

居宅介護支援重要事項説明書

第1条(企業理念)

有限会社サンが開設するサン・ケアセンター（以下「サン」といいます）は、「高齢者の尊厳と自立を守る」という基本理念のもと、あたたかく心のこもった居宅介護支援の提供に努めます。

第2条(事業者の概要)

- ① 法人者 : 有限会社サン
- ② 法人所在地 : 東京都豊島区西巣鴨3丁目15番10 UKビル203号
03-3918-3571
- ③ 代表者氏名 : 代表取締役 小松崎 睦子
- ④ 設立 : 2004年
- ⑤ 資本金 : 300万(2004年4月1日現在)
- ⑥ 実施事業 : 居宅介護事業、訪問介護事業、福祉用具販売貸与、栄養指導、福祉タクシー

第3条(居宅介護支援を提供する事業所の概要)

事業所名	サン・ケアセンター
所在地	東京都豊島区西巣鴨3-15-10 UKビル203
電話番号等	TEL : 03-3918-3571 FAX : 03-3918-3579
指定事業所番号	1371601954
管理者	太田 容子
サービス実施地域	東京23区

第4条(当事業所の職員体制)

		備考(兼任の有無等)
管理者	1人	
介護支援専門員	1人以上	
担当介護支援専門員名		

第5条(営業日及び営業時間、介護支援専門相談員の勤務体制)

- ① 営業日月曜日～金曜日(12月31日～1月3日を除く)
- ② 営業時間 9:00～18:00
注)営業日及び営業時間以外にご相談、打ち合わせ等がある場合は、担当の介護支援専門員に事前にご確認ください。
- ③ 介護支援専門相談員の勤務時間は労働基準法等関係法令の定めに従い、上記①に準じる。
(短時間労働制を選択した者に関しては週4日以上、若しくは週32時間以上)従って営業日、営業時間外による打ち合わせ等の事由が生じた場合は通常勤務日であっても業務時間に変動が生じ或いは勤務しない事もあります。

第6条(運営の方針及び目的)

