

指定居宅介護支援 重要事項説明書

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。この「重要事項説明書」は、「岸和田市指定居宅介護支援事業者の指定に関する基準並びに指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例(平成30年3月27日条例第9号)」の規定に基づき、指定居宅介護支援提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定居宅介護支援サービスを提供する事業者について

事業者名称:株式会社サンライズ
代表者氏名:代表取締役 森下正宏
本社所在地:岸和田市下松町 2-13-20
連絡先:電話 050-8889-3556
FAX050-3488-6374
法人設立日:2024年2月20日

2 利用者に対してのサービス提供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:サンライズ
介護保険指定事業者番号:2771107071
事業所所在地:岸和田市下松町 2-13-20
連絡先:050-8889-3556
FAX050-3488-6374
相談担当者名:森下正宏
事業所の通常の事業の実施地域:大阪府全域
夜間・休日電話番号:050-8889-3556

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的:株式会社サンライズが設置するサンライズ(以下「事業所」という。)において実施する指定居宅介護支援事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を目的とする。

事業の方針:1.この事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態等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日常生活を営むことができるように配慮したものとします。

2.利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自ら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、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。

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って、利用者へ提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。

4.事業を行うにあたっては、利用者の所在

する市町村、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間・サービス提供可能な日と時間帯
営業日:木～日曜日 但し祝日及び4/29-5/5、8/11-8/16、12/27-1/5
祭礼日は休日とする。

営業時間:10時00分～19時00分

(4) 事業所の職員体制

管理者:森下正宏、職務内容:1.従業者及び業務の管理を、一元的に行います。2.従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。介護支援専門員:居宅介護支援業務を行います

(5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について【居宅介護支援の内容】

①居宅サービス計画の作成②居宅サービス事業者との連絡調整③サービス実施状況把握、評価④利用者状況の把握⑤給付管理⑥要介護認定申請に対する協力、援助⑦相談業務

提供方法:別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。介護保険適用有無:左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。

利用料:(月額)別紙4のとおり※1単位は10.42円で計算しています。

https://drive.google.com/file/d/1j-N8_9rFkaLjP0in0iFeA6khyhXY-68s/view?usp=sharing

利用者負担額:(介護保険適用の場合)介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。(全額介護保険により負担されます。)

3 その他の費用について

交通費:利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。なお、自動車を使用した場合は(運営規程に記載されている内容を記載する)により請求いたします。

4 利用者の居宅への訪問頻度の目安
介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回※ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

5 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について【料金表別紙4参照】

6 居宅介護支援の提供にあたって

(1) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただき、被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。

(2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

7 虐待の防止について

事業者は、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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。虐待防止に関する責任者 森下正宏
(2) 成年後見制度の利用を支援します。
(3) 苦情解決体制を整備しています。
(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する。

(5) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

1. 利用者及びその家族に関する秘密の保持について
①事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。②事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

2. 個人情報の保護について

①事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。②事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるもの他、電磁的記録を含む。)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)

9 事故発生時の対応方法について
利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています

保険会社名:株式会社全福サービス
保険名:介護サービス事業者賠償責任保険
保障の概要:賠償責任(対人・対物共通1億円)等

10 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身

分証を提示します。

11 指定居宅介護支援内容の見積もりについて

1. 担当介護支援専門員

氏名 ※表題説明者のとおり

連絡先: 名刺記載の携帯番号

2. 提供予定の指定居宅介護支援の内容と料金

介護保険適用の有無: 有

利用料(月額): 法令に定める額

利用者負担(月額): 0円

交通費の有無: 運営規程の定める通り

3. 1ヵ月当りの利用者負担額(利用料とその他の費用の合計)の目安: 0円

ア この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

12 サービス提供に関する相談、苦情について

①苦情処理の体制及び手順

ア提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(別紙1に記す【事業者の窓口】のとおり)

イ相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。 ※別紙3参照

②苦情申し立ての窓口 ※別紙1参照

13 サービス提供の記録

①指定居宅介護支援の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。

②利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

14 事業計画・財務内容、サービス提供記録等の閲覧

当事業所では、事業計画や財務内容等の閲覧に関し、ご利用者名およびご利用希望者とそのご家族のうちこれを希望される方には閲覧を許可しています。ご希望者は、閲覧希望書に必要事項を記入し職員までお申し込みください。閲覧希望者は事務所にありますので必要な方は職員までお申し付けください。

15 利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者やその家族に対して、利用者はケアプラン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ことが可能であることや、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能です。

