

重要事項説明書

1 当社の理念

私たちは医療・保健・福祉の分野で、地域の方々の生活を生涯に渡って支えることに最善を尽くし、そして、そこで働いていることに誇りをもちます。

2 事業の目的と運営方針

事業者（居宅介護支援事業者）は、要介護状態にある利用者に対し、適正な居宅介護支援を提供することにより、要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。

事業所の職員は、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう、その心身の特性をふまえ、常に利用者の立場に立ち、要介護認定の申請等に係る援助及び適正な居宅サービス計画を作成します。

また、事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の医療・保健・福祉サービス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 事業所の概要

事業所名	ハートホーム新山口指定居宅介護支援事業所	
所在地	山口市小郡平成町1-18	
事業者指定番号	3577600418	
管理者・連絡先	氏名	連絡先
	藤本 政彦	083-976-2400
サービス提供地域	山口市	
職員体制等	管理者	1名（介護支援専門員と兼務）
	介護支援専門員	6名（うち1名は管理者と兼務、1名は同一敷地内の夜間対応型訪問介護事業所の訪問介護員と兼務）
	事務補助職員	0名
営業日・営業時間	月曜日～土曜日 8:30～17:30 日・祝休み （注）年末年始（12/30～1/3）は休日の扱いとなります。	

4 担当の介護支援専門員等

（1）居宅介護支援事業所のサービス提供の責任者は、次のとおりです。サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

（2）担当する居宅介護支援専門員を事業者側の事情により変更する場合には、あらかじめ利用者と協議します。

サービス提供の責任者 氏名：藤本 政彦 連絡先（電話）：083-976-2400

5 市町村への届出

この居宅介護支援のサービスを受ける際には、その旨を市町村に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。具体的な手続は上記の居宅介護支援専門員にご相談ください。

6 サービス利用料及び利用者負担

（1）居宅介護支援については、利用者の負担はありません。

（2）介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、その旅費（実費）の支払いが必要となります。

7 キャンセル等

（1）利用者がこの居宅介護支援に係る訪問調査、居宅サービス計画の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に次の連絡先（又は前記の介護支援専門員等の連絡先）までご連絡ください。

連絡先（電話）：083-976-2400

（2）居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼等を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡ください。

（3）利用者は、7日以上の予告期間があれば、契約全体を解約することもできます（契約書6条）。

（4）サービス提供のキャンセル又は契約の解約の場合にも、キャンセル料等は必要ありません。

8 相談窓口、苦情対応

○当事業所ではお客様からの相談や苦情に対して、次の様な体制で対応致します。
何かありましたら、先ず苦情受付担当者にご一報願います。

担当	役割	担当者名および連絡先
苦情受付 担当者	苦情の受付、 確認、記録	藤本 政彦 電話番号： 083-976-2400 FAX： 083-976-2403 対応時間：(月)～(土) 8:30～17:30
苦情解決 責任者 (事務長)	苦情の解決	宮地 正浩 電話番号： 083-976-2400 FAX： 083-976-2403 対応時間：(月)～(土) 8:30～17:30
第三者委員 (青藍会グル ープ全体を包 括)	苦情の解決に 対する助言、 苦情の直接受 付	梶田 ヨシコ (前 佐山地区 民生委員) 山口市佐山 2294 電話番号： 083-989-3287 末宗 諭史 (小原地区 民生・児童委員) 山口市黒川 765-6 電話番号： 083-924-6503 武田 宏子 (湯田地区 民生委員) 山口市神田町 9-16 電話番号： 083-924-3091 重富 建久 (宮野地区 民生委員) 山口市宮野下 311-2 電話番号： 083-925-1812

○公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

山口市介護保険課	所在地： 山口市亀山 2-1 電話番号： 083-934-2795
山口県国民健康保険団体 連合会 (国保連)	所在地： 山口市朝田 1980-7 電話番号： 083-995-1010

9 事故・問題発生時の対応

事故・問題が発生した場合、利用者の状態を確認し、必要な処置を行ないます。事故・問題の発生状況、利用者の状態については「事故報告書」に記録を残し、管理者より利用者のご家族に報告をします。また、必要であれば関連部署、市町村にも連絡をします。

各部署で発生した事故・問題に対して、管理者は自分の部署の職員と発生した事故・問題について「事故報告書」を基に対処方法を検討、決定し、是正処置を行います。また、管理者は発生した事故・問題の内容を確認し、その事故・問題の発生原因を職員と共に究明し、再発防止に努めます。

10 当社の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 青藍会
代表者名	理事長 阿武 義人
本社所在地・電話	所在地： 山口市吉敷中東一丁目 1-2 電話番号： 083-933-6000
業務の概要	訪問看護ステーション、ヘルパーステーション、夜間対応型ヘルパーステーション、デイサービスセンター、グループホーム、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所、有床診療所、短期入所施設、保育園、有料老人ホーム、住宅、特別養護老人ホームの設置経営
事業所数	27

【 説明確認欄 】

平成 年 月 日

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記により重要事項を説明しました。

(事業所) 社会福祉法人 青藍会 理事長 阿武 義人 印
ハートホーム新山口指定居宅介護支援事業所 山口市小郡平成町1-18

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受けました。

(利用者)	住所 _____
	氏名 _____ 印
(連帯保証人1)	住所 _____
	氏名 _____ 印
(連帯保証人2)	住所 _____
	氏名 _____ 印