

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、厚生省令第38号第4条に基づいて、当事業所の重要事項を以下のとおり説明します。(平成28年4月1日現在)

1. 当事業所の名称・所在地

| | |
|-----------|----------------|
| 名 称 | 松寿苑指定居宅介護支援事業所 |
| 所 在 地 | 下松市大字来巻944番地の1 |
| 管 理 者 名 | 田 村 則 子 |
| 電 話 番 号 | 0833-47-1200 |
| F A X 番 号 | 0833-47-1222 |
| 指 定 年 月 日 | 平成12年4月1日 |
| 指 定 番 号 | No. 3570700033 |

2. 当事業所の事業目的と運営方針

| | |
|--------------|---|
| 事 業 の 目 的 | 要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適切な指定居宅介護支援を提供する。 |
| 運 営 方 針 | <ol style="list-style-type: none">1. 利用者が要介護状態等になった場合でも、可能な限り居宅においてその能力に応じて自立した日常生活を営ことができるよう配慮する。2. 利用者の心身の状態、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、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるよう配慮して行う。3. 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、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービスに偏らないように公正中立に行う。4. 市町村、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。 |

3. 当事業所の営業日及び営業時間

| | |
|---------|------------------------------|
| 営 業 日 | 祝日を除く月曜日～金曜日(12月30日～1月3日を除く) |
| 営 業 時 間 | 8:30～17:30 |
| 備 考 | 休日、夜間においても連絡が可能な体制を整備しています |

4. 当事業所の通常の事業の実施区域

| | |
|------|-----|
| 実施地域 | 下松市 |
|------|-----|

5. 当事業所の職員体制

(1) 職種、員数、職務

| 職 種 | 員 数 | 職 務 |
|---------|-----|------------|
| 管 理 者 | 1 | 事業所及び職員の管理 |
| 介護支援専門員 | 5 | 居宅介護支援の提供 |

(2) 職員の順守事項（運営規程第15条抜粋）

| | |
|---------|--|
| 秘 密 保 持 | <p>1. 本所の職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。</p> <p>2. 本所は、本所の職員であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させる為に、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。</p> <p>3. 本所は、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る場合にはその入所者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合はその家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとする。</p> |
|---------|--|

6. 当事業所の居宅介護支援サービスの種類、提供方法

| 種 類 | 提 供 方 法 |
|--------------|--|
| 要介護認定等の申請代行 | ご利用者の依頼により、要介護認定等の申請の代行その他必要な援助を行います。 |
| 居宅サービス計画の立案 | ご利用者及びご家族の希望並びにご利用者について把握した解決すべき課題に基づき、居宅サービス計画の原案を作成します。 |
| ご利用者への情報提供 | ご利用者に適切な指定居宅サービス等の提供が行われるよう必要な情報を提供し、ご利用者又はご家族のサービス選択を支援します。 |
| サービス事業者等との調整 | ご利用者並びに居宅サービス事業者と継続的に連絡を取り、居宅サービス計画の実施状況を把握し、必要に応じてサービス計画を変更します。 |
| 介護保険施設の紹介 | 居宅での生活が困難となった場合又は介護保険への入所を希望される場合は、介護保険施設の紹介その他の便宜を提供します。 |

7. 当事業所の居宅介護支援サービスの利用料

| | |
|-----------------------|--|
| 要介護認定等の申請代行 | 当事業所のご利用者サービスとして、無料で行います。 |
| 居宅サービス計画の作成 | 法定代理受領（介護保険法令に基づき、ご利用者に代わって当事業所が保険給付を受ける方法）の場合は、無料となります。 |
| 通常の事業実施区域を越えて行う場合の交通費 | <p>当事業所の通常の事業区域（下松市）以外の区域の居宅を訪問して、居宅介護支援のサービス提供を行う場合には、それに要した交通費を下記基準により請求します。</p> <p>ア. 当事業所から、片道概ね20Km未満 無 料</p> <p>イ. 当事業所から、片道概ね20Km以上40Km未満 500円</p> <p>ウ. 当事業所から、片道概ね40Km以上の場合は、10km毎に上記イの金額に100円を加算します。</p> |
| その他留意事項 | ご利用者が連絡される為の電話料、診断書が必要となった場合のその診断書料などは、ご利用者の負担となります。 |

8. 当事業所の協力福祉・医療機関

| | |
|--------|--|
| 協力福祉機関 | <p>特別養護老人ホーム松寿苑 (TEL 0833-47-1220)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デイサービス ・ショートステイ |
| 協力医療機関 | 下松病院 (TEL 0833-41-2727) |

