

「天塩町社会福祉協議会居宅介護支援事業所」

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(北海道指定 第0176700334号)

当事業所は利用者に対して指定居宅介護支援のサービスを提供いたします。事業所の運営に関する規程の概要や提供するサービスの内容など、契約上ご注意いただきたい重要な事項について、次の通り説明いたします。

※ 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、能力に応じ自立した生活を営む事が出来るよう利用者やご家族様の希望を伺いながら、自立支援を目標に居宅サービス計画（ケアプラン）を作成いたします。

《サービス相談窓口》

電 話 01632-2-3201
担 当 介護支援専門員 塚本 房子
営業時間 平日 午前8時30分から午後5時30分
ご不明な点は、お気軽にお尋ねください。

◆◆ 目 次 ◆◆

1	事業者	1
2	事業所の概要	2
3	事業実施地域及び営業時間	3
4	職員の体制及び職務内容	3
5	当事業所の提供方法・内容・利用料について	3
6	苦情の受付について	4
7	事故発生時の対応について	5
8	秘密保持について	5
9	緊急の対応について	6
10	身分証携行義務について	6
11	その他運営についての留意事項	6

1 事業者

- | | | |
|-----|-------|----------------------|
| (1) | 法人所在地 | 北海道天塩郡天塩町字川口5699番地の1 |
| (2) | 法人名 | 社会福祉法人 天塩町社会福祉協議会 |
| (3) | 電話番号 | 01632-2-3201 |
| (4) | 代表者氏名 | 会長 長瀬 啓嗣 |
| (5) | 設立年月 | 平成元年11月28日 |

2 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 居宅介護支援
- (2) 事業の目的 天塩町社会福祉協議会が開設する天塩町社会福祉協議会居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が要介護状態または要支援状態（以下「要介護状態等」という。）にある高齢者に対し、適切な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 天塩町社会福祉協議会居宅介護支援事業所
- (4) 事業所の所在地 天塩郡天塩町字川口5699番地の1
天塩町保健ふれあいセンター内
- (5) 電話番号 01632-2-3201
F A X 01632-9-2800
- (6) 事業所長（管理者） 氏名 末田 寛
- (7) 当事業所の運営方針
- ・ 事業所の介護支援専門員は、要介護状態になった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自立した生活を営むことができるように配慮し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、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（以下「指定居宅サービス等」という。）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支援を行う。
 - ・ 事業の実施にあたっては、関係市町村・在宅介護支援センター・他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設等との綿密な連携を図るとともに、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、利用者提供される指定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ることのないよう、公正中立な業務に努めるものとする。
- (8) 開設年月 平成23年 8月15日
- (9) 事業所が行っている他の業務
当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。
[天塩町特別養護老人ホーム患愛荘]
[天塩町在宅介護老人指定短期入所生活介護]
[天塩町デイサービスセンター]
[天塩町訪問介護事業所]
[天塩町ケアハウスかがやき]

3 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 天塩町の地域

(2) 営業日及び営業時間

- ・ 月曜日～金曜日（国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月31日から翌年の1月5日までの日を除く。）
- ・ 午前8時30分から午後5時30分まで
- ・ 電話により、24時間連絡が可能な体制とする。

4 職員の体制及び職務内容

当事業所では、利用者に対し指定居宅介護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。

従事者の職種	員数	指定基準	勤務体制	資格
1 管理者 (常勤)	1	1	兼務	介護支援専門員 社会福祉士
2 介護支援専門員 (常勤)	1	1	専任	介護支援専門員 介護福祉士
3 介護支援専門員 (常勤)	1	—	兼務	介護支援専門員 社会福祉士
4 事務職員 (常勤)	1		兼務	社会福祉主事
5		—		

管理者 管理者は、事業所の従事者の管理、指定居宅介護支援の利用者の申込みに関わる調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業運営に必要な指揮命令を行う

介護支援専門員 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成及び指定居宅サービス事業者との連絡調整を行う。また市町村からの受託に基づき要介護認定調査業務にあたる。

事務職員 管理者の命令を受けて担当業務に従事する。

5 指定居宅介護支援の提供方法・内容・料金

(1) 提供方法

- ・ 相談体制
事業所内に相談室を整備し、利用者からの相談に適切に対応いたします。
- ・ 居宅サービスの計画
- ・ サービス担当者会議
居宅サービス計画原案に対し、専門的な見地から意見を求めるため、当該

計画原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集して行うサービス担当者会議を開催いたします。

- 居宅訪問
居宅サービス計画作成にあたり、利用者のおかれている環境の評価や現に抱えている問題を把握するため、居宅訪問による面接調査を行います。
また、当該計画作成後においても、居宅サービス計画の実施状況等を居宅訪問や電話により把握及び評価を行い、サービス計画の変更など、利用者が求めるサービスが適切に提供されるようサービスの提供を行います。
- その他
利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うために必要と認められるサービスの提供を行います。

