

重要事項説明書（居宅介護支援）

1. 事業所の概要

開設者	社会医療法人 友愛会
代表者名	理事長 村下 十志文
所在地	登別市鷺別町2丁目32番地1
電話番号	(0143) 82-2200
事業所名	指定居宅介護支援事業所「けいあい」
管理者名	梅花 真理枝
所在地	登別市鷺別町2丁目32番地1
電話番号	(0143) 86-8500
事業者指定番号	0173501164

2. 事業所の職員体制

職種	人員
管理者	1名
介護支援専門員	5名（常勤5名）

3. 通常のサービス提供地域 登別市・室蘭市

4. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 ※ ただし、土日、祝日、8月14日～15日、 年末年始（12/29～1/3日）は休み。
営業時間	午前8：30～午後5：20 ※ 24時間連絡体制により緊急時の相談対応いたします。

5. 利用料金

居宅介護支援については、通常の場合、利用者の負担はありません。
但し、ご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、下記のサービス料金の金額を
いったんお支払ください。（令和6年4月1日から）

要介護1・2	10,860円
要介護3～5	14,110円

6. 事業の目的と運営方針

事業の目的	社会医療法人友愛会が開設する指定居宅介護支援の事業の適正な運営を確保するため人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態にある高齢者に対し、適正な居宅介護支援を提供する事を目的とします。
運営の方針	<p>事業者の介護支援専門員は、要介護状態になった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生活を営むことができるよう配慮し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、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、総合的かつ効果的に提供されるよう支援します。</p> <p>また、関係機関との連携を図るとともに、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ることのないよう、公正中立な業務に努めます。</p>

7. 介護支援に関する相談・苦情について

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口にご連絡願います。

事業所の相談窓口	<table> <tr> <td>受付時間</td> <td>平日</td> <td>8 : 30 ~ 17 : 20</td> </tr> <tr> <td></td> <td>電話</td> <td>0143-86-8500</td> </tr> <tr> <td></td> <td>FAX</td> <td>0143-82-5006</td> </tr> <tr> <td>担当者</td> <td colspan="2">指定居宅介護支援事業所「けいあい」 梅花 真理枝</td> </tr> </table>	受付時間	平日	8 : 30 ~ 17 : 20		電話	0143-86-8500		FAX	0143-82-5006	担当者	指定居宅介護支援事業所「けいあい」 梅花 真理枝	
受付時間	平日	8 : 30 ~ 17 : 20											
	電話	0143-86-8500											
	FAX	0143-82-5006											
担当者	指定居宅介護支援事業所「けいあい」 梅花 真理枝												
登別市保健福祉部 高齢・介護グループ	<table> <tr> <td>受付時間</td> <td>平日</td> <td>9 : 00 ~ 17 : 30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>電話</td> <td>0143-85-5720</td> </tr> <tr> <td></td> <td>FAX</td> <td>0143-81-3293</td> </tr> </table>	受付時間	平日	9 : 00 ~ 17 : 30		電話	0143-85-5720		FAX	0143-81-3293			
受付時間	平日	9 : 00 ~ 17 : 30											
	電話	0143-85-5720											
	FAX	0143-81-3293											
室蘭市高齢福祉課	<table> <tr> <td>受付時間</td> <td>平日</td> <td>8 : 45 ~ 17 : 15</td> </tr> <tr> <td></td> <td>電話</td> <td>0143-25-3027</td> </tr> <tr> <td></td> <td>FAX</td> <td>0143-25-3330</td> </tr> </table>	受付時間	平日	8 : 45 ~ 17 : 15		電話	0143-25-3027		FAX	0143-25-3330			
受付時間	平日	8 : 45 ~ 17 : 15											
	電話	0143-25-3027											
	FAX	0143-25-3330											
北海道国民健康保険 団体連合会（国保連）	<table> <tr> <td>受付時間</td> <td>平日</td> <td>9 : 00 ~ 17 : 00</td> </tr> <tr> <td></td> <td>電話</td> <td>011-231-5161</td> </tr> <tr> <td></td> <td>FAX</td> <td>011-231-5178</td> </tr> </table>	受付時間	平日	9 : 00 ~ 17 : 00		電話	011-231-5161		FAX	011-231-5178			
受付時間	平日	9 : 00 ~ 17 : 00											
	電話	011-231-5161											
	FAX	011-231-5178											

＊円滑かつ迅速に苦情処理をおこなう為の処理体制および手順

- ・苦情等処理簿を作成いたします。
- ・苦情についての事実確認をおこないます。
- ・苦情処理方法を記載し管理者によって決議いたします。

- ・苦情処理について関係者と連携、調整をおこないます。
- ・苦情処理方法および改善内容について利用者にご説明確認をおこないます。
- ・苦情処理は原則として1日以内に行います。
- ・苦情処理について成果等を処理簿に記載し保管いたします。

