

## 重要事項説明書

### 1 事業の目的及び運営の方針

#### (一) 事業の目的

介護保険法の理念に基づくと共にお年寄りの方が自立した生活を送れるよう、又老化に伴い介護が必要な方に対して、介護相談,介護計画を支援する。

#### (二) 運営方針

利用される方の心身の状況,生活環境等をふまえその有する能力に応じ自立した日常生活が営むことができるように適切な保健医療福祉サービスを提供されるよう努める

### 2 事業所の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	桂まほろばテラスケアプランセンター
所在地	京都市西京区下津林南大般若町1
TEL・FAX	TEL394-7718 FAX394-7738
緊急時連絡先	TEL394-7707(特別養護老人ホーム桂まほろばテラス)
介護保険指定	2674001371
サービスを提供する地域	京都市西京区(東端 桂川、西端 新山陰街道、北端 松尾地区)南区(久世一部)、向日市(物集町、寺戸町一部)

### 3 事業所の職員体制

職員	常勤	非常勤	計
管理者	1 (介護支援専門員と兼務)	0	1
介護支援専門員	1	0	1

### 4 営業日、営業時間

月曜日～土曜日(日曜定休、その他休日12月31日～1月2日)  
午前8時45分～午後5時45分

### 5 居宅介護支援の実施概要等

- 契約者及びそのご家族様の相談を受ける場所は、その御自宅又は、当事業所相談室等とします。
- 市町村が行う介護保険訪問調査の委託をうけることができます。
- 居宅サービス計画ガイドライン方式にて、課題分析を行い、それを基に居宅介護サービス計画の作成をします。
- サービスの実施状況の継続的な把握,評価を行います。
- 介護保険施設の紹介,その他の便宜の提供を行います。

### 6 利用料

要介護又は要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されますので、自己負担はありません。

※保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合、一旦全額をお支払いいただき、当事業所よりサービス提供証明書を発行いたします。このサー

ビス提供証明書を後日、各市町村の窓口に提出しますと、差額の払い戻しを受け  
ることが出来ます。

## 7 交通費

通常のサービス提供地域———京都市西京区（東端 桂川、西端 新山陰街道、  
北端 松尾地区）南区（久世一部）、向日市（物集町、寺戸町一部）……無料  
通常のサービス提供地域外 — 上記以外の地域…公共交通機関利用に要した実費

## 8 複写物の交付

契約者は、サービス提供についての記録を閲覧できますが、複写物を必要とする場  
合には、実費をご負担いただきます。

1枚（A4）につき : 10円

## 9 個人情報の取り扱いについて

契約者及びそのご家族様が安心して当方の介護サービスをご利用いただけるよう、以下  
の方針に基づき、個人情報を正確かつ安全に取り扱うことに努めます。

- ①個人情報を収集する場合は、収集目的を明確に開示して収集します。収集した個人情報は、本人の同意を得た範囲内で利用し、また同意を得た範囲以外の第三者への提供開示は、行いません。
- ②個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん及び漏洩などの予防並びに是正を行うため、適正な安全対策を講じます。
- ③個人情報に対し、本人から開示、訂正もしくは削除、または利用もしくは提供の拒否を求められたときは、社会通念や慣行に照らし、合理的な期間、妥当な範囲で応じます。
- ④業務に従事する全ての者に対し、個人情報保護の重要性とその責任を認識させることに努めます。

（利用目的について）

事業者は、個人情報を以下の目的に利用いたします。

- (1) 契約や法律等に基づき提供する介護保険サービス等をより充実・展開させるため
  - (2) サービス担当者会議等において必要な情報の収集及び提供のため
  - (3) ケアプラン作成等のための資料とするため
  - (4) 医療機関等へ受診又は入院の必要がある場合等の主治の医師への連絡等
  - (5) ご家族様等への心身の状況説明のため
  - (6) 契約者への広報紙及び請求書、領収書等の送付のため
  - (7) 介護サービス等に係る会計・経理の手続きのため
  - (8) 審査支払機関へのレセプトの提出、またそれに係る照会への回答などの介護保険事務に関することのため
  - (9) 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等のため
  - (10) 苦情発生時等の対応のため
  - (11) 事業所において行われる学生及び実習者への協力のため
  - (12) 事業所において行われる事例研究のため
  - (13) 各関係機関との連携及び情報共有のため
  - (14) 外部監査機関への情報提供のため
  - (15) 要介護認定等申請及び認定調査のため
  - (16) サービス事業所等への利用申請のため
  - (17) その他、介護保険サービス等を適切かつ円滑に提供するため
- （個人情報の第三者への提供について）

事業者は、契約者等から個人情報をご提供いただく際に明示した利用目的の範囲を超えて当該個人情報を利用することはありません。また、その個人情報を「契約者等の同意がある場合」または、次のいずれかの「法令等で求められた場合」を除き、第三者に開示、提供することはありません。

○法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記されているもの

- ・ サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
- ・ サービス提供事業者等との連携
- ・ 契約者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知
- ・ 契約者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等

