

社会福祉法人鶯園 蒜山居宅介護支援事業所

重要事項説明書 2023.10.1

(事業所の名称等)

名称 蒜山居宅介護支援事業所

(居宅介護支援事業所：事業所番号3373400039)

所在地 岡山県真庭市蒜山上長田28-1

電話 0867-66-3988

(事業の目的)

蒜山居宅介護支援事業所は、要介護者等の依頼を受け、その心身の状況、環境、要介護者及びその家族の希望等を勘案し、利用する介護サービス等の種類及び内容やサービス事業所の検討、居宅サービス計画（ケアプラン）の作成をします。また、居宅サービス計画に基づき、各サービスの提供が確保されるよう、各事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。そして要介護者等が介護保険施設の入所を希望する場合は、介護保険施設への紹介等の便宜の提供を行うこと等を目的として事業を行います。

(運営の方針)

①利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り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出来るよう配慮して、身体介護その他生活全般にわたる援助を行います。

②利用者の心身の状況、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います。

③利用者の意志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居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公平中立を旨とします。

④事業の実施に当たっては、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携を図り総合的なサービスの提供に努めます。

(職員の職種、員数、及び職務内容)

蒜山居宅介護支援事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次の通りです。

(1) 管理者：1名

(2) 介護支援専門員：1名以上

介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、居宅介護サービス又は施設サービスを適切

に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整を行います。

(3) 担当の職員

職員は、常に身分証明証を携帯していますので、必要な場合はいつでも、その提示をお求め下さい。担当の職員の変更について、いつでも申し出ることができます。その場合、変更を拒む正当な理由が無い限り、変更の申し出に応じます。当事業所は、担当の職員が退職する等正当な理由がある場合に限り、担当の職員を変更することがあります。その場合には、事前に利用者にご了解を得ます。

(提供するサービス)

当事業所が、あなたに提供するサービスは、以下のとおりです。

1. 提供するサービス

(居宅サービス計画の作成)

* サービス計画までの手順は次の通りです。

- ・ ご自宅を訪問し、あなたやご家族からお話を伺います。
- ・ あなたの了解を得て、主治医の方に意見をお尋ねすることがあります。
- ・ 介護支援専門員を中心にサービス担当者会議を開いて検討します。
- ・ サービス計画の内容、利用料、保険の適用など一切をご説明し了解を得ます。

(情報の提供)

- ・ 要介護認定の更新申請、変更の代行申請
- ・ 居宅サービス事業者との契約締結に関する必要な援助
- ・ 関連事業者等の連絡調整

(給付管理票の作成・提出)

・ 毎月、岡山県国民健康保険団体連合会へ提出し、サービスをチェックします。

(1) このサービスの提供にあたっては、あなたの要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、要介護状態となることの予防になるよう、適切にサービスを提供します。

(2) サービスの提供は懇切丁寧に行い、分かりやすいように説明をします。もし分からないことがあったら、いつでも担当職員にご遠慮なく質問して下さい。

(3) 公正中立な支援について

あなたの意思に基づいたサービスを受けていただくため、居宅サービス計画の作成にあたっては、担当の介護支援専門員に対し複数の指定居宅サービス事業者の紹介を求める事が出来ます。また居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス事業者の選定理由の説明をいつでも受ける事が出来ます。

前六月間に作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合、前六月間に作成された居宅サービス計画に位置づけられた訪問介護等ごとの回数の中に同一の指定サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合等について説明を行います。

(4) 医療機関に入院する場合のお願い

あなたが病院又は診療所に入院する場合には、あなたの居宅における日常生活上の能力や利用していた指定居宅サービス等の情報を入院先医療機関と共有することで、あなたが退院されるときに、円滑な在宅生活への移行を支援することにもつながりますので、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるようご協力をお願いします。日頃から介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて

保管することをおすすめします。

(営業日及び営業時間)

蒜山居宅介護支援事業所の営業日及び営業時間は、次の通りです。

- (1) 営業日：月曜日～土曜日（1月1日・2日を除く）
- (2) 営業時間：午前8時30分から午後5時30分まで

(指定居宅介護支援の提供方法と内容及び利用料その他の費用の額)

①利用者の相談を受ける場所：蒜山居宅介護支援事業所相談室及び利用者宅その他必要と認められる場所において行う。

②使用する課題分析票の種類：利用者の状況を勘案し、書式化されたアセスメント方式を使用する。

③サービス担当者会議の開催場所：利用者宅、居宅介護支援事業相談室その他必要と認められる場所において開催する。

④介護支援専門員の居宅訪問頻度：必要に応じて訪問、原則として1ヶ月に1回以上。

⑤居宅介護支援事業の内容は次の通りとし、指定居宅介護支援事業を提供した場合の利用料の額は、厚生大臣が定める基準によるものとします。

(通常の場合ご本人には負担はかかりません。但し、介護サービス計画を受ける事について、予めお住まいの市町村に届け出ていない場合や、介護保険料の滞納により、法定代理受領ができなくなった場合は、要介護度に応じて料金をいただき、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介護保険窓口に提出することで、払い戻しを受けられます。)

