

ケアプランセンターはなみずき園

重要事項説明書

1 事業の目的

- (1) 利用者様が、安心して居宅において日常生活を送ることができるように必要な支援を行います。
- (2) 居宅サービス計画書を作成し、必要な居宅サービスが適切に利用できるように支援致します。
- (3) 介護保険施設等への入所や入院が必要な場合には、施設への紹介やその他の便宜の提供を行います。
- (4) 保険者(市町村)の委託を受け、要介護認定に係る訪問調査を行います。

2 運営方針

- (1) 利用者様からの相談に応じ、利用者様がその心身の状況等に応じた適切な居宅サービスまたは施設サービス等を利用できるよう市町村、居宅サービス事業者、施設等と連絡調整等を行い、利用者様が自立した日常生活を営むことができるよう支援します。
- (2) 関係市町村、介護保険サービス事業者等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3 施設法人

- (1) 名 称 社会福祉法人 はなみずきの会
- (2) 所 在 地 福岡県福岡市中央区鳥飼二丁目4番8号
- (3) 連 絡 先 TEL 092-739-3910 FAX 092-732-6765

4 支援事業者の名称及び所在地

- (1) 名 称 ケアプランセンター はなみずき園
- (2) 所 在 地 福岡県福岡市中央区鳥飼二丁目4番8号
- (3) 事業者番号 4071000675
- (4) 連 絡 先 TEL 092-739-3913 FAX 092-732-6765

5 職員の職種、人数、及び職務内容

(1) 管理者

①人 数 1名

②職務内容 管理者は、従事者の管理及び事業所の適性運営に努めます。

(2) 介護支援専門員

①人 数 3名(管理者を含む)

②職務内容

ア. 訪問面接による課題分析を行います。

イ. 居宅サービスの種類、内容、利用料等について説明を行います。

ウ. 利用者様のニーズ に応じた居宅サービス計画原案を作成します。

エ. サービス担当者会議の開催等を行い、介護保険事業者等と協働して居宅サービス計画を完成させます。

オ. 居宅サービス計画作成後も利用者様宅への訪問や介護保険事業者等との連絡調整を定期的に実施し、継続的な支援を行います。

カ. 必要に応じ、居宅サービス計画の変更、その他の便宜の提供を行います

キ. 介護保険制度上の必要な手続きの代行を致します。

ク. 利用者様が居宅において日常生活を営むことが困難になった場合、介護保険施設への紹介その他便宜の提供を行います。

ケ. 保険者(市町村)の委託を受けて、要介護認定に係る訪問調査を行います。

(3) 事務職員

①人 数 1名(兼務)

②職務内容 事務職員は、事業所運営上、必要な事務的な処理を行います。

6 営業日及び営業時間

(1) 営業日

月曜日から金曜日までとします。(土曜日出勤の場合もあります。)

但し、国民の祝日、12月30日から1月3日までを除く。

(2) 営業時間

午前 9 時00分 ～ 午後 6 時00分

7 相談方法

- (1) 来所による対応 支援事業者内にある相談室にて対応します。
- (2) 訪問による対応 利用者様やご家族の自宅などにお伺いして対応します。
- (3) その他 電話、文書などにより対応します。

8 サービス担当者会議

- (1) サービス担当者会議とは
利用者様、ご家族とサービス提供担当者が一同に集まり、一緒になって居宅サービス計画書の内容について検討する会議のことです。
- (2) 開催頻度
以下の時期にサービス担当者会議を開催致します。
 - ①初回居宅サービス計画作成時
 - ②要介護認定更新時及び要介護認定変更時
 - ③居宅サービス計画内容に変更があった時
 - ④その他必要に応じて
- (3) 開催場所
開催場所は、原則として利用者様のご自宅とさせていただきます。

9 使用する課題分析票の種類

居宅サービス計画ガイドライン

※居宅サービス計画作成時に用いる書類様式の名称です。

10 クレーム対応

- (1) クレームの内容
 - ①居宅サービス計画などに関するクレームがあればお申し付け下さい。
 - ②ご利用中のサービスに関するクレームがあればお申し付け下さい。
 - ③その他、ご不満な点などがあれば、何なりとお申し付け下さい。
- (2) 対応窓口
ケアプランセンター はなみずき園 管理責任者 小山 貴士
TEL 092-739-3913

(3) 対応方法(ケアプランセンターはなみずき園への申し立ての場合)

