

# 重要事項説明書

青葉苑 居宅介護支援事業所

事業者番号 4270103221

認可年月日 平成15年 1月 1日

## 1. 経営主体

法人名：社会福祉法人 春風会（平成13年10月5日設立）  
所在地：長崎市戸町4丁目7番17号  
電話番号：（095）－898－5557  
FAX番号：（095）－898－5536

## 2. 事業の目的と運営の方針

○事業の目的： 事業者は、適正な運営を確保するために管理規程等を定め、その従業者が利用者の有する能力に応じ自立した日常生活ができるよう適正な居宅サービス提供の計画を作成することを目的とする。

○運営の方針： 事業者は、利用者の意思及び人格を尊重し、常にその者の立場に立って、利用者およびその家族等の希望等を踏まえ、公正中立な立場で居宅サービスの提供が行われるよう計画作成に努めるものとする。

## 3. 主たる職員及びその業務

	基準	員数	勤務時間	業 務
管理者 (施設長)	1	1	9:00~18:00	利用者の処遇に関する一切の管理及び従業者の管理等事業に関する総括的な管理を行う。
介護支援専門員	1	2	8:30~17:30 9:00~18:00	利用者からの相談を受け、居宅サービス計画の作成、変更等サービス提供に係る一連の管理を行う。

## 4. 営業日及び時間

営業日：月曜日～土曜日  
営業時間：午前9時から午後6時  
ただし、営業時間外の電話による受付は併設の特養職員にて対応し、介護支援専門員に連絡する体制をとるようになっている。

## 5. 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域	長崎市内
------------	------

※但し、旧野母崎町、旧高島町、旧伊王島町、旧外海町、旧琴海町を除く。

## 6. サービスの概要

### ①要介護（要支援）認定の手続き

介護サービスが必要になった方の介護保険認定の申請代行を行います。また、引き続き、介護サービスをご利用される場合は、認定の有効期間が切れる60日前より更新の申請代行を行います。

### ②居宅サービス計画の作成及び変更

本人の解決すべき課題を把握し、本人・家族等の希望を踏まえ、より良い生活ができるよう居宅サービス計画書を作成します。また、状況等の変化により、その都度計画書の変更を行います。

### ③その他の各種機関との連絡調整

介護保険サービス以外の各サービスが必要に応じて受けられるよう地域包括支援センターとの連携、かかりつけ医療機関との連携、その他福祉サービス機関との連携を綿密にとり、定期的な会議等を行います。また、各機関に情報を提供する場合には、予め文書にて同意をいただきます。

### ④住宅改修、福祉用具の購入

厚生労働大臣が定める額を上限として、住宅の段差解消、手すりの取り付け等住宅改修の調整および改修費の支給申請の手続きを行います。

また、入浴や排泄等の日常生活に欠かせない福祉用具の購入の調整及び購入費の支給申請の手続きを行います。

### ⑤サービス調整会議

関係するサービス提供事業者のそれぞれがもっている専門的な知識や技術等を用いて提供されるサービスがより良いものになるよう必要に応じて開催いたします。

### ⑥居宅訪問

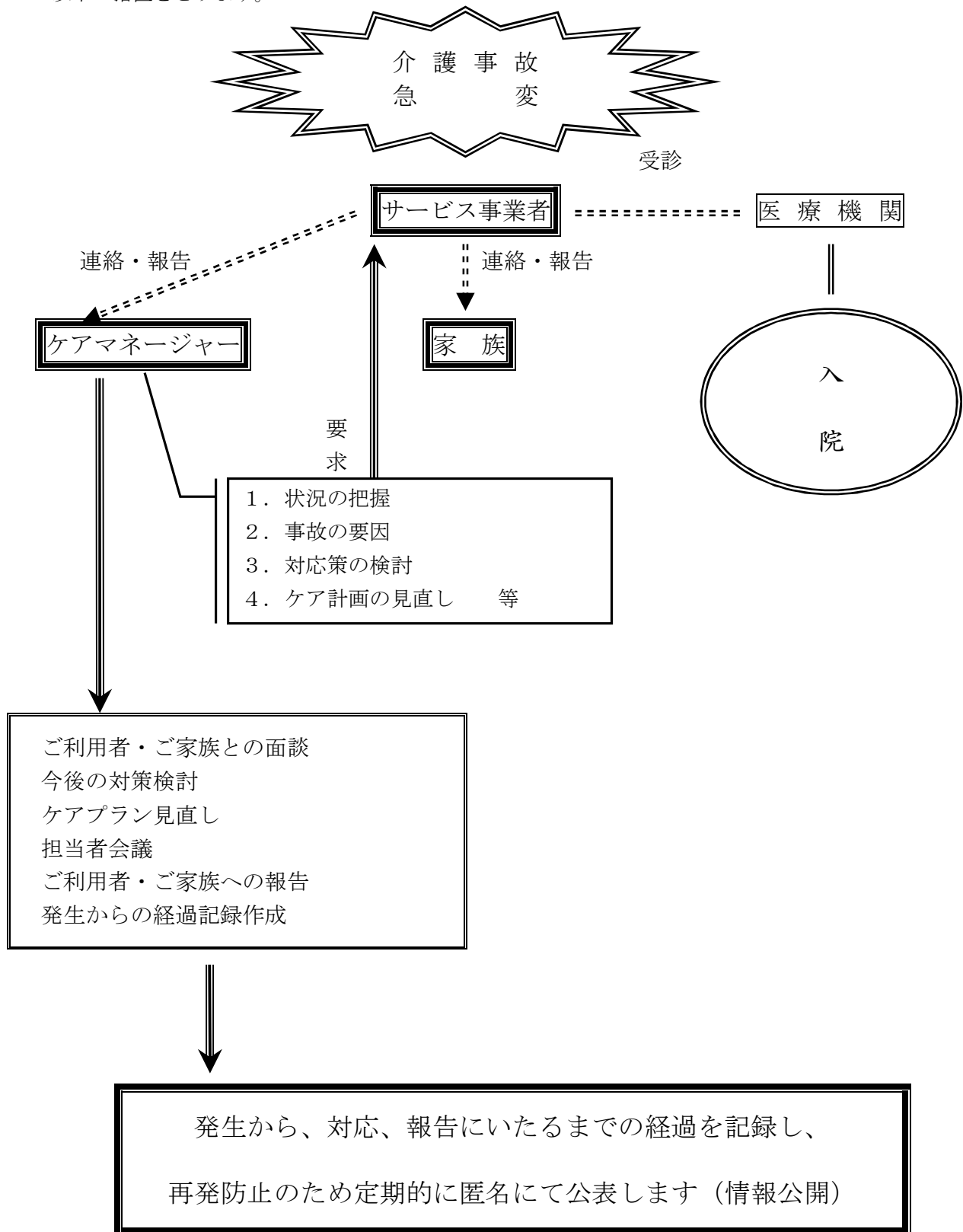
1ヶ月に1回以上ご自宅へ訪問し、サービスがケアプランどおり提供されているかどうかサービス内容が適切か否か等の確認を行います。

