

居宅介護支援重要事項説明書

<令和 3年 4月 1日 現在>

1 淡淡荘が提供するサービスについての相談窓口

電話 64-8833 (午前8時30分～午後5時30分まで)

担当 永野 翼

* ご不明な点は、何でもお尋ね下さい。

2 居宅介護支援事業所淡淡荘の概要

(1) 事業目的

要介護者等からの依頼を受けて、日常生活を営むために必要な居宅サービスを適切に利用できるよう、指定居宅サービス等の種類や内容等の計画を作成するとともに、計画に基づいたサービスが確保されるよう指定居宅サービス事業者や他の者との連絡調整等の便宜の提供を行うことを目的とする。

(2) 在宅介護支援事業者の指定番号及びサービス提供地域

| | |
|--------------|-----------------------|
| 事業所名 | 在宅介護支援センター淡淡荘 |
| 所在地 | 島原市江里町乙2000-1 |
| 介護保険指定番号 | 居宅介護支援 (第4270300090号) |
| サービスを提供する地域* | 島原市区域 |

* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(3) 同事業所の職員体制

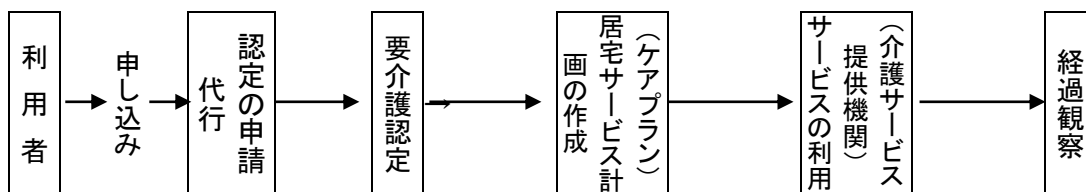
| | 資格 | 常勤 | 非常勤 | 業務内容 | 計 |
|----------------|---------|----|-----|------|----|
| 管理者 介護支援専門員 | 介護支援専門員 | 1名 | | | 1名 |

(4) 営業時間

| | |
|-----|-----------------|
| 月～金 | 午前8時30分～午後5時30分 |
|-----|-----------------|

* 緊急連絡電話 62-5328

3 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容



職務内容

- ① 認定申請代行
- ② 在宅アセスメント
- ③ 居宅サービス計画書の作成
- ④ サービス提供事業所との調整業務
- ⑤ 他申請書類等作成・申請代行
- ⑥ 経過観察

4 利用料金

(1) 利用料

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

- * 保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当社からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日島原市の窓口へ提出しますと全額払い戻しを受けられます。

利用料金

| | |
|---------------|--------------------------|
| 要介護 1・2 | 10,860 円 |
| 要介護 3・4・5 | 14,110 円 |
| (評価による加算) | |
| 初回加算 | 3,000 円 |
| 入院時情報連携加算 (I) | 2,500 円 (II) 2,000 円 |
| 退院・退所加算 | 4,500～9,000 円 (3回まで算定可能) |

ただし、法定代理受領により当社の居宅介護支援に対し介護保険給付が支払われる場合、利用者の自己負担はございません。

(2) 解約料

お客様はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。 淡淡荘職員がお伺いいたします。

契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

利用者、ご家族は介護支援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、居宅サービス計画書に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由について説明を求められることができますので、必要があれば遠慮なく申し出ください。

尚、入院時における医療機関との連携を促進する観点から、入院時に担当ケアマネージャーの氏名などを入院先医療機関に提供するようにお願い致します。

(2) サービスの終了

① お客様のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出くださればいつでも解約できます。

② 淡淡荘の都合でサービスを終了する場合。

やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合

※ この場合、条件を変更して再度契約することができます。

- ・お客様がお亡くなりになった場合

④ その他

・お客様やご家族などが淡淡荘や淡淡荘の介護支援専門員に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

・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については別紙のとおりです。

6 淡淡荘の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

- ① 常に利用者の立場に立ち、心情を理解し個々のニーズに添える処遇を目指し、潤いある明るく安定した日々を送っていただく様努める。
- ② 職員会議、研修会、処遇改善委員会等を通じて職員の資質の向上を図り、職種間の連携強化に努め、利用者介護の向上に努める。
- ③ 利用者が心身ともに安定した生活を送れる「生活の場」の充実を目指す様努める。

