

まごころ医療館 ケアプランサービス
重要事項説明書

1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	医療法人 まごころ医療館
代表者氏名	理事長 中川原 英和
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	佐賀県鳥栖市蔵上2丁目210番地 (電話) 0942-87-5002 (f a x) 0942-87-5004
法人設立年月日	平成 16 年 10 月 1 日

2 利用者に対しての指定居宅介護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	まごころ医療館 ケアプランサービス
介護保険指定 事業者番号	指定事業者番号 4110312131
事業所所在地	佐賀県鳥栖市蔵上2丁目221番地 ドリーム蔵上 102
連絡先 相談担当者名	(電話) 0942-87-5028 (f a x) 0942-50-9354 (相談担当者氏名) 主任介護支援専門員 時津 和美
事業所の通常の 事業の実施地域	1. 鳥栖市 2. 基山町 3. 上記以外の地域については、相談に応じます。
提供するサービスの 第三者評価の 実施状況	当事業所では、第三者による評価は実施しておりません。

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的 及び 運営の方針	1 要介護状態等となった場合において、その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適正な指定居宅介護支援の提供に努めます。 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、利用者の選択に基づいて、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。 3 指定居宅介護支援の提供にあたっては、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等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行います。 4 事業の運営にあたっては、市町村等保険者（以下「保険者」という）、地域包括支援センター、指定特定相談支援事業者等、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設及び医療機関等との連携に努めます。 5 事業所は、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、研修を実施する等の措置を講じます。 6 事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、介護保険法第118条の2第1項（市町村介護保険事業計画の作成の為の調査及び分析等）に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めます。
----------------------	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで。 ただし、国民の祝日、年末年始（12月31日～1月2日まで）、その他法人が指定する日を除く
-----	---

営 業 時 間	午前8時30分から午後5時30分まで。
---------	---------------------

(4) 事業所の職員体制

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

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者 （主任介護 支援専門員）	介護支援専門員の管理、居宅介護支援の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。	常 勤 1 名
介護支援 専門員	居宅介護支援業務を行います。	常 勤 1 名、非常勤 0名

(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	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	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。	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ります。	下表のとおり	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。） （注）ただし、介護保険の滞納などにより保険給付金が支払われない場合においては、直接請求する場合がございます。
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				

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護1・2	要介護3～5
介護支援専門員1人に当りの利用者の数が45人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 10,860 円	居宅介護支援費Ⅰ 14,110 円
Ⅱ 50人以上60人未満の場合において、50人以上の部分	居宅介護支援費Ⅱ 5,440 円 ii：5,270 円	居宅介護支援費Ⅱ 7,040 円 ii：6,830 円
Ⅱ 60人以上の場合の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,260 円 iii：3,160 円	居宅介護支援費Ⅲ 4,220 円 iii：4,100 円

※ 上記単位数の加減算後の総報酬単位数に2.1%の加算率を乗じて介護職員等処遇改善加算を算定します。（介護職員等の安定的な処遇改善を図るための環境整備と賃金改善を目的として創設された加算です）

※ 当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の50%減額となります。

※ 特定事業所集中減算（正当な理由なく特定の事業所《訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与》へのサービス提供割合が80%を超えている）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。

- ※ 45 人以上の場合(逓減制)については、契約日が古いものから順に割り当て、45 人目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。(ただし、ICT の活用や事務職員の配置を行っている場合は、逓減制の適応が 50 人目以上となります。その場合、50 人未満については居宅介護支援費Ⅰを算定。50 人以上～60 人未満については居宅介護支援費Ⅱ、60 人以上については居宅介護支援費Ⅲを算定します。)
- ※ 中山間地域における加算につきましては、該当がないため記載しておりません。
- ※ 新興感染症(例えば新型コロナウイルス等)に対する対策評価などの特例措置として、上記金額に定率で上乗せがある場合があります。(費用については介護保険の適応となります。)その場合、口頭もしくは書面にて随時お知らせさせていただきます。
- ※ 居宅サービス等の利用に向けて、介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの、利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定をさせていただく場合があります。
- ※ 業務継続計画未実施減算(所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算)、高齢者虐待防止措置未実施減算(所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算)

