

「居宅介護支援事業所府中静和寮」

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。
(広島県指定福セ 第7号)

当事業所は、ご利用者に対して指定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するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

☆居宅介護支援とは

ご利用者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

- ご利用者の心身の状況やご契約者とご利用者の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- ご利用者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びご利用者、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 必要に応じて、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 静和会
- (2) 法人所在地 広島県府中市土生町 1636 番地の 1
- (3) 電話番号 0847-41-2375
- (4) 代表者氏名 理事長 今川 智巳
- (5) 設立年月日 昭和 14 年 2 月 1 日

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
- (2) 事業の目的 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、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むことができるように支援することを目的としております。
- (3) 事業所の名称 居宅介護支援事業所府中静和寮
平成 11 年 9 月 9 日指定、事業所番号 3471700058
- (4) 事業所の所在地 広島県府中市土生町 1636 番地の 1
- (5) 電話番号 0847-41-6222 FAX 番号 0847-41-6236
メールアドレス : kyotaku@seiwaryou.jp
- (6) 事業所長（管理者）氏名 山下 幸之
- (7) 当事業所の運営方針
事業者は、利用者の心身の状況や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および福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。
- (8) 開設年月日 平成 11 年 9 月 9 日指定

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 府中市(上下町を除く)

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜から日曜まで(1月1日を除く)	
受付時間	月～日	24時間連絡可能体制 (夜間連絡先 0847-41-2375)
サービス提供時間帯	月～日	8時30分～17時30分

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者及びご利用者に対して指定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>

