

居宅介護支援事業所（三和荘）重要事項説明書（R7.1）

当事業所は介護保険の指定を受けています。
（長崎県指定 第 4271100838）

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

☆居宅介護支援とは

契約者が居宅での介護サービスやその他の保険医療サービス、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の希望等をおうかがいして、「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。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

1. 事業者.....	2
2. 事業所の概要.....	2
3. 事業実施地域及び営業時間.....	2
4. 職員の体制.....	2
5. 事業所が提供するサービスと利用料金.....	3
6. サービス利用に関する留意事項.....	3
7. 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要.....	5
8. 事故発生時の対応.....	6
9. サービス提供における事業者の義務.....	6

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人みのり会
- (2) 法人所在地 長崎県長崎市十人町1-7
- (3) 電話番号 095-822-1092
- (4) 代表者氏名 理事長 天本俊太

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
- (2) 事業所の名称 居宅介護支援事業所（三和荘）
平成12年4月指定 長崎県 4271100838 号
- (3) 事業所の所在地 長崎県長崎市布巻町792番
- (4) 電話番号 095-892-1001
- (5) 事業所長（管理者） 加藤 勝
- (6) 開設年月 平成12年4月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域
小ヶ倉中学校区、土井首中学校区、深堀中学校区
香焼中学校区、三和中学校区、青潮学園区
- (2) 営業日及び営業時間
営業日 月～金 8時～17時

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1名		事業所の管理
2. 介護支援専門員	2名		介護計画作成

5. 事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から納付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。

（１）サービスの内容と利用料金（契約書第３～６条、第８条参照）＊

〈サービスの内容〉

① 居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

〈居宅サービス計画の作成の流れ〉

① 事業者は、介護支援専門員に居宅サービスの計画の作成に関する業務を担当させます。

② 居宅サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に契約者又はその家族等に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めます。

③ 介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、契約者に提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

④ 介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、種類、内容、利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。

② 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ 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。
- ・ 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・ ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③ 居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、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。

④ 介護保健施設への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は利用者が介護保健施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

⑤ サービス事業者の選定

- ・ サービス事業者の選定にあたって、あなたは複数の指定居宅サービス事業者を紹介するよう求めることができます。
- ・ あなたは、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を介護支援専門員に求めることができます。
- ・ 利用者が医療機関等に入院した際、その入院先（医療機関）に担当介護支援専門員の氏名・連絡先を伝えてもらうよう依頼します。
- ・ 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供いたします。
- ・ 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合、その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。また、この場合において、介護支援専門員は居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付いたします。
- ・ 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取組を行う者等との連携に努めます。

〈サービス利用料金〉

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規程に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合〈法定代理受領〉は、ご契約者の自己負担はありません。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(2) 介護支援専門員の交替（契約書第7条参照）

①事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交代することがあります。

介護支援専門員を交代する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分配慮するものとします。

②ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(3) 居宅介護サービスの公正中立について※別紙記載

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事業所に不当に偏することのないよう、公正中立に行わなければならないことを踏まえ、前6ヶ月（前期3月1日から8月末日、後期9月1日から2月末日）に作成された居宅サービス計画の総数より上位3位までを説明します。

なお、説明する居宅サービスの種類は、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着通所介護とする。

7. 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

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

- ① 事業所内に苦情・相談専用の窓口を設置するとともに、また、相談に訪問した利用者及びその家族のプライバシーと秘密の保持のため、苦情・相談専用室を設ける。
- ② 苦情・相談の窓口担当者を選任し、当該担当者が苦情・相談に当たる。なお、窓口での解決が困難な場合は、下記事項2の体制及び苦情・相談の解決に当たる。
- ③ 苦情・相談窓口（連絡先）

長崎県長崎市布巻町792番地

居宅介護支援事業所(三和荘)〈特別養護老人ホーム三和荘内〉

電話 095-892-1001

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

サービス利用者から苦情・相談の申し立てがあった場合、次の体制並びに手順で処理する。

- ① 始めに、苦情・相談窓口の担当者が、利用者及びその家族からの苦情・相談を受けその内容を充分聴き、内容を確認したうえで、その段階で解決できると判断されるものはその場で解決する。
- ② 窓口担当者で解決が困難な場合は、処理を保留し、管理者及び苦情・相談の対象となっている部署の責任者と協議し解決する。
- ③ ②での解決が困難な場合は、当該利用者及びその家族に第三者委員会及び長崎県運営適正化委員会への申し立てができる旨を伝え、速やかに当該事案の概要を県当局に伝えその指示を仰ぐものとする。

