

# 多聞荘指定居宅介護支援事業所利用説明書

## (重要事項説明書)

契約者に対する当事業所の概要は、厚生省令第39号第4条に基づいて、事業者が説明すべき事項は下記の通りです

### 1 事業者

事業者の名称	社会福祉法人 天摂会
法人の所在地	岡山県岡山市東区瀬戸町瀬戸36番地の1
代表者氏名	理事長 長 島 正 樹
電話番号・FAX番号	(086)952-2526 FAX(086)952-2838

### 2 ご利用施設

施設の名称	多聞荘指定居宅介護支援事業所
介護保険事業所番号	岡山県指定 3372200067
施設の所在地	岡山県岡山市東区瀬戸町坂根792番地の14
管理者	西 沢 久 美 子
電話番号・FAX番号	(086)953-0031 FAX(086)953-0075

### 3 事業所の運営方針

当事業所は、契約者（利用者）が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、また、契約者の選択に基づき適切な保健医療及び福祉サービスが、総合的かつ効果的に利用できるように、サービスが特定の種類及び特定の事業所に偏ることのないよう公正、中立に行うものとする。

### 4 施設(設備)の概要

事務室 1室	15㎡	相談室 1室	15㎡
コンピューター	2台		
☆ 消防法及び建築基準法にそった設備を配置しています。			
☆ 他の設備等は、特別養護老人ホーム内併設のため共用できます。			

### 5 職員配置状況

管理者	1名 (兼務)
介護支援専門員	3名 (常勤・兼務含む)

## 6 営業日等

営業日・営業時間	毎週 月曜日 ～ 土曜日 午前9時 ～ 午後5時
休日	日曜・祝日 夏季休業（施設カレンダーによる） 年末年始（施設カレンダーによる）

※ 利用者のご希望により、上記以外に営業することがあります。

## 7 ご利用料金

居宅サービス計画の作成	無 料（自己負担）
通常の営業区域内については【岡山市、赤磐市、備前市、瀬戸内市(旧邑久町、旧長船町)、和気町】	交通費 無 料
区域界から2km 越す毎	交通費 200円

## 8 苦情申し立て等

(1) 当事業所における苦情の受付（別紙1・2）

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

解決責任者	西沢 久美子	ご利用時間	平日10:00～16:00
受付担当者	細川 亜由美		
ご利用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書（郵送等） 苦情受付箱（1階受付カウンターに設置）</li> <li>・(086)953-0011 FAX (086)953-0012</li> <li>・面接は随時</li> </ul>		

※苦情受け付けボックスを1階受け付けに設置しています。

(1) 行政機関その他苦情受付機関

多聞荘第三者委員会 電話番号	民生児童委員 上田 満枝 TEL 086-953-0304
多聞荘第三者委員会 電話番号	家族会会長 田中 憲治 TEL 086-953-1054
岡山県国民健康保険団体連合会 所在地 電話番号 ・ FAX 番号	苦情受付担当 岡山県岡山市北区桑田町17-15 TEL 086-223-8811 ・ FAX 086-223-9105
岡山県運営適正化委員会 所在地 電話番号 ・ FAX 番号	苦情受付担当 岡山県岡山市北区石関町2-1 TEL 086-226-9400 ・ FAX 086-226-9400
岡山県備前県民局 所在地 電話番号 ・ FAX 番号	健康福祉部健康福祉課 岡山市中区古京町1-1-17 TEL 086-272-3931 ・ FAX 086-272-2660
岡山市役所 所在地 電話番号 ・ FAX 番号	事業者指導課 岡山市北区大供3丁目1番18号 KSB会館4階 TEL 086-212-1012 ・ FAX 086-221-3010
赤磐市役所 所在地 電話番号 ・ FAX 番号	介護保険課 岡山県赤磐市下市344 TEL 086-955-1116 ・ FAX 086-955-1118

備前市役所 所在地 電話番号 ・ FAX 番号	介護福祉課 岡山県備前市東片上 1 2 6 TEL 0869-64-1828 ・ FAX 0869-63-4206
瀬戸内市役所 所在地 電話番号 ・ FAX 番号	市いきいき長寿課 岡山県瀬戸内市邑久町尾張 3 0 0 - 1 TEL 0869-26-5926 ・ FAX 0869-26-8840
和気町役場 所在地 電話番号 ・ FAX 番号	介護保険課 岡山県和気郡和気町尺所 5 5 5 TEL 0869-93-1139 ・ FAX 0869-92-0667

