**重要事項・苦情処理等　説明書**

1. お問い合わせ

TEL　０５６４－５５－３５１７　　FAX　０５６４－６６－０１３４

1. 事業所の概要

事業所名　　　　　　岡崎北介護支援センター

事業所所在地　　　　岡崎市真伝二丁目1番地4

指定事業者番号　　　２３７２１０１０５１

サービスの提供地域　岡崎市

1. 事業所の職員体制及び営業日・営業時間

　管理者　1名（常勤・介護支援専門員と兼務）

　従業者の職種・員数　介護支援専門員　2名

　　　　　　　　　　（1名常勤・管理者と兼務、1非常勤）

　営業日　月曜日から金曜日（１２月３１日〜１月３日休業）

　営業時間　午前9時～午後4時

1. 利用料

　居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によります。

　居宅介護支援に要した交通費については、徴収いたしません。

1. 守秘義務

　居宅介護支援を提供する上で知り得た契約者またはその家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は本契約が終了した後も継続します。

　契約者に関わるサービス担当者会議での利用など、正当な理由がある場合には、契約者または家族等の個人情報を用いることができるものとします。

1. 苦情処理

　相談や苦情に対する窓口を置きます。

　　担当者　板倉　正典　TEL　0564-55-3517

　不在の場合であっても対応できるようにするとともに担当者に連絡をします。　苦情があった場合は、直ちに利用者等と連絡を取り、事情を聴き、苦情の内容を把握し必要な対応を行います。

　苦情の内容によっては、市町村等と連絡を取り、必要な対応を行います。

　苦情・相談窓口　岡崎北介護支援センター　　　　TEL　0564-55-3517

　　　　　　　　　岡崎市相談窓口　　　　　　　　TEL　0564-23-6682

　　　　　　　　　愛知県国民健康保険団体連合会　TEL　052-971-4165

1. 緊急時等の対応

　サービス利用中に、利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたとき、または事故が発生したときは、速やかに主治医へ連絡し適切な処置を講ずるとともに、管理者の指示に従い市町村、当該利用者の家族等に連絡するものとします。

1. 高齢者虐待防止について

　利用者等の人権の擁護・虐待の防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講ずるものとします。

1. 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護（地域密着型を含む）、福祉用具貸与の利用状況は

別紙のとおりです

1. ハラスメント防止について

事業所は、利用者に対して安定した介護サービスを提供するため、職場におけるハラスメント防止のために必要な体制・指針・マニュアルの整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講ずるものとします。

1. 第三者評価について

事業所は、第三書評価をしていません。

＊病院や診療時等へ入院した際の協力依頼

　当該利用者が病院や診療所等へ入院した際には、居宅介護支援事業所名、連絡先及び担当の介護支援専門員の氏名を担当者に伝えてください。

重要事項・苦情処理等の説明者　　　説明者氏名

私は、本書面により事業者から重要事項・苦情処理等の説明を受け、同意しました。

　　　年　　　月　　　日

利用者　　住所

　　　　　　　　　　　　　氏名　　　　　　　　　　　　　　　　印

家族代表者住所

　　　　　氏名　　　　　　　　　　　　　　　　印

代筆者　　氏名　　　　　　　　　　　　利用者との関係

理由

**契　　約　　書**

**岡崎北介護支援センター**

**重要事項・苦情処理等　説明書**

岡崎北介護支援センター　　　重用事項説明書

別紙

重要事項説明書

1. 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護（地域密着型を含む）、福祉用具貸与の利用状況

訪問介護、通所介護（地域密着型を含む）、福祉用具貸与のサービス割合（前期・後期）

　前期：R5/3/1～R5/8/31

　訪問介護　17％

　通所介護（地域密着型を含む）　76％

　福祉用具貸与　66％

訪問介護、通所介護（地域密着型を含む）、福祉用具貸与のサービスごとの同一事業者によって提供された割合（前期・後期）

　前期：R5/3/1～R5/8/31

　訪問介護①ニチイケアセンター岡崎　42％　　②岡崎介護サービス　28％

　　　　　③シルバーネット　4％

　通所介護①デイセンター楽楽　64％　②花畑ルピナス　5％　③あづま家　2.6％

　福祉用具貸与①いちかわ　51％　②横山福祉用具貸与　20％　③ナンブ　6.9％

説明者氏名

　　　　年　　月　　日

利用者　氏名

代筆者

代筆理由

岡崎北介護支援センター　　　重用事項説明書

別紙

重要事項説明書

1. 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護（地域密着型を含む）、福祉用具貸与の利用状況

訪問介護、通所介護（地域密着型を含む）、福祉用具貸与のサービス割合（前期・後期）

　後期：R5/9/1～R6/2/29

　訪問介護　20％

　通所介護（地域密着型を含む）　74％

　福祉用具貸与　75％

訪問介護、通所介護（地域密着型を含む）、福祉用具貸与のサービスごとの同一事業者によって提供された割合（前期・後期）

　後期：R5/9/1～R6/2/29

　訪問介護①ニチイケアセンター岡崎　39％　　②岡崎介護サービス　29％

　　　　　③シルバーネット　24％

　通所介護①デイセンター楽楽　68％　②花畑ルピナス　8％　③ニチイ上里　4％

　福祉用具貸与①いちかわ　47％　②横山福祉用具貸与　36％　③ナンブ　11％

説明者氏名

　　　　年　　月　　日

利用者　氏名

代筆者

代筆理由

岡崎北介護支援センター　　　重用事項説明書

別紙

重要事項説明書

1. 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護（地域密着型を含む）、福祉用具貸与の利用状況

訪問介護、通所介護（地域密着型を含む）、福祉用具貸与のサービス割合（前期・後期）

　後期：R6/9/1～R7/2/28

　訪問介護　25％

　通所介護（地域密着型を含む）　70％

　福祉用具貸与　46％

訪問介護、通所介護（地域密着型を含む）、福祉用具貸与のサービスごとの同一事業者によって提供された割合（前期・後期）

　後期：R6/9/1～R7/2/28

　訪問介護①ニチイケアセンター岡崎　35％　　②岡崎介護サービス　29％

　　　　　③シルバーネット　24％

　通所介護①デイセンター楽楽　68％　②花畑ルピナス　11％　③ニチイ上里　0.5％

　福祉用具貸与①横山福祉用具貸与　46％　②いちかわ　42％　③ナンブ　0.05％

説明者氏名

　　　　年　　月　　日

利用者　氏名

代筆者

代筆理由