ケアプランセンター　花
重要事項説明書

１．事業者

事業者の名称　　合同会社HANA
事業者の所在地　　長崎市小江町２７３４番地２１
電話番号　　０９５－８９４－５３５３
代表者氏名　　代表社員　花川雪子

２．事業所の概要

事業所の名称　　ケアプランセンター花
　　介護保険指定番号　４２７０１１０３８２
事業所の種類　　指定居宅介護支援事業所
事業所の所在地　　長崎市琴海村松町１５９１番地
電話番号　　０９５－８６５－７７４１
管理者の氏名　　岡本京子（介護支援専門員登録番号４２１００３８８　）

３．事業の目的と運営方針

【事業の目的】

　要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を踏まえ、居宅サービス又は施設サービス等が適切に利用できるようサービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、適切なサービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整を行うことを目的とする。

【運営方針】

　利用者が要介護状態等になった場合においても可能な限り居宅においてその有する能力に応じ、自立した生活を営むことができるよう支援に努めます。事業の運営にあたっては関係市町村、指定居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設等と綿密な連携を図るとともに、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ることがないよう、公正中立な業務に努めます。また、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等の紹介及び居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。

４．事業の実施地域と営業時間

（１）通常の事業の実施地域

長崎市（離島を除く）、西彼杵郡時津町、長与町

（２）営業日及び営業時間

月曜日から金曜日　８：３０ ～ １７：３０

（国民の祝日、８月１３日～８月１５日、１２月２９日～１月３日を除く）

５．職員の職員体制及び職務内容

職　　種	人数	職　　務　　内　　容
管理者	１名(兼任)	事業所の職員及び業務の管理を総括する。
介護支援専門員	１名(兼任)	居宅介護支援の提供に当たる。

６．提供するサービスの内容及び利用料金

【サービスの内容】

①居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問してご契約者の心身の状況、その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。

②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

・ご契約者及びその家族等、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介護保険施設等への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難になったと認められる場合またはご契約者が介護保険施設等への入院または入所を希望する場合には、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行います。

⑤医療機関及び介護保険施設等との連携について

ご契約者が入院・入所する際は、情報共有及び在宅復帰等での連携を図るため担当介護支援専門員の氏名及び連絡先を入院・入所先の医療機関・施設等にお伝えください。

【利用料金】

当事業所が提供するサービスについては通常の場合、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。ただし、保険料の滞納等ご契約者の責により保険給付が停止または減額される場合には、全額または差額を負担していただくことがあります。

７．秘密保持

①事業者は業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者または第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後も第三者に漏らすことはありません。

②あらかじめ利用者及び家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず一定の条件下で個人情報を利用できるものとします。

８．苦情の受付について

（１）当事業所における苦情の受付

①当事業所における苦情やご相談は下記の窓口で受け付けます。

〇苦情受付担当者

介護支援専門員　岡本京子

〇苦情解決責任者

法人代表　　花川雪子

〇受付時間　８：３０～１７：３０　TEL　０９５（８６５）７７４１

FAX　０９５（８８４）０１１５

②苦情解決のための話し合い

苦情受付担当者及び苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

③他の苦情解決機関への紹介

当事業所で解決できない苦情は、下記の機関に申し立てを行うことができます。

〇長崎市介護保険課　TEL　０９５（８２９）１１６３

〇長崎県国民健康保険団体連合会　TEL　０９５（８２６）１５９９

〇長崎県運営適正化委員会　TEL　０９５（８４２）６４１０

（２）苦情解決の手段

①利用者への周知

事業所内への苦情受付の提示等により、苦情解決責任者は利用者に対して苦情解決の流れについて周知します。

②苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者等から随時苦情を受け付けます。

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し次の事項を書面に記載し、その内容について苦情申出人に確認します。

ア　苦情内容

イ　苦情申出人の希望

ウ　苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決

③苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告します。

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ます。

⑤苦情解決結果の記録・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、これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにします。苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過と結果について書面に記録します。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、苦情申出人に対して一定期間後報告します。

⑥解決結果の公表

利用者等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所等に掲示し、公表します。

※運営規定内で、ハラスメント、虐待防止、感染症の予防及びまん延の防止、業務継続計画の策定に関して指針の整備をしています。

９．事故発生時の対応について

（１）事故発生時

①利用者への対応

・利用者が事故により身体に障害が発生している場合、治療・生命維持のために可能な限りの応急処置をとります。

②利用者の家族及び関係者への連絡

・事故の状況や利用者の心身状態等は責任者が速やかに行います。

③事故状況の把握

・事故の内容を正確に把握し、概要をできるだけ迅速に報告書に記録します。

・報告書は簡潔かつ要点をまとめて記載し報告します。

④各関係機関への届け出報告

・事故の程度、状況に応じて関係機関へ報告します。

（２）解決へ向けて

①利用者家族への対応

・事業所として事故原因等を調査し明確にした上で、適切な対応を図ります。

②再発防止に向けて

・事故の原因究明・分析を行い、再発防止策を協議するとともに職員全員に周知徹底させます。

説明者氏名　　岡本　京子

以上、居宅介護支援サービスの提供開始にあたり、介護支援専門員から事業所の重要事項についての説明を受け、内容に同意し交付を受けました。

令和　　年　　月　　日

利用申込者　住　所

氏　名　　㊞

家族(代理人)　住　所

氏　名　　㊞