

重要事項説明書(介護保険事業)

1 社会福祉法人 倉敷市総合福祉事業団 倉敷居宅介護支援センターの概要

- (1) 事業所名 社会福祉法人 倉敷市総合福祉事業団 倉敷居宅介護支援センター
- (2) 所在地 倉敷市笹沖 180 番地 ぐらしき健康福祉プラザ 3 階
- (3) 事業所番号 3 3 7 0 2 0 0 2 1 8
- (4) 介護支援地域 倉敷市(児島区域を除く)
- (5) 介護支援提供時間等 月曜日から金曜日 午前 9 時～午後 5 時
ただし、国民の祝日及び 1 2 月 2 9 日から 1 月 3 日は除く
- (6) 職員体制 管理者 1 人(主任介護支援専門員)、介護支援専門員 3 人以上
- (7) 事業所の特性 特定事業所加算(Ⅱ)取得事業所であり、質の高いケアマネジメントを行う公正中立な事業所です。また、24 時間連絡可能な体制を確保し、介護支援専門員実務研修の見学実習生を受け入れ実務研修を行います。

2 利用料金等 (国の定める基準額・単位数×10円)

- (1) 居宅介護支援費 要介護 1, 2 1, 5 0 7 単位(特定事業所加算(Ⅱ) 4 2 1 単位を含む。)
要介護 3, 4, 5 1, 8 3 2 単位(特定事業所加算(Ⅱ) 4 2 1 単位を含む。)
- (2) 医療連携加算 入院時情報連携加算(Ⅰ) 2 5 0 単位
入院時情報連携加算(Ⅱ) 2 0 0 単位
- (3) 退院・退所加算

	カンファレンス参加無	カンファレンス参加有
連携 1 回	4 5 0 単位	6 0 0 単位
連携 2 回	6 0 0 単位	7 5 0 単位
連携 3 回	×	9 0 0 単位

- (4) 通院時情報連携加算 5 0 単位
- (5) 緊急時等居宅カンファレンス加算 2 0 0 単位
- (6) 初回加算 3 0 0 単位
- (7) ターミナルケアマネジメント加算 4 0 0 単位

※ 介護保険が適用される場合は、利用料を支払う必要はありません。

(全額介護保険により負担されます。)

※ ただし、介護保険料の滞納等で給付制限を受けて法定代理受領サービスを受けることが出来ない場合は、料金をいただきます。指定居宅介護支援提供証明書を発行いたします。

後日、倉敷市役所介護保険課窓口にて、差額の払い戻しの手続きをすることができます。

3 当事業団の運営方針

- (1) 利用者の方々に対し、可能な限り居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むために、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能であることを説明し、必要な居宅サービスが適切に利用できるよう、居宅サービス計画(ケアプラン)を作成します。
- (2) 居宅サービス計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、福祉サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を提供します。
- (3) 利用者の方々に対し、意思、人格を尊重し、常に利用者の立場に立った運営を行います。

- (4) 平時から医療と介護の連携を促進し、主治医や各連携事業所との情報共有や収集に努めます。
- (5) 障がい福祉サービスを利用してこられた方が介護保険サービスを利用される場合等は、障がい福祉制度の相談支援専門員との密接な連携に努めます。
- (6) 事業所は自ら提供した居宅介護支援の評価を行い、常にその改善を図ります。

4 苦情処理

- (1) 利用者からの苦情に、迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置しております。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け付けます。
- (2) 苦情があった場合は、直ちに利用者等と連絡を取り、事情を聞き苦情の内容を把握する。担当者は、その場で対応可能なものであっても、管理者と相談したうえで利用者に対応します。
- (3) 管理者は、担当者及び他の職員と、苦情の処理に向けた検討会議を行います。
- (4) 検討会議の結果を基に、処理結果をまとめ、管理者は速やかに具体的な対応を指示します。
- (5) 受け付けた苦情については、内容、考えられる原因、処理方法、対策などを「相談・苦情処理票」に記録し、処理票はその後の業務改善に役立てます。
- (6) 討議された苦情に関してはその結果、事業者側に手落ちがあった場合は謝罪するとともに、処理方法、対応策などを利用者に口頭又は書面をもって説明を行い、確認・同意を得ます。
- (7) 管理者は、利用者からの苦情に対して倉敷市、岡山県国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、また指導・助言に従って必要な改善を行ないます。
- (8) 苦情の内容が他の事業所である場合は、当該事業所の管理者と速やかに連絡を取り、事業の内容、苦情の内容などについてよく話し合い、必要な処置を講じます。

5 窓口業務、苦情対応、緊急連絡先

- (1) 電話等 倉敷居宅介護支援センター 電話(086)434-9895
FAX(086)434-9892
- (2) 受付時間 月曜日から金曜日 午前9時～午後5時まで
ただし、国民の祝日及び12月29日から1月3日は除く
- (3) 緊急連絡先 上記以外の時間での緊急時連絡先 (090)4100-0299の専用携帯電話
- (4) 担当者 管理者 坂田千雅子

6 その他の苦情 次の公的機関においても、苦情申請ができます。

- 倉敷市役所・介護保険課 電話(086)426-3343 8時30分～17時15分まで
(月～金、祝日、12/29～1/3を除く)
- 岡山県国民健康保険団体連合会 電話(086)223-8811 8時30分～17時00分まで
(月～金、祝日、12/29～1/3を除く)

7 事故発生時の対応

居宅介護支援の提供を行っている時に事故が発生した場合には、速やかに主治医に連絡をとるなど必要な措置を講じます。

8 賠償責任

居宅介護支援の提供を行っている時に、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命身体、又は財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

9 虐待の防止

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止のために、下記の必要な対策を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者 管理者 坂田 千雅子
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (5) 虐待を受けたと思われる利用者等を発見した場合の自治体への速やかな通報及び必要な措置の実施並びに自治体が行う調査に協力します。
- (6) 定期的に開催される虐待防止及び身体拘束等適正化委員会へ出席及びその結果について職員へ周知徹底します。

10 身体拘束等の禁止

事業者は、サービスの提供にあたっては、利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という）を行わない。

- (1) 事業者は、やむを得ず身体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その他必要な事項を記録する。
- (2) 定期的に開催される虐待防止及び身体拘束等適正化委員会へ出席及びその結果について職員へ周知徹底します。
- (3) 職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

11 秘密保持

- (1) センターの職員は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしません。またその職を退いた後も同様とします。
- (2) センターの職員は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意を、あらかじめ文書により得るようにします。

12 ハラスメント対策

- (1) 事業者は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者及びその家族が事業所の職員に対し行う、暴言・暴行・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。

13 重要事項説明者 社会福祉法人倉敷市総合福祉事業団 職名 介護支援専門員
理事長 藤澤 徳久
氏名 _____

私は、契約書及び本書面により、居宅介護支援の重要な事項について説明を受け納得したので、社会福祉法人倉敷市総合福祉事業団の居宅介護事業の提供を開始することに同意します。

また、倉敷市総合福祉事業団が他の福祉サービス事業者に対し、サービス利用にあたり、私及び家族の必要な情報を提供することに関して同意します。

令和 年 月 日

利用者 住所 倉敷市_____

氏名 _____

代筆者 住所 _____

氏名 _____ (続柄)

立会人 住所 _____

氏名 _____ (続柄)