	加 算	加算額	算 定 回 数 等
要介護度による区分なし	初回加算	3,000 円	新規に居宅サービス計画を作成する場合 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 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する場合
	入院時情報連携加算Ⅰ	2,500 円	入院した日のうちに、病院等の職員に必要な情報提供を行った場合(Ⅰ)
	入院時情報連携加算Ⅱ	2,000 円	入院した日の翌日又は翌々日に、病院等の職員に情報提供を行った場合(Ⅱ)
	緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000 円	病院等の求めにより、当該病院等の職員と居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合
	退院退所加算Ⅰ 1	4,500 円	入院等の期間中に、医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得るための連携を行い、居宅サービス計画を作成、サービス利用に関する調整を行った場合
	退院退所加算Ⅰ 2	6000 円	<u>退院・退所後に福祉用具の貸与が見込まれる場合は、必要に応じ、福祉用具専門相談員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参加するものとする</u>
	退院退所加算Ⅱ 1	6000 円	(Ⅰ) 1: 連携 1 回(カンファレンス以外の方法による) (Ⅰ) 2: 連携 1 回(カンファレンス参加

	退 院 退 所 加 算 Ⅱ 2	7500 円	による) (Ⅱ) 1: 連携 2 回以上 (カンファレンス 以外の方法による) (Ⅱ) 2: 連携 2 回 (うち、1 回以上カン ファレンス参加) (Ⅲ) : 連携回以上 (うち、1 回以上カ ンファレンス参加)
	退 院 退 所 加 算 Ⅲ	9000 円	
	特 定 事 業 所 加 算 (Ⅰ)	5,190 円	必要に応じ多様な主体等が提供する生活支援 サービス (インフォーマルサービスを含む) が包括的に提供されるような居宅サービス計 画書を作成する等、厚生労働大臣が定める基 準に適合する場合 (一月につき) (A) については、小規模事業所が、事業所間 連携により体制確保や対応等を行う事業所評 価するもの
	特 定 事 業 所 加 算 (Ⅱ)	4,210 円	
	特 定 事 業 所 加 算 (Ⅲ)	3,230 円	
	特 定 事 業 所 加 算 (A)	1,140 円	
	特定事業所医療介護連携加算	1,250 円	病院との連携や看取りへの対応の状況を 踏まえ、医療と介護連携を推進する観点を 要件とする
	通 院 時 情 報 連 携 加 算	500 円	利用者が医療機関を受診する際、介護支援 専門員が同席し、医師又は歯科医師と情報 連携を行い、当該情報を踏まえてケアマネ ジメントを行う場合
	ターミナルケアマネジメント加算	4,000 円	在宅で亡くなった利用者に対し、終末期の 医療やケアの方針に関する当該利用者又 は、その家族の意向を把握したうえで、24 時間連絡体制を整備し必要に応じ居宅介 護支援を提供した場合 「人生の最終段階における医療・ケアの決 定プロセスに関するガイドライン」等の内 容に沿った取り組みを行う

3 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。

※ 新興感染症 (例えばコロナウイルス感染症) 等の拡大防止期間においては、限定的にはありますが、訪問を省略し、電話やメール等でのご連絡にて状況を把握する場合があります。

4 居宅介護支援の具体的取扱方針について

(1) 介護支援専門員は居宅サービス計画の作成に関する業務を担当します。

(2) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供して、利用者にサービスの選択を求めるものとします。

(3) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により利用者について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握するものとします。

(4) 介護支援専門員は、前号に規定する解決すべき課題の把握にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとします。この場合、介護支援専門員は面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得るものとします。

(5) 介護支援専門員は、利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して提

供されるサービスの目標及びその達成時期、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するものとします。また、居宅サービス計画の作成にあたって、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、位置付け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可能であること、作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画数が占める割合並びに事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち、同一の指定居宅サービス事業所又は、指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものの占める割合等につき、文書の交付及び口頭により説明し、文書に利用者の署名(自筆)を受けるものとします。

- (6) 介護支援専門員は、サービス担当者会議（介護支援専門員が居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者、以下この号において「担当者」という）の開催、担当者に対する照会等により、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求めるものとします。
- (7) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置付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上で、その種類、内容、利用料等について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得るものとします。
- (8) 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、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により、居宅サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、利用者についての解決すべき課題の把握を行い、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との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとします。
- (9) 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となったと認める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、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。
- (10) 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の援助を行うものとします。
- (11) 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している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師（以下「主治の医師等」という。）の意見を求めるものとします。
- (12) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを位置付ける場合にあっては、当該医療サービスに係る主治の医師等の指示がある場合に限りこれを行うものとし、医療サービス以外の指定居宅サービス等を位置付ける場合にあっては、当該指定居宅サービス等に係る主治の医師等の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意点を尊重してこれを行うものとします。
- (13) 介護支援専門員は、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション等については、主治の医師等がその必要性を認めたものに限られるものであることから、これらの医療サービスを居宅サービス計画に位置付ける場合にあっては主治の医師等の指示があることを確認するものとします。利用者がこれらの医療サービスを希望している場合、その他必要な場合には、あらかじめ利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めるとともに、主治の医師等との円滑な連携に資するよう、当該意見を踏まえて作成した居宅サービス計画は意見を求めた主治の医師等に交付するものとします。また、ここで意見を求める主治の医師等については要介護認定の申請のために主治医意見書を記載した医師に限定せず、特に訪問リハビリテーション及び通所リハビリテーションについては、医療機関からの退院患者において、退院後のリハビリテーションの早期開始を推進する観点から、

