

重要事項説明書

1 当社の理念

私たちは医療・保健・福祉の分野で、地域の方々の生活を生涯に渡って支えることに最善を尽くし、そして、そこで働いていることに誇りを持ちます。

2 事業の目的と運営方針

事業者（居宅介護支援事業者）は、要介護状態にある利用者に対し、適正な居宅介護支援を提供することにより、要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。

事業所の職員は、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう、その心身の特性をふまえ、常に利用者の立場に立ち、要介護認定の申請等に係る援助及び適正な居宅サービス計画を作成します。

また、事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の医療・保健・福祉サービス等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3 事業所の概要

事業所名	青藍会 在宅医療支援センター山口 在宅マネジメントセンター	
所在地	山口市吉敷中東一丁目1-2	
事業者指定番号	3570302996	
管理者・連絡先	氏名	連絡先
	佐野 節子	083-933-6020
サービス提供地域	山口市	
職員体制等	管理者	1名（介護支援専門員と兼務） ：事業所の全ての管理を一元的に行います。
	介護支援専門員	1名以上（1名は管理者と兼務） ：指定居宅介護支援の提供に当たります。
営業日・営業時間	月曜日～土曜日 8：30～17：30 日・祝休み （注）年末年始（12/30～1/3）は休日の扱いとなります。	

4 サービスの内容及び提供方法

（1）サービスの内容

1. 利用者に対する必要かつ適正な居宅サービス計画の作成
2. 要介護認定の申請に係る援助
3. 保険給付の請求のための証明書の交付
4. 居宅サービス計画の実施状況の把握
5. 必要に応じた居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者及び介護保険施設との連絡調整、紹介及びその他の便宜の提供
6. その他

（2）提供方法

1. 指定居宅介護支援の提供の開始に際しては、重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者の同意を得なければならない。
2. 居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の居宅を訪問し、解決すべき問題を把握し、必要と思われる介護サービスが選択できるよう情報を提供する。
3. 利用者が医療サービスの利用を希望している場合は、当該医療サービスに係る主治の医師等の指示を受けなければならない。

5 担当の介護支援専門員等

- （1）居宅介護支援事業所のサービス提供の責任者は、次のとおりです。サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。
- （2）担当する居宅介護支援専門員を事業者側の事情により変更する場合には、あらかじめ利用者と協議します。

サービス提供の責任者 氏名：佐野 節子 連絡先（電話）：083-933-6020

6 市町村への届出

この居宅介護支援のサービスを受ける際には、その旨を市町村に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。具体的な手続は上記の居宅介護支援専門員にご相談ください。

7 サービス利用料及び利用者負担

- (1) 居宅介護支援については、利用者の負担はありません。
- (2) 介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、その旅費（実費）の支払いが必要となります。

8 キャンセル等

- (1) 利用者がこの居宅介護支援に係る訪問調査、居宅サービス計画の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に次の連絡先（又は前記の介護支援専門員等の連絡先）までご連絡ください。

連絡先（電話）：０８３－９３３－６０２０

- (2) 居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼等を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡ください。
- (3) 利用者は、7日以上予告期間があれば、契約全体を解約することもできます。
- (4) サービス提供のキャンセル又は契約の解約の場合にも、キャンセル料等は必要ありません。

9 サービス利用に当たっての留意事項

- (1) サービス従事者に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- (2) 利用者の所持品に関わる事故（紛失、破損等）につきましては、責任を負いかねますのでご了承ください。
- (3) 利用者はサービス提供を受けるにあたって、複数のサービス事業者等を紹介するよう求めることができます。
- (4) 利用者は居宅サービス計画に位置付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できます。
- (5) 利用者が病院又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へお伝えください。
- (6) 利用者には、日頃から担当の介護支援専門員の連絡先等を、介護保険被保険者証、健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管するようお願いします。

