

浜松十字の園支援センター指定居宅介護支援事業所

# 「指定居宅介護支援」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。

( 介護保険事業所番号 2277201782 )

◆◆ 目次 ◆◆

1	運営の方針	1
2	事業者及び事業所の概要	1
3	事業所の職員の概要	1
4	サービス提供時間	1
5	サービスの内容	1
6	サービスの利用に当たっての留意事項	2
7	利用料金	2
8	サービスの終了について	3
9	サービスに対する苦情	4

居宅介護支援の提供に当たり、事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について、次のとおり説明します。

### 1. 運営の方針

創立の精神である「キリスト教精神に立って・・・必要な福祉サービスを総合的に提供する」（定款）を運営の基盤に、職員は、愛と奉仕の姿勢を持ち、『人格を尊重し、生きる喜び、生きる自由、生きる希望を創ります。』という法人の理念を実現する為に、利用者お一人お一人に向かい合い、その意思を尊重し、日ごと生き生きと生活することができるように居宅介護支援サービスを提供することを運営の方針にします。

### 2. 事業者・事業所の概要

事業者の名称	社会福祉法人十字の園
主たる事務所の所在地	静岡県浜松市浜名区細江町中川 7220-11
電話番号	053-414-1400
法人の種別及び名称	社会福祉法人十字の園
代表者職	理事長
代表者氏名	鈴木 淳司

事業所の名称	浜松十字の園支援センター指定居宅介護支援事業所
事業所の所在地	静岡県浜松市中央区根洗町 486 番地の 3
事業所長	古橋 美恵子
管理者	細田 滋
連絡先	電話番号 053-430-5900 FAX番号 053-430-5901 ( 24 時間連絡対応 090-8731-4657 )
介護保険事業所番号	2277201782
指定年月日	平成 11 月 8 月 1 日
交通の便	バスにて JR 浜松駅より 50 分、車にて浜松西インターより 10 分
通常の実業の実施地域	浜松市浜名区・中央区それぞれの一部 *詳細は 3 ページ（通常の実業の実施地域）をご覧ください。

### 3. 事業所の職員の概要

職 種	職員数	勤務形態	保有資格の内容
1. 管理者 (主任介護支援専門員)	1 人	常勤 兼務 1 人	介護支援専門員・介護福祉士
2. 介護支援専門員	4 人以上	常勤 兼務 1 人以上	介護支援専門員・介護福祉士
		常勤 専従 3 人以上	介護支援専門員・介護福祉士

#### 4. サービスの提供時間

平日	9：30 ～ 17：00
営業をしない日	土・日・祝日、年末年始（12月31日～1月3日）

#### 5. サービスの内容

事業者が利用者に提供するサービスは以下のとおりです。

##### ①要介護認定等の申請代行

利用者の方が要介護認定を受けていなかったり、又、認定の更新の必要がある場合、必要に応じてその申請に必要な援助を行います。

##### ②居宅サービス計画の作成

利用者の意思、人格を尊重し、どのようなサービスが必要か利用者といっしょに居宅サービス計画を作成いたします。

居宅サービス計画原案作成に当り、必要に応じて周辺地域にある複数の居宅サービス事業者の情報（サービス内容、料金等）を紹介するよう求めることができ、利用者の意思を尊重し居宅サービス事業所を選定します。

居宅サービス計画原案に位置付けた居宅サービス事業者等の選定理由の説明を必要に応じて求めることができ、文書を提示し説明いたします。

##### ③居宅サービス計画作成後の管理（居宅サービス計画の変更等）

利用者やご家族、又サービス提供機関との連携を取りながら計画の実施状況を継続的に見守らせていただきます。また、利用者のご希望や状況の変化などがあつた場合には、必要に応じてケアプランの変更を行います。

