

## 別紙 1

### 1 事業所の職員体制

|         |      |
|---------|------|
| 管理者     | 1名   |
| 介護支援専門員 | 5名以上 |

### 2 サービスの概要

#### 要介護認定の代行申請

利用者が要介護認定を受けるための役所への申請手続きを代行します。

#### 居宅サービス計画の作成

利用者が受ける居宅サービスについて、ケアの目標と内容、サービスの提供の方法などと利用者の費用負担などを利用者や家族の方と相談しながら作成します。作成の際は、作成依頼書（居宅サービス計画作成依頼届出書）をいただきます。

#### 居宅サービスの実施状況の把握と調整

居宅サービスがサービス計画通りに実施されているか、また計画が適切なものであるかなど、電話・訪問により把握し、課題があれば調整します。

#### 居宅サービスの給付管理

サービス利用票を利用者に交付し、月ごとにサービスの実績管理をします。

#### 24時間連絡体制の確保

利用者のサービス提供に対して、必要に応じて利用者等の相談に対応するため、24時間連絡体制を確保しています。

### 3 秘密の保持

業務上知り得た利用者の情報は堅く秘密を保持します。なお、問題解決の為に必要な情報をサービス事業者等に提供する場合も、利用者の了解を頂いた上で行います。

### 4 費用

当事業所が行う指定居宅介護支援サービスに係る経費については、利用者の費用負担は求めません。

ただし、利用者の保険料の滞納等により、法定代理受領が出来なくなった場合1ヵ月につき要介護度に応じて別途料金を頂く場合もございます。この場合当事業所からサービス提供証明書を発行いたしますので、後日お住まいの市町村役場の窓口へ提出しますと、全額払い戻しを受けられます。

## 5 解約

利用者は、当事業所が行う指定居宅介護支援サービスについては当事業所に連絡の上いつでも解約する事が出来、その際も一切料金はかかりません。

事業者は、契約者の著しい不信行為や非協力などにより、この目的を達することが不可能となった時は「正当な理由」を提示し、この契約を解除します。

## 6 サービスに関する苦情窓口

当事業所が行う居宅介護支援サービス及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての相談・要望や苦情等（以下「苦情」という。）に適切に対応する体制を整えております。

事業所における苦情等解決窓口を下記により設置し、利用者等皆様の苦情等解決に努めております。

### (1)苦情等解決責任者

福田 美雪(協立病院 在宅支援部 統括者)

### (2)事業所内苦情受付担当者

長濱 弘子 (指定居宅介護支援事業所向日葵 管理者)

電話：0155-35-5636

対応時間：月～金 8時30分～17時30分

土 8時30分～12時30分

### (3)苦情等解決の方法

#### ①苦情等の受付

苦情等は面接、電話、書面などにより苦情等受付担当者が随時受け付けます。

#### ②苦情等受付の報告・委員会召集

苦情等受付担当者が受け付けた苦情等を事業所内で検討し、誠意をもって適切に解決が出来るよう努めます。苦情受付担当者や責任者との話し合いだけでは納得いかない場合には協立病院に設置する「苦情等解決委員会」に報告し、適切に解決ができるよう努めます。

#### ③苦情等解決のための話し合い

事業所内苦情受付担当者と苦情等解決責任者は、苦情等申し出の方と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

#### ④行政等の「相談窓口」等の紹介、その他苦情受付窓口

事業所にて解決できない場合は、下記の行政機関に苦情を伝えることができます。

- ・帯広市 介護保険制度に係る苦情（介護高齢福祉課）  
0 1 5 5 - 2 4 - 4 1 1 1  
運営基準に係る苦情（地域福祉課）  
0 1 5 5 - 6 5 - 4 1 4 6
- ・音更町 0 1 5 5 - 3 2 - 4 5 6 7（介護支援センター）
- ・芽室町 0 1 5 5 - 6 2 - 2 6 1 1（介護保険係）
- ・幕別町 0 1 5 5 - 5 4 - 3 8 1 2（介護支援係）
- ・北海道国民健康保険団体連合会 0 1 1 - 2 3 1 - 5 1 6 1（苦情処理担当）

## 7 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話：0 1 5 5 - 3 5 - 5 6 3 6

FAX：0 1 5 5 - 3 5 - 5 0 2 9