

1. 居宅介護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 育徳園
代表者氏名	理事長 早川 良次
法人所在地 (連絡先)	大阪府大阪市阿倍野区阪南町5-12-5 TEL 06-6621-1901 FAX 06-6629-1979

2. ご利用者への居宅介護支援提供をするセンターについて

(1) センターの所在地等

名 称	社会福祉法人 育徳園 いくとくケア・プランセンター
介護保険 指定事業者番号	大阪府指定 2772300055
所 在 地	大阪府大阪市阿倍野区天王寺町北3-18-16
連 絡 先 相談担当者名	いくとくケア・プランセンター TEL 06-6713-2728 松河 時子 松村 美由紀 小笠原 聖史 FAX 06-6714-1185
センターの通常 の事業実施地域	①阿倍野区 ②東住吉区 ③天王寺区 ④生野区 ⑤西成区

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	介護支援専門員が要介護者等からの相談に応じ、心身の状況や環境等に応じて、サービスを適切に利用できるよう、介護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、サービス事業者、介護保険施設との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
運営方針	できるだけご自宅で、ご本人の能力に応じ、自立した生活ができるように援助いたします。ご本人の選択を尊重しながら、最適な保健医療・福祉サービスを総合的に受けて頂けるよう配慮します。 サービスの提供にあたっては、各機関との連携につとめ、特定の事業者に偏ることなく公正中立に行います。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月・火・水・木・金・土曜日 (年間の休日 日曜日 国民の祝日 12月29日～1月3日)
営業時間	9:00～17:15

(4) 事業所の職員体制(平成30年4月1日現在)

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	職員並びに業務の管理	1名
介護支援専門員	居宅介護支援の提供	3名 (3名とも主任介護支援専門員)

3. 利用者への連絡頻度のめやす

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、連絡する頻度のめやすは、利用者の要介護認定有効期間中、概ね月1回程度とします。

※上記以外にも、利用者からの依頼や業務の遂行に必要と認められ、利用者の承諾を得た場合には必要な対応をいたします。

※利用料、その他の費用の支払いについて、支払い期日から2ヶ月以上遅延し、さらに、支払いの督促から14日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくこととなります。

6. 介護支援専門員の禁止行為

介護支援専門員はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

- ①利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類の預かり
- ②利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ④身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑤その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

7. 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当事業所にお知らせ下さい。
- (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。
- (3) 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、当該主治の医師等に対して、居宅介護サービス計画を交付いたします。また、居宅サービス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把握した利用者の状態等について、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。
- (4) 利用者は、センターに対し、居宅介護サービス計画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り、また、当該事業所を居宅介護サービス計画に位置付けた理由を求めることができます。

8. 高齢者虐待防止について

当センターでは利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる必要な措置を講じます。

- ①研修等を通じて、介護支援専門員等の従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- ②個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- ③介護支援専門員等の従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

9. 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

センター及びセンターの使用する者は、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。なお、この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

(2) 個人情報の保護について

センターは、利用者または利用者の家族から、あらかじ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または利用者の家族の個人情報を提供しません。

(3) 記録物の保護について

センターは、利用者およびその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、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。

10. 事故発生時の対応について

当センターが利用者に対して行う指定居宅介護支援の提供により何らかの事故が発生した場合には、速やかに緊急連絡先の家族・市町村・利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、センターの責めに帰すべき事由により、利用者に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償いたします。但し、利用者に故意又は重大な過失

が認められる場合には、その損害賠償を減じることができるものといたします。

11. その他

以下の場合には、速やかにセンターにご連絡をお願いいたします。

- (1) 利用者が入院・入所された場合。
- (2) 介護保険被保険者証の記載内容に変更が生じた場合。
- (3) 各種の減免に関する決定、生活保護・公費負担医療の受給取得等についての変更が生じた場合。
- (4) サービス提供事業者やその内容が居宅サービス計画と異なる場合。
- (5) ショートステイ等のサービスをやむを得ず、緊急に利用された場合。

12. サービス内容に関する相談、苦情

★当センターは、相談・苦情受付担当の従業者及び、苦情解決責任者、第三者委員を設置し、施設のサービス等に関するご利用者の相談や苦情、要望等に対し速やかに対応いたします。

★苦情受付担当者は、ご利用者等からの苦情を、面接、電話、書面等により、随時受け付け、その際、苦情申し出人の方が第三者委員の仲裁を希望するかどうかの確認を行います。

★苦情受付担当者は、把握した状況を苦情解決責任者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。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、ご利用者へは対応方法を含めた結果報告を行います。

①当センターの相談・苦情担当 【連絡先】	松河 時子（主任介護支援専門員） 松村 美由紀（主任介護支援専門員）小笠原 聖史（主任介護支援専門員） 電話番号 06-6713-2728, 06-6713-1165
②苦情解決責任者	加藤 久美（管理者）
③第三者委員	苦情解決に社会性或客観性を確保し、利用者の方の立場や権利に配慮した中立・公正・適切な対応を推進するため、法人に第三者委員を設置しています。 森本 成毅 06-6629-1203 桂川 健介 TEL 0745-72-0538
④大阪市相談窓口	大阪市健康福祉局高齢者施策部介護保険課指定・指導グループ 〒541-0055 大阪市中央区船場中央3-1-7-331 電話番号 06-6241-6310 FAX番号 06-6241-6608
⑤阿倍野区相談窓口	大阪市阿倍野区役所 介護保険係 〒545-0004 大阪市阿倍野区文の里1-1-40 電話番号 06-6622-9859
⑥東住吉区役所相談窓口	大阪市東住吉区役所 介護保険係 〒546-0031 大阪市東住吉区田辺1-13-4 電話番号 06-4399-9859
⑦天王寺区役所相談窓口	大阪市天王寺区役所 介護保険係 〒543-8501 大阪市天王寺区真法院町20-33 電話番号 06-6774-9859
⑧生野区役所相談窓口	大阪市生野区役所 介護保険係 〒544-0021 大阪市生野区勝山南3-1-19 電話番号 06-6715-9859
⑨西成区役所相談窓口	大阪市西成区役所 介護保険係 〒557-0032 大阪市西成区岸の里1-5-18 電話番号 06-6659-9859
⑩大阪府国民健康保険団体連合会 窓口	大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室 介護保険課 〒540-0028 大阪市中央区常盤町1-3-8 電話番号 06-6949-5418

13. 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明日	平成 年 月 日
---------------	----------

上記内容について、「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（平成11年厚生省令第38号）」第4条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

セ ン タ ー	事業者番号	2772300055
	所在地	大阪市阿倍野区天王寺北3丁目18番16号
	名称	いくとくケア・プランセンター
	代表者名	社会福祉法人 育徳園 理事長 早川 良次 印
	説明者氏名	印

上記内容の説明をセンターから確かに受けました。

利 用 者	住所	
	氏名	印

代 理 人	住所	
	氏名	印