①担当介護支援専門員へクレームの申し立て下さい。

電話、文書、来所など方法は問いません。

②担当介護支援専門員がクレームに対して迅速に対応します。

③担当介護支援専門員のみで解決が難しい場合には、管理者を含め解決方法などについて協議します。

④担当介護支援専門員より対応結果を利用者様に報告いたします。

※クレームは、ご遠慮なく申し立て下さい。

※クレームにより利用者様やご家族が不利益になるようなことは一切ございません。

(4) その他のクレーム申し立て窓口

①福岡県国民健康保険団体連合会

TEL 092-642-7859

※詳細は、別紙を参照して下さい

②福岡市各区の保健福祉センター

(中央区) TEL 092-718-1102

(城南区) TEL 092-833-4105

(早良区) TEL 092-833-4355

※詳細は、別紙を参照して下さい

③福岡市各区のいきいきセンターふくおか(地域包括支援センター)

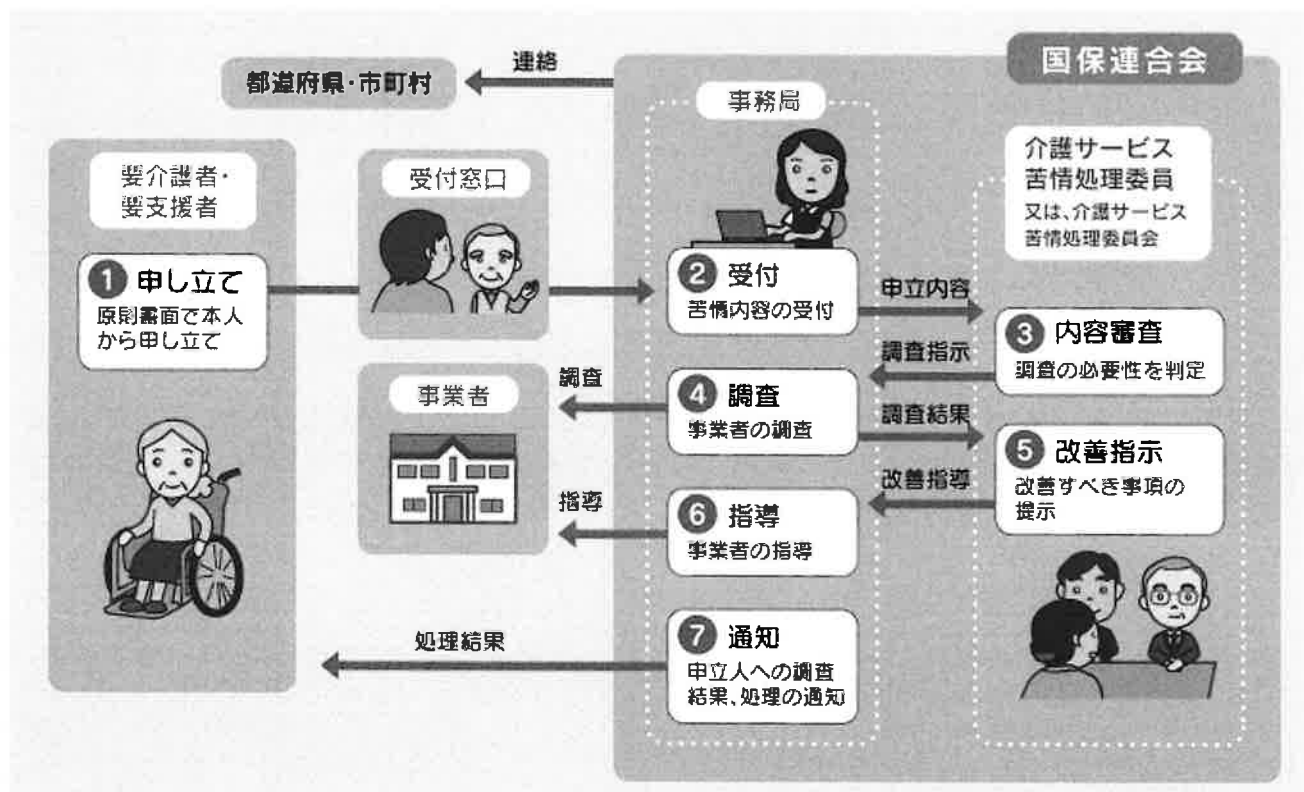
介護保険被保険者等からの介護サービスに関する苦情の申し立てに基づき、サービスの質の向上に関する調査を行い、居宅サービス事業所等及び介護保険施設に対し、必要な指導及び助言を行っています。

(介護保険法第176条第1項第2号)