入院中の医療機関の医師による意見を踏まえて、速やかに医療サービスを含む居宅サービス計画を作成するものとします。

- (14) 介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に認定審査会意見又は指定に係る居宅サービスの種類についての記載がある場合には、利用者にその趣旨（指定に係る居宅サービスの種類については、その変更の申請ができることを含む。）を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成するものとします。
- (15) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更にあたっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、原則として特定の時期に偏ることなく、計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるようにするものとします。
- (16) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更にあたっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用を含めて居宅サービス計画上に位置付けるものとします。
- (17) 指定居宅介護支援の提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者またはその家族に対し、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うものとします。
- (18) 地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めるものとします。

5 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- (1) 利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2) 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者にお知らせください。
- (3) 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。
- (4) 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行等を支援するため早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。
- (5) 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は、（別紙 2）のとおりです。
- (6) 居宅サービス計画書に一定回数以上の訪問介護を位置付けたものについて市町村に届け出るものとします。
- (7) 指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師等に提供します。
- (8) 利用者が提示する被保険者証に認定審査会意見又は指定に係る居宅サービスの種類についての記載がある場合には、利用者にその趣旨（指定に係る居宅サービスの種類については、その変更の申請ができることを含む。）を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成します。
- (9) 居宅サービス計画の作成又は変更にあたっては、利用者の日常生活全般を支援する観点か

ら、介護給付等対象サービス以外の保険医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用を含めて居宅サービス計画を作成します。

6 虐待の防止について

1 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に関行するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図る

(2) 虐待防止のための指針の整備

(3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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、これを市町村や各関係機関に通報するものとします。

7 衛生管理について

1 事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講ずるものとします。

(1) 事業所とまごころ医療館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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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、介護支援専門員に周知徹底を図る。

(2) 事業所とまごころ医療館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する。

(3) 事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

8 その他運営に関する重要事項について

1 事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備するものとします。

2 事業所は、従業員の質的向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとします。

(1) 採用時研修

(2) 虐待防止に関する研修

(3) 権利擁護に関する研修

(4) 認知症ケアに関する研修

(5) 介護予防に関する研修

(6) 感染症に関する研修

3 事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずるものとします。

4 この定める重要事項の外、運営に関する重要事項はまごころ医療館と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

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	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及び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、その秘密を保持するべき旨を、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。）

10 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及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償責任保険	保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
	保 険 名	医師賠償責任保険（施設）
	補償の概要	対人賠償、その他
自動車保険	保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
	保 険 名	TAP（一般自動車保険）
	補償の概要	対人賠償、対物賠償、その他

