

# 重 要 事 項 説 明 書

## (介護老人保健施設コスモス介護センター)

当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話：011-895-1110番 011-895-3950番

担当：

※ ご不明な点は、お気軽におたずねください。

ご利用者様に対する居宅介護支援の提供開始にあたり、当事業者が説明すべき重要事項は次のとおりです。

### 1.利用事業者および事業所の概要

事業者名称	医療法人 徳洲会
所在地	大阪府大阪市北区梅田1丁目3番1-1200
電話番号	代表：06-6346-2888
代表者氏名	東上 震一
設立年月日	1975年1月9日

事業所名称	介護老人保健施設コスモス介護センター
指定番号	0150380095
所在地	札幌市厚別区厚別町山本1063-28
電話番号	011-895-3950
事業所長	横山 直
通常の実施区域	札幌市（厚別区、白石区）

### 2.職員の職種、人数、及び職務内容

#### 1) 管 理 者 : 1名

管理者は、事業所の従業員の管理、指定居宅介護支援の利用者の申込みに係わる調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業所運営に必要な指揮命令を行います。

#### 2) 介護支援専門員 : 2名以上

介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成及び指定居宅サービス事業者との連絡調整など、介護支援サービスの提供及び市町村からの委託に基づく要介護認定調査業務にあたります。

### 3.営業日及び営業時間

#### 1) 営業日

月曜日から土曜日とします。但し、12月31日から1月3日までを除きます。

#### 2) 営業時間

午前8時30分から午後5時までとします。

### 4.事業目的及び運営方針

#### 1) 事業目的

介護老人保健施設コスモス介護センター（以下、「事業所」という。）の介護支援専門員が要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

#### 2) 運営方針

事業所の介護支援専門員は、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て自立した生活を営むことができるよう配慮し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、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（以下、「指定居宅サービス等」という。）が多様な事業所から総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行います。

また、関係市町村、指定居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設等との綿密な連携を図るとともに、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所に不当に偏ることのないよう、公正中立な業務に努めるものとします。

### 5.サービスの提供方法、内容

1) 居宅サービス計画の立案、居宅サービス計画の作成及び変更、それら利用者への提示、各種指定居宅サービス等の紹介及び、介護保険施設等の紹介、並びに利用者が自立した日常生活を送るのに必要と判断した情報等を提供します。

2) 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、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス等の選定理由を求めることが可能です。

3) 入院時の医療機関との連携強化の為、入院の際は、担当する介護支援専門員の氏名や連絡先を医療機関へお知らせください。

4) ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、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利用割合を説明します。

5) ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、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、同一事業所によって提供されたものの割合を説明します。

### 6.秘密の保持

当事業所が行う居宅介護支援において、業務上知り得た利用者の情報は堅く秘密を保持します。なお、問題解決のために必要な情報をサービス事業者等に提供する場合も、利用者の了解をいただいた上で行います。



## 8. 地域ケア会議における関係者間の情報共有について

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ます。

## 9. サービス事業所との連携について

指定居宅サービス等の事業所の意識の共有を図る観点から、居宅サービス計画等に位置づけた指定居宅サービス等の担当者から個別サービス計画の提出を求めます。

## 10. 苦情申立の制度

- 1) 利用者からの相談又は苦情については、管理者及び担当介護支援専門員が対応します。担当者が不在のときは、基本的事項については他の職員が対応し、担当者に引き継ぐこととします。
- 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. 介護支援専門員が相手方と連絡をとり直接訪問するなどして状況の把握に努めます。
  2. 事業者が必要ありと判断した場合は、管理者を含め検討会議を行います。
  3. 検討の結果は、速やかに報告し、具体的な対応に努めます。
  4. 記録を台帳等に記録し、再発防止に努めます。
- 3) 苦情があった居宅サービス事業所に対する対応方針等  
居宅サービス事業所に対し苦情の状況等を確認するとともに改善のための方策について協議し、利用者の理解を得るものとします。なお、解決に到らぬ場合、サービス方法及びサービス事業者の変更にも対応し解決します。
- 4) その他参考事項
  1. 利用者が苦情申立を行ったことを理由として何らかの不利益な取扱いをすることはありません。
  2. 当所で解決しない苦情は下記に申し立てることができます。  
市役所又は区役所の相談窓口
    - 札幌市保健福祉部介護保険課 ☎ 2 1 1 - 2 9 7 2
    - 厚別区保健福祉課 ☎ 8 9 5 - 2 4 0 0
    - 白石区保健福祉課 ☎ 8 6 1 - 2 4 0 0
    - 福祉サービス苦情センター ☎ 6 3 2 - 0 5 5 0 (直通)
    - 北海道国民健康保険団体連合会 ☎ 2 3 1 - 5 1 6 1 (代表)

### 11. 解除権

利用者は当事業所が行う指定居宅介護支援サービスについてはいつでも解除することができます。

### 12. 緊急時及び事故発生時の対応方法

当事業所の提供する居宅介護支援サービスにおいて事故、もしくは緊急事態が発生した時には、速やかに応急処置を施し、下記の通り対応いたします。

- 1) 家族、市町村、主治医又は事業者への連絡
- 2) 事故の状況及び事故に際して取った処置の記録
- 3) 賠償すべき事故の場合は、速やかに損害賠償を行う
- 4) 事故の原因を解明し、再発防止を講ずる

### 1 3.高齢者虐待防止法について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- 1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- 2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- 3) 当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等、現に高齢者を養護する者）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に通報する
- 4) その他虐待防止のために必要な措置（委員会の開催、指導指針の整備、研修の実施、担当者を定める。

### 1 4. ハラスメント対策の強化

男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策のため、次の措置を講じる

- 1) 従業者に対するハラスメント指針の周知・啓発
- 2) 従業者からの相談に応じ、適切に対処するための体制の整備
- 3) その他ハラスメント防止のために必要な措置

### 1 5. 業務継続計画（BCP）の策定

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画の策定（委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練等）

### 1 6. 加入している損害賠償保険

- ・ 日本興亜損害保険株式会社