※現在の職員の配置 平成 年 月 日現在

職 種	常勤	非常勤	職務の内容
1 事業所長(管理者)	1名		職員、業務の管理
2 介護支援専門員	名	名	居宅介護支援の提供

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。

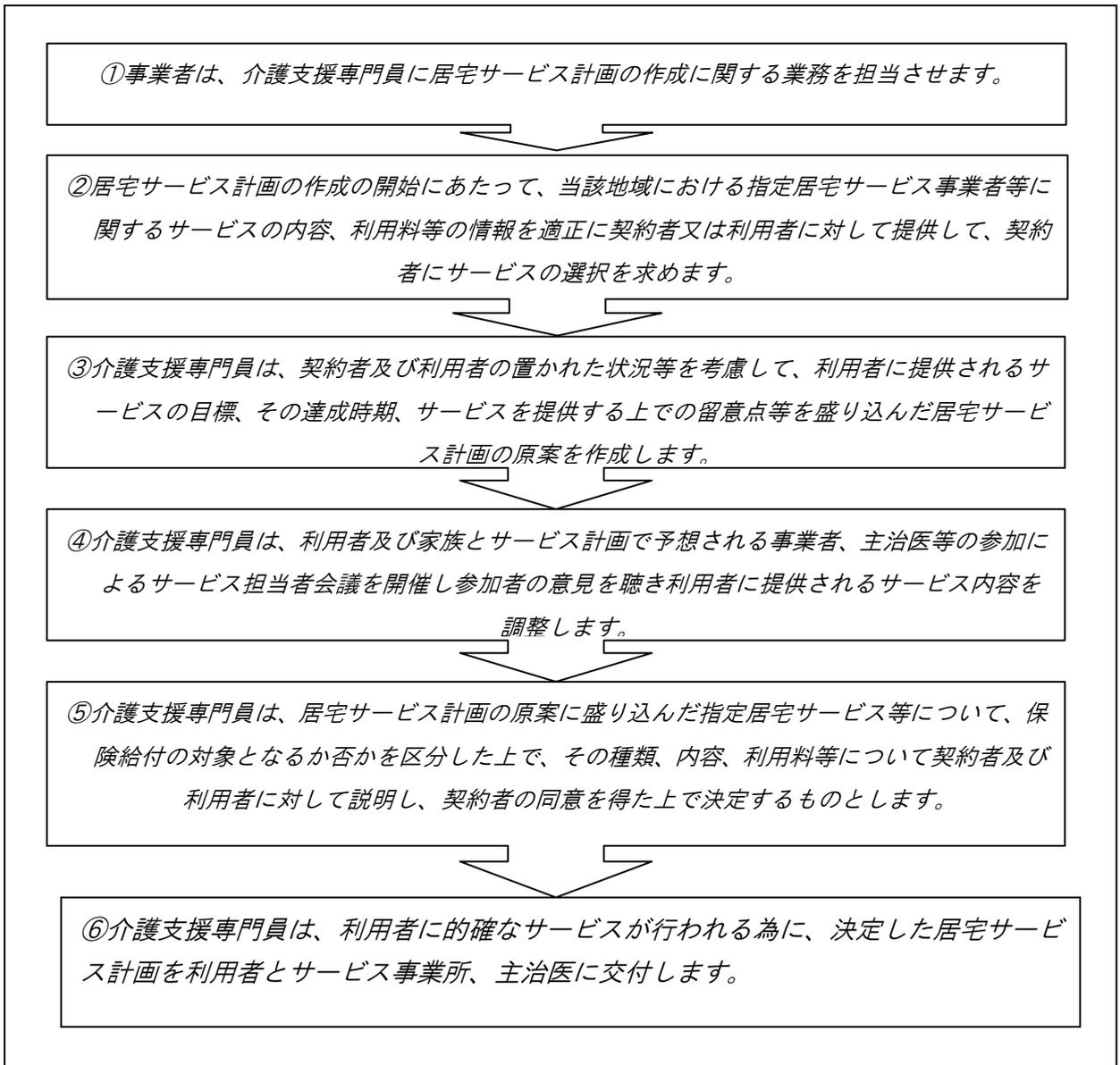
(1) サービスの内容と利用料金

<サービスの内容>

①居宅サービス計画の作成

ご利用者のご家庭を訪問して、ご利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス(以下「指定居宅サービス等」という。)が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

<居宅サービス計画の作成の流れ>



②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ご契約者、ご利用者、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ・居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③居宅サービス計画の変更

ご契約者又はご利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事

業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

④介護保険施設への紹介

ご利用者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又はご利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

<サービス利用料金>

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、ご契約者の自己負担はありません。

但し、ご利用者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

☆基本料金

介護度	居宅介護支援費Ⅰ	居宅介護支援費Ⅱ	居宅介護支援費Ⅲ
要介護度 1	10,420 円	5,210 円	3,130 円
要介護度 2	10,420 円	5,210 円	3,130 円
要介護度 3	13,530 円	6,770 円	4,060 円
要介護度 4	13,530 円	6,770 円	4,060 円
要介護度 5	13,530 円	6,770 円	4,060 円

☆加算料金（実績（算定要件に該当）に応じて加算が算定されます。）

加算項目	料金	基本加算
特定事業所加算Ⅰ	5,000 円	
特定事業所加算Ⅱ	4,000 円	
特定事業所加算Ⅲ	3,000 円	
特定事業所集中減算	-2,000 円	
入院時情報連携加算Ⅰ	2,000 円	
入院時情報連携加算Ⅱ	1,000 円	
退院・退所加算	3,000 円	
小規模多機能型居宅介護事業所加算	3,000 円	
複合型サービス事業所連携加算	3,000 円	
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000 円	
初回加算	3,000 円	

(2) 交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。(事業所から路程1キロメートル当たり35円)

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 原則として、現金でお支払いください。

イ. 下記指定口座引落 郵便局

口座名義 社会福祉法人静和会 口座番号 01320-8-94669

※ 振込手数料は、当施設が負担します。

前記(2)の交通費は、サービス利用終了時に、その都度お支払い下さい。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(2) 介護支援専門員の交替

①事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、ご利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

②ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

7. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口(担当者) 庶務課長 吉岡 克成

メールアドレス:info@seiwaryou.jp

電話番号:0847-41-2375

○苦情等解決責任者 山下 幸之

○受付時間 毎週月曜日～金曜日(祝祭日を除く。)

