

【 重 要 事 項 説 明 書 】

青山荘居宅介護支援事業所

1 青山荘居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援サービスを提供できる地域

事業所名	青山荘居宅介護支援事業所
所在地	青森県五所川原市大字金山字盛山42番地8
電話番号	0173-35-5225
FAX番号	0173-38-1216
指定事業所番号	0270500051
サービスを提供する地域※	五所川原市（旧金木町、旧市浦村を除く）

※ 上記地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 当事業所の職員体制

職 名	資 格	常勤	常勤兼務	非常勤	合計	主な業務内容
管 理 者	主任介護支援専門員		1名		1名	職員の管理及業務の管理
介護支援専門員	社会福祉士	1名	1名		2名	ケアプランの作成と関係
	介護福祉士	1名	1名		2名	機関との連絡調整等

(3) 営業時間

月～土	午前8時30分～午後5時30分
休業日	日曜日、12月31日、1月1日 ただし、緊急を要する場合は下記番号にてご相談を承ります。
緊急連絡電話	0173-35-4215（特別養護老人ホーム青山荘）

2 当事業所の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

- ① 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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が、多様な業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。
- ② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、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、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行います。利用者及びその家族は、介護支援専門員に対し、複数の指定居宅サービス事業所の紹介を求めることや、居宅サービス計画原案に位置

づけた指定居宅サービス事業者の選定理由の説明を求めることが可能です。

- ③ 利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所にお伝えいただくようお願いしています。
- ④ 指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供いたします。
- ⑤ 利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合、その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。またこの場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付いたします。
- ⑥ 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取組を行う者等との連携に努めます。

(2) 居宅介護支援の実施概要等

当事業所は、利用者の課題分析の手法として、居宅サービス計画ガイドライン方式を使用します。

本方式は、介護支援専門員が利用者等とのコミュニケーションをもとに、生活していく上での困っていることを、利用者と一緒に探していくといった姿勢を前提にしており、あくまで介護支援専門員が側面的な支援者となり、利用者等が主体となる居宅サービスを作成する、という特徴があります。

3 利用料金等

(1) 利用料

要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。但し、保険料滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額を徴収いたします。この場合当事業所からサービス提供証明書を発行いたしますので、後日償還払いの手続きをとることにより、全額払戻を受けられます。

【居宅介護支援費】

〔要介護1～2〕	10,860円
〔要介護3～5〕	14,110円

【加算費用】

特定事業所加算Ⅱ	4,210円
初回加算	3,000円（対象月のみ）

入院時情報連携加算Ⅰ	2, 500円（対象月のみ）
入院時情報連携加算Ⅱ	2, 000円（対象月のみ）
退院・退所加算	4, 500円～9, 000円（対象月のみ）
緊急時等居宅カンファレンス加算	2, 000円（対象月のみ）
通院時情報連携加算	500円（対象月のみ）

（２）交通費

前記１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。

（３）解約料

利用者は、事業者に対して、文書で通知することにより、この契約を無料で解約することができます。但し、契約後、利用者の一方的なご都合により居宅サービス計画の作成段階途中で解約した場合は、事業者は、利用者から、介護報酬月額を上限とした解約料を徴収することができるものとします。

４ 利用者（家族）からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

（１）相談、又は苦情等に対応する常設の窓口、担当者の設置

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を下記窓口にて承ります。

常設窓口 五所川原市大字金山字盛山４２番地８

青山荘居宅介護支援事業所

電話 ０１７３－３５－５２２５

FAX ０１７３－３８－１２１６

担当者 高橋るみ子

対応時間 月曜日から土曜日の８時３０分～１７時３０分

（事業所の営業時間内）※１２月３１日、１月１日を除く

なお担当者が不在でも、基本的な事項は他の職員が誰でも対応できるように研修し、相談及び苦情の内容を必ず担当者に引き継ぐよう徹底します。

（２）円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理手順

- ① 苦情があった場合、担当の介護支援専門員が利用者（家族）に直ちに連絡を取り事実を確認する。必要があれば利用者宅を訪問する。
- ② 苦情がサービス提供に関するものである場合、担当のサービス事業者に連絡し事実を確認する。
- ③ 苦情が居宅サービス計画に関するものである場合、必要に応じてサービス担当者会議を招集し、その結果に基づいた対応を行う。
- ④ いずれの場合も、苦情を受け付けた翌日までに具体的な対応の方針を定め、苦情処理担当者が利用者（家族）に説明する。

- ⑤ 苦情の記録は台帳に保管し、再発の防止に役立てる。
- (3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針（居宅介護支援事業所の場合記入）
- ① 苦情があったサービス事業者を担当の介護支援専門員が直ちに連絡を取り事実を確認する。
 - ② サービス改善を要する場合、サービス事業者に対して今後の具体的な対応方針を提示させ、苦情処理担当者が翌日までに利用者（家族）に通知する。
 - ③ 苦情に対するサービス提供の改善が認められない場合は、利用者に説明して他のサービス事業者を選択してもらう。
 - ④ 指定基準に抵触していると思われるサービス事業者については、関係市町村、青森県、国民健康保険団体連合会に連絡する。
- (4) その他参考事項
- ① 居宅サービス計画作成の質を高めるため、介護支援専門員に対して経験年数に応じた研修会へ参加させる機会を設けている。
 - ② 定期訪問や関係機関との定期連絡会等を通じ、苦情を早期に捉えるための体制を整えている。
- (5) その他苦情受付機関
- | | |
|-----------------|--|
| ○五所川原市役所介護保険担当課 | 所在地：五所川原市字布屋町 41 番地 1
電 話：0173-35-2111 FAX：0173-35-2120
受 付：8 時 30 分～17 時 15 分 |
| ○青森県国民健康保険団体連合会 | 所在地：青森市新町 2 丁目 4-1
電 話：017-723-1336 FAX：017-723-1088
受 付：8 時 30 分～16 時 45 分 |
| ○青森県運営適正化委員会 | 所在地：青森市中央 3-20-30
電 話：017-731-3039 FAX：017-731-3098
受 付：9 時 00 分～17 時 00 分 |

5 事故発生時の対応

居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかにお客様がお住まいの市町村、ご家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要事項の説明を行いました。

事業者

<事業者名>青 山 荘 居 宅 介 護 支 援 事 業 所

<所 在 地> 青森県五所川原市大字金山字盛山42番地8

説明者氏名

印

私は、本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、その内容に同意しました。

利用者 <住 所>五所川原市

<氏 名>

印

代理人 <住 所>

<氏 名>

印

<続 柄>