

# 居宅療養管理指導のサービス提供に係る重要事項等説明書

居宅療養管理指導サービスの提供開始にあたり、厚生労働省令第37号第91条により準用される同第8条に基づいて、当事業者が 様 に説明すべき重要事項は次の通りです。

## 1. 事業者概要

事業者名称	阪神調剤薬局 かたかご店 (富山県知事指定居宅療養管理指導サービス事業者)
事業所の所在地	富山県高岡市能町南3丁目45番地2
事業者指定番号	富山県指定 第1640242309号
代表者名	株式会社スギ薬局 代表取締役 杉浦 伸哉
電話番号	0766-28-6558

## 2. 事業の目的と運営方針

事業の目的	要介護状態又は要支援状態にあり、主治の医師の指示に基づき、薬剤師の訪問を必要と認めた利用者に対し、阪神調剤薬局の薬剤師が適正な居宅療養管理指導を提供することを目的とします。
運営の方針	① 利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたったサービスの提供に努めます。 ② 上記①の観点から、市町、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、その他の保健、医療、福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。 ③ 利用者の療養に資する等の観点から、当該利用者に直接係わる上記関係者に必要な情報を提供する以外に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を他に漏らすことはいたしません。

## 3. 提供するサービス

当事業所がご提供するサービスは以下の通りです。

居宅療養管理指導サービス	① 当事業所の薬剤師が、医師の発行する処方箋に基づいて薬剤を調製するとともに、利用者の居宅を訪問し、薬剤の保管・管理や使用などに関する説明を行う事により、薬剤を有効かつ安全に使用していただけるよう努めます ② サービスのご提供に当たっては、懇切丁寧に行い、わかりやすくご説明いたします。もし、お薬についてわからない事や心配な事があれば、担当の薬剤師にご遠慮なく質問・相談してください。
--------------	---

## 4. 職員等の体制

当事業所の職員の体制は以下の通りです。

従業員の職種	員数	通常の勤務体制・業務内容
薬剤師	1名以上	1～2名(交代制) 営業日、営業時間に準ずる調剤業務等
事務員	1名以上	1～2名(交代制) 営業日、営業時間に準ずるレセコン入力、その他一般事務

5. 担当薬剤師 担当の薬剤師は以下の通りです。

担当薬剤師	主担当者	その他担当者	責任者
旅家 佐智子			高森 靖

担当の薬剤師は常に身分証明証を携帯しています。必要な場合はいつでも、その提示を求めて下さい。

- ① 利用者は、いつでも担当の薬剤師の変更を申出ることができます。その場合、当事業所は、このサービスの目的に反するなどの変更を拒む正当な理由がない限り、変更の申出に応じます。
- ② 当事業者は、担当の薬剤師が退職するなどの正当な理由がある場合に限り、担当の薬剤師を変更することがあります。但し、その場合は、事前に利用者の同意を得ることといたします。

6. 営業日時 当事業所の通常の営業日時は以下の通りです。

営業日	月曜日から土曜日まで 但し、国民の祝祭日及び年末年始（12月30日から1月3日）を除きます
営業時間	月・火・木・金曜日 午前9：00～午後6：00 水曜日 午前8：30～午後4：30 土曜日 午前9：00～午後12：30

7. 緊急時の対応

- ① 緊急時等の体制として、転送電話・携帯電話等の利用により24時間常時連絡が可能な体制をとっています。
- ② 必要に応じて利用者の主治医または医療機関に連絡を行う等、対応を図ります。

8. 実施地域 高岡市

9. 利用料 サービスの利用料は、以下の通りです。

居宅療養管理指導料 (介護予防を含む)	① 単一建物居住者が1名	<u>518 単位</u>
	② 単一建物居住者が2～9名	<u>379 単位</u>
	③ 上記以外の場合	<u>342 単位</u>
月4回まで算定します。		
<p>以下の場合、それぞれの患者に対し「単一建物居住者が1名 518円」を算定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同居する同一世帯に、居宅療養管理指導を行う患者が2人以上いる場合</li> <li>・居宅療養管理指導を行う患者数が当該建築物の戸数の10%以下の場合</li> <li>・当該建築物の戸数が20戸未満にあって、訪問薬剤管理指導を行う患者が2人以上の場合</li> </ul>		

