

「志度玉浦園老人介護支援センター居宅介護支援事業」重要事項説明書

居宅介護支援のサービス提供の開始にあたり、厚生省第38号第4条に基づいて、当事業者があなたに説明すべき事項は次の通りです。

1、事業者

事業者の名称	志度玉浦園
事業者の所在地	さぬき市志度1610番地1
法人種別	社会福祉法人
代表者名	檜村 友正
電話番号	087-894-5868

2、ご利用の事業所

事業所の名称	志度玉浦園老人介護支援センター 居宅介護支援事業所
事業所の住所	さぬき市志度1610番地1
管理者の氏名	都築 昌悟
電話番号	087-816-5822
FAX番号	087-894-5876
指定事業所番号	第3771100108号
通常事業の実施地域	さぬき市 ・高松市 ・東かがわ市 ・三木町

3、ご利用事業所であわせて実施する事業

指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	指定通所介護事業所	指定短期入所生活介護
---------------------------	-----------	------------

<事業所の概要>

- (1) 建物の構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上5階
- (2) 建物の延べ床面積 5567.33㎡

4、事業の目的と運営の方針

目的 介護保険法の理念に基づき利用者がその有する能力に応じ自立した生活が送れるよう、適切な指定居宅支援を提供することを目的とする。

運営方針

- 1 利用者が要介護状態等になった場合においても可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るように配慮して行うものとする。
- 2 利用者の身体の状況、そのおかれている環境等に応じて、利用者の選択に基

づき適切な保健医療サービス及び、福祉サービスが施設等の多様なサービスを多様な事業者の連携により、総合的かつ効果的に提供するように配慮し努めるものとする。

- 3 利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者に不当に偏することのないよう公正・中立に行うものとする。

5、職員の配置

従事者の職種・配置		勤務体制	休暇
管理者	1名（常勤兼務）	正規の勤務時間帯（8：30～17：30）	4週8休
介護支援専門員	3名（常勤）	正規の勤務時間帯（8：30～17：30）	4週8休
営業日	月曜日から金曜日 休日：土曜日、日曜日、国民の休日、12月30日～1月3日 （24時間対応体制）		

6、居宅介護支援サービスの概要

当事業者が、あなたに提供するサービスは、以下の通りです。

種類	内容
要介護認定の申請代行	介護サービスを受ける意向のある方に訪問による要介護認定の申請代行を行う。
情報提供	利用者及び家族に対し、複数の指定居宅支援サービス事業所、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者の意思に基づきサービスの選択が可能となるよう支援する。
サービス計画立案	利用者及びその家族の希望並びに把握した課題に基づき、提供されるサービスの目標、達成時期、サービス内容を盛り込んだ計画を立案する。なお、地域包括支援センターからの要請により、総合事業サービス支援計画策定を受託する場合があります。
連絡調整	サービス計画実施にあたって、指定居宅サービス事業者との連絡調整を行い、継続的に連絡をとり合い、実施状況の把握を行なう。病院又は診療所に入院する必要がある場合は担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所にお伝えいただくことで、医療機関との連絡調整を行います。

<提供するサービスの説明>

(1) 居宅サービス計画の作成

介護支援専門員（以下、「担当職員」といいます。）がご自宅を訪問し、あなたやご家族からのお話を伺います。その場合、あなたの上承を得て、主治医に意見をお尋ねすることがあります。次に担当職員を中心にサービス担当者会議を開いて検討し、居宅サービス計画の内容、利用者、保険の適用など介護に必要な情報を提供し、了解を得ます。

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、

- ① 利用者は複数の指定居宅サービス事業所等の紹介を求めることができます。
- ② 利用者は居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由を求めることができます。

なおケアマネジメントの公正中立を図る観点から、利用者に、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及び各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明を行います。

※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は別紙のとおりです。

このサービス提供にあたっては、あなたの要介護状態の軽減もしくは悪化の防止のため、適切にサービスを提供します。サービスの提供にあたっては懇切丁寧に行い、わかりやすいように説明をします。もし、わからないことがありましたら、いつでも担当職員にご質問ください。

(2) 担当の職員

職員は、常に身分証明証を携帯していますので、必要な場合はいつでも、その提示をお求め下さい。

(3) 担当職員の変更

あなたはいつでも担当の職員の変更を申し出ることができます。その場合、変更を拒む正当な理由がない限り、変更の申し出に応じます。当事業者は、担当の職員が退職するなど正当な理由がある場合に限り、担当の職員を変更することがあります。その場合には、事前にあなたの了解を得ます。なお、担当職員の変更があった場合には、あなたからの申し出がない限り本契約書は有効といたします。

(4) 利用料

- ・ このサービスの利用料及びその他の費用は、以下の通りです。
- ・ 利用料 要介護認定等を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されます。
- ・ 保険料の滞納により、法定代理受領が出来なくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じてお支払いいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書を後日さぬき市の窓口提供しますと、全額払い戻しを受けられます。

介護報酬（月）	要介護度1・2 10,860円	要介護度3・4・5 14,110円
---------	--------------------	----------------------

特定事業所加算Ⅲ（3,230円/月）初回加算（3,000円/月）
 入院時情報連携加算（Ⅰ）2,500円/月（Ⅱ）2,000円/月）
 退院・退所加算（カンファレンス無：1回目4,500円、2回目6,000円
 カンファレンス有：1回目6,000円、2回7,500円、3回目9,000円）
 通院時情報連携加算（500円/月）

