族の秘密は漏らしません。
- ② 事業者は、事業者の従業者が退職後、在職中に知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- ③ 事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報は用いません。

7 苦情対応

苦情対応の体制及び手順は「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」をご参照ください。

8 事故発生時の対応

- ① 事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- ② 事業者は、事故が発生した場合は、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- ③ 事業者は、利用者に対するサービス提供により発生した事故等により利用者の生命、身体、財産に被害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者の故意又は過失によらない場合はその限りではありません。

9 サービス担当者会議等に使用する個人情報の利用範囲

- ① 使用する対象者
 - ・ 利用者の主治の医師、歯科医師
 - ・ サービス提供を行う事業者の担当者
- ② 使用する個人情報の内容
 - ・ 認定調査票
 - ・ 主治医意見書
 - ・ 要介護認定結果その他要介護認定にかかわる必要最小限の情報
 - ・ 氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他居宅介護支援にかかわる必要最小限の情報

10 研修体制

事業所の従業員は、業務の資質向上を図るため、各保険者の講習、地域ケア会議、その他医療・介護に係る各種研修会に積極的に参加いたします。

令和 年 月 日

居宅介護支援契約の締結にあたり、利用者及びその家族に対して契約書及び本書面を交付するとともに重要な事項を説明いたしました。

事業者	所在地	宮城県塩竈市清水沢四丁目37番20号
	名称	医療法人財団 五倫会
		理事長 高橋正倫

事業所	所在地	宮城県塩竈市清水沢四丁目37番20号
	名称	居宅介護支援事業所 護療舎
	説明者	介護支援専門員

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	居宅介護支援事業所 護療舎
サービス種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
 - ① 窓口設置場所 宮城県塩竈市清水沢四丁目37番20号
電話番号 022-367-3256
 - ② 窓口設置時間 午前9時00分～午後6時00分
 - ③ 対応者 川村 宏樹（管理者）
 - ④ その他 事業管理者不在時、常設利用者様相談窓口
 - ⑤ 常設利用者様相談窓口
医療法人財団五倫会 宮城県塩竈市清水沢四丁目37番20号 022-361-8201
宮城県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情相談窓口 022-222-7700
※ 市区町村窓口については、次ページ「市区町村介護保険担当課一覧」をご参照ください
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - ① 相談及び苦情への対応
相談又は電話には、事業管理者が対応
 - ② 確認事項
 - ・ 利用者の氏名
 - ・ サービス提供が行われた日時
 - ・ 担当職員の氏名
 - ・ 苦情・相談等の具体的内容
 - ・ その他参考事項
 - ③ 相談・苦情処理期限の説明
相談内容の回答期限・苦情処理期限を説明
 - ④ 相談及び苦情処理
 - ・ 事業所を運営する法人理事長を含めた相談・苦情処理のための会議開催
 - ・ 事業所管理者からの概況説明
 - ・ 問題点の整理及び改善策等の議論
 - ・ 改善を要する案件については、改善策の利用者への直接説明
 - ・ 苦情処理の場合については、その概要を保険者及び国民健康保険連合会に報告し、更なる改善点について助言を受ける
 - ・ 事業実施マニュアルにおいて、改善点を明記し、再発防止を図る
- 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）
 - ① 直ちに当該事業者の責任者に連絡し、事実確認を行う
 - ② 事実確認の結果、必要があると判断した場合は、サービス事業者の管理者を含め「サービス担当者会議」を実施し、苦情を受けるに至った経緯等を検討し、改善を要望する
 - ③ 改善の見受けられない事業所については、関係事業者と調整の上事業所の変更等を利用者に助言する
- 4 その他参考事項
 - ① サービス提供マニュアルにおける接遇の徹底
 - ② 研修の実施
 - ③ 苦情に限らず利用者等の希望、相談については事例検討対象とする

【市区町村介護保険担当課】

市 区 町村名	担当部署名	電 話 番 号
	住 所	ファクシミリ
塩竈市	福祉子どもみらい部 高齢福祉課	0 2 2 - 3 6 4 - 1 2 0 4
	〒985-0052 塩竈市本町 1 - 1	0 2 2 - 3 6 6 - 7 6 1 7
多賀城市	保健福祉部 介護・障害福祉課	0 2 2 - 3 6 8 - 1 4 9 7
	〒985-8531 多賀城市中央 2 - 1 - 1	0 2 2 - 3 6 8 - 7 3 9 4
利府町	保健福祉部 地域福祉課 介護福祉係	0 2 2 - 7 6 7 - 2 1 9 8
	〒981-0112 利府町新並松 4 番地	0 2 2 - 7 6 7 - 2 1 0 2
七ヶ浜町	長寿社会課 介護保険係	0 2 2 - 3 5 7 - 7 4 4 7
	〒985-8577 七ヶ浜町東宮浜字丑谷辺 5 - 1	0 2 2 - 3 5 7 - 5 7 4 4
松島町	健康長寿課 高齢者支援班	0 2 2 - 3 5 5 - 0 6 6 6
	〒981-0203 松島町根廻字上山王 6 番地の 2 7	0 2 2 - 3 5 3 - 3 7 2 2
仙台市	介護保険係	0 2 2 - 2 1 4 - 8 2 4 6
	〒980-8671 仙台市青葉区国分 3 - 7 - 1	0 2 2 - 2 1 4 - 4 4 4 3
仙台市 青葉区	介護保険課 介護保険係	0 2 2 - 2 2 5 - 7 2 1 1
	〒980-8701 仙台市青葉区上杉 1 - 5 - 1	0 2 2 - 2 2 2 - 7 1 1 9
仙台市 宮城野区	介護保険課 介護保険係	0 2 2 - 2 9 1 - 2 1 1 1
	〒983-8601 仙台市宮城野区五輪 2 - 1 2 - 3 5	0 2 2 - 2 9 1 - 2 3 7 1
仙台市 若林区	介護保険課 介護保険係	0 2 2 - 2 8 2 - 1 1 1 1
	〒984-8601 仙台市若林区保春院前丁 3 - 1	0 2 2 - 2 8 2 - 1 1 5 2
仙台市 太白区	介護保険課 介護保険係	0 2 2 - 2 4 7 - 1 1 1 1
	〒982-8601 仙台市太白区長町南 3 - 1 - 1 5	0 2 2 - 2 4 9 - 1 1 3 1
仙台市 泉区	介護保険課 介護保険係	0 2 2 - 3 7 3 - 3 1 1 1
	〒981-3189 仙台市泉区泉中央 2 - 1 - 1	0 2 2 - 3 7 5 - 3 7 8 5