

# 重要事項説明書（居宅介護支援事業）

(利用者) \_\_\_\_\_ 様

居宅介護支援とは

平成28年6月15日現在

ご契約者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

ご契約者の心身の状況やご契約者とそのご家族等の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。

ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

必要に応じて、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

## 1. 事業者

事業者名	社会福祉法人観音寺市社会福祉協議会		
所在地	観音寺市坂本町一丁目1番6号観音寺市社会福祉センター		
代表者名	会長 白川 晴司	設立年月日	平成17年10月11日
電話番号	25-7773	ファックス番号	25-7736

## 2. 事業所の概要

事業所名	社会福祉法人観音寺市社会福祉協議会		
所在地	観音寺市坂本町一丁目1番6号 観音寺市社会福祉センター		
管理者名	井上 千里	在宅福祉課事業係副主任（介護支援専門員）	
電話番号	57-5135	ファックス番号	25-7790
介護保険事業所番号	居宅介護支援事業	香川県3770500472号 平成17年10月11日指定 平成23年10月11日指定更新	
サービス提供地域（通常の事業の実施地域）		観音寺市及び三豊市内	

## 3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	介護状態のある高齢者等の方々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適正で質の良いサービスを提供することを目的といたします。
運営の方針	介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう行われるとともに、医療サービスとの連携を十分配慮して行い、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ることを運営の方針としています。

## 4. 事業所の職員体制等

実人数	常 勤		非常勤		合 計	常勤換算人数
	専従	非専従	専従	非専従		
介護支援専門員	2人	1人	6人	0人	9人	5.5人
事務員	0人	0人	1人	0人	1人	0.1人

## 5. 営業日及び時間

月曜日から金曜日（祝日及び年末年始を除く）

午前8時30分から午後5時15分

（注）年末年始は12月29日から1月3日。

☆利用者の方のご要望があれば、上記時間帯以外でもご相談に応じます。

## 6. サービス利用料及び利用者負担

### (1) 利用料

居宅介護支援の利用料は、法定代理受領により、当事業所対して介護保険給付が支払われる場合、利用者の負担はありません。居宅介護支援の利用料は下記のとおりです。

□居宅介護支援・・・要介護1・2の場合 10,420円/月  
 要介護3～5の場合 13,530円/月

ただし、介護保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合、介護報酬の告示上の額を頂き、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、後日各市町の窓口に提出しますと全額払い戻しを受けることができます。

(2) 加算金

以下の要件を満たす場合は、上記の基本利用料に以下の料金が加算されます。ただし、法定代理受領により当事業所に対し介護保険給付が支払われる場合、利用者負担はありません。

加算の種類	加算額	加算の要件
初回加算	3,000	新規あるいは要介護状態区分が2区分以上変更された利用者に対し指定居宅支援を提供した場合（1月につき）
入院時情報連携加算(I)	2,000	利用者が病院等に入院する際に、病院等に訪問し、病院等の職員に面談し、必要な情報を提供した場合（1月につき1回を限度）
入院時情報連携加算(II)	1,000	利用者が病院等に入院する際に入院時情報連携加算（I）以外の方法で、病院等の職員に対し必要な情報を提供した場合（1月につき1回を限度）
退院・退所加算	3,000	病院や介護保険施設等から退院・退所に当たって病院等の職員から必要な情報提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合（入院又は入所期間中につき3回を限度）
小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	3,000	利用者が小規模多機能型居宅介護事業所を利用するに当たって必要な情報を提供し、小規模多機能型居宅介護事業所における居宅サービス計画の作成等に協力した場合
看護小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	3,000	利用者が複合型サービス事業所を利用するに当たって必要な情報を提供し、複合型サービス事業所における居宅サービス計画の作成等に協力した場合
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000	病院等の求めにより、医師等と共に居宅を訪問してカンファレンスを行い、利用者に必要な居宅サービス等の利用調整を行った場合（1月に2回を限度）
特定事業所加算	I	主任介護支援専門員を配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件の一部を満たした場合
	II	
	III	

※当事業所では、特定事業所加算(III)の指定を受けているので基本料金と特定事業所加算(III)となります。

(2) 交通費 通常の事業の実施地域内を訪問する場合であれば交通費は必要ありません。

また、通常の事業の実施地域を越える地域に訪問・出張する必要がある場合には、その実費（旅費）の支払いが必要となることがありますので担当職員にご相談下さい。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を実費としていただくことがあります。