## 9 虐待防止のための措置に関する事項

- (1) 事業者は、契約者の人権の擁護及び虐待等の防止のために必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、養護者等による虐待を受けたと思われる契約者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

### 1 1, 成年後見制度の活用支援

- (1) 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行います。

#### (2) 成年後見制度に関する相談機関

財団法人 リーガルエイド岡山 高齢者・障害者支援センター	TEL (086)223-7899
岡山県社会福祉協議会 岡山福祉サービス利用支援センター	TEL (086)226-0470
岡山県社会福祉協議会 岡山高齢者サービス相談センター	TEL (086)224-2525

#### (3) 地域福祉権利擁護事業に関する相談機関

岡山市社会福祉協議会	TEL (086)225-4051
------------	-------------------

### 1 2, 秘密保持等

事業者及び従事者は、契約者及び家族に関する事項は、正当な理由なく第三者に漏らしません。従事者は、退職後も守秘義務を守ります。

### 1 3, 事故発生の防止及び発生時の対応

- (1) 管理者は、契約者に対する指定サービスの提供により、事故が発生した場合は、速やかに市町村及び契約者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、契約者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。
- (3) 管理者は、事故発生（ニアミス）等の経過について、事故（ニアミス）報告書（別紙 3）を理事長に提出します。

平成 年 月 日

多聞荘指定居宅介護支援事業所の利用に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

多聞荘指定居宅介護支援事業所

説明者	職名	
	氏名	㊞

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、多聞荘指定居宅介護支援の提供開始に同意しました。

また、サービス事業所、介護保険施設、医療機関等への情報提供及びサービス担当者会議等において、本人及び家族の個人情報を用いることに同意いたします。

利用者	住所	
	氏名	㊞

利用者の家族等	住所	
	氏名	㊞
	続柄	



## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	多聞荘指定居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	居宅介護支援

1	利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置
<ul style="list-style-type: none"> <li>・多聞荘指定居宅介護支援事業所  <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-left: 40px;"> <span>苦情解決責任者 管理者 西沢 久美子</span> <span>苦情受付担当者 細川 亜由美</span> </div> </li> <li>    毎週月曜～土曜 10:00～16:00      TEL 086-953-0011      FAX 086-953-0012</li> <li>・多聞荘第三者委員会  <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-left: 40px;"> <span>民生児童委員 上田 満枝</span> <span>TEL 086-953-0304</span> </div> </li> <li>    家族会会長 田中 憲治      TEL 086-953-1054</li> <li>・岡山県国民健康保険団体連合会      TEL 086-223-8811      FAX 086-223-9109</li> <li>・岡山県運営適正化委員会      TEL 086-226-9400      FAX 086-226-9400</li> <li>・岡山県備前県民局健康福祉部健康福祉課      TEL 086-272-3931      FAX 086-272-2660</li> <li>・岡山市介護保険課      TEL 086-803-1240      FAX 086-235-3711</li> </ul>	
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>1, 苦情受付 ↓</p> <p>2, 利用者苦情（受付・処理）状況表記入 ↓</p> <p>3, 苦情内容面接調査 ↓</p> <p>4, 調査内容の整理 ↓</p> <p>5, 苦情についての改善（対応）策の検討（結論） ↓</p> <p>6, 改善（対応）策の提示を苦情申出者に明示</p> </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>↓</p> <p>7, 申出者の了解（和解） ↓</p> <p>8, 利用者苦情（受付・処理）状況表作成 ↓</p> <p>9, 改善（対応）策の継続実施 ↓</p> <p>10, 常時チェック（終了）</p> </div> </div>	
3	苦情申出に対する各機関への対応・連絡・報告等
4	その他参考事項

### 事 故・ニアミス 報告書

理事長	施設長	事務長	相談員	介護長	看護主任

報告書 作成日 平成 年 月 日  
 報告者 氏 名  
 職 名

利用者名 (被害者)	男 女 才	発見者	
痴呆の有無	無・有 ( 軽度・中等度・重度 )	介護度	1・2・3・4・5
事故発生日時 (ニアミス)	平成 年 月 日 時 分	発生 場所	
事故の種類 (ニアミス)	転倒・誤嚥・異食・転落・利用者同士のトラブル その他 ( )		
事故 (ニアミス) の内容 (わかりやすく具体的に)			
連絡等→			
利用者 (被害者) の状態			
傷病の程度			
対応処置			
事故 (ニアミス) の原因			
家族への対応状況			
今後の防止及び改善対策			