

# 重要事項説明書／個人情報提供同意書

(居宅介護支援事業)

居宅介護支援サービスの提供にあたり、厚生省令第38号第4条に基づいて、当事業所があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

## 1. 当事業所が提供するサービスについてのご質問・ご相談窓口

おかやまコープ 居宅介護支援事業所	電話	086-256-3233	(FAX) 086-214-3615
	受付時間	8時30分～17時00分(月曜日～金曜日)	
	緊急連絡先	086-256-3233(時間外は転送対応)	
所在地	岡山市北区奉還町一丁目7-7 4F		
管理者	平田桂子		
担当者	平田桂子、田中美佐江、守屋裕子、石田愉美		

## 2. 事業者概要

事業者名称	生活協同組合 おかやまコープ		
所在地	岡山市北区奉還町一丁目7-7		
法人の種別	生活協同組合	代表者名	理事長 田中照周
介護保険法令に基づき岡山市長から指定を受けている事業所名称	居宅介護支援 (事業所番号) 3370100525		
サービスを提供する地域 ※	岡山市(旧御津町、旧建部町、旧瀬戸町、旧灘崎町を除く)		

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください

## 3. 当事業所の職員体制

職種・資格	
管理者	1名(常勤兼務1名)
介護支援専門員	4名(常勤兼務1名、常勤専従3名)

## 4. 営業日/休業日

営業日/営業時間	月曜日～金曜日/8:30～17:00
休業日	土曜日、日曜日、12月30日から1月3日

## 5. 事業の目的・運営の方針

事業の目的	利用者及び家族の依頼を受けて、適切な保健・医療・福祉サービスが多様な事業者から総合的・効率的に提供できるような居宅サービス計画を作成します。また、計画に基づいた介護サービスが確保できるよう、各サービス事業者との連絡・調整等をおこない、地域での利用者の生活を支援することを目的とします。
運営の方針	(1) 利用者の心身の状況、おかれている環境に応じた適切な介護サービスが総合的・効率的に提供されるよう配慮します。 (2) 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サービスを提供します。サービス事業者の選定又は推薦にあたっては、利用者や家族の希望を踏まえつつ公正中立に行います。 (3) 事業の実施にあたり、行政や他の介護サービス事業者、介護保険施設、特定相談支援事業者、医療機関等との連携を図り、保健・医療・福祉の視点にたった総合的なサービスの提供ができるよう配慮します。 (4) 要介護状態の軽減、悪化の防止、又は要介護状態とならないように予防するとともに、医療サービスとの連携を十分に配慮します。 自ら提供する居宅介護支援サービスの質の評価をおこない、利用者・家族にも分かりやすく説明するとともに、常に改善をはかるように努めます。

6. 提供する居宅介護支援サービスの内容

種類	サービスの具体的な内容
居宅サービス計画作成	利用者宅を訪問して利用者やご家族に面接し情報を収集します。 計画の原案を作成し、利用者やご家族に説明し意見を聞き同意を得ます。
介護サービス事業者との連絡調整・便宜の提供	各介護サービス事業者との連絡調整を行います。また、利用者が介護保険施設への入所を希望した場合には、紹介その他の支援をおこないます。
相談・説明	介護保険や介護に関することは、幅広くご相談に応じます。
医療との連携	サービス提供時に、利用者の同意を得た上で関連する医療機関や主治医と連携をはかります。
サービス変更	利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合や事業者が変更を必要と判断した場合、双方の合意の上で変更をおこないます。
居宅サービス計画の評価	居宅サービス計画の適切な見直し等にあたって、計画の評価を行ない、そのことを利用者・ご家族に分かりやすく説明します。
財産管理・権利擁護等への対応	利用者が所有する財産について、第三者の援助又は権利擁護が必要な場合には、利用者の依頼に基づいて、地域包括支援センター等への連絡をおこないます。
介護認定等の申請援助	要介護認定等の申請に必要な支援をおこないます。また、利用者の要介護認定有効期限満了の30日前には更新申請の支援を行います。
その他	利用者は、サービス提供の実施記録を閲覧し、複写物の交付を受けることができます。
訪問回数を目安	介護支援専門員が介護サービス利用期間中少なくとも1月に1回以上、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接し、状況の把握をおこないます。
指定居宅サービス事業者等の紹介	利用者は、居宅サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業者等について、複数の事業者等の紹介を求めることができます。当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由について説明を求めることができます。

7. サービスの利用料及び利用者負担

(料金)

介護認定期間中の居宅介護支援サービスの費用は、全額介護保険から給付されます。

したがって原則として利用者の負担はありませんが、介護保険料の滞納等で、保険給付が直接事業者を支払わない場合、1月につき要介護度に応じた基本料金と該当する加算料金を一緒にいただき、当事業者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、保険者（市町村）に提出すれば払い戻しを受けられます。

※退院・退所加算は、医療機関等からの情報提供（カンファレンス・カンファレンス以外）の回数に応じて算定します。

基本料金	要介護1・2	11,088円
	要介護3・4・5	14,406円
加算料金	初回加算	+3,063円
	特定事業所加算(Ⅱ)	+4,298円
	退院・退所加算(Ⅰ)イ	+4,594円
	退院・退所加算(Ⅰ)ロ	+6,126円
	退院・退所加算(Ⅱ)イ	+6,126円
	退院・退所加算(Ⅱ)ロ	+7,657円
	退院・退所加算(Ⅲ)	+9,189円
	入院時情報連携加算(Ⅰ)	+2,552円
	入院時情報連携加算(Ⅱ)	+2,042円
	ターミナルケアマネジメント加算	+4,084円
	通院時情報連携加算	+5,100円
	緊急時等居宅カンファレンス加算	+2,042円