##### ④サービス提供機関等との連絡調整

サービス提供機関等と連絡を取り、質の良いサービスに努めます。

##### ⑤介護保険施設への紹介

利用者の方が在宅で生活することが困難な場合、又は施設への入所、入院を希望される場合には介護保険施設への紹介や利用手続きなどの援助を行います。

#### 6. サービスの利用に当たっての留意事項

##### ①サービス提供困難時の対応

適切なサービスを提供することが困難な場合は他の指定居宅介護支援事業者の紹介をし、その他必要な措置を講じます。

##### ②サービスの質の向上のための方策

介護支援専門員として必要な知識や技術の習得のため定期的な研修を行いその資質向上に努めます。

##### ③介護支援専門員を変更する場合の対応

利用者より介護支援専門員の変更の希望があつた場合には速やかに対応をいたします。

##### ④プライバシーの遵守

当事業所でご相談されたことや居宅介護支援サービス等で知り得た利用者やご家族の情報は責任を持って守ります。安心してご相談ください。

##### ⑤事故発生時の対応

- ・ご利用者に対し、サービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、ご家

族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- ・前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。
- ・ご利用者に対するサービス提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

#### ⑥虐待の防止のための措置

当事業所では、虐待の発生又はその再発を防止するため、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じます。

#### ⑦感染症予防の取り組み

当事業所では、当該指定居宅介護支援事業所において感染症が発生、又は蔓延しないように、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じます。

### 7. 利用料金

#### (1) 利用料

利用者負担はありません。

#### (2) 利用料を請求する場合

利用者の被保険者証に支払方法変更の記載（利用者が保険料を滞納しているため、サービスを償還払いとする旨の記載）があったときは、1ヶ月につき別表1に基づき利用料金をいただきます。この場合、当事業者でサービス提供証明書を発行しますので、この証明書を後日、管轄する市町村の窓口へ提出して払い戻しを受けてください。

#### (3) 交通費

通常の利用料金の実施地域は、浜松市浜名区（引佐町金指、新都田、細江町小野、細江町気賀、細江町中川、細江町広岡、細江町三和、都田町（国道362号線より南の区域））、中央区（初生町、三方原町、東三方町、豊岡町、三幸町、大原町、根洗町、葵西、葵東、高丘北、高丘西、高丘東、西丘町、花川町、大山町、桜台、深萩町、和光町）の区域とします。

通常の事業の実施地域を越えて介護支援専門員がお宅を訪問するための交通費は、その実費をご負担いただきます。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、実施地域を超えた場合、超えた距離1km当り50円をご負担いただきます。

#### (4) その他費（要介護認定申請代行費等）

申請代行手数料	原則として無料
---------	---------

#### (5) 支払方法

利用者が当事業者に料金を支払うこととなる場合の支払方法については、月ごとの精算とします。毎月10日までに前月分の請求をしますので、14日以内にお支払いください。お支払方法は、銀行からの口座引落としとさせていただきます。

### 8. サービスの終了について

#### (1) 利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第14条1）

利用者はいつでも契約を解約できますが、次の場合には、解約料をいただきます。

ア. 契約後、居宅サービス計画作成段階途中で、利用者の申し出より解約した場合	1ヶ月分の請求額 (別表1に準じる)
イ. 市町村への居宅サービス計画の届出前に解約した場合	解約料はかかりません
ウ. その他解約により当事業者に不測の損害を生じさせる場合	アに準じた解約料

(2) 事業者からの契約解除の申し出

- ①当事業者は、居宅介護支援の実施に際し、利用者、身元保証人、その他家族等が、故意にハラスメントや暴言等の法令違反その他著しく常識を逸脱する行為を行い重大な過失により事業者の生命・身体・財物・信用等を傷つけるなど本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせる等の背信行為を行ったと認めるときは、直ちにこの契約を解約することができます。
- ②人員不足等、やむを得ない事情によりこのサービスの提供を終了させていただく場合がございます。この場合は、サービスの提供終了1ヶ月前までに文書で利用者に通知するとともに、他の指定居宅介護支援事業者等に関する情報を利用者に提供いたします。