9. 当事業所の事故発生時の対応及び損害賠償

(1) 事故発生直後の対応

| | |
|----------|---|
| 利用者の状態確認 | 事故の発見者は、利用者の状態（意識・呼吸・脈の有無・顔色・怪我の有無及び程度その他）を確認するとともに、周辺の職員及び看護職員を呼び、利用者の生命又は身体の安全を最優先して、必要な臨機の処置を取る。 |
| 責任者への連絡 | 管理者に事故の発生を速やかに報告し、以後職員は管理者の指示に従う。 |
| 家族への連絡 | 管理者は、管理者自ら又は業務責任者を通じて、事故に係る利用者の家族に連絡し、利用者の様態その他その時点で明らかになっている範囲での事故の状況を説明する。 |
| 関係者への連絡 | 管理者は、必要に応じて、管理者自ら又は苦情受付担当者等を通じて、次の関係者に報告する。 ①理事長 ②利用者の担当介護支援専門員 ③山口県及び市町村介護保険担当課 |

(2) 事後処理

| | |
|----------------|---|
| 事故報告書の作成 | 業務責任者及び事故の発見者は、事故の態様・概況・対応・原因分析等を記載した事故報告書を作成し管理者及び苦情受付担当者に報告する。 |
| 家族への事故の詳細報告 | 管理者及び苦情受付担当者は、事故報告書に基づいて、利用者の家族に事故に至った経緯その他の事情など事故の詳細を説明する。 |
| 理事長への報告 | 施設長は、事故報告書に基づいて、事故に至った経緯その他の事情など事故の詳細並びに利用者本人及びその家族の申し立てについて理事長に報告の上、以後の処理方法に関する指示を仰ぐ。 |
| 介護事故予防対策委員会の開催 | 管理者は、理事長の指示のもと、介護事故予防対策委員会を招集し、事故の原因に応じて今後の再発防止対策並びに今後の事後処理を検討する。 |
| 損害賠償 | 本所は、本所の指定居宅介護支援サービスの提供により、利用者に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う。 加入保険会社 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 保険代理店 有限会社 ケーアンドケーほけん企画 (Tel 0834-33-3006) |

10. 当事業所の苦情受付体制

(1) 苦情受付窓口

| | |
|-------------------------|--|
| <p>当事業所の 苦情受付</p> | <p>(受付担当者) 田村 則子 (居宅介護支援室主任) (連絡先) 電話番号 0833-47-1200 FAX番号 0833-47-1222 ※ 緊急の場合以外は、月～金曜日の午前8時30分から午後5時30分までにご連絡下さい。</p> |
| <p>その他の機関の 苦情受付</p> | <p>当事業所以外に、下記でも苦情等を受け付けます。 下松市役所 介護保険係 下松市大手町3-3-3 (0833-45-1831) 山口県国民健康保険団体連合会 山口県朝田1980-7 (083-995-1010) 周南市役所 高齢者支援課 周南市岐山通1丁目1番地 (0834-22-8467) 光市役所 介護保険係 光市光井2丁目2番1号 (0833-74-3003) 山口県福祉サービス運営適正化委員会 (福祉サービス苦情解決委員会) 山口市大手町9-6 ゆ～あいプラザ山口県社会福祉会館2F (083-924-2837)</p> |

(2) 苦情処理手順

| | |
|---------------------------|---|
| <p>苦情の受付</p> | <p>苦情受付担当者は、利用者からの苦情は随時受け付け、受付に際し苦情の内容等を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。</p> |
| <p>苦情の報告・確認</p> | <p>苦情受付担当者は、受付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告をする。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志表示をした場合を除く。</p> |
| <p>苦情解決に向けて の話し合い</p> | <p>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る。その話し合いにおいて、苦情申出人は第三者委員に助言又は立ち会いを求めることができるものとし、苦情解決責任者もまた同様とする。</p> |
| <p>苦情解決の記録・ 報告</p> | <p>苦情解決の記録・報告は次により行う。 ①苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、書面に記録する。 ②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、必要な助言を受ける。 ③苦情解決責任者は、苦情申出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する。</p> |
| <p>解決結果の公表</p> | <p>苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、解決結果を事業報告書等において実績を掲載し、公表する。</p> |
| <p>解決困難な苦情の 対応</p> | <p>解決困難な苦情の解決は、山口県福祉サービス利用者援助事業等運営適正化委員会に委ねる。</p> |

11. 貴方を担当する介護支援専門員は、()です。居宅サービス計画、居宅サービス事業者、サービス内容の変更等のご希望がある場合はご連絡下さい。その他介護保険について、何でもお気軽にご相談下さい。なお、担当する介護支援専門員について苦情等お困りの事がございましたら、当事業所の管理者（田村則子、TEL 0833-47-1200）までご遠慮なくご連絡下さい。