苦情処理の手順について

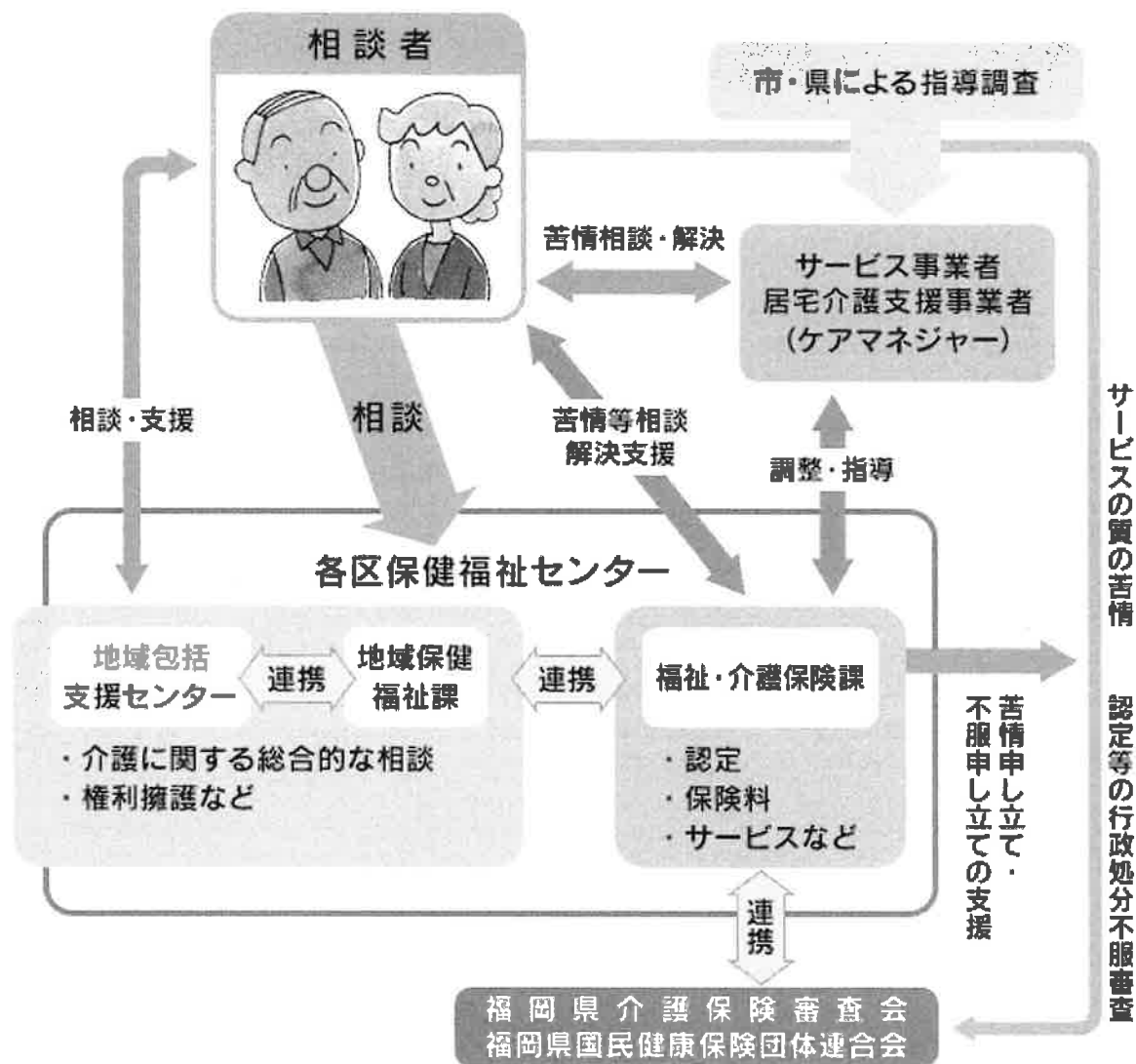
本会での苦情処理手順は下記のようになります。

- ① 申立(原則書面にて本人が申し立て)
- ② 受付(申立書を受け付ける)
- ③ 内容審査(介護サービス苦情処理委員により、調査の必要性や内容について審査)
- ④ 調査(事務局による事業所等への調査の実施)
- ⑤ 改善指示(介護サービス苦情処理委員又は苦情処理委員会により、改善すべき事項をとりまとめる)
- ⑥ 指導・助言(事務局から事業所への指導・助言の提示)
- ⑦ 通知(申立人へ調査・処理結果を通知)



