

あんじゅ音更指定居宅介護支援事業所

重要事項説明書

介護保険指定事業所番号 0174700997

当事業所はご契約者に対して公正中立な立場におい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。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「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	1 3
2. 事業所の概要	1 3
3. 事業実施地域及び営業時間	1 3
4. 職員の体制	1 3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料	1 3
6. サービスの利用に関する留意事項	1 6
7. 守秘義務について	1 6
8. 苦情の受付について	1 7
9. 事故発生時の対応について	1 7
個人情報使用同意書	1 8

別紙 相談（苦情）申し出窓口設置のご案内	2 1
----------------------	-----

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 手稲ロータス会
- (2) 法人所在地 札幌市手稲区稲穂5条2丁目6番5号
- (3) 電話番号 011-685-8181
- (4) 代表者氏名 理事長 宮川 学
- (5) 設立年月 昭和63年6月23日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業
- (2) 事業所の名称 あんじゅ音更指定居宅介護支援事業所（事業所番号 0174700997）
- (3) 事業所の所在地 河東郡音更町中鈴蘭元町2番地9
- (4) 電話番号 0155-30-9221
- (5) 管理者 屋仲 三代子
- (6) 開設年月 平成18年2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 音更町・帯広市他近隣地区
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日(12月29日から1月3日までを除く)
営業時間	9:00～17:30 営業時間外は電話対応

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 種	常 勤 職員数	兼 務 職員数
1. 管理者	1名	0名
2. 介護支援専門員	2名以上	0名

※ 特定事業所加算Ⅱの基準を満たしています。

5. 当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給付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。

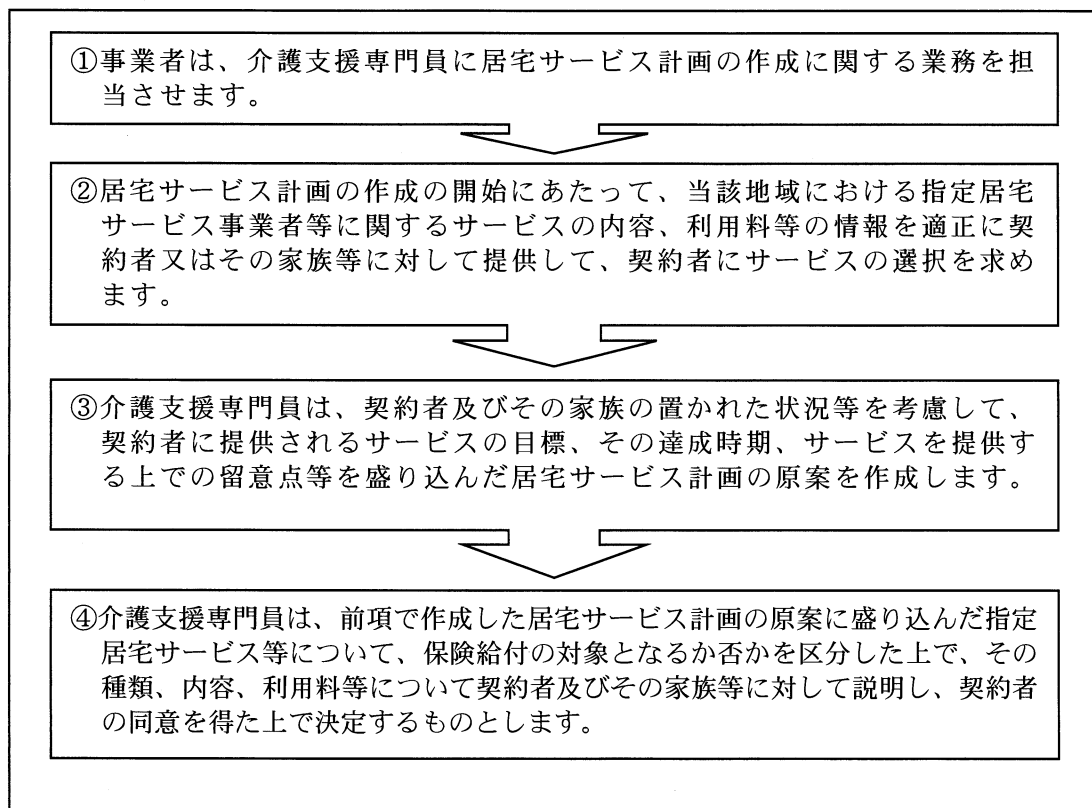
(1) サービスの内容と利用料金

<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>



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を行い、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 介護保険施設への紹介

