

## 居宅介護支援サービス重要事項説明書

(事業の目的及び運営の方針)

- 第1条 要介護状態となった場合においても、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て自立した日常生活を営むことが出来るよう配慮して支援をおこないます。
- 2 事業者（居宅介護支援事業所）は、利用者が自宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅サービス計画を作成するとともに、当該計画に基づいてサービス提供が確保されるよう事業者等との連絡調整その他の便宜の供与の提供を行います。
  - 3 居宅介護支援にあたっては、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切なサービスが多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう努力します。
  - 4 居宅介護支援にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、提供されるサービスが、特定の種類又は特定の事業者に不当に偏ることがないように公正中立におこないます。
  - 5 居宅介護支援にあたっては、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮いたします。

(サービスの内容)

- 第2条 居宅介護支援にあたっては、利用者やご家族の意見を伺い、自立支援にむけた提案をおこないます。居宅サービス計画を作成及び変更した際は、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介やその事業者を選定した理由の説明を行います。そして利用者及びご家族等に当該計画書を交付して説明を行い、文書により同意を頂きます。
- 2 居宅介護支援にあたっては、居宅サービス計画の実施状況及び解決すべき課題の把握に努め、特段の事情のない限り、少なくとも月1回以上利用者宅を訪問し、利用者とは面接しサービス実施状況の把握を行い、結果を記録に留めます。
  - 3 居宅介護支援にあたっては、利用者が要介護更新認定、要介護状態区分の変更の認定を受けられた場合にいては、サービス担当者会議の開催、担当者等に対する照会等により、居宅サービス計画の変更の必要

性について、担当者から専門的な見地からの意見を求めることに努めます。

- 4 サービスを利用する際には、あらかじめ定めた「サービス提供票」等の書面に必要事項を記入し、必要により利用者の確認を受けます。
- 5 事業者は、一定期間ごとに（又は1ヶ月ごとに）「居宅サービス計画」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「サービス利用票」等の書面を作成し、利用者に説明の上交付します。
- 6 事業者は、「サービス利用票」その他の記録を作成完了後、2年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

（事業者及び事業所の概要）

第3条 事業を行う事業者の名称及び所在地は次のとおりです。

- (1) 事業者名 社会福祉法人 安芸太田町社会福祉協議会  
代表者名 会長 藤井 幸穂
- (2) 所在地 広島県山県郡安芸太田町大字中筒賀2802番地5
- (3) 電話番号 0826-32-2226

2 サービス提供事業所の概要は次のとおりです。

- (1) 事業所名 安芸太田町社協居宅介護支援事業所
- (2) 所在地 広島県山県郡安芸太田町大字戸河内800番地1
- (3) 電話番号 0826-28-1505 FAX 0826-28-1755
- (4) 指定事業所番号 3473500027
- (5) サービスの種類 居宅介護支援
- (6) サービス提供地域 安芸太田町

（事業所の職員体制及び職務内容）

第4条

- (1) 管理者 蛸瀬 千代子（常勤兼任）
- (2) 介護支援専門員 指定居宅介護支援の提供  
蛸瀬 千代子（常勤兼務）  
住田 幸（非常勤専従）

（営業日・営業時間）

第5条

- (1) 営業日 月曜日から金曜日  
(ただし、国民の祝日及び12月31日から1月3日を除きます。)

(2) 営業時間 8:00～17:00

(3) その他 電話等により、24時間常時連絡可能な体制とします。

(利用者負担金)

第6条 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとします。

居宅介護支援に要する費用

ケアマネージャー1人当たり45件未満の場合

要介護1・2 (1,086単位) 10,860円

要介護3・4・5 (1,411単位) 14,110円

この他に特別地域居宅介護支援加算15%が必要です。

当該居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者からの利用料の支払いは受けないものとします。

- 2 介護支援専門員が通常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、その旅費(実費)の支払いが必要となります。(ただし、自動車を使用した場合は、通常の実施地域を越えた地点から、路程1キロメートルあたり37円を実費徴収します。)
- 3 前項の費用の支払いを受ける場合は、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名または記名押印を受けるものとします。

(病院または診療所に入院する場合)

第7条 病院または診療所に入院する必要がある場合は、担当ケアマネの氏名及び連絡先を当該の病院または、診療所にお伝えください。

(事故発生時の対応)

第8条 介護支援専門員は、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、速やかに主治医、家族、町に連絡する等の措置を講ずると共に管理者に報告します。また、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに、事故の原因が当方の責任に帰す場合、所定の手続きを経て、損害賠償を速やかに行います。

(秘密保持)

第9条 安芸太田町社協居宅介護支援事業所において実施する、居宅介護支援事業の従事者は、業務上知り得た利用者、又はその家族の秘密を厳守

します。なお、この秘密保持は従業者退職後及び契約終了後も同様とします。

- 2 事業者は、利用者やその家族の個人情報を用いる場合は、その同意を得ない限り、サービス担当者会議等において用いません。

(虐待防止のための措置に関する事項)

#### 第10条

事業者は利用者の人権の擁護・虐待の発生またはその発生を予防するため次の措置を講ずるものとします。

- 1 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともにその結果について、従業者に周知徹底を行います。
- 2 虐待防止の指針を整備し、必要に応じ見直しを行います。
- 3 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- 4 上記措置を適切に実施するための担当者を置きます。

(相談窓口・苦情対応)

第11条 サービスに関する相談、苦情については次の窓口で対応します。苦情解決については、別紙のとおりです。

お客様相談コーナー

居宅介護支援事業所

電話番号 0826-28-1505

FAX 0826-28-1755

所在地 安芸太田町大字戸河内800番地1

担当者 事業所担当者 住田 幸

介護サービス事業統括責任者 蛸瀬 千代子

- 2 公的機関においても、次の機関において苦情申し立て等が出来ます。

安芸太田町役場・健康福祉課

電話番号 0826-25-0250

所在地 安芸太田町大字下殿河内236番地

広島県国民健康保険団体連合会

電話番号 082-554-0782

FAX 082-511-9126

所在地 広島市中区東白島19番49号

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	安芸太田町社協居宅介護支援事業所
<b>措 置 の 概 要</b>	
<p>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          利用時間 午前8：00～午後5：00（月曜日～金曜日）          （12月29日～1月3日・国民の祝日を除く）          利用方法 電話 0826-28-1505（24時間電話連絡可能な体制）          ファックス 0826-28-1755          面接 安芸太田町社協居宅介護支援事業所相談室          担当者 事業所担当者：住田 幸          苦情対応責任者：蛸瀬千代子</p> <p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>1) 処理体制</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p>サービス事業者起因すること</p> <pre>             graph TD               A[本人 (苦情申立)] --&gt; B[介護支援専門員 (実態調査)]               B --&gt; C[サービス事業者 (処理)]               C --&gt; D[介護支援専門員 (確認・記録)]               D --&gt; E[報告]               E --&gt; F[役場]           </pre> </div> <div style="width: 45%;"> <p>介護支援専門員起因すること</p> <pre>             graph TD               A[本人 (苦情申立)] --&gt; B[管理者 (実態調査)]               B --&gt; C[改善指示]               C --&gt; D[介護支援専門員 (処理)]               D --&gt; E[管理者 (確認・記録)]               E --&gt; F[報告]               F --&gt; G[役場]           </pre> </div> </div>	