福岡市各区の介護サービス相談・苦情業務について

介護保険のサービスに関する相談・苦情については、あなたの担当の居宅介護支援事業者（ケアマネジャー）・地域包括支援センターまたは区保健福祉センター福祉・介護保険課でお受けしています。いつでもご相談ください。



- 認定結果や保険料の決定などに不服がある場合、結果を知った日の翌日から「60日」以内に福岡県が設置する「介護保険審査会」に、文書または口頭で審査請求することができます。(電話 643-3321)

＜福岡市各区介護保険担当窓口＞

名称	住所	電話
		ファックス
東区保健福祉センター 福祉・介護保険課	〒812-0053 東区箱崎 2-54-27	092-645-1069
		092-631-2191
博多区保健福祉センター 福祉・介護保険課	〒812-8514 博多区博多駅前 2-19-24 大博センタービル	092-419-1081
		092-441-1455
中央区保健福祉センター 福祉・介護保険課	〒810-8622 中央区大名 2-5-31	092-718-1102
		092-771-4955
南区保健福祉センター 福祉・介護保険課	〒815-0032 南区塩原 3-25-3	092-559-5125
		092-512-8811
城南区保健福祉センター 福祉・介護保険課	〒814-0192 城南区鳥飼 6-1-1	092-833-4105
		092-822-2133
早良区保健福祉センター 福祉・介護保険課	〒814-8501 早良区百道 2-1-1	092-833-4355
		092-831-5723
西区保健福祉センター 福祉・介護保険課	〒819-8501 西区内浜 1-4-1	092-895-7066
		092-881-5874
保健福祉局介護保険課	〒810-8620 中央区天神 1-8-1	092-733-5452
		092-726-3328

11 介護支援専門員の居宅訪問頻度

- (1) 毎月一度、モニタリングのため、利用者様等のご自宅を訪問致します。その他、必要に応じて、随時、利用者様等のご自宅にお伺い致します。
- 介護認定に係る訪問調査を実施する場合、必要に応じて利用者様等のご自宅にお伺い
- (2) 致します。

12 利用料及びその他の費用

- (1) 居宅介護支援費用については、10割の法定代理受領となるため、利用者様の自己負担金額は原則的には無料です。
- (2) その他の諸費用についても原則、無料です。

利用料種別	介護保険上の単価 (1ヶ月当たり)	自己負担額	備 考
<基本料金>			
要介護1～2	約 10,000 円	0 円	要介護1～2の方の月々の基本料金です。
要介護3～5	約 13,000 円	0 円	要介護3～5の方の月々の基本料金です。
<加算>			
初回加算	約 3,000 円	0 円	初回利用月に加算されます。
入院時情報連携 加算	約 2,000 円	0 円	入院時に介護支援専門員が当該病院と連携(情報提供)を行った場合に加算されます。
退院・退所加算	約 4,500 円	0 円	退院・退所にあたり、病院等の職員と面談し、利用者に関する情報を求める等の連携を行った場合に加算されます。
小規模多機能連 携加算	約 3,000 円	0 円	小規模多機能事業所を利用するに至った時、介護支援専門員が当該事業所と連携(情報提供)を行った場合に加算されます。

13 事故対応

- (1) 居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに適切な対応を致します。
- (2) 管理責任者が事故の状況について十分な説明を行うとともに必要に応じて損害賠償も致します。

