

指定居宅介護支援
指定介護予防支援

重要事項説明書

社会福祉法人ふきのとう
ふきのとう居宅介護支援事業所

様 が利用しようと考えている指定居宅介護支援及び指定介護予防支援について、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、「綾部市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29日条例第2号）」、「綾部市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を定める条例（平成27年3月25日条例第7号）」の規定に基づき、指定居宅介護支援及び指定介護予防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 指定居宅介護支援及び指定介護予防支援を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人ふきのとう
代表者氏名	新庄 祐士
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	京都府綾部市岡町長田3番地の1 事務局 電話 0773-42-8200 ファックス 0773-43-0823
法人設立年月日	令和4年3月10日

2 利用者に対しての指定居宅介護支援及び指定介護予防支援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	ふきのとう居宅介護支援事業所
介護保険指定 事業所番号	2671800346
事業所所在地	京都府綾部市岡町長田3番地の1
連絡先 相談担当者名	電話 0773-43-3288 ファックス 0773-43-4600 四方 純子
事業所の通常の 事業の実施地域	綾部市全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護者又は要支援者（以下、「要介護者等」という。）からの相談に応じ、また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を基に、居宅サービスを適切に利用できるよう、サービス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、指定介護予防サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とします。
運営の方針	① 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ます。 ② 指定居宅介護支援及び指定介護予防支援の提供にあたっては、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。 ③ 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ます。 ④ 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に提供される指定居宅サービスや指定介護予防サービス（以下、「指定居宅サービス等」という。）が特定の種類又は特定の事業者にな

	<p>当に偏することのないよう、公平中立に行います。</p> <p>⑤ 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施します。</p> <p>⑥ 関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携及び連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。</p> <p>⑦ 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求め、この意見を求めた主治の医師等に対して居宅サービス計画書又は介護予防サービス計画書（以下、「居宅サービス計画書等」という。）を交付します。</p> <p>⑧ 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。</p> <p>⑨ 利用者やその家族に対し、計画に位置付ける居宅サービス事業所及び介護予防サービス事業所について、複数の事業所の紹介を行います。また、利用者及びその家族から当該事業所を計画に位置付けた理由について、説明の求めがあった場合には丁寧に説明します。</p> <p>⑩ 障がい福祉サービスを利用してきた利用者が介護保険サービスを利用する場合、介護支援専門員と障がい福祉制度の相談支援専門員との密接な連携を促進するため、介護支援専門員は特定相談支援事業者との連携に努めます。</p>
--	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月・火・水・木・金
営業時間	8時30分～17時30分
営業しない日	土・日・8月13日～8月15日・12月29日～1月3日

(4) 事業所の職員体制

管理者	四方 純子
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、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。 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。	常勤 1名
介護支援専門員	居宅介護支援業務及び介護予防支援業務を行います。	常勤 5名 非常勤 0名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 1名

(5) 介護予防支援の内容及び利用料

介護予防支援の内容	提供方法	介護保険 適用有無	利用料 (月額)	利用者負担額 (介護保険適用 の場合)
①介護予防サービス計画の作成	_(8)_に掲げる「介護予防支援業務の実施方法等について」をご参照ください。	左の①～⑦の内容は、介護予防支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	(基本単価) 介護予防支援費(Ⅱ) 4,720円 (加算) ・初回加算 300円	介護保険適用となる場合には、 <u>利用者の自己負担はありません。</u> (全額介護保険により負担されます。)
②サービス事業者との連絡調整				
③サービス実施状況の把握、評価				
④利用者状況の把握				
⑤給付管理				
⑥要支援認定申請に対する協力、援助				
⑦相談業務				

(6) 居宅介護支援の内容及び利用料

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険 適用有無	利用料 (月額)	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
①居宅サービス計画の作成	_(8)_に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」をご参照ください。	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。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、 <u>利用者の自己負担はありません。</u> (全額介護保険により負担されます。)
②居宅サービス事業者との連絡調整				
③サービス実施状況の把握、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				

区分・要介護度		基本単位	利用料	
居宅介護 支援費 (I)	(i)介護支援専門員1人当りの利用者数が45未満 又は45以上である場合においての、45未満の部分	要介護1・2	1,086	10,860円
		要介護3・4・5	1,411	14,110円
	(ii)介護支援専門員1人当りの利用者数が45以上 である場合においての、45以上60未満の部分	要介護1・2	544	5,440円
		要介護3・4・5	704	7,040円
	(iii)介護支援専門員1人当たりの利用者数が45以 上である場合においての、60以上の部分	要介護1・2	326	3,260円
		要介護3・4・5	422	4,220円

※ 当事業所が運営基準減算（居宅介護支援の業務が適切に行われない場合の減算）に該当する場合は、上記金額の50/100となります。また2ヶ月以上継続して該当する場合には、算定しません。