一 通常の事業の実施地域を超える地点から、片道おおむね5キロメートル未満は100円。

二 通常の事業の実施地域を超える地点から、片道おおむね5キロメートル以上は、1キロメートル増すごとに10円を加算します。

(3) キャンセル料（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。

## 7. 事業の提供に当たって

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事業所に不当に偏することのないよう、公正・中立に行います。

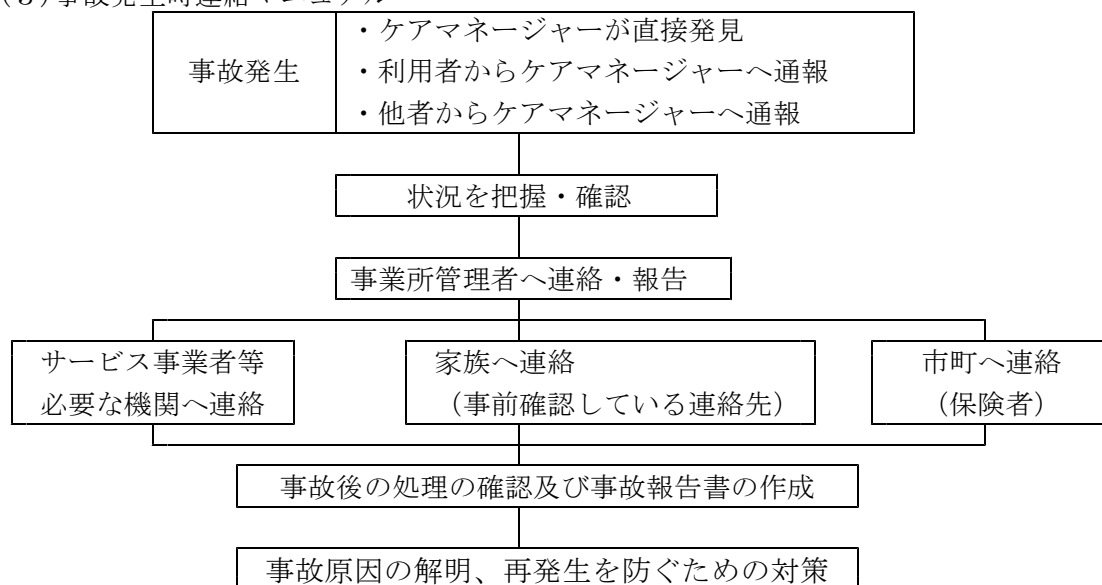
## 8. 秘密の保持

事業者は、業務上知り得たお客様及びその家族の方に関する秘密及び個人情報については、お客様又は第三者の生命、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、第三者に漏らすことはありません。

また、あらかじめ文書によりお客様の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

## 9. 事故発生時の対応

- (1) 当事業所は、お客様に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の原因を解明し、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。
- (3) 事故発生時連絡マニュアル



全体窓口（連絡先）（電話）： 57-5135

担当者が不在の場合でも他の介護支援専門員が対応し、担当者に連絡を取ります。

また、緊急の場合では、他の介護支援専門員が必要な対応を行ないます。

営業時間外については、当該事業所の経営事業職員が輪番制により担当します。

## 10. 相談窓口、苦情対応

- サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

【当事業所お客様相談コーナー】

電話番号 25-7773      ファックス番号 25-7736

責任者 常務理事(兼)事務局長 高橋 守

対応時間 午前8時30分～午後5時 月曜日から金曜日（休日、年末年始を除く）

また、別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」により対応いたします。

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

【観音寺市介護保険相談窓口】

所在地：観音寺市坂本町一丁目1番1号

電話番号 23-3942                      ファックス番号 23-3926

対応時間 午前8時30分～午後5時 月曜日から金曜日（休日、年末年始を除く）

【三豊市介護保険相談窓口】

所在地：三豊市高瀬町下勝間2373番地

電話番号 73-3017                      ファックス番号 73-3023

対応時間 午前8時30分～午後5時 月曜日から金曜日（休日、年末年始を除く）

【香川県国民健康保険団体連合会相談窓口】

所在地 高松市福岡町二丁目3番2号

電話番号 087-822-7435                      ファックス番号 087-822-7455

対応時間 午前9時～午後5時 月曜日から金曜日（休日、年末年始を除く）

1 1. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせに従い、主治医、救急隊、親族、関係機関等へ連絡します。

利用者の主治医	氏 名			
	医療機関名			
	所在地			
	電話番号			
緊急連絡先Ⅰ	氏 名			
	住 所			
	連絡先①		連絡先②	
緊急連絡先Ⅱ	氏 名			
	住 所			
	連絡先①		連絡先②	