### ⑦モニタリング

少なくとも1ヶ月に1回、サービス実施状況の結果を記録します。

## 7. 緊急時・事故時の対応

作成したケアプランの中、サービスをご利用中に介護事故及び体調の急変が生じた場合以下の措置をとります。



## 8. 苦情相談受付

電 話	(095) - 898 - 5557
FAX	(095) - 898 - 5536
来 所	長崎市戸町4丁目7番17号

### I. 苦情処理の体制

- (1) 苦情解決責任者・・・1名 大町由里(管理者)
- (2) 苦情受付担当者・・・1名 土橋誠司(ケアマネジャー)
  - ①利用者様、ご家族様からの苦情の受付
  - ②苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - ③受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び必要時、第三者委員への報告
- (3) 第三者委員・・・・・・2名

山口 弘幸	長崎ウエスルン大学	095-849-3953
松林 征子	保護司	095-878-4217

- ①苦情受付担当者からの受付けた苦情内容の報告聴取
- ②苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ③利用者、ご家族様からの苦情の直接受付及び助言
- ④事業者への助言
- ⑤苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- ⑥苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ⑦日常的な状況把握と意見傾聴

### (4) その他の機関

長崎市介護保険課	住 所	長崎市桜町2-22
	電 話	(095) - 829 - 1163
長崎県国民健康保険団体連合会 (介護サービス苦情処理委員会)	住 所	長崎市今博多町8-2
	電 話	(095) - 826 - 1599

※ 受付時間 月～金曜日 午前9:00～午後5:00 の間

### II. 苦情解決への手順

#### (1) 利用者への周知

- ・施設内への提示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者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する。

#### (2) 苦情の受付

- ・苦情受付担当者は、随時、苦情相談を受付ける。尚、第三者委員も直接受付けることができる。
- ・苦情受付担当者は、受付に際し、次の事項を書面に記録し、内容について苦情差出人に確認する。
  - ①苦情の内容および申出人の希望等
  - ②第三者委員への報告の要否
  - ③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への助言、立会い要否

### (3) 苦情受付の報告・確認

- ・苦情受付担当者は、受付けた苦情は全て苦情解決責任者に報告する。ただし、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示した場合を除く。
- ・投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- ・第三者委員は、苦情受付者から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する。

### (4) 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る。その際、苦情申出人また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事ができる。
- ・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、次により行う。
  - ①第三者委員による苦情内容の確認
  - ②第三者委員による解決案の調整、助言
  - ③話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認尚、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る。

### (5) 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る。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する。
  - ①苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と報告について書面に記録。
  - ②苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
  - ③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する。

### (6) 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」等実績を掲載し、公表する

## 9. 個人情報の使用

事業者は、以下の場合に限り利用者に関する個人情報の提供を行うことがあります。

- ①行政から調査依頼を受けた時
- ②介護支援専門員が開催するサービス担当者会議において

この場合、予め書面にて同意を得ます。

## 10. サービス利用にあたっての留意事項

- i) 御利用開始にあたり必ず、契約書の内容の確認をお願いいたします。
- ii) 身元引受人をご変更される場合は御相談下さい

1 1. 緊急連絡先

連絡①	氏 名	
	連 絡 先	
	電話番号	
連絡②	氏 名	
	連 絡 先	
	電話番号	

# 同 意 書

私、\_\_\_\_\_（代理\_\_\_\_\_、続柄\_\_\_\_\_）は

青葉苑居宅介護支援事業所を利用するにあたり、重要事項説明書の交付・説明を受け、

その内容に同意いたします。

平成 年 月 日

利用者住所	
利用者氏名	①
代 理 者	①
家 族 代 理	