

# 居宅介護支援事業所ハートフル竹原中央重要事項説明書

＜令和6年4月1日＞

## 1 支援事業者（法人）の概要

- ①名称・法人種別 社会福祉法人 仁 寿 会
- ②代 表 者 名 理事長 山 下 由喜子
- ③所在地・連絡先 （住所）広島県竹原市中央三丁目 10 番 14 号  
（電話）0846-23-5111 （FAX）0846-23-5355

## 2 事業所の概要

- ①施設の名称 居宅介護支援事業所ハートフル竹原中央
- ②所在地・連絡先 （住所）広島県竹原市中央三丁目 10 番 14 号  
（電話）0846-23-5111 （FAX）0846-23-5355
- ③事業所番号 3470700380
- ④施設長の氏名 藤井 淑美

## 3 事業所の特色等

### ①事業の目的

○社会福祉法人仁寿会が開設する居宅介護支援事業所ハートフル竹原中央（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、居宅において要介護状態にある高齢者に対し、適正な居宅支援を提供することを目的とする。

### ②運営方針

○指定居宅介護支援の事業は、契約者が要介護状態等となった場合でも、可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう配慮して行う。

○指定居宅介護支援の事業は、契約者の心身の状況や置かれている環境等に応じ契約者の選択に基づき、適切な福祉サービスが、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う。

○指定居宅介護支援の事業は、契約者の意思及び人格を尊重し、常に契約者の立場にたって、提供す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業者に不当に偏ることがないように、公正中立に行う。

○地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に関わる利用者に指定居宅介護支援を提供します。

○指定介護支援の事業は、市町、老人介護センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護老人福祉施設等との連携を行う。

○介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保します。

### ③その

#### ○アセスメント（評価）の方法及び事後評価

・包括的自立支援プログラム方式によりお客様の直面している課題等を評価し、お客様に説明のうえケアプランを作成します。

また、サービス提供の目標の達成状況等を評価し、その結果を書面（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。

#### ○従業員研修

・年間個別研修計画を作成し研修に参加します。

（障害者、生活困窮者、難病患者、ヤングケアラー等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等にも参加します）

## 4 事業所の職員体制及び職務内容は以下のとおりです。

- 管理者 1 名（常勤・兼務）  
事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行う
- 介護支援専門員 3 名（常勤・兼務）  
指定居宅介護支援の提供に当たる。

5 事業所の職員勤務体制は以下のとおりです。

- 管理者 1 名 （常勤・兼務）（日 勤 勤務時間帯 08：30～17：30）  
（日勤早出 勤務時間帯 08：00～17：00）
- 介護支援専門員 3 名 （常勤・兼務）（日 勤 勤務時間帯 08：30～17：30）  
（日勤早出 勤務時間帯 08：00～17：00）

6 事業の実施地域は竹原市とします。

※上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

7 営業日及び営業時間について

- 営業日：月曜日から土曜日 8：30～17：30 ・ 祝日
- 営業しない日：日曜日・12月31日～1月3日
- 24 時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保しています。

8 提供する居宅介護支援サービスの内容・提供方法

- ①居宅サービス計画（ケアプラン）の作成
- ②要介護等認定の申請代行
- ③給付管理業務
- ④利用者の相談を受ける場所：利用者の自宅や施設相談室等
- ⑤使用する課題分析票の種類：包括的自立支援プログラム
- ⑥サービス担当者会議の開催場所：利用者の自宅
- ⑦介護支援専門員の居宅訪問頻度：1 回/月

9 費用

①利用料

○要介護（要支援）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。介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、支援事業者が直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、お客様は 1 ヶ月につき下記の利用料をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行します。

○要介護・1・2 10,860 円、 要介護 3・4・5 14,110 円

○初回加算 3,000 円（新規に居宅サービス計画を作成する場合又は要介護状態区分が2 区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合）

○R5 年 5 月より、居宅特定事業所加算Ⅲを算定します。（この加算の金銭的な負担はありません）

②利用料等のお支払方法

○毎月、10 日までに前月分の請求をいたしますので、26 日までにお支払いください。入金確認後、領収証を発行します。

10 秘密保持

- ①事業所は職務上知り得たお客様の及びご家族に関する情報を、契約期間中及び契約終了後も正当な理由なく第三者に漏らしません。
- ②サービス提供のためサービス担当者会議及びサービス利用の際のサービス提供機関に対して、お客様の同意なしに個人情報を提供しません。

11 苦情等の申立について

①お客様相談窓口を設置します。

○窓口担当者 管理者 藤井淑美

○窓口責任者 法人事務長 森澤英郎  
○ご利用日 月曜日～土曜日  
○ご利用時間 8:30～17:30  
○ご利用方法 電話:(0846-23-5111)  
面 接:(当事業所応接室)  
苦情箱:(ロビーに設置)

○第三者委員 森崎豊彦(0846-29-2190、) 向井登志子(0846-22-2325)

## ②円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

○苦情があった場合、窓口担当者がお客様(家族)に直ちに連絡を取り、事実を確認する。  
必要があればお客様宅を訪問する。

○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情を確認する。

○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。

○いずれの場合も苦情を受けた翌日までに対応の具体的な方針を定め、窓口担当者が家族に説明する。

○苦情の記録は台帳に2年間保管し、再発の防止に役立てる。

## ③その他行政機関その他苦情受付機関

○竹原市役所 健康福祉課

所在地:広島県竹原市中央5丁目1番35号 電話番号:(0846) 22-7743

受付時間:8:30～17:15 受付日:月曜日～金曜日(ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日・30日・31日・1月1日・2日・3日を除く。)

○広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課

所在地:広島県広島市中区東白島町19番49号 電話番号:(082) 554-0783

受付時間:8:30～17:15 受付日:月曜日～金曜日(ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日・30日・31日・1月1日・2日・3日を除く。)

## 1 2 事故発生時における対応方法

①サービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかにお客様の後見人及び家族並びに保険者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

②前項において、事故によりお客様又はその家族の生命、身体、財産に損害が発生した場合は、事業所は速やかにその損害を賠償します。ただし、事業所に故意、過失がない場合はこの限りではありません。

③前項の場合において、当該事故発生につきお客様に重過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。

④事故発生時には、内容を所定の様式に記録して台帳に2年間保存します。再発防止策を作成します。

## 1 3 担当の介護支援専門員

○あなたを担当する介護支援専門員は説明を行なう介護支援専門員と同一ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡を致します。

## 1 4 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は、お客様の介護に関する重要な書類なので、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。

当事業者は、重要事項説明書に基づいて、居宅介護支援のサービス内容及び重要事項の説明をしました。

令和        年        月        日

説明者

住        所    広島県竹原市中央三丁目 10 番 14 号  
法   人   名   社会福祉法人   仁   寿   会  
施   設   名   居宅介護支援事業所ハートフル竹原中央  
事業所番号   3470700380  
職        名   介護支援専門員  
氏        名

私は、重要事項説明書に基づいて、居宅介護支援のサービス内容及び重要事項の説明を受けサービスの提供に同意しました。

令和        年        月        日

お客様

住   所 \_\_\_\_\_

氏   名 \_\_\_\_\_

代理人（選任した場合）

住   所 \_\_\_\_\_

氏   名 \_\_\_\_\_