11 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。

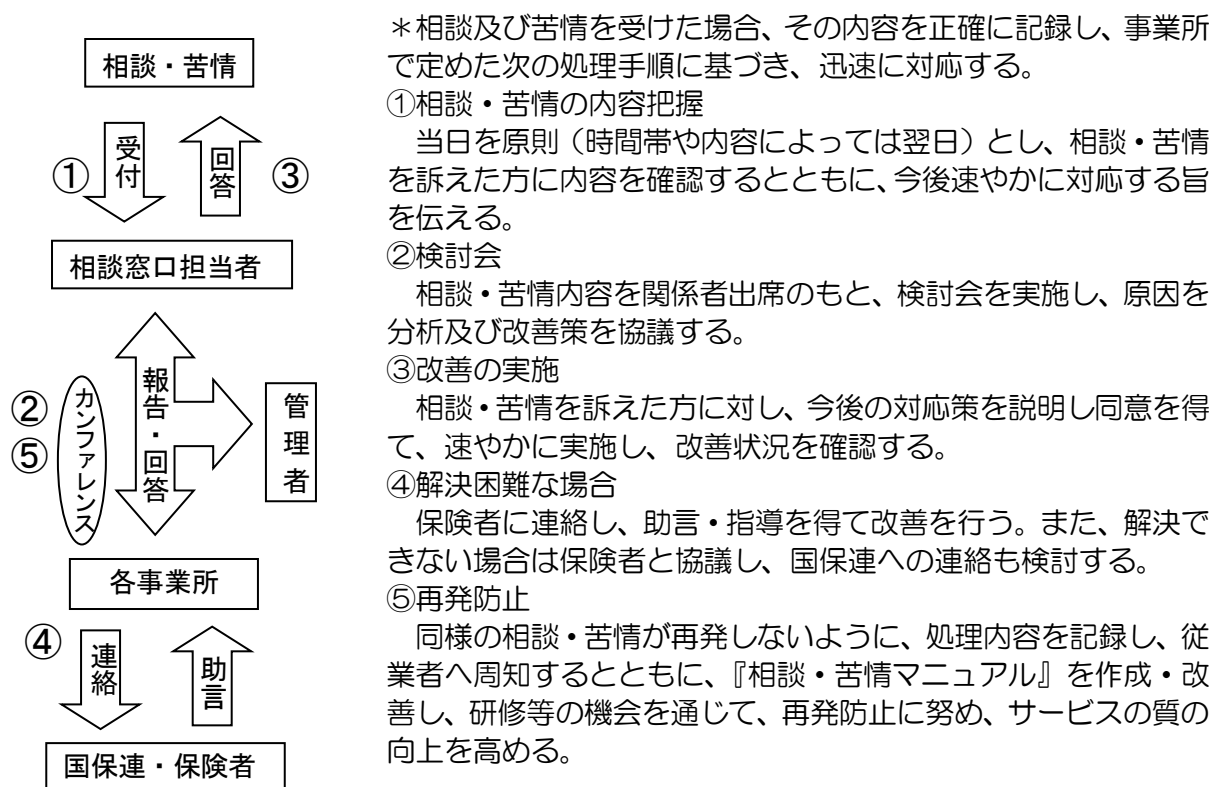
12 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定居宅介護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。

【事業者の窓口】	1) 連絡先 : まごころ医療館ケアプランサービス 電話番号 0942-87-5028
	2) 受付時間: 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分（月曜～金曜）
	3) 担当者 : 管理者（主任介護支援専門員） 時津 和美
	4) 担当者不在の場合の対応: 担当者以外の職員でも対応できるようにしておく

円滑かつ迅速に相談対応及び苦情処理を行うための処理体制・手順



(2) 苦情申立の窓口

【事業者の苦情相談窓口】	所 在 地：佐賀県鳥栖市蔵上2丁目 221 番地 ドリーム蔵上 102 電話番号：0942-87-5028 f a x ：0942-50-9354 受付時間：月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分 （国民の祝日、年末年始（12 月 31 日～1 月 2 日 まで）、その他法人が指定する日を除く）
【市町村（保険者）の 苦情相談窓口】	鳥栖地区広域市町村圏組合 0942-81-3317 鳥栖市役所 高齢障害福祉課 高齢者支援係 0942-85-3554 基山町プラチナ社会政策課 高齢福祉係 0942-85-7056 みやき町地域包括支援センター 高齢福祉担当 0942-89-3371 受付時間：月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 （土、日、祝日、年末年始を除く）
【公的団体の苦情相談窓口】 佐賀県国民健康保険団体連合会 介護保険係	所 在 地：佐賀市呉服元町 7 番 28 号 電話番号：0952-26-1477 f a x ：0952-26-6123 受付時間：月～金 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 （土、日、祝日、年末年始を除く）

13 業務継続計画について

- 1 事業所は、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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- 2 事業所は、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実施するものとします。
- 3 事業所は、定期的に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うものとします。

14 身体的拘束等の適正化の推進について

- 1 介護支援専門員は身体的拘束等の更なる適正化を図る観点から、利用者又は他の関係者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないものとします。
- 2 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとします。

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

重要事項説明書の内容について、「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。

事業者	所在地	佐賀県鳥栖市蔵上 2 丁目 2 1 0 番地
	法人名	医療法人 まごころ医療館
	代表者名	理事長 中川原 英和
	事業所名	まごころ医療館 ケアプランサービス
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受け、その内容に同意しました。