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険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。

＜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、事業者が法律の規定に基づいて、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。

要介護度区分 取扱件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人に当たり利用者数 40 人未満	居宅介護支援費Ⅰ 10,760 円	居宅介護支援費Ⅰ 13,980 円
〃 40 人以上 60 人未満の場合において、40 人以上の部分	居宅介護支援費Ⅱ 5,220 円	居宅介護支援費Ⅱ 6,770 円
〃 60 人以上の場合において、60 人以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,130 円	居宅介護支援費Ⅲ 4,060 円

※ 当事業所が運営基準減算に該当する場合は、50/100 となります。

40 人以上の場合については契約日の古い順に割り当て、40 件目以上になった場合に居宅介護支援費ⅡまたⅢを算定します。

特定事業所加算Ⅱの算定について

当事業所においては、所定算定基準を満たすことにより、各 407 単位の加算を行います。なお、所定算定基準を満たさない場合は本加算を算定しないこととします。

各種加算について(条件に該当した場合、算定することとします。)

- ① 初回加算
- ② 入所時情報連携加算Ⅰ、Ⅱ
- ③ 通院時情報連携加算
- ④ 退院・退所加算
- ⑤ 緊急時等居宅カンファレンス加算
- ⑥ 複合型サービス事業所連携加算

(2) 交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費を徴収する。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

実施地域を超えた地点から、その経路 1 kmにつき 23 円。

上記経路から往復を通算し、1 km未満の端数が生じたときは、これを切り捨てる。

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

- ① 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 「利用者本位」「高齢者の自立支援」「利用者による選択(自己決定)」を柱に利用者が生きがいを持ち在宅生活を継続できるよう、公正・中立な立場で支援します。

(2) 介護支援専門員の交替

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替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、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十分に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) ケアマネジメントの公正中立性の確保

- ① 事業所は、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、提供される指定居宅介護サービス等が特定の種類又は特定の指定居宅サービス事業者等に不当に偏することがないように、公正中立に運営します。

- ② 事業所は、居宅サービス計画に位置付けた訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護の利用割合を定期的（毎年度2回）に検証します。また、検証した内容は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、利用者又は家族に文書で説明するとともに、署名をいただき交付します。

7. 守秘義務について

- ① 事業者、介護支援専門員又は従業員は、居宅介護支援を提供する上で知り得た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。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- ② 前項にかかわらず、契約者に係るサービス担当者会議での利用など正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

8. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口 あんじゅ音更指定居宅介護支援事業所

○受付時間 月曜日～金曜日 9：00～17：30

(2) 苦情受付後の流れ

当事業所は、第三者委員を設定するなど、速やかに公正に苦情が解決されるよう、独自に苦情解決規定を設けております。この規定の概要、処理の流れは、別紙のとおりとなっております。

9. 事故発生時の対応について

車両事故を起こした場合

- ・現場の状況、場所、けが人の有無、けがの状態などを確認し、必ず病院または管理者に連絡する。
- ・警察に連絡し、事故処理を行う。

利用者宅での事故の場合

- ・物の破損や、利用者にけがをさせた場合など現場状況を必ず病院、管理者、利用者家族に報告し対応する

個人情報使用同意書

私（入所者、利用者）及び、私の家族の個人情報については、下記に記載する収集目的の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

入所者、又、その関係者から個人情報を取得する目的は次の各号に掲げる事項等で利用するものである。

一 当法人内での利用

- ア 入所者、利用者に提供する医療サービスや介護サービス
- イ 介護保険関連事務
- ウ 入退所関連事務
- エ 会計・経理
- オ 施設内介護実習への協力
- カ 介護サービス、医療サービスの資質向上
- キ その他、入所者、利用者の管理運営事項