(1) 利用者の相談を受ける場所：蒜山居宅介護支援事業所相談室

(2) 自宅に伺って相談にのることができます。

(3) 介護支援専門員の居宅訪問頻度：必要に応じて訪問いたしますが、原則として1ヶ月に1回程度です。

⑥交通費について通常実施地域（真庭市蒜山地区）以外の場所は以下の料金をご負担いただきます。

自動車を利用する場合は、距離数による実費（通常実施地域を越えた地点から1kmにつき10円）。タクシーを利用した場合はその実費。

⑦その他費用の徴収が必要となった場合は、その都度ご相談のうえ同意を得たものに限り徴収させていただきます。

⑧前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文章で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）をいただきます。

(通常の事業の実施範囲)

通常の事業の実施地域は、真庭市蒜山地区とします。

(計画書等の交付)

居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類が必要な場合は、いつでも交付しますので、お申し出ください。

(個人情報の取り扱い)

ケアプラン業務では主治医、サービス提供事業所等との情報提供や担当者会議等において個人の情報を利用します。利用者の個人情報の保護は個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイドラインに則り事業所が得た個人情報を取り扱いは利用目的以外には原則行わないものとし情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得ます。

(介護サービス情報の公表)

事業所の運営規程、重要事項、介護支援専門員の勤務体制等の概要を提供し利用者又はその代理人が利用を選択するための資料として活用できるように情報を公表します。

(その他運営に関する留意事項)

①居宅介護支援事業者は社会的使命を充分認識し、職員の資質向上を図るため、研究、研修の機会を設け、また、業務体制を整備します。

②職員は業務上知り得た利用者または、その家族の秘密は決して口外いたしません。

苦情についての対応

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社会福祉法人鶯園 蒜山居宅介護支援事業所の受付に苦情に対応する窓口を設置します。本事業所の職員全員が苦情に対応できるように指導しているところではありますが、責任者は管理者藤井美知子とします。苦情受付担当者は真壁伸恵です。

苦情の受け付けは、口頭又は文書等により行い、苦情のみならず、利用者の要望に応えられるよう対応します。

- ②営業日、営業時間外については、日勤者、宿直者で対応し、後日早急に対処します。

（電話番号）0867-66-3988 （FAX）0867-66-4301

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窓口で受けた苦情については、受け付けた担当者が苦情処理簿に「概要、処理結果」を記載します。その場で対応可能なものであっても、必ず責任者に連絡をして処理内容を決定し、利用者に伝達します。福祉用具等委託業者に関する項目については、委託業者に連絡して処理し、その結果を記録します。

- ②上記によっても苦情処理を行えない場合については、事業所内で会議を行い決定します。

- ③本事業所のサービス提供の際、利用者との契約違反、過失等により、利用者の身体、財物を傷つけた場合、その損害賠償を速やかに行います。（本事業所は社会福祉総合補償制度に加入しています。）

- ④苦情内容によっては、行政窓口を紹介し、行政または国保連合会より指導を受けた場合はその指示に従います。

苦情受付機関

- 国民健康保険団体連合会 岡山県岡山市北区桑田町11-6

岡山県国民健康保険団体連合会 086-223-8811

受付日 月曜日～金曜日（祝日を除く） 受付時間 8:30～17:00

- 真庭市の介護保険担当窓口 岡山県真庭市久世2927-2

真庭市役所本所 健康福祉部 高齢者支援課 0867-42-1074

受付日 月曜日～金曜日（祝日を除く） 受付時間 8:30～17:15

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ①当該サービス事業者の管理者あて苦情内容を速やかに伝達するとともに、行政窓口にも連絡します。

4 その他参考事項

- ①上記に記載しました以外の対応措置につきましては、その都度事業所内で協議し、利用者の立場に立って処理いたします。

関係市町村並びに他の保健医療・福祉サービス事業者との連携内容

1 関係市町村との連携内容

①連絡をとるべき市町村担当部署

真庭市役所蒜山振興局

〒717-0504 岡山県真庭市蒜山下福田305

TEL 0867-66-2511

②サービス提供前の受給資格の確認等

認定日から相当期間が経過している等、確認の必要がある場合には担当所管部署に確認します。

③居宅サービス計画の作成・変更にあたっては、担当所管部署との連携を密にし、解決すべき課題の把握に努めます。

④利用者が運営基準第16条の規定（別記参照）に該当する場合は、遅滞なく意見書を付して担当所管部署へ通知します。

⑤利用者からの苦情の処理に当たって必要な場合には担当所管部署への連絡・協議し、速やかな解決に努めます。

⑥利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに担当所管部署に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

⑦市町村の行う居宅介護支援事業者の広報業務・広報手段に対し協力します。

2 他の保健医療サービス・福祉サービスとの連携内容

①サービス提供が困難なときは、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他必要な措置を講じます。

②本会は従来より色々な活動を通じて他の保健医療サービス・福祉サービスとの連携を図っています。

③要介護者のそれぞれのニーズに対応して他の介護保険対象事業とともにサービスを提供するべく関係機関と連携し、支援体制を構築するよう努めます。

④苦情処理時や事故発生時にあって、他のサービス提供主体・主治の医師との連携・連絡体制の確立に努め、より速やかで適切な措置の実施にあたります。

3 その他参考事項

①真庭市その他関係団体の行う介護保険対象サービスに関するネットワークの構築等に積極的に参画・協力します。