利用者	住所	
	氏名	

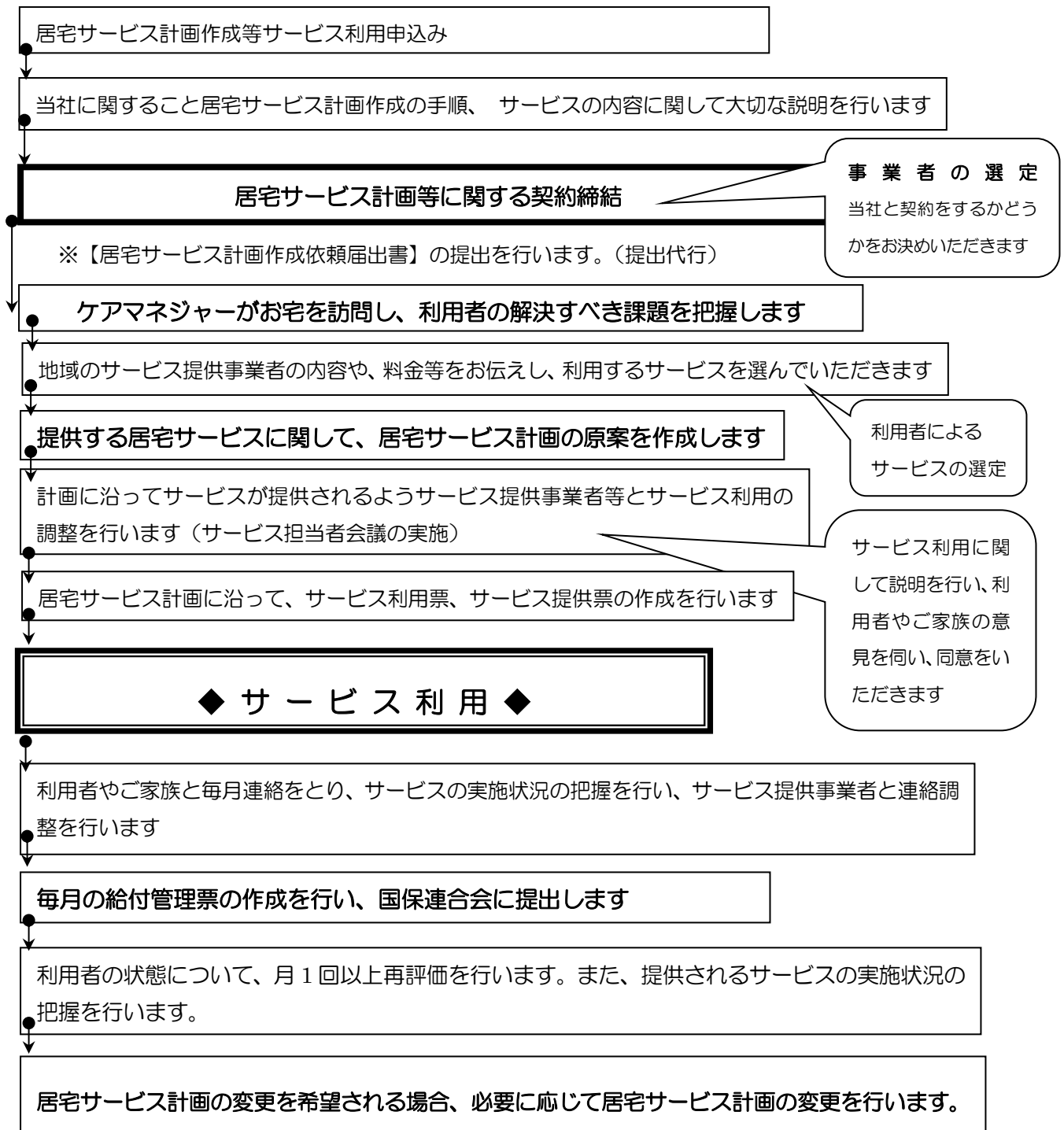
代筆者氏名 続柄

代筆理由

家族代表 または 代理人	住所	
	氏名	

【サービス提供の標準的な流れの図解】

別紙



(別 紙 2)

＜当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、

福祉用具与の利用状況について＞

- ① 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの割合

訪問介護	29 %
通所介護	21 %
地域密着型通所介護	16 %
福祉用具貸与	58 %

- ② 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

※対象期間6か月とは、(前期) 3月～8月、(後期) 9月～2月

対象期間： 令和 8 年 3 月 ～6か月間

訪問介護		
すずらん 26 %	真心の園 21 %	ニチイ鳥栖・ゆかりん 12 %
通所介護		
楽笑倶楽部本通・みやき 16 %	真心の園 12 %	鳥栖中央・なかばる紀水苑 9 %
地域密着型通所介護		
DS あさひ 71 %	ばんざい 15 %	Letリハ鳥栖 8 %
福祉用具貸与		
タイハイ久留米 22 %	エッグ 21 %	エール 17 %

その他連絡事項：特になし