平成 年 月 日

サービス提供開始にあたり、本書面に基づいて重要な事項の説明を行いました。

説明者 事業者名 社会福祉法人観音寺市社会福祉協議会

氏 名 印

私は、事業者からサービスについての重要事項の説明を受けました。

利用者 住 所

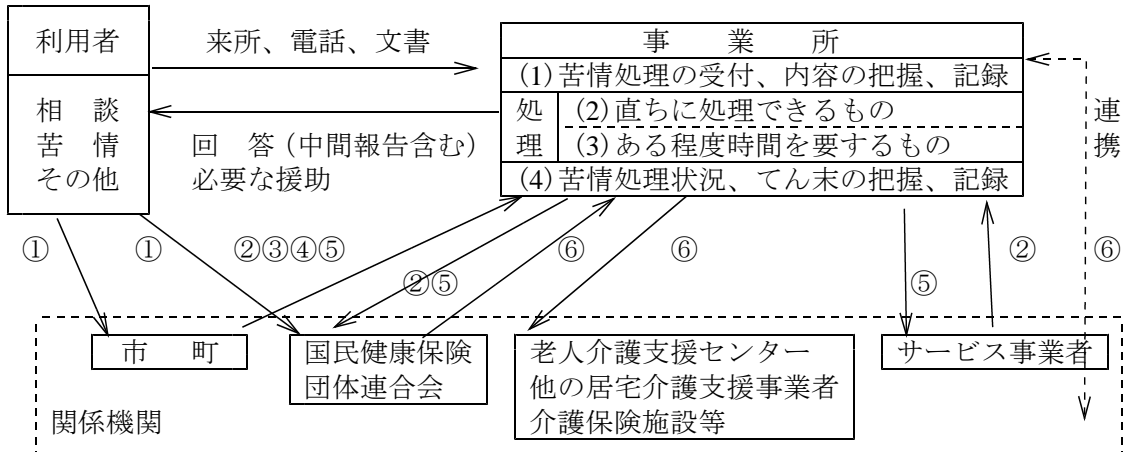
氏 名 印

(代理人) 住 所

氏 名 印

「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に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
  - ・ 来所者には、総合受付（常勤事務員）による利用者からの相談又は苦情の受付を行い担当者が不在でも基本的な事項は他の職員が誰でも対応できるように研修し、相談及び苦情の内容を必ず担当者に引き継ぐよう徹底する。
  - ・ 相談又は苦情に対する相談用電話、ファックスの設置。  
 （電話番号） 0875-25-7773 （FAX） 0875-25-7736  
 （担当者） 総務課長 鈴木 正美
- 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利用者からの苦情 ②苦情についての調査  
 ③文書その他の物件の提出若しくは提示の求め ④職員からの質問若しくは照会  
 ⑤指導又は助言 ⑥必要な協力、必要な改善

【苦情処理を行うにあたっての留意事項】

- (1) 苦情相談内容の把握
  - ① 問題の発生した時期
  - ② 問題の発生した場所
  - ③ 問題の発生に係る関係者
  - ④ 問題の発生原因
  - ⑤ 関係資料等の提出の可否
  - ⑥ 現在、苦情相談者が置かれている状況
  - ⑦ 苦情相談者が要求している措置
  - ⑧ 苦情相談者に係る秘密保持の要否
- (2) 苦情申出者に対する回答
  - ① 即応できる事案については、その場で速やかに回答する。
  - ② 関係者からの事実確認又は関係機関への照会等が必要なため日時が必要な場合には、その旨及び今後の見通しを説明するとともに、概ね1週間以内には、それまでの進捗状況を説明する等適宜中間報告を行う。また、苦情解決後速やかにその概要を最終報告する。
  - ③ 解決後は、相談票等に処理状況等を記録する。
- (3) 関係機関等の連携
  - ① 問題事案によっては、事業所のみで解決できない場合には、その問題の把握により関係機関に照会する等の確に対応する。
  - ② 事業所の業務運営上の問題であって、かつ、制度上の問題にかかわるような場合には各関係機関と連携を図り解決にあたる。
- 3 苦情のあったサービス事業所に対する対応方針等
  - (1) 苦情のあったサービス事業所に対し、調査を行う。
  - (2) 調査に従い必要な改善を求める。
  - (3) 必要な改善が行われたかどうかの確認。
  - (4) 必要な改善が行われていない場合、居宅サービス計画からの当該サービス事業所の除外及び関係機関への報告。