○行政機関等の報告徴収・立入検査等に応じることが間接的に義務づけられているもの

- ・ 市町村による文書等提出等の要求への対応
- ・ 厚生労働大臣又は都道府県知事による報告命令、帳簿書類等の提示命令等への対応
- ・ 都道府県知事による立入検査等への対応
- ・ 市町村が行う利用者からの苦情に関する調査への協力等
- ・ 事故発生時の市町村への連絡

(個人情報の委託先への提供について)

利用目的の範囲内において必要な業務を遂行するために、外部会社に業務を委託することがあります。この場合、事業者は、個人情報を適切に取り扱うよう委託先を管理・監督いたします。

(個人情報の保護と管理について)

当法人は、個人情報保護に関する法令及びその他の規範を遵守いたします。また、個人情報の紛失、破壊、改ざん及び漏洩などを防止するための安全対策を講じております。

## 10 計画作成時の事業所選択について

居宅サービス計画書の作成については、契約者やそのご家族様に対し、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ことが可能で、当該事業所を計画に位置付けた選定理由を求めることも可能であることを説明いたします。

## 11 緊急時の対応について

サービス提供時に利用者の病状が急変した場合やその他必要な場合は、主治医や協力医療機関への連絡、救急車要請等の迅速かつ適切な対応に努めます。

また、併設施設の職員及び宿直者等により24時間連絡可能な体制及び、必要に応じて利用者、ご家族等の相談に対応する体制を確保しております。

緊急時連絡先075-394-7707(特別養護老人ホーム桂まほろばテラス)

## 12 事故発生時の対応について

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、行政、医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録します。また、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

### 1.3 苦情・相談の受け付け

#### (1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口 担当 介護支援専門員

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 09:00～17:00

○電話番号 075-394-7718

また、苦情受付ボックスを1階に設置しています。

苦情受付の概要は次の通りです。

#### 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、当事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

当事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めておりますので、お知らせいたします。

#### 記

- |     |         |   |                    |
|-----|---------|---|--------------------|
| I   | 苦情解決責任者 | 小泉 稔 (管理者)  | 電 話075-394-7718    |
| II  | 苦情受付担当者 | 介護支援専門員   | F a x 075-394-7738 |
| III | 第三者委員   |   |                    |
|     | ①田尻 世津子 | 連絡先：〒615-8262<br>京都市西京区山田四ノ坪町1番地6<br>田尻司法書士事務所 内            |                    |
|     |         | 電 話：075-393-1550  |                    |
|     | ②池田 博義  | 連絡先：〒600-8177<br>京都市下京区烏丸通五条下る大坂町391<br>第10長谷ビル6階 株式会社マイツ 内 |                    |
|     |         | 電 話：075-341-6263  |                    |

#### IV 苦情解決の方法

##### ① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

##### ② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

##### ③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
  - イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
  - ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認
- ④ 京都府福祉サービス運営適正化委員会等の紹介
- 当事業所で解決できない苦情は、京都府社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。また、介護保険に関する苦情は京都府国民健康保険団体連合会、ならびに市役所、各区役所、各支所の介護保険担当窓口で対応しています。
- (2) 当事業所以外に、各居宅介護支援事業所・各行政区の介護保険課・国民健康保険団体連合会等でも苦情を受付けています。

\*主な苦情受付連絡先

- 京都市西京区役所保健福祉センター健康長寿推進課 高齢介護保健担当  
住所 京都市西京区上桂森下町25-1  
電話 075-381-7638 FAX 075-393-0867
- 京都市南区役所保健福祉センター健康長寿推進課 高齢介護保健担当  
住所 京都市南区西九条南田町1-2  
電話 075-681-3296 FAX 075-681-1870
- 向日市役所高齢者支援係  
住所 向日市寺戸町中野20番地  
電話 075-874-2576 FAX 075-932-0800
- 京都市保健福祉局健康長寿のまち・京都推進室介護ケア推進課  
住所 京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町488番地  
電話 075-222-3800 FAX 075-213-5801
- 京都府国民健康保険団体連合会  
住所 京都市下京区烏丸通四条下る水銀屋町620  
電話 075-354-9090 FAX 075-354-9055
- 京都府福祉サービス運営適正化委員会  
住所 京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル 京都府立総合社会福祉会館5階  
電話 075-252-2152 FAX 075-252-6310

居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者 桂まほろばテラスケアプランセンター

職・氏名

印

私は、事業者より重要事項及びサービス担当者会議等において私並びに家族の個人情報を用いる説明を受け、介護サービスを受けることに同意いたします。また、居宅介護支援サービス利用に際し、介護保険給付外のサービスを利用した場合、その実費をお支払いすることに同意し、本説明書を受領いたしました。

令和 年 月 日

契約者 住 所

氏 名

印

署名代行者 住 所

氏 名

印

(契約者との関係)

ご家族 住 所

氏 名

印

(契約者との関係)