※各加算については対象となる際に算定いたします。

（５）計画書の交付

居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類が必要な場合は、いつでも交付しますので、お申し出下さい。

7、苦情等申立先

（１）当事業所における苦情の受付

当施設ご利用 相談室	窓口担当者	都築 昌悟
	ご利用時間	営業日の8:30～17:30
	ご利用方法	
		電話（087-816-5822）または直接面談

また、苦情受付ボックスを事業所の1階玄関に設置しています。

（２）行政機関その他苦情受付機関

さぬき市長寿介護課	所在地 香川県さぬき市寒川町石田東甲 935 番地 1 電話番号 (0879)26-9904 受付時間 8:30～17:00
国民健康保険団体連合会	所在地 香川県高松市福岡町 2-3-2 電話番号 (087)822-7431 受付時間 9:00～17:00
香川県社会福祉協議会	所在地 香川県高松市番町 1-10-35 電話番号 (087)861-0545 受付時間 9:00～17:00

（３）円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

①苦情の受付

口頭、電話、書面、ファクシミリ、電子メール等により受け付けます。

②苦情解決方法の検討

苦情申出人の意向を尊重しつつ、第三者委員の助言・立会、苦情処理委員会開催の可否等、解決のための対応方法を検討します。

③事情調査

苦情内容の事実確認を行う必要がある場合には、苦情申出人の同意を得て次の手順で事情調査を行います。

ア. 聴き取り又は実地調査などによる苦情の内容に関する事実の確認

イ. 担当者の意見等の聴取

④助言、解決方法の決定

ア. 重大な苦情については、苦情解決責任者（管理者）において、苦情処理委員会を招集し、解決方法・再発防止策等を検討します。なお、重大な苦情でない場合は、苦情解決責任者において処理します。

イ. 苦情処理委員会（重大な苦情でない場合は、苦情解決責任者）で検討された解決方法・再発防止策等について苦情申出者に提示し、話し合いのうえ解決方法を決定します。その際に第三者委員の立会を希望するか苦情申出者に事前に確認をとります。

⑤その他

ア. 苦情処理は、1週間以内に行われることを原則とします。

イ. 苦情の内容、苦情処理の経過・結果については書面で記録します。

ウ. 苦情申し立てを行ったことを理由として利用者に対してなんらの不利益な扱いをしないものとします。

『第三者委員』

吉田 修司 連絡先090-1176-1085

細川 隆子 連絡先087-895-1436

8、緊急時の対応

- (1) 利用中に容体の変化等があった場合は、入居者本人の主治医または協力医療機関と連絡を取り緊急治療あるいは緊急入院等必要な措置が受けられるようにします。
この場合、予め指定された緊急連絡先に対し直ちに連絡します。
- (2) 施設は介護サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに必要な措置をとり、市町村に連絡をすると共に、予め指定された緊急連絡先に対し直ちに連絡します。
- (3) 施設はサービスの提供に伴って、施設の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

9、事故発生時の対応

- (1) 居宅介護支援サービスの提供中に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の原因を説明し、再発生を防ぐための対策を講じます。
- (2) 当事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

10、秘密保持

- (1) 当該事業所の職員は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族、利用者代理人等に関する秘密、個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らしません。
- (2) 当該事業所の職員であった者は、正当な理由なくその業務上知りえた利用者及びその家族の秘密、個人情報については漏らしません。
- (3) 予め文書により利用者又は利用者の代理人の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、「個人情報の利用目的」に定めた情報を提供することができます。

11、損害賠償

当施設において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

但し、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

12、個人情報の利用目的

ご利用者の尊厳を守り、安全に配慮する事業所理念のもと、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

(1) 利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的

<事業所内部での利用目的>

- 当事業所が利用者等に提供する介護サービス
- 介護保険事務
- 介護サービスの利用者にかかる当事業所の管理運営業務のうち
 - ・会計、経理
 - ・事故等の報告
 - ・当該利用者の介護、医療サービスの向上

<他の事業所等への情報提供を伴う利用目的>

- 当事業所がご利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・利用者に在宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携(サービス担当者会議等)、紹介への回答
 - ・利用者の診療等に当たり、医師等の意見・助言を求める場合
 - ・家族等への心身の状況説明
- 介護保険事務のうち
 - ・保険事務の委託

- ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・ 審査支払い機関または保険者からの照会への回答
- 損害賠償保険などにかかる保険会社等への相談または届出等

(2) 上記以外の利用目的

＜事業所内部での利用にかかる利用目的＞

- 当事業所の管理運営業務のうち
- ・ 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - ・ 当事業所にて行われる学生等の実習への協力
 - ・ 当事業所にて行われる事例研究

＜他の事業所等への情報提供にかかる利用目的＞

- 当事業所の管理運営業務のうち
- ・ 外部監査機関への情報提供

令和 年 月 日

居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者

所属事業所名 志度玉浦園老人介護支援センター居宅介護支援事業所
職 名 介護支援専門員
氏名 _____ (印)

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者（契約者）

氏 名 _____ (印)

私は、上記本人が署名できないため、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意し、署名押印しました。

代理人（署名代行者）

氏 名 _____ (印)

本人との関係 _____