

## 慈晃園居宅介護支援センター重要事項説明書

慈晃園居宅介護支援センターのご利用にあたり、以下のとおり重要事項を説明します。

### 1. 事業の目的と運営方針

事業の目的	居宅介護支援（介護予防支援）の適正な運営を確保し、要介護（要支援）状態にある方に対し、適正な居宅介護支援（介護予防支援）を提供することにより、要介護（要支援）状態の維持、改善を目的とします。
運営方針	<p>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自立した日常生活を営むことができるよう、心身の状況やその置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サービスが利用できるよう計画を行い、生活の質の向上及び利用者の家族等の身体的及び精神的負担の軽減を図るよう努めます。</p> <p>事業の提供に当たっては、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、利用者提供される指定居宅（介護予防）サービス等が特定の種類または特定の指定居宅（介護予防）サービス事業者に不当に偏ることがないように公正中立に行います。</p> <p>保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、関係市町村及び地域包括支援センターとも連携し、総合的なサービスの提供に努めます。</p>

### 2. 事業所の概要

#### （1）事業所の指定番号及び提供地域

事業所名	慈晃園居宅介護支援センター
所在地	熊本県 天草市 佐伊津町928
事業所指定番号	天草市 4370700314号
管理者・連絡先	平野 静子 (0969-23-8880)
サービス提供地域	天草市・上天草市・苓北町地域
第三者評価実施状況	実施なし

#### （2）事業所の職員体制

職 種	業務内容	常 勤
管理者	事業所の管理・運営全般	1名（兼務）
介護支援専門員	居宅支援（介護予防）に関する業務	1名以上（内常勤1名以上）

#### （3）営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日
休 業 日	土・日曜日
営 業 時 間	8：00～17：30 (電話等により24時間連絡可能な体制をとっています)

(注) お盆(8/15)・年末年始(12/30～1/2)は「休日」の扱いとなります。

### 3. サービスの内容

- ①居宅(介護予防)サービス計画書の作成
- ②居宅(介護予防)サービス事業所との連絡・調整
- ③サービス実施状況の評価
- ④利用者状態の把握
- ⑤給付管理
- ⑥要介護(要支援)認定申請に対する協力・援助
- ⑦相談業務
- ⑧居宅サービス計画書に位置付けた各サービスの利用割合の説明  
(訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与について、別紙参照)
- ⑨居宅(介護予防)サービス計画書の主治の医師等への交付、指示での確認及び意見照会  
このサービスの提供にあたっては、利用者の要介護(要支援)状態の軽減若しくは悪化の防止になるよう適切にサービスを提供します。また、サービスの提供にあたっては、懇切丁寧に行い分かりやすいように説明をします。ご不明な点がございましたら、いつでも担当者にご遠慮なく質問してください。

### 4. 利用料金

#### (1) 基本料金

要介護(要支援)の認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されますので自己負担はありません。

※ 利用者の保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業所に支払われない場合、1ヶ月につき下記の金額を頂き、当所からサービス提供証明書を発行致します。このサービス提供証明書を各市町の介護保険担当課に提示しますと全額払戻しを受けられます。

#### ①基本料金

(要介護)

	要介護1、2	要介護3、4、5
1か月あたりの利用料金	10,860円	14,110円

(要支援)

	要支援1、2
1か月あたりの利用料金	4,720円
初回加算	3,000円

#### ②加算料金

名称	加算料金
特定事業所加算(Ⅰ)	5,190円/月
特定事業所加算(Ⅱ)	4,210円/月
特定事業所加算(Ⅲ)	3,230円/月
特定事業所加算(A)	1,140円/月
特定事業所医療介護連携加算	1,250円/月
初回加算	3,000円/回
通院時情報連携加算	500円/月

名称	加算料金
入院時情報連携加算Ⅰ	2,500円/月
入院時情報連携加算Ⅱ	2,000円/月
退院・退所加算（Ⅰ）イ	4,500円/回
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	6,000円/回
退院・退所加算（Ⅱ）イ	6,000円/回
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	7,500円/回
退院・退所加算（Ⅲ）	9,000円/回
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000円/回
ターミナルケアマネジメント加算	4,000円/月

※特定事業所加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Aは、いずれかの算定になります。

## 5. 秘密の保持

- (1) 事業者の介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者及び家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、契約終了後も同様です。
- (2) 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いません。
- (3) 事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

## 6. 事故発生時の対応

家族への連絡等	<p>利用者に対する居宅(介護予防)サービス計画を作成することにより事故が発生した場合、また、提供されたサービス利用中に事故が発生しサービス提供事業所から連絡を受けた場合は、速やかに利用者の家族等に連絡するとともに、市町村への報告など必要な措置を講じます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 事故発生直後は、救急搬送の要請など、利用者の生命、身体の安全を最優先に対応し、利用者の状況確認を行います。</li> <li>② 速やかに家族等と連絡を取り、その時点で明らかになっている範囲で事故の状況を説明し、当面の対応を協議します。</li> <li>③ 応急措置後、事故に至る経緯、態様、経過等内容について書面において家族等、市町村への報告を行います。</li> </ol>
損害賠償	<p>利用者に対する居宅(介護予防)サービス計画を作成することにより賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。但し、当支援事業所の責任に帰さぬ理由による場合はこの限りではありません。</p>
再発の防止	<p>利用者に対する居宅(介護予防)サービス計画を作成することにより事故が発生した場合は、些細な事故であっても管理者に報告し速やかかつ適切な対応を行うとともに、事故において再発を防止する対策を講じます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 事故に至る経緯、事故の態様、事故後の経過、事故の原因等を整理し、適切な処置及び対応ができたか判断し、原因、要因を究明いたします。</li> <li>② 今後の改善点、改善方法について検討見直しを行い、同じような事故が発生しないよう再確認をいたします。</li> </ol>