二 当法人外への情報提供としての利用

- ア 他の病院、介護関連事業者等との連携業務
- イ 他の医療機関、介護施設等への照会及び回答
- ウ 入所者、利用者の診療、介護の為の外部の医師やケアワーカー等の意見、助言を求める場合
- エ 入所者、利用者の健康管理に伴う検体検査及び給食関連業務等の委託
- オ キーパーソン又は家族等への病状、介護状況の説明
- カ 保険者及び国民健康保険団体連合会等の公的機関への介護報酬等の請求照会及び回答
- キ その他入所者、利用者の管理運営事項

三 その他の利用

- ア 医療や介護サービス業務の適正な維持、改善に必要な資料
(在宅介護サービス調整のために、必要な医療情報を医療機関、入所施設及び行政機関から取得及び提供する必要がある場合)
- イ 公的機関が実施する監査等への情報提供

2. 使用条件

- (1) 個人情報の第三者への提供は収集目的の範囲内として、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう「手稲ロータス会 個人情報保護規定」を遵守いたします。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録します。

3. 使用する期間

_____年 ____月 ____日から「利用契約書」における契約満了日まで

年 月 日

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

あんじゅ音更指定居宅介護支援事業所

説明者 職 名 介護支援専門員

氏 名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住 所 _____

氏 名 _____ 印

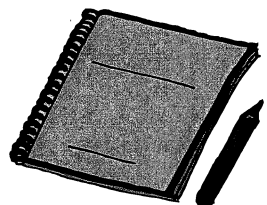
相談（苦情）申し出窓口設置のご案内

社会福祉法第82条の規定により、あんじゅ音更指定居宅介護支援事業所ではご利用者、ご家族様よりの相談（苦情）に適切に対応する体制を整えております。

当事業所におけるご相談（苦情）については、解決責任者、受付担当者、及び第三者委員を置き利用者、ご家族様からの相談（苦情）に対応いたします。

◇相談（苦情）受付の流れ

Q：相談（苦情）がある場合は、どうしたらよいのですか？



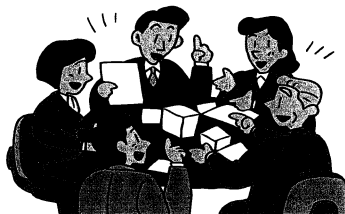
A：受付け事務所が窓口となり、電話及び書面などにより随時受付をいたします。又、第三者委員へ直接申し出る事もできます。

Q：受け付けられた相談（苦情）は、どのように報告、確認されるのですか？



A：受付担当者が相談（苦情）を受付後、解決責任者及び第三者委員へ報告し、内容を確認した後、申し出人に対して受付けた旨を通知いたします。

Q：解決責任者へ報告された後は、どうなるのですか？



A：解決責任者は苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者が委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア) 苦情内容の確認

イ) 解決案の調整、助言

ウ) 話し合いの結果や改善事項等の確認

Q：第3者委員とは、どんな人になっているのですか？



A：第三者委員としては、社会福祉法人手稲ロータス会監事が相談（苦情）解決にあたります。

Q：あんじゅ音更指定居宅介護支援事業所にて解決できない場合は、
どうなるのですか？

A：あんじゅ音更指定居宅介護支援事業所で解決できない場合は、
下記の市町村または、国保連合会に申し立てをする事が
できます。

◇音更町役場 高齢者福祉課
河東郡音更町新通 8 丁目 5 番地 ☎0155-32-4567

◇帯広市役所 介護高齢福祉課
帯広市西 5 条南 7 丁目 1 番地 ☎0155-65-4152

◇幕別町保健課 介護保険係
幕別町本町 1 3 0 番地 1 ☎0155-54-3812

◇芽室町地域包括支援センター
芽室町東 4 条 4 丁目 5 番地 ☎0155-62-9724

◇国民健康保健団体連合会
札幌市中央区南 2 条西 1 4 丁目 国保会館
☎011-231-5161

〒080-0309

河東郡音更町中鈴蘭元町 2 番地 9

あんじゅ音更指定居宅介護支援事業所

TEL 0155-30-9221

FAX 0155-67-7862