9:00～16:00

また、苦情受付ボックスを府中静和寮玄関内と居宅介護支援事業所カウンターに設置しています。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

府中市役所長寿支援課 介護福祉係	所在地 府中市広谷町9 1 9 - 3 番地 電話番号 0847-40-0222 F A X 0847-45-5522 受付時間：8:30～17:15 (土日祝日除く。)
広島県国民健康保険団体 連合会	所在地 広島県中区東白島町 19-49 電話番号 082-554-0783 F A X 082-511-9126 受付時間：8:30～17:15 (土日祝日除く。)

※別添の「苦情等受付対応マニュアル」をご覧ください。

8. 事故発生時の対応等について

当該事業所がご利用者に対して行う居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には、速やかにご利用者のご家族、保険者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、当事業所がご利用者に対して提供しました居宅介護支援により、損害賠償をすべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

府中静和寮

説明者職名

氏名

印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受けました。

平成 年 月 日

利用者

住所

氏名

⑩

利用者代理人

住所

氏名

⑩

続柄 ()

苦情等受付対応マニュアル

社会福祉法第82条の規定により、府中静和寮ではご利用者、ご家族様よりの苦情・相談等に適切に対応する体制を整えております。

静和寮におけるご苦情・相談等については、解決責任者、受付担当者、リスクマネジメント委員会及び第三者委員を置き利用者、ご家族様からの苦情・相談等に対応いたします。

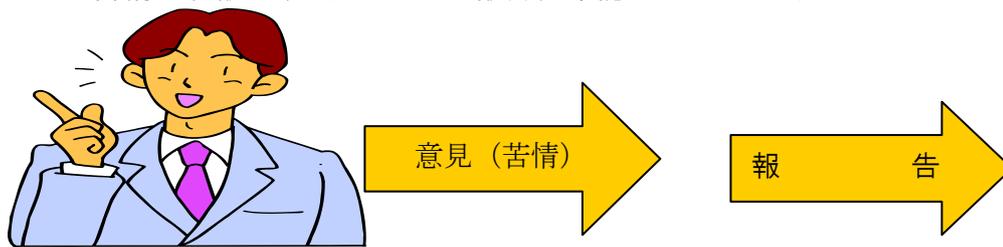
記

1. 苦情等受付担当者 庶務課長 吉岡 克成
2. 苦情等解決責任者 寮長 山下 幸之
3. リスクマネジメント委員会
(ア)苦情等受付担当者、介護支援専門員1名、相談員課長補佐1名、介護課長(補佐)1名、看護課長補佐1名及び栄養課長補佐1名 計6名構成
4. 第三者委員 監事 爾摩 大策 電話 084-936-0555
監事 小川 健治 電話 0847-41-2425

苦情・相談受付の流れ

1. 苦情・相談等がある場合は、どうしたらよいのですか？
(ア)・受付担当者が窓口となり、電話及び書面などにより随時受付をいたします。又、第三者委員へ直接申し出る事もできます。
(イ)・府中静和寮内4箇所に意見受付箱を設置しておりますので意見受付箱へ投函しても結構です。
2. 受けられた苦情・相談は、どのように報告、確認されるのですか？

ご利用者・ご家族



苦情・相談解決責任者

第三者委員

- (ア)・受付担当者は、解決責任者及び第三者委員へ報告し、内容を確認した後、申出人に対して受けた旨を通知いたします。
3. 解決責任者へ報告された後は、どうなるのですか？



- (ア)・受付担当者は、リスクマネジメント委員会を招集します。メンバーは、介護支援専門員、生活相談員、介護職、看護師、栄養等の職種から代表された職員6名に

よって構成され、苦情・相談等のないように対する対応・対策を講じます。

(イ)・対応・対策内容を解決責任者へ報告し、申出人と誠意をもって話し合い、適切に解決ができるように努めます。なお、苦情・相談等申出人は、第三者委員の助言や立会いを求める事ができます。

