

指定居宅介護支援

「蘇望苑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。
(介護保険事業所番号 4372700320)

当事業所はご契約者に対して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。

〔目次〕

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 職員の配置状況	2
4. 提供する居宅介護支援サービスの内容・提供方法.....	2
5. 利用料金等のお支払方法.....	3
6. 事業所の特徴等	3
7. 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要	4

1. 事業者

- | | |
|-----------|--------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 蘇清会 |
| (2) 法人所在地 | 熊本県上益城郡山都町滝上223番地1 |
| (3) 電話番号 | 0967-83-0870 |
| FAX | 0967-83-0864 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 橋野 和仁 |
| (5) 設立年月 | 平成4年8月26日(法人設立) |

2. 事業所の概要

- | | |
|------------|--|
| (1) 事業所の種類 | 指定居宅介護支援事業所
平成26年4月1日指定 |
| (2) 事業所の目的 | 指定居宅介護支援事業は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者がその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営みため、その心身の状況等に応じ適切な居宅サービスを利用できるよう、利用者の同意のうえで居宅サービス計画(ケ |

アプラン)を作成し、サービス事業所等との連絡調整その他便宜の提供を行う。

- (3) 事業所の名称 蘇望苑居宅介護支援事業所
- (4) 事業所の所在地 熊本県上益城郡山都町滝上223-1
- (5) 電話番号 0967-83-0870
FAX 0967-83-0864
- (6) 管理者氏名 佐伯 伸子
- (7) 開設年月 平成11年10月20日
- (8) 利用定員 35人
- (9) 通常の事業の実施地域 山都町・五ヶ瀬町

3. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して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〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職務内容

①管理者は本事業所の介護支援専門員、その他職員の管理、本事業の利用申込に係る整理、業務の実施状況の把握、その他の管理を行うとともに職員の指揮命令を行う。

②介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じ、その心身の状況や置かれている環境などを勘案し、居宅サービスを適切に利用できるようなサービスの種類、内容などの計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう居宅サービス事業者、介護保

職 種	形 態	常 勤		非常勤		備 考
		専 従	兼 務	専 従	兼 務	
1. 管理者 (兼務)			1人			

険施設等との連絡調整等を行う。

〈主な職員の勤務体制及び営業日等〉

営 業 日	営 業 時 間
月曜日から金曜日	午前8時30分から午後5時30分
営業しない日	土曜日・日曜日 8月14日から8月15日 (盆休暇) 12月30日から翌1月3日 (年末年始休暇)

4. 提供する居宅介護支援サービスの内容・提供方法

- ア 居宅サービス計画 (ケアプラン) の作成
- イ 要介護等認定の申請代行
- ウ 給付管理業務
- エ その他必要な事項については運営規程に定める。

5. 利用料金等のお支払方法

(1) 利用料

要介護（要支援）認定を受けた者は、介護保険制度から全額給付される。自己負担はありません。

介護保険適用の場合でも、保険料の延滞等により、支援業者に直接介護保険給付が行われない場合がある。その場合、下記の利用料を支払うものとする。利用料の支払いと要介護認定の申請代行と引き換えにサービス提供証明書と領収書を発行する。

要介護1・2	要介護3・4・5
10,860円/月	14,110円/月

初回（新規に居宅サービス計画を策定した場合及び要介護状態区分の2段階以上の変更認定を受けた場合）の居宅介護支援費に加算する。また、入院時の情報を医療機関と連携させることで加算する。

初回加算 3,000円/月

(2) 交通費

1の(9)の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は別途交通費が必要となります。

* 1kmあたり40円（通常の実施地域を越える地点から）

(3) 利用料等のお支払い方法

毎月、10日までに前月分の請求をしますので当月末日までに以下のいずれかの方法でお支払願います。

ア.窓口での現金支払	
イ.自動口座引落しによる支払（ゆうちょ銀行のみ）	
ウ.下記指定口座への振込み	
金融機関及び口座番号	阿蘇農業協同組合 阿蘇南蘇陽 支所 普通預金 8834717
口座名義人	特別養護老人ホーム蘇望苑 理事長 橋野 和仁

