

## わたなべケアプランセンター 重要事項説明書

指定居宅介護支援のサービス提供開始にあたり、重要事項を以下の通り説明します。

### 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	医療法人 創生会
代表者氏名	理事長 渡辺 哲夫
事業所所在地	岡山県倉敷市玉島上成539番地の5
電話・FAX番号	電話：086-525-2552 FAX：086-525-6339
法人設立年月日	1989年4月5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	わたなべケアプランセンター
介護保険指定事業所番号	3370201604
事業所所在地	岡山県倉敷市玉島上成505番地の1 カサデフェリス A101
電話・FAX番号	電話：086-451-4379 FAX：086-441-5539
連絡先相談担当者名	
通常の事業の実施地域	倉敷市（玉島・船穂・真備・連島・西阿知）、 矢掛町、浅口市（金光・鴨方）

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	わたなべケアプランセンターは介護保険法の理念に基づき、利用者がその有する能力に応じ自立した生活を送れるよう、適切な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営の方針	<p>1. 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に配慮して行うものとする。</p> <p>2. 利用者の心身の状況、そのお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施設等の多様なサービスを多様な事業者の連携により、総合的かつ効果的に提供するように配慮し努めるものとする。</p> <p>3. 利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏ることのないよう公正、中立に行うものとする。</p>

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日（但し、国民の祝日及び8/14～8/15、12/30～1/3は除く）
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

※上記のほか、電話等による連絡は24時間対応可能です。

### (4) 事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うと共に自らも指定居宅介護支援にあたる。	常勤1名
介護支援専門員	居宅介護支援業務の提供にあたる。	常勤1名以上

## 3. 提供するサービスの内容及び費用等について

### (1) 提供するサービス内容について

#### ① 居宅サービス計画の作成

＊サービス計画までの手順は次のとおりです。

- ・ご自宅を訪問し、ご利用者やご家族からお話を伺います。
- ・ご利用者の了解を得て、主治医の方に意見をお尋ねすることがあります。
- ・介護支援専門員を中心にサービス担当者会議を開いて検討します。
- ・サービス計画の内容、利用料、保険の適用など一切を説明し了解を得ます。
- ・ご利用者は、複数の指定居宅サービス事業所等を紹介するよう求めることが出来ます。
- ・ご利用者は、居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが出来ます。

#### ② 情報の提供

#### ③ 要介護認定の申請、変更の代行

#### ④ 居宅サービス事業者との契約締結に関する必要な援助

#### ⑤ 関連事業者等の連絡調整

#### ⑥ 医療機関との連携

＊ご利用者は医療機関等に入院した際、その入院先（医療機関）に担当介護支援専門員の氏名と事業所名をお伝え下さい。

#### ⑦ 給付管理表の作成・提出

＊毎月、国民健康保険団体連合会へ提出し、サービスをチェックします。

※このサービスの提供にあたり、あなたの要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、要介護状態となることの予防になるよう適切にサービスを提供します。

※サービスの提供は懇切丁寧に行い、分かりやすいように説明します。もし分からないことがあれば、担当職員に遠慮なく質問して下さい。

### (2) 担当職員の変更

あなたはいつでも担当の職員の変更を申し出ることができます。  
その場合変更を拒む正当な理由がない限り変更の申し出に応じます。  
当事業者は担当の職員が退職する等正当な理由がある場合に限り、担当の職員を変更することがあります。

### (3) 利用料

このサービスの利用料及びその他の費用は以下のとおりです。

- ・利用料…要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されます。保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じてお支払いただき、当社からサービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書を後日各市町村の介護保険課窓口へ提出しますと、全額払戻を受けられます。
- ・交通費…サービス提供実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお訪ねするための交通費の実費（サービス提供実施地域を越えた地点から片道¥20/km）が必要です。
- ・その他…記録の謄写費用などをいただくことがあります。

### (4) 計画書等の交付

居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類が必要な場合は、いつでも交付しますのでお申し出下さい。

## 4. 虐待の防止について

事業者は、ご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) 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）を定期的開催し、その結果について従業者に周知します。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (3) 利用者及びその家族からの苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	わたなべケアプランセンター 管理者
-------------	-------------------

## 5. 秘密保持について

- (1) 事業者およびその従業者は正当な理由がない限り、利用者に対するサービス提供にあたって知り得た利用者または利用者の家族の秘密を漏らしません。
- (2) 事業者はその従業者が退職後、在職中に知り得た利用者または利用者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。

## 6. 事故発生時の対応方法について

- (1) 迅速な事故処理の対応を行います。
- (2) 利用者の家族・市町村等に連絡・報告を行います。
- (3) 損害賠償の責めを負う必要がある場合は、速やかに対応致します。
- (4) 再発防止に関する対応・改善策を講じます。

## 7. 業務継続計画の策定等

事業所は感染症や自然災害の発生時においてご利用者様に対する居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し業務継続計画について周知すると共に必要な研修・訓練を定期的実施します。

## 8. 感染症の予防及びまん延の防止について

感染症の予防・再発防止及び感染症発生時の適切な対応を行うために当事業所は従業者が感染症対策について理解し、平常時の対策及び発生時の感染拡大防止等の対策を行います。

## 9. 苦情等申立先、苦情対応の体制・処理

### (1) 苦情対応の常設窓口

担当者	岡山県倉敷市玉島上成505番地の1 カサデフェリス A101 わたなべケアプランセンター 管理者
受付時間	午前8時30分～午後5時30分（月～土曜日。但し、国民の祝日及び8/14～8/15、12/30～1/3は除く）
電話・FAX番号	電話：086-451-4379 FAX：086-441-5539

### (2) 苦情の処理体制

- 1) 苦情処理台帳に記載。
- 2) 苦情についての事実確認を行います。
- 3) 苦情処理方法を記載し、管理者決裁。
- 4) 苦情処理について関係者との連携を行います。
- 5) 苦情処理の改善について利用者に確認を行います。
- 6) 苦情処理は1日以内に行われることを原則とする。
- 7) 苦情処理についての成果等を台帳に記録します。

### (3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- 1) サービス事業者に苦情報告と改善について指示を行います。
- 2) サービス事業者が苦情について改善されない場合、利用者に説明し、他のサービス事業者を選択していただきます。

(4) その他参考事項

苦情処理の措置につき、母体病院その他の協力団体と、原因追及・対応等の検討を行います。

(5) その他の苦情受付機関

1) 管轄市町村の介護保険担当課

8:30～17:15（月～金曜日。但し、12/29～1/3を除く。）

TEL 倉敷市：086-426-3343

浅口市：0865-44-7113

矢掛町：0866-82-1013

2) 岡山県国民健康保険団体連合会

8:30～17:00（月～金曜日。但し、12/29～1/3を除く。）

TEL：086-223-8811