(その他の費用)

内 容	説 明
交通費	無料です（事業実施地域外の場合でも無料です）。

※料金のお支払方法は、別途ご案内いたします。

#### 8. 個人情報の保護と取り扱い

当事業所は、利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約期間中はもとより契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。また、利用者やご家族に関する個人情報が含まれている記録物に関しては、注意をもって管理を行い、処分の際には漏洩の防止に努めます。

ただし、「サービス担当者会議」等でサービスの利用調整を行う際に必要な利用者やご家族の個人情報を他のサービス事業所や医療機関等の第三者に提供するにあたっては、あらかじめ同意していただくこととなります。

#### 9. 緊急時の対応方法

サービス提供中にご利用者の容体に変化などがあった場合は、事前の打ち合わせに従って、ご家族（親族）、主治医、救急隊などへ連絡いたします。

※ご本人の意思を尊重した対応を行うことを基本とします。ただし例外によりこの限りではありません。

#### 10. 事故発生時の対応

- ① 迅速な事故処理をします。
- ② ご家族（親族）、サービス事業所、市町村等に連絡します。
- ③ 損害賠償の責めに負う必要があるときは速やかに応じます。
- ④ 再発防止策を講じます。
- ⑤ 事故の状況及び事故に際してとった処置について記録をします。

#### 11. 損害賠償について

当事業所が利用者に対して賠償すべきことが起こった場合は、契約書本文に基づいた賠償をいたします。

#### 12. サービスの苦情を処理するために講ずる措置の概要

当事業所は、提供したサービスに苦情があった場合、管理者もしくは介護支援専門員が速やかに対応を行います。

- ① 苦情処理対応窓口の設置
- 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) 苦情処理にあたっては、常に利用者の立場に立って対応する。
  - 2) 寄せられた苦情は、苦情処理記録台帳に記録する。
  - 3) 苦情処理の対応経過、処理方法を記載し管理者もしくは福祉グループ統括が決済する。
  - 4) 苦情処理の方針について関係者との連携を行う。
  - 5) 苦情対応の改善について利用者を確認する。
  - 6) 苦情処理対応の開始は、1日以内に行うことを原則とする。
  - 7) 苦情処理の成果等も台帳に記録するとともに従業者間で共有する。
- ③ 苦情があった場合の対応措置の概要
  - 1) 管理者は、利用者（家族）から苦情が寄せられたら、担当介護支援専門員にも連絡をとり事実の確認を行う。その結果を程度によって、ご家族、サービス事業所、市町村等にも報告する。
  - 2) 管理者は、利用者からの苦情が、サービス事業所や市町村、国保連に寄せられたら事実関係の確認など積極的に協力する。また、苦情処理に対し寄せられた指導・助言には従って必要な改善を行う。
  - 3) 管理者は、担当介護支援専門員と十分に話し合いを行い、今後の再発防止に向けて必要な措置を講じる。
  - 4) その他：日常的に苦情がでないようなサービス提供を心掛けるとともに、介護支援専門員の研修を定期的実施する。

当事業所の提供したサービスに苦情がある場合は、管理者と介護支援専門員が速やかに対応をおこないます。サービスの提供に関して苦情や相談がある場合には、以下までご連絡ください。

窓 口	連絡先
おかやまコープ 居宅介護支援事業所	電話 086-256-3233
	FAX 086-214-3615
	営業時間 8時30分～17時00分
	営業日 月曜日～金曜日（12月30日～1月3日休み）
	【相談窓口】 管理者 平田桂子、その他介護支援専門員

○介護保険の苦情や相談に関しては、他に下記の窓口があります。

岡山市 事業者指導課 （月～金）祝日、12/29～1/3を除く	連絡先 086-212-1012 営業時間 8:30～17:15（月～金）
岡山市 介護保険課 （月～金）祝日、12/29～1/3を除く	連絡先 086-803-1240～2 営業時間 8:30～17:15（月～金）
岡山県国民健康保険団体連合会 （月～金）祝日、12/29～1/3を除く	連絡先 086-223-8811 営業時間 8:30～17:00（月～金）

\_\_\_\_\_年 月 日

私は、本書面により重要事項内容の説明を受け承しました。

あわせて、おかやまコープ居宅介護支援事業所が、私や家族の個人情報をサービス担当者会議等で使用することに同意します。

※ 利用者	住所	〒		
	氏名	フリガナ .....	ⓐ	電話
家族代表	住所	〒		
	氏名	フリガナ .....	ⓐ	電話

※利用者が契約時に心神喪失その他の事由により判断力を失っていた場合に、利用者に代わって代理人が署名・捺印をお願いします。

居宅介護支援サービスの提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要事項の説明をおこないました。

事業者 [ 法人 ] 生活協同組合 おかやまコープ 理事長 田中照周  
 [ 名称 ] おかやまコープ 居宅介護支援事業所 ⓐ  
 [ 住所 ] 岡山市北区奉還町一丁目7-7  
 [ 電話 ] 086-256-3233  
 [ 説明者 介護支援専門員 ] 氏名 ⓐ

2024年4月改定