

## 重要事項説明書

### 1. 事業の目的及び運営の方針

#### (一) 事業の目的

要介護状態にある利用者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

#### (二) 運営方針

利用者本人及びその家族（利用者等という。）の意思及び人格を尊重し、常に利用者等の立場に立って、愛と奉仕の精神で運営します。

指定居宅介護支援は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止の予防に資するよう行い、医療サービスとの連携に十分配慮して行います。

利用者が要介護状態となった場合においても、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日常生活を営むことができるように配慮して行います。

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、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。

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、介護保険施設等との連携に努めます。

自ら提供する指定居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図るとともに、職員である介護支援専門員の研修の機会を確保し、その資質の向上に努めます。

### 2. 職員の職種、人数及び職務内容

(一) 管理者（1名）…居宅介護支援事業及び介護支援専門員等の一元的管理を行います。

(二) 介護支援専門員（3名以上）…居宅介護支援にかかる実務を行います。

(三) 事務（1名以上）…必要な事務を行います。

### 3. 営業日及び営業時間

(一) 営業日…月曜日～金曜日

(二) 営業時間…午前8時30分～午後5時30分

(三) 休日…土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、8月15日、  
年末年始（12月29日～1月3日）

### 4. サービスの提供方法、内容

適切なサービスの計画や実施ができるために下記のような手順で業務を行います。

(一) 利用者等との相談…利用者宅又は居宅介護支援事業所、あるいは、入院・入所施設で行います。

(二) 課題分析の方法…利用者の状況及び課題分析標準項目（居宅サービス計画ガイドライン方式）に沿った書式を使用して行います

(三) サービス担当者会議…事業所内その他必要と認められる場所において適時開催します。

(四) 介護支援専門員の居宅訪問…月1回を目安として必要に応じて訪問致します。また、著しく状態が変化する利用者には状況等を把握するため頻回な訪問を致します。

### 5. 利用料及びその他の費用

#### (一) 居宅介護支援に対する利用料

指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者からの徴収はありません。（料金表別紙）

### 6. 内容及び利用料その他の費用の額の変更

介護報酬の改定の際は、それに伴い内容及び利用料その他の費用の額を変更させていただきます。

### 7. 通常の事業の実施地域

松山市全域（旧北条市、島嶼部を除く）

### 8. 介護支援専門員の勤務の体制

勤務時間…午前8時30分～午後5時30分

### 9. 苦情処理

(一) 利用者又は利用者の家族からの相談又は苦情等に対応する担当者及び窓口を常設しています。

受付日時 月曜日～金曜日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、8月15日、  
年末年始12月29日～1月3日は除く）

午前8時30分～午後5時30分

電話 (089) 926-5575（当事業所）

担当 管理者及び介護支援専門員

(二) 当事業所に関する内容については速やかに対処し改善に努めます。

流れ

苦情受付→苦情受付の報告・確認→苦情解決への話し合い→解決結果の報告・記録

必要に応じて解決策について申出人に一定時期での報告を行います。

当事業所で解決困難の場合は関連機関等に助言を求めます。

(三) サービス提供事業者に関する内容については、該当する事業者との連絡調整を図ります。

なお、利用者又は利用者の家族のサービス提供事業者に対する苦情及び相談はいつでも以下の苦情申立機関及び相談窓口に行うことができます。

愛媛県国民健康保険団体連合会

受付日時 月曜日～金曜日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く）  
午前8時30分～午後5時15分

電話 (089) 968-8700

松山市 指導監査課

受付日時 月曜日～金曜日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く）  
午前8時30分～午後5時15分

電話 (089) 948-6968

愛媛県社会福祉協議会 愛媛県福祉サービス運営適正化委員会

受付日時 月曜日～金曜日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く）  
午前9時00分～午後0時00分

午後1時00分～午後4時30分

電話 (089) 998-3477

#### 10. 個人情報保護

- (一) 事業所は、介護支援専門員又はその他の事業所の従業者である者が、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことがないようにします。
- (二) 事業所は、事業所の従業者が退職後、在職中知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。
- (三) 事業所は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、又利用者や家族の個人情報を用いる場合は当該利用者や家族から同意を得ない限り、介護支援専門員に、サービス担当者会議等において、利用者又は利用者や家族の個人情報を用いさせません。

#### 11. 公正中立なケアマネジメントの確保

事業所は、利用者や利用者の家族の意思に基づいた契約であることの確保に努めます。

契約時に、利用者又は利用者の家族が、介護支援専門員に対して複数の居宅サービス事業者等を紹介するよう求めること及び、選定理由の説明を求めることが可能であることについて、十分に説明を行います。

#### 12. 事故発生時の対応

事業所は、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には速やかに市町村、利用者や家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、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には、損害賠償を速やかに行います。

<損害賠償について>

事業所は、万が一の事故発生に備えて損害賠償責任保険に加入しています。

#### 13. 虐待について

虐待の発生及び再発を防止するため、下記に掲げる措置を講じています。

- (一) 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものも含む。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知します。
- (二) 従業者は虐待の防止のための指針を遵守します。
- (三) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に行います。
- (四) 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置いています。

当事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者（利用者や家族等利用者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者や家族を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

#### 14. その他

<医療との連携について>

利用者や家族の身体状況の変化には特に注意を払い、必要に応じた医療との連携を密に取る等、利用者や利用者や家族等の安心が得られるよう配慮致します。

また、利用者や家族が病院または診療所に入院する必要がある場合には、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お伝え下さいますよう、ご協力をお願い致します。

<緊急時の対応>

居宅介護支援サービスの提供中に利用者や家族の病状の急変が生じた場合は、速やかに主治医又は医療機関と連絡を取り、救急治療あるいは救急入院など必要な措置を講じます。