居宅介護支援の業務が適切に行われない場合とは以下のような場合が該当します。

- ・指定居宅介護支援の利用の開始に際し、利用者が複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求められることや、居宅サービス計画に位置づけら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られることを文書により説明・交付を行っていない場合
- ・居宅サービス計画の新規作成及び変更に当たって、利用者の居宅を訪問し利用者および家族に面接していない場合、当該計画について利用者又は家族に対し説明・同意・交付を行っていない場合
- ・居宅サービス計画の新規作成や変更時、要介護認定の更新や区分変更時に、サービス担当者会議の開催等を行っていない（やむを得ない場合を除く）場合
- ・居宅サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握のため1月に利用者の居宅を訪問し利用者に面接していない場合、その結果を記録していない場合

※ 居宅介護支援費（I）で、取扱件数が45以上の場合は、契約日が古いものから順に割り当て、45件目以上になった場合に居宅介護支援費（I）の（ii）又は（iii）を算定します。

※ 特定事業所集中減算（居宅サービスの内容が特定の事業者に不当に偏っている場合の減算）に該当する場合は、上記金額より2,000円を減額することとなります。

(7) 加算料金（居宅介護支援のみ）

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	算定回数等
初回加算	300	3,000円	1月につき
特定事業所加算（II）	421	4,210円	
入院時情報連携加算（I）	250	2,500円	利用者が病院又は診療所に入院したその日のうちに、必要な情報提供を行った場合（1月につき） ※入院日以前の情報を含む。 ※営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む。
入院時情報連携加算（II）	200	2,000円	利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、必要な情報提供を行った場合（1月につき） ※営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日で

			ない場合は、その翌日を含む。
退院・退所加算（Ⅰ）イ	450	4,500円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により1回を受けた場合（入院又は入所期間中1回を限度）
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	600	6,000円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンスにより1回を受けた場合（入院又は入所期間中1回を限度）
退院・退所加算（Ⅱ）イ	600	6,000円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回以上受け場合（入院又は入所期間中1回を限度）
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	750	7,500円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回を受けた（内1回はカンファレンスによる）場合（入院又は入所期間中1回を限度）
退院・退所加算（Ⅲ）	900	9,000円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により3回以上受けた（内1回はカンファレンスによる）場合（入院又は入所期間中1回を限度）
通院時情報連携加算	50	500円	利用者1人につき1月に1回が限度
緊急時等居宅カンファレンス加算	200	2,000円	1月につき（2回を限度）

- ※ 初回加算は、新規に居宅サービス計画を作成した場合や要支援者が要介護認定を受けた場合、要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成した場合に算定します。
- ※ 特定事業所加算は、質の高いケアマネジメントを実施している事業所を評価する観点から、中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほか、専門性の高い人材を確保し、地域全体のケアマネジメントの質の向上を目指した対応を行っている事業所に認められる加算です。24時間対応の連絡先：090-1226-8670
- ※ 入院時情報提供連携加算は、利用者が病院又は診療所に入院するに当たって、利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報を提供した場合に算定します。
- ※ 退院・退所加算は、病院・介護保険施設等に入院、入所していた利用者が退院又は退所し、居宅において居宅サービスを利用する場合に、当事業所の介護支援専門員が当該病院等職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画の作成及びサービスの調整を行った場合に算定します。情報提供の回数・方法により算定区分が異なります。
- ※ 通院時情報連携加算は、利用者が病院又は診療所で医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して必要な情報提供を行うとともに、医師又は歯科医師等から必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合に、算定します。
- ※ 緊急時等居宅カンファレンス加算は、病院又は診療所の求めにより医師又は看護師等と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要なサービスの調整を行った場合に算定します。
- ※ 地域区分別の単価は10.00円です。

(8) 居宅介護支援又は介護予防支援業務の実施方法等について

1 居宅介護支援業務又は介護予防支援業務の実施

- ① 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画又は介護予防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。
- ② 指定居宅介護支援又は介護予防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。
- ③ 指定居宅介護支援又は指定介護予防支援の利用の開始に際し、利用者は複数の指定居宅サービス事業者又は指定介護予防サービス事業者等（以下、「指定居宅サービス事業者等」という。）を紹介するよう求めることができ、また居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に位置付けら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。

2 居宅サービス計画又は介護予防サービス計画書の作成について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画書の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
 - ア 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。
 - イ 利用する居宅サービス等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。
 - ウ 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。
 - エ 介護支援専門員は、居宅サービス計画又は介護予防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。
- ② 介護支援専門員は、利用者が（介護予防）訪問看護、（介護予防）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。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画又は介護予防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。
 - ア 介護支援専門員は、利用者の居宅（介護予防）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（介護予防）サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認し、同意を得られた場合、居宅（介護予防）サービス計画に位置付けされた居宅サービス事業者等に居宅（介護予防）サービス計画を交付します。（居宅（介護予防）サービス計画の変更・更新時も含みます。）
 - イ 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅（介護予防）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（介護予防）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。

3 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 介護支援専門員は、居宅（介護予防）サービス計画の作成後において、居宅（介護予防）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（介護予防）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。