(3) 自動終了

次の場合には、自動的にサービスを終了します。

- ①介護保険施設に入院又は入所した場合  
 ②要介護認定区分が要支援該当・非該当（自立）と認定された場合  
 ③亡くなった場合

9. 居宅介護支援に対する苦情

(1) 苦情の受付について

当事業者の居宅介護支援及び当事業者が作成した居宅サービス計画に基づいて提供しているサービスについての苦情相談を承ります。利用者は、当事業者に苦情を申立てたことにより、何らの差別待遇を受けません。サービスの内容に関する事、介護支援専門員に関する事、利用料金に関する事など、お気軽にご相談ください。

当事業所の居宅介護支援についての苦情を受け付ける窓口担当者は、以下の通りです。

苦情相談窓口 管理者：細田 滋 (電話番号：053-430-5900)  
 苦情解決責任者 事業所長：古橋 美恵子 (電話番号：053-582-8181)

当事業所には、苦情受付ボックスが玄関前に設置してあります。備え付けの用紙に苦情等を記入して投函して下さい。また、法人十字の園法人本部でも苦情を受け付けています。

受け付けた苦情は、事業所の苦情解決委員会や中立な立場の第三者委員を交えた第三者委員会にて審議されます。利用者やご家族は、苦情解決のため第三者委員を交えた話し合いも可能です。

(2) 苦情対応について

当事業所における苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じます。

- ①苦情を受け付けた場合には、苦情の内容等を記録します。  
 ②苦情の内容を確認し、管理者は苦情処理に向けた検討会議を行います。  
 ③検討会議の結果を基に処理結果をまとめ、具体的な対応を行います。  
 ④苦情処理結果を台帳記載し、再発防止に努めます。

(3) 第三者委員について

- ① 苦情解決第三者委員を設置し、利用者や利用者のご家族等からの苦情、要望、意見等の受付をしています。
- ② 委員会を定期的を開催し、苦情解決責任者(施設長)より、第三者委員に報告を行います。
- ③ 第三者委員を設置は、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した対応を推進する事を目的としています。

④ 第三者委員

落合 克能 氏 (聖隷クリストファー大学 社会福祉学部)	住所 静岡県浜松市中央区三方原町 3453 電話番号 053-439-1400 FAX 053-439-1406
辻村 幸則 氏 (元三方原地区自治会長)	住所 浜松市中央区三方原町 1832-3 電話番号 053-436-6076 FAX 053-436-6076

この他、下記の市町村や国民健康保険団体連合会窓口で苦情を申立てることができます。

浜松市役所 健康福祉部介護保険課	所在地 〒430 - 8652 浜松市中央区元城町 103 番地 2 電話番号 053 - 457 - 2374 FAX 053 - 450 - 0084
浜名福祉事務所 長寿保険課 北行政センター内	所在地 〒431 - 1395 浜松市浜名区細江町気賀 305 電話番号 053 - 523 - 2863
中央福祉事務所 長寿支援課 中央区役所内	所在地 〒430 - 8652 浜松市中央区元城町 103 番地 2 電話番号 053 - 457 - 2324
中央福祉事務所 長寿支援課 西行政センター内	所在地 〒431 - 0193 浜松市中央区雄踏 1 丁目 31 - 1 電話番号 053 - 597 - 1119
静岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 〒420 - 8558 静岡市葵区春日 2 丁目 4 番 34 号 電話番号 054 - 253 - 5590
静岡県社会福祉協議会 静岡県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 〒420 - 8670 静岡市葵区駿府町 1 の 70 電話番号 054 - 653 - 0840 FAX 054 - 653 - 0840

年 月 日 居宅介護支援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。

所在地 静岡県浜松市中央区根洗町 486 番地の 3

名 称 浜松十字の園支援センター指定居宅介護支援事業所

説明者 \_\_\_\_\_ 印

私は、本書面に基づいて事業所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しました。

利用者の希望により、円滑な援助を行うため医療機関、サービス提供機関等に利用者に関する心身等の情報提供の必要がある場合、事業所が利用者の情報を関係機関へ提供することに同意します。

利用者

住所 : \_\_\_\_\_

氏名 : \_\_\_\_\_ 印

代理人及び家族

住所 : \_\_\_\_\_

氏名 : \_\_\_\_\_ 印