

居宅介護支援重要事項説明書

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 0 9 2 0 (5 8) 9 8 0 0
担当 初 村 広 子

＊ ご不明の点は、何でもお尋ねください。

2. 事業所の概要

(1) 法人の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 幸生会
代表者役職・氏名	理事長 村 川 喜 信
本社所在地	長崎県諫早市有喜町 5 3 7 番地 2
電話番号	0 9 5 7 (2 8) 3 1 3 1

(2) 居宅介護支援事業者の名称等

事業所名	わたづみ居宅介護支援事業所
所在地	長崎県対馬市豊玉町仁位 9 1 番地 3
介護保険指定番号	4 2 7 1 8 0 0 0 8 0
サービスを提供する地域	豊玉町・峰町・美津島町

＊ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 同事業所の職員体制

	資 格	勤務体制	業 務 内 容	計
管理者兼介護支援 専門員	介護福祉士	常 勤	業務管理 居宅介護支援業務	1 名
介護支援専門員	介護福祉士	常 勤	居宅介護支援業務	1 名

(3) 営業時間

月曜日～土曜日・・・午前 8 時 15 分～午後 5 時 15 分
(但し、12 月 31 日と 1 月 1 日を除く)

(4) 法人運営介護サービス事業

事業名及び事業所数	対馬地区介護保険事業所数
施設サービス	介護福祉施設 2 ケ所 認知症高齢者グループホーム 1 ケ所

居宅サービス	訪問介護	1ヶ所
	通所介護	1ヶ所
	短期入所生活介護	2ヶ所
	居宅介護支援事業	1ヶ所

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

要介護認定の結果通知及び被保険者証を持参の上、当事業所へおいでいただくか、お電話をください。職員がお伺いします。

4．利用料金

(1) 利用料

要介護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、介護保険制度により定められた金額をいただき、当事業所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対馬市役所の窓口に提出しますと、全額払い戻しを受けられます。

(但し、当事業所は離島加算15%が付加されます。また、介護保険制度により利用者様の状況に応じて医療連携加算、退院・退所加算、初回加算等の加算が付加される場合があります。)

(2) 交通費

①前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の居宅を訪問する場合に要する交通費については、その都度利用者等と協議し、同意を得たものに限り徴収します。

②その他の費用の徴収が必要になった場合については、その都度利用者等と協議し、同意を得たものに限り徴収します。

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。当事業所職員がお伺いいたします。契約を締結した後、サービスの提供を開始します。

(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当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等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、終了の1ヶ月前までに文書で通知をするとともに、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された場合
- ・ 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、要支援1または2、及び非該当（自立）と認定された場合
- ・ 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当社や当社の介護支援専門委員に対して本契約を継続し難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。

6・当事業所の居宅介護支援の特徴等

（1）運営の方針

要介護者等からの相談に応じ、要介護者等またはその家族の意向、心身の状況、環境等に応じた居宅サービスを作成し、サービスが適切に利用できるよう公平中立な立場にたって、指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。

指定居宅サービス事業者の選定にあたっては、複数のサービス事業者等を紹介するよう求めることができることについて十分な説明を行う。

（2）居宅介護支援の実施概要等

包括的自立支援プログラムによる課題分析を実施し、ケアプランの作成、ケース担当者会議の開催、居宅介護支援経過の把握等を経て、給付管理業務を行う。

（3）サービス利用のために

事 項	有無	備 考
介護支援専門員の変更	○	変更を希望される方はお申し出ください
課題分析の方法		包括的自立支援プログラムによる
介護支援専門員への研修の実施	○	適宜実施しています

7．サービス内容に関する苦情

①当事業所お客様相談・苦情担当

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担当 初村 広子 電話 0920（58）9800

②相談（苦情）申し出窓口設置

社会福祉法第82条の規定により、わたづみ居宅介護支援事業所ではご利用者様、ご

家族様よりの相談（苦情）に適切に対応する体制を整えております。（別紙）

8. 緊急時の対応

当事業所の介護支援専門員が利用者様の居宅に訪問中に、利用者様の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者、施設長へ報告いたします。

9. 身体拘束等の原則廃止

事業所は、居宅介護支援サービスの提供にあたっては、利用者の生命、または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束」という。）を行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、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など、必要な事項を記録するものとします。

10. 虐待防止に関する事項

1. 事業者は、虐待等に対する相談窓口を設置し、利用者の人権の擁護・虐待等の防止に努めます。
2. 担当者は管理者 初村広子とする。
3. 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護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、速やかに市町村に連絡をとり、必要な処置を講じます。
4. 虐待防止の指針を整備し、虐待防止のための対策を検討する委員会・研修会を定期的に行います。

11. 業務継続計画の策定等について

防災管理についての責任者を定め、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築するため、火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練を行います。

12. ハラスメントについて

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向けて取り組みます。

1. 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
2. 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
3. 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけられたり、おとしめたりする行為
4. 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為
（上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象）

5. ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを元に即座に対応し、再発防止策を検討します。
6. 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。
7. ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

1 3. 提供するサービスの第三者評価について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価機関の開示状況	

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及び交付した本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

年 月 日

< 事 業 者 >

所在地 長崎県対馬市豊玉町仁位 9 1 番地 3

名 称 社会福祉法人 幸生会
わたづみ居宅介護支援事業所

代表者名 理事長 村 川 喜 信

説明者 所属 わたづみ居宅介護支援事業所
氏名

私は、契約書及び交付を受けた本書面により、事業者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 対馬市

氏 名

<代理人>

住 所 対馬市

氏 名 (続柄：)

個人情報提供同意書

<サービス事業者>

わたづみ居宅介護支援事業所

<介護支援専門員>

私（サービス契約者甲・家族乙）は、居宅サービス計画書作成及びサービス担当者会議等において、また関係行政機関、医療機関との連携を図る上で、甲がサービスを受けるために必要な限度で、貴殿及び貴事業所が個人に関する情報を用いること（電子媒体・ケアリンクを使用する場合も含む）に同意します。

年 月 日

甲（契約者） _____ 印

（甲の代理人） _____ 印（続柄： ）

(別紙資料)

社会福祉法人 幸生会
特別養護老人ホームわたづみ
苦情解決の仕組みの概況

社会福祉法第 82 条（「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情に適切な解決に努めなければならない」）の規定により、利用者及び家族等からの苦情や意見に適切に対応するため、下記のように苦情解決の仕組みを整備する。

記

1. 目的

福祉サービスに対する利用者及び家族等の苦情や意見を汲み上げ、苦情の適切な解決を図り福祉サービスの向上に努めることを目的とする。

2. 苦情解決体制

- | | | |
|-------------|---------------|----------------------------|
| (1) 苦情解決責任者 | 施設長 | 須川真由美 |
| (2) 苦情受付担当者 | 特養生活相談員 | 齊藤玄馬（連絡先：0920-58-1601） |
| | 豊生園生活相談員 | 浦田成仁（連絡先：0920-58-1770） |
| | 居宅介護支援管理者 | 初村広子（連絡先：0920-58-9800） |
| | グループホーム管理者 | 野田梨沙（連絡先：0920-58-2111） |
| | 訪問介護サービス提供責任者 | 小嶋三月
（連絡先：0920-58-9800） |

(3) 第三者委員

理事会が選考し、理事長が任命する。

長里 正敏：（連絡先：0920-58-0327）

仁位 孝良：（連絡先：090-4346-0597）

3. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員会に直接苦情を申し出ることできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告いたします。ただし、申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合及び苦情申し出人と苦情解決責任者との話し合いにより解決できる見込みである場合は、第三者委員への報告を除くこととします。第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対して、報告を受けた旨を通

知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は第三者の助言や立ち会いを求めることができます。

なお第三者の立ち会いによる話し合いは、次により行う。

ア、第三者委員による苦情内容の確認

イ、第三者委員による解決案の調整、助言

ウ、話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 長崎県「運営適正化委員会」等の紹介

本事業者で解決できない苦情は、長崎県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることが出来ます。(地元の社協でも相談を受け付けます)

また、介護保険に関する苦情は長崎県国民健康保険団体連合会、ならびに市役所各支所の介護保険担当窓口で対応しています。

行政機関その他苦情受付機関

対馬市役所 福祉保険部 長寿介護課	所在地 長崎県対馬市仁位 380 番地 電話番号 0920-58-1118・FAX0920-58-2755 受付時間 8：45～17：15
長崎県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地 長崎県長崎市茂里町3番24番地 電話番号 095-846-8600・FAX0958-44-5948 受付時間 8：45～17：00
長崎県国民健康保険 団体連合会	所在地 長崎県長崎市今博多町8-2 電話番号 095-826-1599 受付時間 8：45～17：00

＜利用者の居宅訪問時の緊急時の対応＞

利用者宅を訪問時または訪問中（面談時）に、緊急事態が発生した場合は、下記により速やかに対応します。

①当該利用者への対応

訪問時、または面談中に利用者の様態に急変があった場合は、周囲の状況及び利用者の状況を判断し、当該利用者の安全確保を最優先として行動します。

利用者宅に同居者が在宅の場合はすみやかに連絡し、必要な措置を講じます。

当該利用者が独居の場合、近所の協力者に協力を呼びかけるとともに、速やかに施設長又は管理者等関係スタッフ及び家族等に連絡をし、必要な措置を講じます。状況により、医療機関への受診等が必要な場合は、迅速にその手続きを行います。（フローチャート参照）

②状況の報告

関係職員は、帰社後直ちに施設長へ状況の報告を行うとともに、報告書を作成します。

③関係機関への連絡・報告

関係職員からの報告に基づき、保険者等関係機関に状況についての報告を行います。

緊急事態発生時の対応