- ② 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1月に1回（介護予防支援の場合は少なくとも3月に1回）、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに1月に1回（介護予防支援の場合は少なくとも3月に1回）、モニタリングの結果を記録します。
- ③ 介護支援専門員は、居宅（介護予防）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。
- ④ 介護支援専門員は、利用者が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、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

4 居宅（介護予防）サービス計画の変更について

事業者が居宅（介護予防）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（介護予防）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（介護予防）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。

5 給付管理について

事業者は、居宅（介護予防）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。

6 要介護認定等の協力について

- ① 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。
- ② 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。

7 居宅（介護予防）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（介護予防）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（介護予防）サービス計画の情報の提供に誠意をもって応じます。

3 その他の費用について

① 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。 1 通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道 10km 未満 400 円 2 1 を超えた地点から 5 km毎に 50 円加算
-------	--

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
居宅介護支援の場合：利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回
介護予防支援の場合：利用者の要支援認定有効期間中、少なくとも3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又は介護

予防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 居宅介護支援及び介護予防支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護支援及び介護予防支援の提供に先立って、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（要支援）認定の有無及び要介護（要支援）認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護（要支援）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（要支援）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（要支援）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。
- (3) 指定居宅介護支援及び介護予防支援の提供の開始後、もし入院された場合、担当介護支援専門員の氏名と事業所名を入院先医療機関に提供してください。

6 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、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	新庄 祐士
-------------	-------

- (2) 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っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

7 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者又はその家族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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>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又は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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>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ぬ。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ぬ。</p> <p>② 事業者は、利用者又は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。</p> <p>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。）</p>

8 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及び指定介護予防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及び指定介護予防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。

<p>【市町村（保険者）の窓口】 綾部市福祉保健部 高齢者支援課 介護保険担当</p>	<p>所在地 京都府綾部市若竹町8番地の1 電話番号 0773-42-4261 ファックス番号 0773-42-0048 受付時間 8:30～17:15(土日祝は休み)</p>
--	--

【家族等緊急連絡先】	氏名 住所 電話番号 携帯電話	続柄
------------	--------------------------	----

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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	超ビジネス保険（事業活動包括保険）
補償の概要	施設・事業活動遂行事故等

9 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。

10 記録の整備

指定居宅介護支援事業者及び指定介護予防支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援及び指定介護予防支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供を完結した日から5年間保存します。

1.1 感染症の予防及びまん延防止対策

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

1.2 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援及び指定介護予防支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。
- (3) 定期的な業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1.3 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 提供した指定居宅介護支援及び指定介護予防支援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。（下表に記す【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。

○苦情または相談があった場合には、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。

○苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当が必要であると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行います。

○検討の結果等を踏まえて、速やかに（必ず翌日までに）具体的な対応をします（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。

○記録を台帳に保管し、再発防止と今後の改善に役立てます。

ウ サービス事業者に対する苦情への対応方針は以下のとおりとします。

○苦情があった場合は、直ちに相談担当が利用者または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともにサービス事業者の職員からも事情を確認します。

○苦情内容を管理者に報告するとともに、苦情に係る問題点を把握の上、対応策を検討します。

○対応策については、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者または家族に説明を行います。

(2) 苦情申立の窓口

【事業所の窓口】 ふきのとう居宅介護支援事業所 受付担当者：四方 純子（事業所管理者） 解決責任者：小林 勝（事業者事務局長）	所在地 京都府綾部市岡町長田 3 番地の 1 電話番号 0773-43-3288 ファックス番号 0773-43-4600 受付時間 8:30～17:30
【市町村（保険者）の窓口】 綾部市福祉保健部 高齢者支援課 介護保険担当	所在地 京都府綾部市若竹町 8 番地の 1 電話番号 0773-42-4261 ファックス番号 0773-42-0048 受付時間 8:30～17:15(土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 京都府国民健康保険団体連合会	所在地 京都市下京区烏丸通四条下る水銀屋町 620 番地 COCON 烏丸内 電話番号 075-354-9090 受付時間 9:00～12:00、13:00～17:00 (土日祝は休み)

1 4 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

私は、重要事項説明書に基づいてサービス内容等に係る重要事項の説明を受け、その内容及び以下の項目について同意の上、本書面を受領しました。

- 私は、利用可能な指定居宅サービス事業所又は指定介護予防サービス事業所について、複数の紹介を受けられることや、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に位置付けられた事業所の選定理由の説明を求められることができることについての説明を受けました。
- 利用中の指定訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、訪問の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行うことについて了解しました。
- もし私が入院した場合、担当介護支援専門員の氏名と事業所の連絡先を、入院先医療機関に報告します。

事業者	所在地	京都府綾部市岡町長田3番地の1
	法人名	社会福祉法人ふきのとう
	代表者名	新庄 祐士 印
事業所	事業所名	ふきのとう居宅介護支援事業所
	説明者氏名	四方 純子 印

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	※署名または記名押印

家族 (代理人)	住所	
	氏名	