＊苦情があった事業者に対する対応方針等

処理体制に記したとおり、苦情内容の事実確認を行うとともに、共同でその対応をおこないます。また、苦情の対応については、サービス提供者会議等で報告をおこない再発防止の対応方針を協議します。

＊その他参考事項

サービス提供にあたっては、利用者からの苦情処理があがらないよう接遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施しより利用者の立場に立ったサービス提供がなされるよう配慮いたします。

8. 公正中立なケアマネジメントの確保

- ・利用する介護サービス等の選択にあたっては、特定の種類または特定のサービス事業所等に偏ることがないように、複数のサービス事業所の紹介を求めることが可能であること、ならびに、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等を説明し、誘導または指示を行わず、日常生活全般を支援する観点にもとづき公正中立な業務に努めます。
また、利用者または、その家族に適切な方法で、わかりやすい表現をもって丁寧に説明させていただきます。

【前6月間のサービス提供状況】

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指定居宅サービス事業所等に不当に偏することのないよう、公正中立に行わなければならないこと等を踏まえ、対象期間に事業所において作成した居宅サービス計画について、以下の公表をしています。

(1) 対象期間

(前期 (3月1日から8月末日) 後期 (9月1日から2月末日) のうち、直近の期間)

(2) 公表内容

事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに、対象サービスが、それぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合と、事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた対象サービスごとの回数のうちに、同一の事業者が占める割合を公表します。

各サービス（位置付けられた割合）	提供事業者／事業所（各サービスごとの回数に占める割合）		
	1位	2位	3位
訪問介護（%）	特定非営利活動法人 わっく室蘭（ヘルプ） 23.46%	SOMPO ケア 登別 訪問介護 20.58%	ヘルパーステーション アンデルセンの丘 11.94%
通所介護（%）	ツクイ東室蘭 18.67%	きたえる一む 登別 デイサービス 17.87%	ツクイ登別幌別 17.60%
福祉用具貸与（%）	福祉用具貸与事業所 みるて 44.87%	エア.ウォーター. ライフサポート 29.55%	マルベリーさわやかセ ンター 室蘭登別 21.33%
地域密着型 通所介護（%）	デイサービスほほえみ の駅 44.19%	デイサービスのどか 19.38%	デイサービスえがおの里 15.51%

9. 医療と介護の連携の強化

- ・居宅介護支援の提供の開始に当たり、利用者等に対して、入院時に担当ケアマネジャーの氏名等を入院先医療機関に提供していただくよう依頼し入退院時の情報を共有させていただきます。
- ・利用者が、医療サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て主治医の意見を求め、その指示がある場合には、これに従う、又この意見を求めた主治医に対してケアプランを交付させていただきます。
- ・ケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報を提供させていただきます。

10. 緊急時の対応

ご家族に確認後、主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。

協力医療機関名	社会医療法人友愛会恵愛病院
理事長名	村下十志文
所在地	登別市鷺別町2丁目32番地1
電話番号	0143-82-2200
診療科	精神科、神経科、内科、小児科
入院設備	有
緊急指定の有無	無
契約の解除	当該事業所と病院は社会医療法人友愛会の施設である

11. 事故発生時の対応について

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市、家族等へ連絡するとともに必要な措置を講じます。

当居宅介護支援事業所において、事業者の責任によりご契約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致します。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、ご契約者にも故意又は重大な過失が認められる場合は、ご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限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

12. 秘密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保持について

事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を利用者又は家族の生命、身体等に危険がある場合等正当な理由がある場合を除き第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約満了後も継続します。

(2) 当居宅介護支援事業所は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、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、あらかじ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。

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については、善良な管理者の注意を持って管理し、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。

1 3. 高齢者虐待防止について

当事業所は利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 高齢者虐待防止のための指針を定め、検討委員会で研修等を通じて従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (2) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (3) 従業者が支援するにあたり、悩みや苦勞を相談できる体制や利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

1 4. 業務継続計画書について

当事業所は感染症及び自然災害が発生した場合において、業務継続のための計画書を作成し、緊急時の対処から平常回復までの対応を定め、利用者及びその家族への影響を最小限に留める環境を整えます。

1 5. 提供するサービスの第3者評価の実施状況について ・実施の有無 無

令和 年 月 日

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記により重要事項を説明しました。

事業者 事業者名 指定居宅介護支援事業所「けいあい」

説明者 _____ (印)

居宅介護支援契約締結にあたり、上記のとおり説明を受けました。

利用者 _____ 氏名 (印)

記入代行者 _____ 氏名 (印)