## 7. 苦情申立て

利用相談窓口	提供した居宅(介護予防)サービス計画等に対する利用者及び家族等からの苦情に対し、常設の相談窓口を設置しています。詳しくは、次編の「苦情を処理するために講ずる措置の概要」をご覧ください。(窓口は法人で設定しております。)
--------	---

○ 次の公的機関においても、苦情申出、相談等ができます。

各市町村	介護保険担当課
熊本県国民健康保険団体 連合会(国保連)	所在地 熊本市東区健軍2丁目4-10 電話番号 096-214-1101

### 居宅介護(介護予防)支援事業所 慈晃園居宅介護支援センター 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

#### 1. 利用者からの相談又は苦情等(以下「苦情等」という。)に対する常設の窓口(連絡先)担当者の設置

利用者及びその家族等(以下「利用者等」という。)からの苦情等については、以下の窓口で対応します。

- (1) 所在地 天草市佐伊津町928番地
- (2) 法人名 社会福祉法人 慈雲会
- (3) 電話番号 0969-23-6610(代表)  
0969-23-8880(直通)
- (4) FAX番号 0969-23-6997
- (5) 対応時間 午前8時00分から17時30分まで  
\*ただし、ご要望があれば、上記時間以外も対応します。
- (6) 受付担当者 管理者 平野静子  
\*上記担当者が不在の場合は、慈晃園事務所で対応し、担当者へ確実に伝えます。
- (7) 解決責任者 施設長 立川尚己
- (8) 第三者委員 監事 山下正昭 0969-24-2314  
監事 谷端敏光 0969-23-0388

#### 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) 担当者が窓口、又は電話にて苦情等を受け付けます。
- (2) 利用者等のもとに出向き、苦情等の詳細について確認をいたします。
- (3) 担当者が苦情等とする内容を検討し、変更の必要性があればその内容について説明し、納得同意を得て問題の改善にあたります。
- (4) 苦情等処理内容を記録し、再発防止策を作成するとともに、利用者等に対してその内容について提示いたします。
- (5) 計画の変更・サービスの内容の改善について、介護支援専門員が利用者等と再度話し合う機会を設け、苦情等処理に対する確認を行います。
- (6) (1)～(5)の対応について利用者等が納得をしない場合は、担当者の変更・若しくは他の居宅介護(介護予防)支援事業者が選択できるよう情報の提供を行います。

### 3. 苦情等があったサービス事業者に対する対応方針

- (1) 担当者が窓口、又は電話にて苦情等を受け付けます。
- (2) 利用者等のもとに出向いて苦情の詳細について確認をいたします。
- (3) 利用しているサービス事業所についての苦情等は、サービス提供事業所から苦情等の内容についての確認をし、改善を求めます。
- (4) 窓口担当で解決が困難な場合は、管理者及び苦情等の対象となっている事業所の責任者宛に苦情等内容を速やかに伝達するとともに、その対応を共同して行います。なお、サービス担当者会議でもその内容を報告し、必要に応じて対応方針を決定いたします。
- (5) 度重なる苦情等が相次ぐサービス事業者については行政窓口連絡を行い、当該指導又は助言に従って必要な改善ができるようにします。
- (6) (3)～(5)で解決が困難な場合には、国民健康保険団体連合会へ苦情等の申し立てができる旨を説明し、希望する場合には適切な助言を行います。
- (7) 苦情等処理内容を記録し、再発防止策を作成するとともに、利用者等に対してその内容について提示いたします。
- (8) 計画の変更・サービスの内容の改善について、介護支援専門員が利用者等と再度話し合う機会を設け、苦情等処理に対する確認を行います。
- (9) (3)～(8)の対応について利用者等が納得をしない場合は、他の居宅介護(介護予防)サービス事業者が選択できるよう情報の提供を行います。

### 4. その他の参考事項

- (1) 利用者等に対する居宅(介護予防)サービス計画書の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。但し、当事業所に帰さぬ理由による場合はこの限りではありません。
- (2) 提供した居宅(介護予防)サービス計画書に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示を求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じるほか、利用者等からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行います。
- (3) 提供した居宅(介護予防)サービス計画書に関する利用者等からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行います。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画書は利用者等の希望をふまえて作成されておりますので、変更を希望される場合は速やかに応じます。
- (5) サービス利用にあたっての禁止行為  
利用者及び家族等が当事業所や当事業所の職員に対し下記の禁止行為を繰り返す等、契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、当事業所は、即座に居宅(介護予防)サービスを終了することができます。
  - 1、当事業所の職員に対しての暴言、暴力、いやがらせ、誹謗中傷の迷惑行為。
  - 2、パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為。
  - 3、サービス利用中に利用者以外の写真や動画の撮影、又録音などをインターネットなどに掲載する事。

年 月 日

\* 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受けました。

利用者氏名

署名代行者兼代理人氏名

続柄 ( )

\* 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。

慈晃園居宅介護支援センター

管理者 平野 静子

説明者 介護支援専門員