

# 重要事項説明書

住み慣れたところで安心して  
暮らすお手伝いをします



くろかみ介護支援センター

(指定居宅介護支援事業所)

〒718-0003

新見市高尾2306-5

(介護老人保健施設くろかみ内)

☎ (0867)71-0311

### 《居宅介護支援事業所とは》

- 1, 要介護状態となった場合においても、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が送れるように配慮します。
- 2, 保健・医療・福祉サービスと連携し総合的・効果的にサービスの利用ができるような手続きをします。
- 3, 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、サービスが特定の種類や事業者に偏ることのないよう公正・中立に行います。

### 《従業員》

管理者	南 好恵		
担当職員	介護支援専門員	南	好恵
	介護支援専門員	福谷	沙織
	介護支援専門員	坂本	嘉己
	介護支援専門員	森田	里美
	介護支援専門員	難波	美保子

### 《営業日及び営業時間》

- ・月曜日～金曜日 8:30～17:30
- ・土曜日・日曜日・祝日及び年末年始(12月31日・1月2日・1月3日)は休業します。
- ・営業時間外は電話71-0311に連絡を頂ければ留守番電話に転送されますので常時連絡は可能です。

### 《サービス提供困難時の対応》

当該事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護支援を行うことが困難と認められたときには、他の指定居宅介護支援事業者を紹介し、便宜を図ります。

### 《提供サービス》

- 1, 当事業所では、特定事業所加算を算定し利用者等へ積極的な援助を行い、より専門性の高いサービス提供に努めています。
- 2, 要介護認定等に係る申請について、利用申込者の意思をふまえ必要な協力を行います。
- 3, 要介護認定を受けた方の居宅介護サービス計画の作成をします。
  - ・担当の介護支援専門員が居宅を訪問し、利用者の生活全般について状態を十分把握し生活の質を維持・向上する事が出来る様支援します。
  - ・利用者は居宅サービス計画書に位置付ける居宅サービス事業所について複数の事業所の紹介を求める事が可能です。また当該事業所を居宅サービス計画書に位置付けた理由を求める事が出来ます。
  - ・前6月間に当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訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護(以下「訪問介護等」という。)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及び前6月間に当事業所に

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訪問介護等ごとの回数のうち同一の指定居宅サービス事業所又は指定地域密着型サービス事業所によって提供された物が占める割合を説明します。

- ・居宅サービス計画が利用者の生活の質に直接影響する重要なものであるということを十分に認識し、居宅サービス計画原案を作成しその都度確認をしていただきます。各サービスが共通の目標達成のため、具体的なサービス内容として何ができるか等について、話し合いをすることのできるサービス担当者会議の開催又は、当該担当者への照会等により、専門的な見地からの意見を求め調整をはかります。
  - ・居宅サービス計画作成後においても、利用者、家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者との連絡調整を行います。
  - ・居住する地域にある事業所のサービス内容、利用料等の情報を適正に紹介する事で、利用者自身によるサービスの選択が行われるように支援します。
- 4, 病院、施設から退院又は退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、スムーズに在宅生活へ移行できるように病院、施設との連携を図るとともに、居宅での生活を前提とした課題分析を行った上で居宅サービス計画を作成する等の援助をします。
- 5, 利用者の希望に応じ介護保険施設への紹介その他の便宜を図ります。

#### 《通常の事業実施地域》

新見市

#### 《利用料》

別紙

#### 《秘密保持》

当センターの介護支援専門員その他の従業者は、正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を第三者に漏らしません。従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持します。

#### 《情報通信技術(ICT)》

情報交換や会議等をする為に利用させて頂く場合があります。

#### 《サービスの終了》

- 1, 利用者のご都合でサービスを終了する場合  
お申し出下されば、いつでも解約出来ます。
- 2, 当センターの都合でサービスを終了する場合  
やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は他の居宅介護支援事業所をご紹介いたします。
- 3, 自動終了  
以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が自立、要支援と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合

#### 4. その他

利用者又は家族が当事業所職員に対してハラスメント(例:乱暴な行為等)に該当する行為をした場合

#### 《相談・苦情の受付》

##### ☆苦情受付窓口

- |                                    |                                  |
|------------------------------------|----------------------------------|
| ・くろかみ介護支援センター                      | 電話 0867-71-0311<br>担当介護支援専門員 南好恵 |
| ・新見市高齢者支援課 介護保険係<br>新見市新見310-3     | 電話 0867-72-6206                  |
| ・岡山県国民健康保険団体連合会<br>岡山県岡山市北区桑田17番5号 | 電話 086-223-8811                  |

#### 《事故発生時の対応方法》

1. 利用者に対する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、利用者の家族等に連絡を行います
2. 必要と認められた場合には損害賠償を速やかに行います。但し、利用者に故意または過失が認められるときには、利用者の置かれた心身の状況を確認して相当と認められるときに限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

当センターは利用者に対する居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者又は利用者の家族に対して重要事項説明書に基づいて重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