(2) 料 金

要介護又は要支援認定を受けられた方は、介護保険から原則として全額給付されますので、利用者の費用負担はありません。

ただし、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、利用料をお支払いいただく場合があります。この場合、当事業所から指定居宅介護支援提供証明書を発行いたしますので、後日市町村の窓口に出すと、全額払い戻しを受けることができます。

< 基本単位 >

要支援1・2	4,310円 / 月	
要介護1・2	12,160円 / 月	(特別地域加算15%を含んでいます)
要介護3・4・5	15,790円 / 月	(特別地域加算15%を含んでいます)

< 加 算 >

初回加算	3,000円 / 回
入院時情報連携加算Ⅰ	2,000円 / 月
入院時情報連携加算Ⅱ	1,000円 / 月
退院・退所加算	3,000円 / 回
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000円 / 回

上記以外の加算を算定させていただく場合もあります。

< 交通費 >

前記3の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

< 解除料 >

利用者はいつでも契約を解除する事ができ、解除料はかかりません。

6 苦情の受付について (契約書第23条参照)

(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 (担当者)

天塩町社会福祉協議会福祉活動専門員 吉田 梢

○ 受付時間

来所相談 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時30分
 電話相談 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時30分
 夜間については担当職員に転送され対応いたします。

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・ 苦情があった場合は、ただちに管理者が相手側に連絡を取り、直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、介護支援専門員からも事情を確認いたします。
- ・ 即日処理可能な事例については即日処理し、即日処理困難事例については、検討会議を開催して翌日までに具体的な対応を行います。
- ・ 記録を台帳に保管し、再発防止に努めます。

(3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ・ 自らが居宅介護サービス計画に位置付けたサービスに苦情があった場合は、その内容に応じて事業者に対する事実の確認・連絡調整・改善を行います。
- ・ 苦情等があった場合に市町村等から調査・連絡調整等の要請があった際は、その趣旨に沿って対応いたします。

(4) その他参考事項

- ・ 通常から介護支援専門員の資質向上に努め、苦情等がないようにサービス提供を行います。

(5) 行政機関その他苦情受付機関

天塩町 福祉課地域ケア係	所在地 北海道天塩郡天塩町新栄通8丁目 1466 番地の 113 電話番号 01632-2-1001 F A X 01632-2-2464 受付時間 8:45~17:15
北海道国民健康保険 団体連合会 総務部介護保険課 企画・苦情係	所在地 北海道札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号 011-231-5161 (内6111) F A X 011-233-2178 受付時間 9:00~17:00
北海道社会福祉協議会 北海道福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 北海道札幌市中央区北2条西7丁目 電話番号 011-204-6310 F A X 011-204-6311 受付時間 9:00~17:00

7 事故発生時の対応について

事故発生時（契約書第8条参照）

- 当事業所は、利用者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、再発生を防ぐために対策を講じます。
- 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。

8 秘密保持（契約書第7条参照）

- 当事業所の従業者は、サービス提供を行う上で知り得た利用者及びその家族に関する情報を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は解約後も同様です。

- 当事業所は、重要事項説明の同意をもって、以下に挙げる理由に限り、利用者及びその家族に関する情報を提供します。
 - ① 要介護認定調査及び居宅サービス計画の内容について、関係する都道府県、市町村、関係機関及びその委託を受けた機関が情報提供を求めた場合。
 - ② 主治医等が居宅サービスの内容について情報提供を求めた場合。
 - ③ 居宅介護支援事業者・居宅サービス事業者・介護保険施設の関係者が、サービス担当者会議などサービス提供上情報を用いる必要がある場合。

9 緊急時の対応（契約書第9条参照）

- 事業者は、訪問時において利用者の体調等が急変した際、主治医または、医療機関に適切に連絡を取り、必要な行為を行います。また、事故等により、財産の破損等の際は速やかに利用者及びその家族に連絡いたします。

10 身分証携行義務（契約書第10条参照）

- 介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

11 その他運営についての留意事項

- ・ 居宅介護支援事業所は、介護支援専門員の資質向上を図るための研修の機会を設けるものとし、また、業務体制を整備いたします。
- ・ 従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持いたします。
- ・ 従業者であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれからの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容といたします。
- ・ この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、天塩町社会福祉協議会と事業所の管理者との協議にもとづいて定めるものといたします。

令和 元年 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。

天塩町社会福祉協議会居宅介護支援事業所

説明者職名 介護支援専門員 氏名 塚本 房子 印

私は、本書面に基づいて事業者から居宅介護支援サービスについての重要事項の説明を受け、同意しました。

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

家族 住所 _____

氏名 _____ 印

続柄 _____

緊急時の連絡先	
氏名	(続柄)
住所	〒 _____
電話番号	