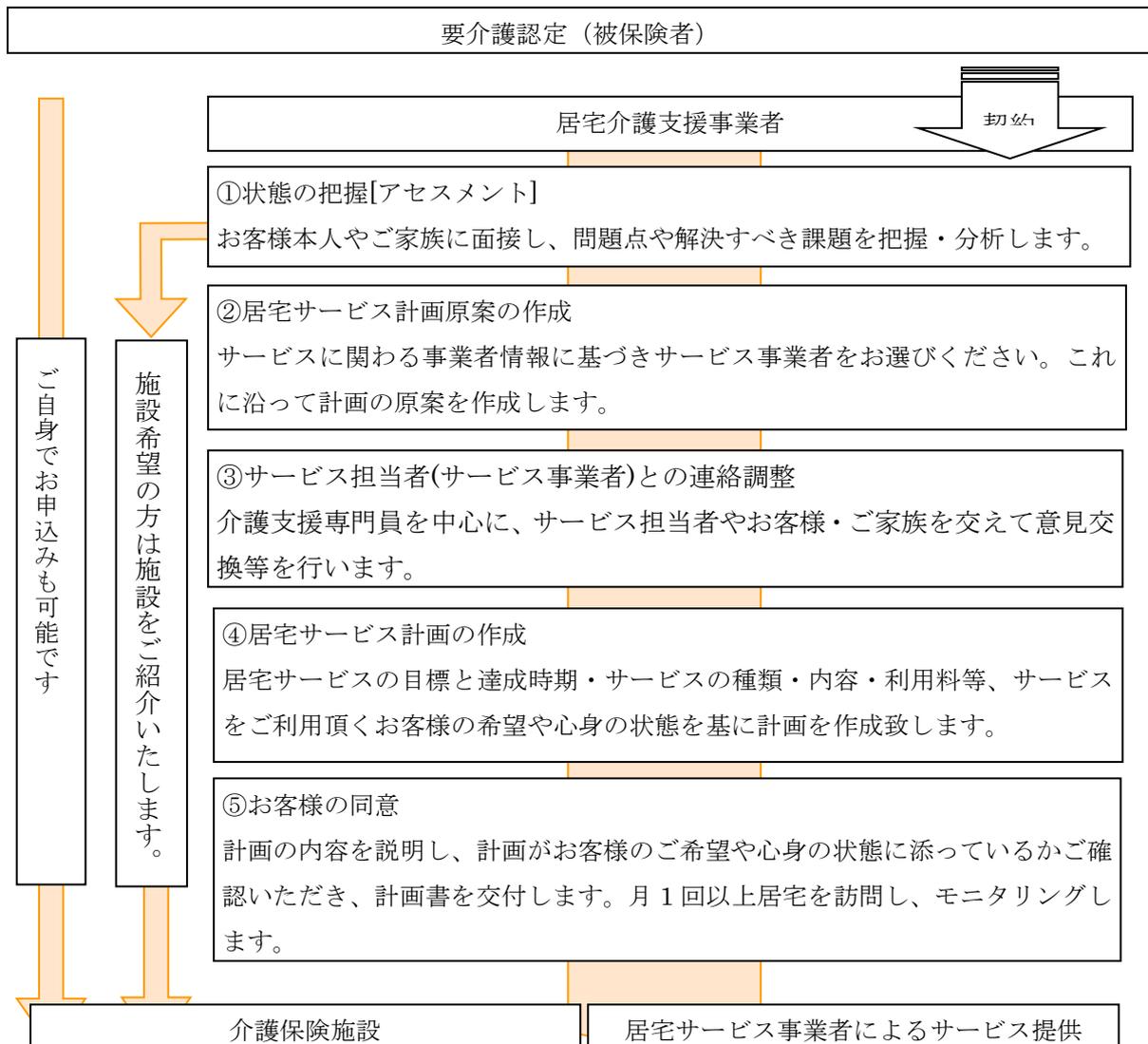
1. サンは、お客様の自立支援のため及び日常生活を営むために必要なサービスが適切に利用できるように、お客様の心身の状況を勘案して、利用するサービスの種類、内容及び担当者等を定めた居宅サービス計画を作成し、当該計画に基づいてサービス提供が確保されるようサービス事業者との連絡調整の便宜を図ります。
2. 居宅介護支援にあたっては、お客様の心身の状況、置かれている環境等に応じて、お客様の選択に基づき、適切なサービスが多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう努力します。
3. 居宅介護支援にあたっては、お客様の意思及び人格を尊重し、常にお客様の立場に立って、提供されるサービスが特定の種類又は特定のサービス事業者に偏らないよう公正中立に行います。
4. 居宅介護支援にあたっては、要介護状態の軽減、悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮します。
5. 居宅介護支援にあたっては、お客様やそのご家族のご意向を伺い、自立支援にむけた提案を行います。居宅サービス計画を作成及び変更した際は、お客様及びそのご家族に当該計画書を交付して説明を行い、文書により同意を頂きます。
6. 居宅介護支援にあたっては、居宅サービス計画の実施状況の把握及び解決すべき課題の把握に努め、特段の事情がない限り、少なくとも月1回、お客様宅を訪問し、お客様に面接を行います。更に1ヶ月に1回、サービス実施状況の把握を行い、結果を記録に留めます。
7. 居宅介護支援にあたっては、お客様が要介護更新認定、要介護状態区分の変更の認定を受けられた場合においては、サービス担当者会議の開催、サービス担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の変更の必要性について、サービス担当者から専門的な見地からの意見を求めることに努めます。
8. 利用者はケアプランに位置付ける介護サービス事業所等について、複数の事業所の紹介や、その選定理由について事業者を求めることができます。

第7条(利用料金等)

別紙1記載の通り

第8条(提供サービス)

居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容は、次のとおりです。



注)サービスは1割～3割のご負担でご利用いただけます。(別途諸費用が必要な場合もあります。)

第三者評価は実施していません。

第9条(調査の方法)

お客様の心身の状態等の調査(課題の把握・分析)は、介護保険に関する法令、規則等関係法令等の定めに従い行います。

第10条(管理者)

管理者は、サンの介護支援専門員その他の従業者の管理並びに利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。

法令等に規定されている居宅介護支援等の事業の実施に関して、本事業所の介護支援専門員その他の従業者に、規定を遵守させるために必要な指揮命令を行います。

第 11 条(介護支援専門員証明)

介護支援専門員は、常に介護支援専門員証明を携行し、お客様又はそのご家族から求められた時はいつでも提示します。

第 12 条(個人情報の使用等及び秘密の保持)

1. サン及び従業者は、お客様及びそのご家族の個人情報を、下記による必要最小限の範囲内で使用、提供又は収集(以下「使用等」とします。)させていただきます。
 - ① お客様に関わる居宅サービス計画及び他介護計画の立案、作成及び変更に必要な場合。
 - ② サービス担当者会議その他、介護支援専門員とサービス事業所との情報共有及び連絡調整等に必要な場合。
 - ③ お客様が医療サービスの利用を希望され、主治の医師の意見を求める必要のある場合。(あらかじめ担当の介護支援専門員により連絡先を確認させていただきます。)
 - ④ お客様の容態の変化にともない、ご親族、医療機関及び公共行政機関等に緊急連絡を要する場合。
 - ⑤ サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による調査を受ける場合。
2. サン及び従業者は、お客様及びそのご家族の個人情報の取り扱いには、守秘義務遵守のもと、予め同意を得ない限り使用しません。