居宅介護支援事業者

所在地 新見市高尾2306番地の5

名称 くろかみ介護支援センター

㊞

説明者

㊞

私は重要事項説明書に基づいて、当センターから重要事項の説明を受け利用について承諾しました。又居宅サービス計画書に位置づけた各居宅サービスの担当者が、課題分析情報等を通じて利用者及び家族の有する問題点や、解決すべき課題等の個人情報を使用する事に同意いたします。

利用者 住所

氏名

㊞

家族代表 住所

氏名

㊞

(別紙1)

令和7年11月1日改定

★利用料金表(1ヶ月)	
要介護1・2	10,860円
要介護3・4・5	14,110円
初回加算	3,000円
入院時情報連携加算(Ⅰ)	2,500円
入院時情報連携加算(Ⅱ)	2,000円
通院時情報連携加算	500円
退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,500円
退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,000円
退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,000円
退院・退所加算(Ⅱ)ロ	7,500円
退院・退所加算(Ⅲ)	9,000円
特定事業所加算(Ⅱ)	4,210円

※全額介護保険より支払われるので自己負担はありません

※但し、償還払いとなる場合もあります。償還払いとなった場合には、利用者が保険給付の請求を容易に行える様便宜を図ります

(参考様式4)

### 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	くろかみ介護支援センター
申請するサービス種類	居宅介護支援事業所

#### 措 置 の 概 要

#### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

- 常設窓口 新見市高尾2306番地5  
くろかみ介護支援センター  
電話(0867)71-0311  
管理者 南好恵
- 公設窓口 新見市新見310-3  
新見市役所高齢者支援課 介護保険係  
電話(0867)72-3148  
岡山市北区桑田17番5号  
岡山県国民健康保険団体連合会  
電話(086)223-8811

#### 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苦情等担当者は内容について、苦情処理簿に記載
- ②苦情等については、関係部署・関係者へ事実確認を行う。
- ③苦情等の核心を把握・分析し、対応の可否、対応方針を決定し、処理方法を記載する。
- ④苦情・要望処理の改善について利用者・家族等に確認・報告を行う。
- ⑤苦情処理の改善について利用者・家族等に確認・報告を行う。
- ⑥苦情処理について、成果等を処理簿に記載する。
- ⑦苦情処理対応の結果を管理者・事務長に報告する。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

- ①事業所の窓口職員(管理者)に早急に連絡や訪問調査をする事で苦情に対する解決方法を模索する。
- ②事業所職員での処理が困難な場合は、第3者委員や保険者、国保連などに相談し助言・指導を得て解決方法を模索する。
- ③同様の苦情、事故が起こらない様に苦情処理の内容を記録し、従業者に周知するとともに、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

#### 4 その他参考事項

普段から苦情が出ない様研修を実施する。

# お知らせ

## 利用者様の個人情報の保護について

当センターでは、利用者様に安心してサービスを受けていただくために、個人情報の取扱いにも、万全の体制で取り組んでいます

### ★個人情報の利用目的について

当センターでは、利用者様の個人情報を利用目的の範囲で利用させていただくことがございます。これら以外の目的で利用させていただく必要が生じた場合には、改めて利用者様からの同意をいただくことしておりますのでご安心ください。

### ★個人情報の開示・訂正・利用停止等について

当センターでは、利用者様の個人情報の開示・訂正・利用停止等につきましても、「個人情報の保護に関する法律」の規定に従って進めております。

★ご不明な点については、相談窓口までお気軽にお尋ねください。

くろかみ介護支援センター  
センター長 南 好恵

### <ご相談窓口>

くろかみ介護支援センター  
電話0867-71-0311  
担当：介護支援専門員

## 利用者様の個人情報保護について

当センターは、個人情報を下記の目的に利用し、その取り扱いには細心の注意を払っています。個人情報の取り扱いについてお気づきの点は、窓口までお気軽にお申し出下さい。

くろかみ介護支援センター  
センター長

### 当センターにおける個人情報の利用目的

#### ◎サービス提供

※当センターでの居宅介護支援の提供

※医療機関、介護保険施設、福祉施設との連携、居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携  
サービス担当者会議、照会への回答

※利用者様、家族等への心身の状況説明

※その他利用者様へのサービス提供に関する利用

#### ◎介護保険事務

※審査支払い機関へのレセプトの提出

※審査支払い機関又は保険者からの照会への回答

※その他介護保険事務に関する利用

#### ◎当センターの管理運営業務

※事故等の報告

※当該利用者様のサービスの向上

※その他当センターの管理運営業務に関する利用

#### ◎損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等

#### ◎サービスや業務の維持・改善の為に基礎資料

#### ◎サービスの質の向上を目的とした事例検討

#### ◎外部監査機関への情報提供

### 付記

- 1 上記のうち同意しがたい事項がある場合には、その旨をお申し出下さい。
- 2 お申し出ないものについては、同意していただけるものとして取り扱わせて頂きます。
- 3 これらの申し出は後からいつでも撤回、変更等を行うことが可能です。