

「緑風園居宅介護支援事業所」重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています。
(北海道指定 第0173500133号)

当事業所はご契約者に対して居宅介護支援を提供します。
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
次のとおり説明します。

※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. 事業所が提供するサービスについての相談窓口（担当者） | 2 |
| 2. 事業者及び事業所の概要 | 2 |
| 3. 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容 | 3 |
| 4. 利用料金 | 3～4 |
| 5. 事故発生時の対応について | 5 |
| 6. サービス内容に関する苦情 | 5～6 |
| 7. 協力施設及び協力医療機関 | 7 |

1. 事業所が提供するサービスについての相談窓口（担当者）

電話番号 0143-84-1613

つむら しょうこ

担当者 津村 様子（管理者兼介護支援専門員(ケアマネジャー)）

※ご不明な点は、何でもお尋ね、相談下さい。

2. 事業者及び事業所の概要

（1）事業者

- ◇所在地 登別市中登別町253番地7
- ◇法人名 社会福祉法人 登別千寿会
- ◇代表者氏名 理事長 千葉 泰二

（2）事業所

- ◇所在地 登別市千歳町2丁目11番地10
(地域密着型特別養護老人ホーム ニナルカの里内)
- ◇事業所名 緑風園居宅介護支援事業所
- ◇電話番号等 ☎0143-84-1613 fax0143-84-1623
- URL <http://www.ryokufuu.com/>
- E-Mail kyotaku@ryokufuu.com
- ◇サービス提供地域 登別市全域 他市についてはご相談に応じます
- ◇介護保険指定番号 北海道指定 第0173500133号
※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

（3）職員の勤務体制等

- ◇事業開始（指定）年月日 平成12年 4月 1日
- ◇営業日 月曜日～金曜日
但し、土・日・祝祭日、12月31日から1月3日は休み
- ◇営業時間及び受付時間 午前8時40分～午後5時40分
- ◇管理者 1名（介護支援専門員（ケアマネジャー）が兼務）
- ◇介護支援専門員（ケアマネジャー）2名（勤務時間 午前8時40分～午後5時40分）

3. 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

(1) 居宅サービス計画の作成

- ・ご自宅を訪問し、あなたやご家族等からお話しをお伺い致します。
- ・あなたのご了解を得て、主治医にご意見をお聞き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ご検討致します。
- ・サービス計画の内容、利用料、保険等についてご説明し、ご了解を得ます。

(2) 情報の提供

- ・要介護認定の申請、変更の代行
- ・関連申請者等の連絡調整
- ・給付管理票の作成、提出

※毎月、国民健康保険団体連合会へ提出し、サービスをチェック致します。

契約書第12条第2項で説明の上、同意を頂いておりますので、契約者又はその家族等の個人情報を用いることがあります。

(3) 事業者及びサービス担当者は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご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が終了した後も継続します。

(4) 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に適切にサービスを提供致します。又、サービスの提供にあたって、懇切丁寧に行い、わかりやすいようにご説明を致します。ご不明な点がございましたら、いつでも担当者にご遠慮なさらずにご質問して下さい。

(5) あなたの意向に基づいたケアプラン作成のため、複数の居宅サービス事業所をご紹介します、ケアプランに位置付けた理由をご説明いたします。当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。

(6) 入院時における医療機関との連携を図るため、あなたが医療機関に入院された際は、担当ケアマネジャーの氏名等をお伝えください。

(7) 虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じます。

- ・虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ・虐待の防止のための指針を整備します。
- ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
- ・上記措置を適切に実施するための担当者を置きます。

- (8)利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録することを義務付けます。

4. 利用料金

(1) 利用料

要介護認定を受けられた方（要介護1～5）は、介護保険から全額給付されますので、**自己負担はございません。**

※保険料の滞納等により保険給付金が直接事業所に支払われない場合、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の料金を頂き、当事業所からサービス提供証明書を発行致します。このサービス提供証明書を保険者（市町村）の介護保険担当課に提出しますと原則、全額払い戻しを受けられます。

～**居宅介護支援費**～※ご本人の自己負担は、ございません。（介護保険から給付されます。）

要介護度1・2 10,860円 、 要介護3・4・5 14,110円

※新規に居宅サービス計画を策定した場合もしくは要介護状態が2段階以上変更になった場合は、上記金額に3,000円を初回加算として加算させていただきます。

※病院又は診療所に入院する利用者について、介護支援専門員が当該病院又は診療所の職員に対して、必要な情報を提供いたします。入院時情報連携加算Ⅰとして2,500円または入院時情報連携加算Ⅱとして2,000円加算させていただきます。