(2) 居宅介護支援の実施概要等

ケアプラン作成の手法

MDS-HC 方式
その他

7 サービス内容に関する苦情

(1) 苦情処理体制について

① 苦情解決責任者

施設長を苦情解決責任者とします。

② 苦情受付担当者

サービス利用者からの苦情受付窓口として下記職員を苦情受付担当とします。

1) 淡淡荘相談・苦情担当

担当者 永野 翼 電話 62-5328

2) その他

淡淡荘以外に、市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

市町村名 島原市

担当 保険年金課介護保険係 電話 63-1111 (内線234)

長崎県国民健康保険団体連合会

介護保険課 苦情相談窓口 電話 095-826-1599

③ 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため第三者委員を設置します。

(2) 苦情解決手順について

- ① 苦情解決責任者はサービス利用者に対して、掲示・契約書等により、苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決手順を提示します。

② 苦情の受付

- 1) 苦情受付担当者は、サービス利用者からの苦情を随時受け付けます。なお第三者委員も直接受け付けることができます。
- 2) 苦情受付担当者は、利用者等からの受け付けに際し、次の事項を書面に記録しその内容について苦情申出人に確認します。
 - イ. 苦情の内容
 - ロ. 苦情申出人の希望等
 - ハ. 第三者委員への報告の要否
 - ニ. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言・立会の要否
- 3) ハ及びニが不要な場合には、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いで解決を図るものとし、ます。

③ 苦情受付の報告・確認

- 1) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとし、ます。但し苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思を表示された場合は除きます。
- 2) 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに苦情申出人に報告を受けたことを通知します。

④ 苦情解決に向けての話し合い

- 1) 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。
- 2) 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは次の要領で行います。
 - イ. 第三者委員による苦情内容の確認
 - ロ. 第三者委員による解決案の調整・助言
 - ハ. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができるものとし、ます。

⑤ 苦情解決の記録・報告

苦情解決や改善は次のように記録・報告するものとし、ます。

- イ. 苦情受付担当者は、苦情受け付けから解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。書式は当法人の書式によるものとし、ます。
- ロ. 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言をうけることができるものとし、ます。
- ハ. 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後報告し、ます。

⑥ 解決結果の公表

解決結果については、サービス利用者の個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報紙」等実績を掲載し公表し、ます。

- ⑦ ①～⑥での解決が困難な場合には、当該事案の概要を県当局に報告しその指示を仰ぐものとし、ます。またサービス利用者及びその家族は、県苦情・相談委員会（仮称）への申し立てがで、きます。

8 事故発生時の対応

事故発生時には以下の対応を行います。

1. 市町村担当者へ速やかな報告を行います。
2. 賠償すべき事故については、損害賠償保険（社会福祉施設総合損害賠償団体保険）にて損害賠償いたします。
3. 事故原因解明について委員会を設置し、検討します。
4. 事故再発防止のため周知徹底し、再発防止に努めます。

9 淡淡荘の概要

| | |
|-------------|-----------------------------------------------------|
| 名称・法人種別 | 社会福祉法人楽山会 |
| 代表者役職・氏名 | 理事長 喜多 幸枝 |
| 淡淡荘所在地・電話番号 | 島原市江里町乙2010-1 Tel 62-5328 |
| 定款の目的に定めた事業 | 1 特別養護老人ホーム 2 短期入所生活介護 3 通所介護 4 在宅介護支援センター |

————— 契約をする場合は以下の確認をすること —————

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

| | |
|-----|----------------------|
| 事業者 | 社会福祉法人 楽山会 |
| 所在地 | 島原市江里町乙2000番地1 |
| 名称 | 在宅介護支援センター淡淡荘 印 |

| | | |
|-----|----|-------------|
| 説明者 | 所属 | 介護支援専門員 |
| | 氏名 | 永野 翼 印 |

私は、契約書および本書面により、淡淡荘から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け同意しました。

| | |
|-------|-------------------------|
| 利用者 | 住所 |
| | 氏名 印 |
| (代理人) | 住所 |
| | 氏名 印 続柄 () |