16 テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うことについて、使用に際し利用者の同意を受け、主治医担当者の合意を得るものとし、利用者の心身の状態が安定している場合や意思疎通ができることなど(居宅介護支援基準第13条及び指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準に基づき実施することができる。

17 重要事項説明書・契約書の書面での配布について

以下 URL に公表しておりますので、必要の方は閲覧もしくは電子保管並びに印刷しご活用ください。

重要事項説明書

https://drive.google.com/file/d/1BV2ykFndmihh1pSO-o8euuQ_aJwAW8y4/view?usp=sharing

重要事項説明書別紙 4 料金表

https://drive.google.com/file/d/1j-N8_9rFkaLjpOin0iFeA6khyhXY-68s/view?usp=sharing

18 居宅介護計画書等の交付について

電子媒体等での交付を行いますので、ご希望の方は、下記メールアドレスに返信アドレスを明記し、交付希望の旨を記載いただき送信いただければ、電子媒体等での交付を行います。送信先メールアドレス:

sunrise.care001@gmail.com

19 重要事項説明書の説明並びに同意行為、契約書に関する契約行為については、別紙【重要事項説明書説明同意並びに契約事項の締結同意書面】にて行う署名にて行うこととし説明同意をしたものとする。

20 事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

(1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為

(2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

(3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

21 当事業所は、第三者評価機関による評価を実施しておりません。

重要事項説明書



料金表別紙 4



市町村窓口一覧



ケアプラン交付



利用票交付



指定居宅介護支援契約書

株式会社サンライズ(以下「事業者」という。)と(利用者欄)に記載の者(以下「利用者」という。))は、利用者がサンライズ(以下「事業所」という。))において、事業者から提供される居宅介護支援サービスを受けることについて、次のとおり契約(以下「本契約」という。))を締結します。本契約内容を証するため、本書を以て契約内容とし、重要事項説明書説明同意並びに契約事項の締結同意書面に利用者が署名もしくは記名押印等のうえ、契約の意志を示したものとす

第1条(契約の目的)

事業者は、利用者の委託を受けて、利用者に対し介護保険法令の趣旨にしたがって、居宅サービス計画の作成を支援し、指定居宅サービス等の提供が確保されるようサービス提供事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。

第2条(契約期間)

1 この契約の契約期間は契約開始年月日(重要事項説明書同意署名の日)から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。
2 契約満了日までに、利用者から事業者に対して、文章による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条(介護支援専門員)

事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者へのサービスの担当者として任命し、その選定または交代を行った場合は、利用者にもその名前を文書で通知します。また、利用者又はその家族の希望を踏まえつつ、公正中立にケアマネジメントを行います。

第4条(居宅サービス計画作成の支援)

事業者は、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。

- ①利用者の居宅を訪問し、利用者および家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
- ②当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者およびその家族に提供し、利用者にもサービスの選択を求めます。
- ③提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- ④居宅サービス計画の原案に位置つけた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者およびその家族に説明し、利用者から文書による同意を受けます。
- ⑤その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

第5条(経過観察・再評価)

事業者は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

- ①利用者およびその家族と毎月連絡を取り、経過の把握に努めます。

②居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。

③利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。

第6条(施設入所への支援)

事業者は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、利用者にも介護保険施設の紹介その他の支援をします。

第7条(居宅サービス計画の変更)

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画を変更します。

第8条(給付管理)

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

第9条(要介護認定等の申請に係る援助)

1 事業者は、利用者が要介護認定等の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう利用者を援助します。
2 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

第10条(サービスの提供の記録)

1 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
2 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧できます。
3 利用者は、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。
4 第12条1項から3項の規定により、利用者または事業者が解約を文書で通知し、かつ、利用者が希望した場合、事業者は、直近の居宅サービス計画およびその実施状況に関する書面を作成し、利用者にも交付します。

第11条(料金)

1 利用者は、サービスの対価として、別紙に定める料金を毎月支払います。
2 事業者は、当月の利用料金を、翌月10日までに明細を付した請求書を送付します。
3 利用者は、当月の料金を翌月20日までに、所定の方法で事業者にも支払います。

第12条(契約の終了)

1 利用者は、事業者に対して、文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。
2 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者にも提供します。
3 事業者は、利用者またはその家族が事業

者や介護支援専門員に対して、この契約を継続し難いほどの背任行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

4 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

- ①利用者が介護保険施設に入所した場合
- ②利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)又は要支援と認定された場合
- ③利用者が死亡した場合

第13条(秘密保持)

1 事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
2 事業者は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報を利用者に提供することを、本契約をもって同意とみなします。

第14条(賠償責任)

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

第15条(身分証携行義務)