*入金確認後、サービス提供証明書と領収書を発行します。

6. 事業所の特徴等

(1) 事業の運営方針

運営方針第1条による。

事項	内容
アセスメント（評価）の方法及び事後評価	『居宅サービス計画ガイドライン』方式によりお客様の直面している課題等を評価し、お客様に説明したうケアプランを作成します。また、提供の達成状況等を評価し、その結果を书面（居宅サービス報告書）に記載してお客様に説明のう

	え交付します。
--	---------

7. 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	蘇望苑居宅介護支援事業所
----------	--------------

措置の概要	
<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</p> <p>①事業所内に苦情・相談専用の窓口を設置するとともに、相談に訪問した利用及びその家族のプライバシーと秘密保持のため、苦情・相談専用室を設ける。</p> <p>②苦情・相談の窓口担当者を選任し、当該担当者が苦情・相談に当てる。</p> <p>なお、窓口での解決が困難な場合は、下記の事項2の体制及び手順で苦情・相談の解決にあたる。</p> <p>③苦情・相談窓口</p> <p>熊本県上益城郡山都町滝上223-1 蘇望苑居宅介護支援事業所 電話0967-83-0870 FAX0967-83-0864 担当者 介護支援専門員（管理者兼務） 佐伯 伸子</p>	
<p>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処遇体制・手順</p> <p>サービス利用者から苦情・相談の申し立てがあった場合、次の体制並びに手順で処理します。</p> <p>①始めに苦情・相談窓口の担当者が利用料及びその家族からの苦情・相談を受け付け、その内容を相談内容記録票等に記録し、管理者に報告する。</p> <p>苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに解決を図ります。</p> <p>↓</p> <p>②窓口担当者で解決し困難な場合は、事業所内で検討会議を開き、当事業所が改善すべき苦情処理策を作成し、その日のうちに利用者等の苦情を申し入れた方に説明し、同意を得ることとします。</p> <p>↓</p> <p>③上記の苦情内容及び処理経過については、利用者のサービス計画作成を担当している介護支援専門員にその都度報告し、必要な指示を受けます。</p> <p>↓</p> <p>④管理者は、利用者等から苦情があった事項について、その後サービス提供のなかで真に改善されているか、従業員や利用者等にも確認し、改善されていないと判断された場合は、職員計画を徹底し、速やかな改善を図り利用者等の意向に沿ったサービスの提供がなされるよう配慮します。</p> <p>↓</p> <p>⑤上記により苦情の解決を図った後も利用者及び担当介護支援専門員とは常時連携を図り、同じような苦情が発生しないよう努めます。</p>	
<p>3. その他参考事項</p> <p>①当事業所が行う居宅介護支援に対する苦情については、当事業所で責任をもって対応しますが、利用者及び家族の方は、他の機関（市町村・国民健康保険団体連合会）への申し立てもできます。希望される場合は、必要な協力をします。</p> <p>②当事業所に対する利用者等からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合会が行う調査等に協力し、改善等の指示を受けた場合には、速やかに改善します。</p> <p>③当事業所が行う居宅介護支援の提供により、利用者に賠償すべき事故が発生した場合は速やかに賠償します。</p> <p>④居宅サービス計画は利用者の希望を踏まえて作成されていますが、変更を希望される場合は速やかに応じます。</p> <p>⑤他の居宅介護支援事業所への変更も可能です。必要な協力をします。</p>	
申請するサービスの種類	指定居宅介護支援

あなたを担当する介護支援専門員は、_____ですが、やむを得ない事由で変更する場合には、事前に連絡します。

*お客様へのお願い

支援事業者が交付するサービス利用票、サービス提供証明書は、お客様の介護に関する重要な書類ですので、契約書、重要事項説明書等と一緒に大切に保管してください。

私は、本書面に基づいて蘇望苑居宅介護支援事業者の職員から、上記の重要事項の説明を受けたことを確認します。

年 月 日

利用者 住 所

氏 名

㊞

代理人
(選任した場合)

住 所

氏 名

㊞

御家族様

住 所

氏 名

㊞