10 相談窓口、苦情対応

- 当事業所ではお客様からの相談や苦情に対して、次の様な体制で対応致します。
- 何かありましたら、先ず苦情受付担当者に一報願います。

担 当	役 割	担当者名および連絡先
苦情受付 担当者	苦情の受付、 確認、記録	佐野 節子 電話番号： ０８３－９３３－６０２０ F A X : ０８３－９３３－６０３０ 対応時間：（月）～（土）８：３０～１７：３０
苦情解決 責任者	苦情の解決	佐野 節子 電話番号： ０８３－９３３－６０００ F A X : ０８３－９３３－６００７ （ハートホーム山口） 対応時間：（月）～（土）８：３０～１７：３０
第三者委員 （青藍会グループ全体を包括）	苦情の解決に対する助言、 苦情の直接受付	福田 晴喜（湯田地区・児童民生委員） 山口市神田町７－１ 電話番号： ０８３－９２３－１３６０ 末宗 諭史（小原地区民生・児童委員） 山口市黒川７６５－６ 電話番号： ０８３－９２４－６５０３ 氏永 東光（嘉川地区 民生委員） 山口市嘉川２２７１番地 電話番号： ０８３－９８９－２０３３ 藤田 達夫（宮野地区自治会連合会 副会長） 山口市桜島４丁目６－２６ 電話番号： ０９０－２３１５－０４９９

○公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

山口市介護保険相談窓口	所在地：山口市亀山町2-1 電話番号：083-934-2795
山口県国民健康保険団体 連合会（国保連）	所在地：山口市朝田1980-7 電話番号：083-995-1010

1.1 事故・問題発生時等、緊急時の対応

事故・問題が発生した場合、利用者の状態を確認し、必要な処置を行ないます。事故・問題の発生状況、利用者の状態については「事故報告書」に記録を残し、管理者より利用者のご家族に報告をします。また、必要であれば関連部署、市町村にも連絡をします。

各部署で発生した事故・問題に対して、管理者は自分の部署の職員と発生した事故・問題について「事故報告書」を基に対処方法を検討、決定し、是正処置を行います。また、管理者は発生した事故・問題の内容を確認し、その事故・問題の発生原因を職員と共に究明し、再発防止に努めます。

1.2 虐待の防止のための措置

本事業所では、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るため、次の措置を講じています。

(1) 虐待の防止に関する責任者の選定

【虐待防止責任者】管理者 佐野 節子

(2) 成年後見制度の利用支援

(3) 苦情解決体制の整備

(4) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催

(5) 虐待の防止のための指針の整備

(6) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

(7) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢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を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

1.3 各サービスの利用割合の説明

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により説明します。

1.4 テレビ電話装置等を活用した居宅サービス計画の実施状況の把握（モニタリング）

居宅サービス計画の実施状況の把握は、次のいずれにも該当する場合、利用者の居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用して利用者に面接することがあります。

(1) 少なくとも2月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接すること。

(2) テレビ電話装置等を活用して面接を行うことについて、文書により利用者の同意を得ていること。

(3) サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治の医師、担当者その他の関係者の合意を得ていること。

- ・利用者の心身の状況が安定していること。

- ・利用者がテレビ電話装置等を活用して意思疎通を行うことができること。

- ・介護支援専門員が、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは把握できない情報について、担当者から提供を受けること。

テレビ電話装置等を活用することにより、指定した時間にモニタリングができる、離れて暮らしている家族等も同席しやすくなる等のメリットはありますが、デメリットとしてテレビ話装置等の操作が必要であること、利用者の急な体調の変化や自宅内の状況を確認しにくいこと等が考えられます。

1.5 当社の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 青藍会
代表者名	理事長 阿武 義人
本社所在地・電話	所在地 : 山口市吉敷中東一丁目1-2 電話番号 : 083-933-6000
業務の概要	訪問看護ステーション、ヘルパーステーション、夜間対応型ヘルパーステーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、デイサービスセンター、グループホーム、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所、有床診療所、無床診療所、短期入所施設、認可保育所、障がい福祉サービス、有料老人ホーム、特別養護老人ホームの設置経営
事業所数	43

【 説明確認欄 】

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。

(事業所) 社会福祉法人 青藍会 理事長 阿武 義人 印
青藍会 在宅医療支援センター山口 在宅マネジメントセンター
山口市吉敷中東一丁目 1 - 2

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受けました。

(利用者)	住所
	氏名 印
(署名代行者)	住所
	氏名 印
	利用者との関係
	署名代行の理由 (視覚障害、身体障害、手指震顫等)
(連帯保証人 1)	住所
	氏名 印
(連帯保証人 2)	住所
	氏名 印

1 4	テレビ電話装置等を活用した居宅サービス計画の実施状況の把握への同意
	☐ 同意します ☐ 同意しません