○苦情受付担当者 [介護支援専門員] 龍頭 多恵子

○苦情解決責任者 [管 理 者] 加藤 勝

○第三者委員 石橋 克明 有浦 勲 太田尾 正

〒850-0908 長崎市十人町1番7号 TEL (095) 822-1092 Fax 822-1823

3 行政機関その他苦情受付機関

長崎市福祉保険部介護保険課	〒850-8685 長崎市魚の町4-1	TEL 095-829-1163 FAX 095-829-1250
南総合事務所	〒851-0403 長崎市布巻町111番地1	TEL 095-892-1111 FAX 095-892-1187
国民健康保健団体連合会介護保健課	〒850-0025 長崎市今博多町8番地2 長崎県国保会館内	TEL 095-829-7293 FAX 095-826-1779
長崎県運営適正委員会	〒852-8555 長崎市茂里町3番24号	TEL 095-842-6410 FAX 095-842-6740

8. 事故発生時の対応

- ① 事故発生（発見）直後は、救急搬送の要請など、ご利用者の生命・身体の安全を最優先に対応します。
- ② ご利用者の生命・身体の安全を確保したうえで、速やかにご家族に連絡をとり、その時点で明らかになっている範囲で事故の状況をご説明します。
- ③ ご利用者やご家族に対し、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・分析し、ご説明します。
- ④ 事故の原因に応じて、将来の事故防止策を検討するとともに事故に対しては誠意を持って対応します。

9. サービス提供における事業者の義務

- ① ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご契約者から聴取、確認します。
- ③ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ④ ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑤ 事業者及びサービス従業者又は従業員は、サービス提供するにあたって知り得たご契約者又は御家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）
ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。また、ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご契約者の同意を得ます。

1. サービス提供における事業者の義務（緊急時対応・守秘義務）

- ① ご契約者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から5年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ② ご契約者が他の居宅支援事業者の利用を希望する場合その他ご契約者から申し出があった場合には、ご契約者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。
- ③ 事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。（守秘義務）
- ④ ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに関係機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。

2. 苦情処理体制の概要

1 利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ① 事業所内に苦情・相談専用の窓口を設置するとともに、また、相談に訪問した利用者及びその家族のプライバシーと秘密の保持のため、苦情・相談専用室を設ける。
- ② 苦情・相談の窓口担当者を選任し、当該担当者が苦情・相談に当たる。なお、窓口での解決が困難な場合には、下記事項2の体制及び苦情・相談の解決に当たる。
- ③ 苦情・相談窓口（連絡先）
長崎県長崎市布巻町792番
社会福祉法人みのり会 居宅介護支援事業所（三和荘）
電話 095-892-1001

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

サービス利用者から苦情・相談の申し立てがあった場合、次の体制並びに手順で処理する。

- ① 始めに、苦情・相談の窓口担当者が、利用者及びその家族からの苦情・相談を受け、その内容を充分聴き、内容を確認したうえで、その段階で解決できると判断されるものはその場で解決する。
- ② 窓口担当者で解決が困難な場合は、処理を保留し、管理者及び苦情・相談の対象となっている部署の責任者と協議し解決する。
- ③ ②での解決が困難な場合は、当該利用者及びその家族に第三者委員会及び長崎県運営適正化委員会への申し立てができる旨を伝え、速やかに当該事案の概要を関係機関に伝えその指示を仰ぐものとする。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者が居宅サービス計画に沿って提供する指定居宅サービスの内容等に対して、利用者からの苦情等があった場合は、

- ① 苦情処理の手順としては上記2の処理体制・手順により実施する。
- ② サービス事業者からサービス計画に沿ったサービスの提供がなされているかどうかサービス提供状況について聴取し、サービス事業者と利用者相互の意見、内容を十分に把握・検討し、利用者が納得のいく総合的なサービスを受けることができるよう、サービス事業者と協議し、その解決に努める。

4. 行政機関その他苦情受付機関

長崎市福祉保険部介護保険課	〒850-8685 長崎市魚の町 4-1	TEL 095-829-1163 FAX 095-829-1250
南総合事務所	〒851-0403 長崎市布巻町 111 番地 1	TEL 095-892-1111 FAX 095-892-1187
国民健康保健団体連合会介護保健課	〒850-0025 長崎市今博多町 8 番地 2 長崎県国保会館内	TEL 095-829-7293 FAX 095-826-1779
長崎県運営適正化委員会 長崎県社会福祉協議会	〒852-8555 長崎市茂里町 3 番 24 号	TEL 095-842-6410 FAX 095-842-6740