※入院・入所期間後の退院・退所に当たって、病院・施設等の職員と面談を行い、必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス計画または地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合、下記を加算させていただきます。

*退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,500円/回	*退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,000円/回
*退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,000円/回	*退院・退所加算(Ⅱ)ロ	7,500円/回
*退院・退所加算(Ⅲ)	9,000円/回		

※病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合、1月に2回を限度として、上記金額に2,000円を緊急時等居宅カンファレンス加算として加算させていただきます。

※医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師又は歯科医師から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で居宅サービス計画に記録した場合、1月に1回を限度として500円加算させていただきます。

(2) 交通費

無料です。

(3) 解約料

ご契約者はいつでも本契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

◆サービス終了の場合

- ①ご契約者のご都合でサービスを終了する場合。
※文書でお申し出くださればいつでも解約できます。
- ②介護保険施設等に入所した場合、また小規模多機能型居宅介護支援と契約した場合。
- ③介護保険給付でサービスを受けていたご契約者の要介護認定区分が、要支援及び非該当（自立）と認定された場合。
- ④他市へ転居の際はご相談下さい。
- ⑤ご契約者がお亡くなりになった場合。

◆計画書等の交付

居宅介護支援に関する書類が必要な場合は、いつでも交付致しますのでお申し出ください。

5. 事故発生時の対応について（契約書第13条、第14条、第15条参照）

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について、ご契約者にも故意又は重大な過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

6. サービス内容に関する苦情（契約書第21条参照）

- (1) 当事業所における苦情は、面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付します、尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

◎受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～18:00

◎連絡先 電話番号 0143-84-1612

FAX 番号 0143-84-1623

◎苦情受付担当者 津村祥子（管理者）

◎第三者委員 竹内芳郎 登別千寿会 監事

伊奈綾 〃 〃

◎苦情解決の手順

◇利用者への通知

- ・各施設内への提示、パンフレットの配布により、苦情解決責任者は利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知します。

◇苦情の受付

- ・苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けます。尚、第三者委員も直接苦情を受け付ける事ができます。
- ・苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の条項を書面に記載しその内容について苦情申出人確認をします。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言立会いの要否

◇苦情受付の報告・確認

- ・苦情受付担当者は受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。但し、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除きます。
- ・投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し必要な対応を行います。
- ・第三者委員は、苦情受付担当者からの苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

◇苦情解決に向けての話し合い

- ・苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。
 - ・第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは次のように行います。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができます。

◇苦情解決の記録、報告

- ・苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保されます。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにします。
 - ア 苦情受付責任者は、一定期間ごとに苦情受付から解決までの経過と結果について書面に記録します。
 - イ 苦情受付責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。
 - ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告します。

◇解決結果の公表

- ・利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し公表します。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

当事業所で解決できない苦情等は、下記機関に申し立てることができます。

登別市役所 高齢・介護グループ	所在地 〒059-8701 登別市中央町6丁目11番地 電話番号及びFAX番号 ☎0143-85-5720 FAX0143-85-8286 受付時間 9時～17時30分
北海道国民健康保険団体連合会 苦情処理係	所在地 〒060-0062 札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館内 電話番号 ☎011-231-5161 受付時間 9時～17時
北海道福祉サービス運営適正化委員会	所在地 〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目 かでる2・7 3階 電話番号及びFAX番号 ☎011-204-6310 FAX011-204-6311 受付時間 9時～17時

7. 協力施設及び協力医療機関

- 施設名 特別養護老人ホーム緑風園（入所定員105名）
（短期入所生活介護及び介護予防短期入所生活介護7名）
デイサービスセンター緑風園（利用定員18名）
（地域密着型通所介護及び介護予防通所介護定員を含む）
緑風園サテライト型特別養護老人ホーム ニナルカの里（入所定員29名）
（短期入所生活介護及び介護予防短期入所生活介護11名）
- 医療機関名 特定医療法人社団千寿会 三愛病院
所在地 登別市中登別町24番地12
診療科 精神科、神経科、消化器科、循環器科、歯科等

8. 第三者評価の実施状況について

第三者による評価の 実施状況	1. あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	2. なし		

令和 年 月 日

緑風園居宅介護支援の提供開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

緑風園居宅介護支援事業所

説明者職氏名 介護支援専門員 (ケアマネジャー)

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、居宅介護支援の提供開始に同意致しました。

契約者 住所.....
(利用者)

氏名.....

代理人 住所.....
(立会人、ご家族等)

氏名.....

契約者とのご関係.....