4. 第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

(ア)・苦情内容の確認

(イ)・解決案の調整、助言

(ウ)・話し合いの結果や改善事項等の確認

5. 第三者委員とは、どんな人がなっているのですか？

(ア)・第三者委員としては、社会福祉法人静和会の監事が中立・公正な立場で苦情・相談等解決にあたります。

6. 府中静和寮で解決できない場合は、どうなるのですか？

(ア)・静和寮で解決できない場合は、下記の市及び広島県福祉サービス運営適正化委員会または、国保連合会に申し立てをする事ができます。

・府中市役所長寿支援課介護福祉係

住所 広島県府中市広谷町 919 番地 3

電話 0847-40-0222

・広島県福祉サービス運営適正化委員会

住所 広島県南区比治山本町 12-2 広島県社会福祉会館内

電話 082-254-3419

・広島県国民健康保健団体連合会

住所 広島市中区東白島町 19 番 49 号

電話 082-554-0783

〒726-0021 広島県府中市土生町 1636 番地の 1

介護老人福祉施設府中静和寮

地域密着型介護老人福祉施設府中静和寮 よつば館

居宅介護支援事業所府中静和寮

通所介護事業所府中静和寮

短期入所生活介護事業所府中静和寮

(代表) TEL 0847-41-2375

FAX 0847-41-8620



サービス提供および個人情報の保護に関するお知らせ

当施設は、利用者の皆様への説明と納得に基づくサービス提供および個人情報の保護に積極的に取り組んでおります。

【サービス記録の提供】

- ◆ ご自身の個人情報やサービス内容について質問や不安がおありになる場合は、遠慮なく、直接、フロアー職員または生活相談員に質問し、説明を受けてください。この場合には、特別の手続きは必要ありません。

【個人記録の開示】

- ◆ ご自身の記録の閲覧や謄写をご希望の場合は、遠慮なく、フロアー職員または「個人情報保護推進委員会（本部事務所）」に開示をお申し出ください。

【個人情報の内容訂正・利用停止】

- ◆ 個人情報とは、氏名、住所等の特定の個人を識別できる情報を言います。
- ◆ 当施設が保有する個人情報（介護記録等）が事実と異なるとお考えになる場合は、内容の訂正・利用停止を求めることができます。個人情報保護管理責任者にお申し出ください。調査の上、対応いたします。

【個人情報の利用目的】

- ◆ 個人情報は以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて利用いたしません。
- ◆ サービス提供のために利用する他、医療機関への受診、教育・研修、行政命令の遵守、他の医療・介護・福祉施設との連携等のために、個人情報を利用することがあります。また、外部機関による施設評価、学会や出版物等で個人名が特定されないかたちで報告することがあります。詳細は別紙に記載します。（個人情報保護の利用目的参照）
- ◆ 当施設は研修・養成の目的で、研修生および学生等が、実習を行う場合があります。

【ご希望の確認と変更】

- ◆ ご利用（入所）に当たって、館内放送による氏名の呼び出しや、居室における氏名の掲示を望まない場合には、お申し出下さい。
※ただし、事故防止・安全確保のためには、呼名および氏名の掲示が望ましいです。
- ◆ 電話あるいは面会者からの、部屋番号等の問い合わせへの回答を望まない場合には、お申し出下さい。また、取次ぎを拒否したい場合もあらかじめお申し出下さい。
- ◆ 身体上または宗教上の理由等で、入所に関して特別の制限やご希望がある方はお申し出下さい。
- ◆ 一度出されたご希望を、いつでも変更することが可能です。お気軽にお申し出下さい。

【相談窓口】

- ◆ ご質問やご相談は、各部署責任者または以下の個人情報保護相談窓口をご利用下さい。
個人情報保護相談窓口 山下 幸之

平成 24 年 8 月 1 日

府中静和寮 寮 長

個人情報の利用目的および利用範囲について

府中静和寮では、利用者の尊厳を守り安全管理に配慮する個人情報保護方針の下、ここに利用目的を特定します。あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