	<p>情報通信機器を用いた服薬指導 <u>46 単位</u></p> <p>※上記①②③とあわせて、月 4 回まで算定します。</p> <p>※別に厚生大臣が定める方に対しては、1 週に 2 回、かつ、月 8 回まで算定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・末期の悪性腫瘍の方</li> <li>・中心静脈栄養を受けている方</li> <li>・注射による麻薬の投与を受けている方</li> </ul>
医療用麻薬持続注射療法加算	<p>1 回 <u>250 単位</u></p> <p>※在宅で医療用麻薬持続注射療法を行っている方に対して、その投与及び保管の状況、副作用の有無等について利用者又はその家族等に確認し、必要な指導を行った際に算定します。</p>
在宅中心静脈栄養法加算	<p>1 回 150 単位</p> <p>※在宅中心静脈栄養法を行っている方に対して、その投与及び保管の状況、配合変化の有無について利用者又はその家族等に確認し、必要な指導を行った際に算定します。</p>

麻薬など特別な薬剤が使用されている場合は、上記利用料に加え 1 回につき 1 0 0 単位の追加料金が生じます。

上記、管理指導料の他に薬代や薬剤の調製に係わる費用の一部をご負担いただきます。

交通費 (距離は片道)	なし	なし
----------------	----	----

## 10. 苦情処理の体制及び手順

### 1. 受付

- ・利用者及びご家族からの苦情については、プライバシーと秘密を厳守し、口頭、電話、書面、メールなどで受け付けます。
- ・当該担当者が苦情に対応し、迅速に処理します。
- ・苦情窓口を設置し、受付担当者を選任し、この担当者が利用者やそのご家族からの苦情を受け付け、対応にあたります。

受付時間 営業時間に準ずる

電話番号 0766-28-6558

苦情解決責任者 居宅療養管理指導担当薬剤師

### 2. 苦情の記録

- ・受付けた苦情は、苦情受付簿に詳細を記録し、処理の透明性と一貫性を確保します。
- ・苦情窓口担当者は、利用者およびそのご家族からの苦情を受け付け、その内容を十分に聴取し、確認します。
- ・その場で解決・返答が可能と判断される場合は、即座に対応します。

### 3. 苦情の対応

- ・解決や返答が難しい場合は、処理を一時保留とし、苦情解決責任者や担当者と協議の上で対応策を検討し、適切な解決と返答を行います。
- ・受付けた苦情は、必要に応じて、関連部署と連携して対応します。

### 4. 苦情の解決

- ・苦情については、その内容を十分に調査し、迅速かつ適切に対応します。
- ・解決策を講じた後、利用者に対して結果を報告します。
- ・当該事業所内での解決が難しい場合は、事業所が選任した第三者委員の立ち会いのもと、苦情申し立て者と協議して解決策を見つけます。

### 5. 再発防止策

- ・苦情の原因を分析し、再発防止策を講じます。

### 6. 定期的な見直し

- ・解決後も定期的に状況を確認し、その記録を保持することで、対応の継続性と適切なフォローアップを行います。
- ・苦情処理の対応策を定期的に見直し、必要に応じて改善を行います。

#### 1 1. 苦情申立窓口

阪神調剤薬局かたかご店	0 7 6 6 - 2 8 - 6 5 5 8
スギ薬局 お客様サポート室	0 1 2 0 - 9 2 1 - 7 7 1
高岡市長寿福祉課	0 7 6 6 - 2 0 - 1 3 7 2
富山県国保連合会	0 7 6 - 4 3 1 - 9 8 1 6

#### 1 2. 事故発生時の対応

居宅療養管理指導の提供により事故が発生した場合は、市町村、家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対して連絡を行い、記録等必要な措置を講じます。

令和 年 月 日

(乙) 当事業者は、利用者（以下、甲1）に対する居宅療養管理指導サービスの提供に当たり、  
□甲1、□甲2に対して、重要事項等説明書に基づき、サービス内容及び重要事項を説明いたしました。

(乙) 居宅療養管理指導サービス事業者：

主たる事業所の所在地 富山県高岡市能町3丁目45番地2

名称 阪神調剤薬局 かたかご店

説明者の氏名

説明者の所属 阪神調剤薬局 かたかご店

私は、重要事項等説明書に基づき、乙からサービス内容及び重要事項の説明を受けました。

(甲1) 利用者氏名：

\_\_\_\_\_

住所：

\_\_\_\_\_

電話番号：

\_\_\_\_\_

(甲2) 利用者の家族

氏名：

\_\_\_\_\_

住所：

\_\_\_\_\_

電話番号：

\_\_\_\_\_