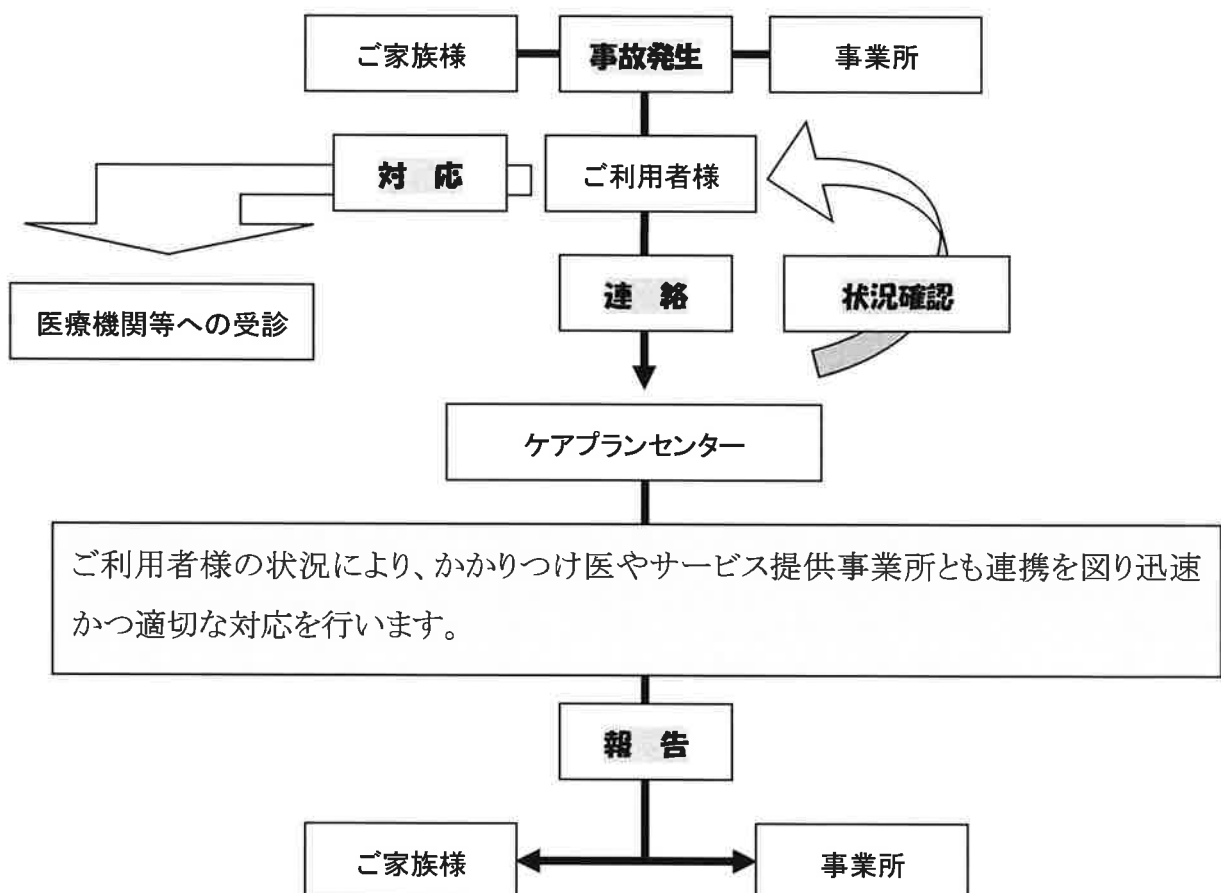
緊急時(事故)対応フローチャート

①事故防止

ご利用者様に事故などが発生しないよう最大限の配慮を行い、事故防止に努めます。

②事故対応

ご利用者様に事故など発生した場合は、下記の手順により迅速に対応致します。



③連絡体制

ご利用者様に緊急事態(事故など)が発生した場合は、下記の連絡体制をとっています。

- i) 事務所内に職員の不在の場合、留守電にて用件をお伺いします。
- ii) 至急の場合は、24時間対応の施設の代表番号へ電話をおかけください。

< 代表番号 092-739-3910 >

取り次いだ職員から担当者へ連絡を致します。

14 通常の事業実施区域

- (1) 福岡市（中央区 ・ 城南区 ・ 早良区）
- (2) 通常の実施区域以外でも必要に応じて、対応致します。

15 秘密保持

介護支援専門員及びその他の従事者は、業務上知り得た利用者様や家族などの秘密を保持します。

また、従業者でなくなった後においても秘密を保持するため、この旨に従業者との雇用契約内容としています。

但し、利用者様から文書による同意を得た場合は、この限りではありません

16 職員研修

- (1) 採用時研修 : 採用後 1 ヶ月以内
- (2) 継続研修 : 年4回
- (3) その他 : 必要に応じ、研修の機会を設けています

<担当介護支援専門員通知書>

担当の介護支援専門員を以下の者とすることをお知らせ致します。

☐ 私が担当となります。

(介護支援専門員) 小山 貴士 (介護支援専門員番号)40141038

(有 資 格) 社 会 福 祉 士

(役 職) 管 理 責 任 者

☐ 私が担当となります。

(介護支援専門員) 永野 由美子 (介護支援専門員番号)23130161

(有 資 格) 介 護 福 祉 士

☐ 私が担当となります。

(介護支援専門員) 前田 修次 (介護支援専門員番号)40130124

(有 資 格) 社 会 福 祉 士

ケアプランセンターはなみずき園 (事業者番号 4071000675)

〒810-0053

福岡市中央区鳥飼2丁目4番8号

管理責任者 小 山 貴 士

TEL 092-739-3913 (直通)

FAX 092-732-6765

ご不明な点、ご心配な点、気がかりな点などございましたら、
お気軽にご連絡下さい。