利 用 目 的	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当施設での利用 <ol style="list-style-type: none"> ① 利用者等に提供する保健・医療・介護サービス ② 医療・介護保険事務 ③ 入退院・入退所等の管理 ④ 会計・経理 ⑤ 事故等の報告 ⑥ 利用者の保健・医療・介護サービスの向上 2. 当施設外への情報提供としての利用 <ol style="list-style-type: none"> ① 他の介護事業者等への情報提供・連携 ② 医療機関等への情報提供・連携 ③ 他の介護事業者・医療機関からの照会への回答 ④ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合 ⑤ その他の業務委託 ⑥ 利用者のご家族等への心身状況説明 ⑦ 保険事務の委託（一部委託を含む。） ⑧ 審査支払い機関へのレセプトの提出 ⑨ 審査支払い機関または保険者からの照会への回答 ⑩ その他、利用者への医療・介護保険事務に関する利用 ⑪ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等 3. その他の利用 <ol style="list-style-type: none"> ① 保健・医療・福祉・介護サービス業務や維持・改善のための基礎資料 ② 当施設等において行われる学生（実習生）等の実習への協力 ③ 当施設において行われる事例研究 ④ 外部監査機関への情報提供
利 用 範 囲	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人情報は、通常の業務で想定される個人情報の利用目的（上記）および通常の業務以外として次の①から⑤について使用する。 ② 利用者・家族・関係者等が同意した介護・医療業務 ③ 利用者・家族・関係者等が当事者である契約の準備または履行のために必要な場合 ④ 当施設が従うべき法的義務の履行のために必要な場合 ⑤ 利用者・家族・関係者等の生命、健康、財産等の重大な利益を保護するために必要な場合 ⑥ 裁判所および令状に基づく権限の行使による開示請求等があった場合

※ 上記のうち、他の介護施設・介護サービス事業者または医療機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨を担当窓口までお申し出ください。

※ お申し出がないものについては、同意していただいたものとして取り扱わせていただきます。

平成 24 年 8 月 1 日

府中静和寮 寮長

☆個人情報保護方針☆

府中静和寮（以下「施設」という。）は、個人の権利・利益を保護するために、個人情報を適切に管理することを社会的責務と考えます。

当施設が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルールおよび体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令および厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報保護に関する方針を以下のとおり定め、職員および関係者に周知徹底を図り、これまで以上に個人情報保護に努めます。

1. 個人情報の適切な収集・利用・委託

- ① 個人情報を保護・管理する体制を確立し、適切な個人情報の収集、利用および提供に関する内部規則を定め、これを遵守します。
- ② 個人情報の収集・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③ 当施設が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法とガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ秘密保持契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

2. 個人情報の安全対策

- ① 個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏洩などに関する万全の予防措置を講じます。万一の問題発生時には速やかな是正対策を実施します。

3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除への対応

- ① 当施設は、本人が自己の個人情報について内容の確認・訂正あるいは利用停止を求められた場合には、別に定める内部規則により、調査の上適切に対応します。
- ② 問い合わせ窓口

個人情報に関するお問い合わせは、各部署責任者または以下の窓口をご利用下さい。

個人情報保護相談窓口 次長 山下 幸之

（電話 0847-41-2375 メールアドレス：info@seiwayou.jp）

4. 個人情報に関する法令・規範の遵守

- ① 個人情報に関する法令およびその他の規範を遵守します。

5. 教育および継続的改善

- ① 個人情報保護体制を適切に維持するため、職員の教育・研修を徹底し、内部規則を継続的に見直し、改善します。

6. 苦情の処理

- ① 当施設は、個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な処理に努めます。

平成 24 年 8 月 1 日

府 中 静 和 寮 寮 長 山 下 幸 之