第 13 条(虐待防止に関する事項)

1. 本事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。
 - (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
 - (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
 - (3) 虐待を防止するための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）
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周知する
 - (4) 虐待防止のための指針を整備する
2. 本事業所は、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、速やかにこれを市区町村に通報するものとする。
3. その他虐待防止のために必要な措置
 - ・ 成年後見制度の利用支援
 - ・ 虐待防止に関する責任者を管理者とする
 - ・ 介護相談員の受入れ等の措置を講ずる

第 14 条(居宅介護支援に対する相談・苦情・要望等の窓口)

居宅介護支援に関する相談、苦情については、下記の窓口にて対応いたします。相談については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容も記録保存し、常に事業者として資質の向上に努めます。また、居宅介護支援以外のご相談なども遠慮なくお話しください。

<居宅介護支援提供事業所苦情窓口>

注)苦情対応の基本手順

①苦情の受付 ➡ ②苦情内容の確認 ➡ ③苦情解決責任者への報告 ➡ ④苦情解決に向けた対応の実施 ➡ ⑤原因究明 ➡ ⑥再発防止・改善の措置 ➡ ⑦苦情解決責任者への最終報告

苦情受付担当者	当事業所(サン・ケアセンター)の管理者 渡辺 直美
苦情解決責任者	有限会社サン 並木一雄
受付時間	9:00~18:00(休業日を除く)
電話番号	03-3918-3571

<サン ケアセンター以外の苦情窓口>

受付窓口 ①	市区町村の介護保険課	世田谷区 介護保険課
	豊島区 介護保険課	03-5432-2298
	03-3981-1318	中央区 介護保険課 介護支援係
	板橋区 介護保険苦情・相談室	03-3546-5641
	03-5970-1202	品川区 健康福祉事業部 高齢者福祉課
	北区 健康福祉部 介護保険課	03-5742-6927
	03-3908-1286	足立区 福祉部介護保険課事業者指導係
	文京区 介護保険課	03-3880-5746
	03-5803-1388	江東区 保健福祉部 介護保険課
	杉並区 介護保険課認定係	03-3647-9496
	03-5307-0653	新宿区 福祉部 介護保険課
	荒川区 介護保険課	03-3209-1111
	03-3802-3111	墨田区 福祉保険部 介護保険課
	練馬区 福祉部 介護保険課	03-5608-6924
	03-5984-2863	千代田区 保健福祉部 高齢介護課
	台東区 介護保険課	03-5211-4224
	03-5246-1257	中野区 保健福祉部 介護保険分野
	江戸川区 福祉部 介護保険課	03-3228-5629
	03-5662-0309	港区 高齢者支援課 介護給付係
大田区 高齢福祉課	03-3578-2111	
03-5744-1259	目黒区 介護保険課	
渋谷区 高齢者サービス課	03-5722-9574	
03-3463-3304	葛飾区 福祉管理課	
	03-5654-8243	
受付窓口 ②	東京都国民健康保険団体連合会介護福祉部介護相談指導課介護相談窓口担当 専用電話 03-6238-0177	

第 15 条(居宅サービス契約に関する事項)

1. サンは指定居宅介護支援の提供開始にあたり、お客様及びそのご家族に対して、あらかじめ、居宅サービス計画がお客様の希望に基づき作成されるものであり、お客様は複数の指定居宅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。
2. お客様及びそのご家族は、居宅サービス計画の原案で提案され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。

第 16 条 (利用者からの医療機関等への情報提供)

お客様又はそのご家族は、お客様が病院又は診療所に入院する必要がある場合には、本契約に基づくお客様をご担当させていただく 介護支援専門員の氏名及び連絡先 を病院又は診療所に伝えて頂くものとします。

第 17 条(事故発生時の対応)

1. サンは、お客様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は、市区町村、お客様のご家族等に連絡して必要な措置を講じます。また、当該事故の状況及び事故に際して採った措置について記録します。
2. サンは、事故の原因がサンの責めに帰す場合、所定の手続きを経て損害賠償を速やかに行います。

第 18 条(再発防止)

サンは、事故発生後は事故の起こった要因を十分に検討し、原因解明を行い、再発防止に努めます。