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者や利用者家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第16条(相談・苦情対応)

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置つけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第17条(善管注意義務)

事業者は、利用者より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行します。

第18条(本契約に定めない事項)

1 利用者とは事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。
2 本契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定め

第19条(裁判管轄)

利用者とは事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とするを予め合意します。

第20条(押印・印影)

事業者印刷の印影は、原本であることを証明し、本契約に際しのみ、効力を有するものとする。また、他の文書について、同様の記載のないものについては認めない。利用者および代理人の押印については、自署をもって押印を求めないが、法定代理人の署名(もしくはゴム印などを含む)の代行をもって利用者からの同意を得られたものとし、同様の扱いとする。

【別紙1】

(1) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】(事業者の担当部署・窓口の名称) サンライズ

所在地 〒596-0823

大阪府岸和田市下松町 2-13-20

電話番号 050-8889-3556

FAX番号 050-3488-6374

受付時間 午前10時～午後6時

【公的団体の窓口】大阪府国民健康保険団体連合会(土・日・祝日を除く)

所在地 〒540-0028

大阪市中央区常盤町 1-3-8

電話番号 06-6949-5418

FAX番号 06-6949-5417

受付時間 午前9時～午後5時

【市町村(保険者)の窓口】

(利用者の居宅がある市町村(広域連合)の介護保険担当部署の名称)

※URL 一覧参照

<https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/kaigo/madoguchi/>

【別紙2】居宅介護支援業務の実施方法等について

1 居宅介護支援業務の実施

事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。

指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

居宅サービス計画の作成について

介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。

利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

2 サービス実施状況の把握、評価について
介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握(以下「モニタリング」という。)を行い、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等との連絡

調整その他の便宜の提供を行います。上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者へ介護保険施設に関する情報を提供します。

居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

3 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

要介護認定等の協力について

事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。

事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

居宅サービス計画等の情報提供について
利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

【別紙3】

1 サービス提供に関する相談苦情について
苦情処理の体制及び手順:

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

事業所又は施設の名称:サンライズ

申請するサービスの種類:居宅介護支援措置の概要:1.利用者からの相談又は苦情等に対応する窓口(連絡先)、担当者の設置等

1.相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。また、担当者が不在の場合でも誰もが対応可能なよう、教育指導すると共に、相談苦情管理受付・対応経過シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。

常設窓口:電話050-8889-3556 FAX050-3488-6374 担当者:森下正宏

2.利用者からの苦情に対し適切に処理するために、当事業所関係者及び利用者以外に中立・公正な「第三者委員」を設置し、双方の間に入って助言を行い、話し合いに立ち会うなど積極的な役割を果たしてもらう。

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.苦情や相談があった場合は、利用者の状

況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。2.管理者は、介護職員に事実関係の確認を行う。3.相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定する。4.対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

3.その他参考事項

当事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。

個人情報利用に関する説明書

株式会社サンライズが運営する【サンライズ】居宅介護支援ならびにその他サービス提供事業者、及びその従事者は、ご利用者様及びそのご家族の個人情報を、次に掲げる目的のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集(以下「使用等」とします。)させて頂くとともに、ご利用者様及びそのご家族は、予めこれを同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。ただし、本同意書についてはサービス契約期間に限り有効とします。

1. 利用目的

①ご利用者様にサービスを提供する為に必要な情報を共有する為。②ご利用者様に関わるサービス計画、その他計画書の立案、作成、変更の為。③サービス担当者会議及び関係サービス事業所との情報共有、連絡調整等の為。④ご利用者様を担当する他のサービス事業者、又は市区町村との連絡調整等に必要の為。⑤ご利用者様が医療サービスのご利用を希望され、主治医の意見を求める際に、予め担当のサービス従事者により主治医の連絡先を確認させて頂くことがある為。⑥ご利用者様の容態の変化等に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡をする為。⑦行政機関等の指導又は調査を受ける為。⑧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評価を受ける為。⑨ご利用者様が自立した日常生活を営むことに資するよう事業所が利用者様に対して、関連事業に関するアフターサービスを提供する為。

2. 使用等する期間

居宅介護支援サービス契約の有効期間に準じます。

3. その他留意事項

①ご利用者様及びご家族の個人情報取扱いは、守秘義務遵守の下、細心の注意を払います。②ご利用者様及びそのご家族の個人情報に関して、利用者様から開示又は訂正の要求のある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとします。

4. 事業所及びその従業員は、サービスを提供する上で知り得た利用者様及びそのご家族に関する事項を正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業員退職後及び利用者様と事業所との各種契約終了後も同様とします。