

新札幌ひばりが丘ケアサポートセンター

指定居宅介護支援事業所重要事項説明書

指定居宅介護支援サービス提供の契約締結に際して、ご注意頂きたい当事業所が説明すべき事項は次のとおりです。

1 事業者

事業者の名称	社会医療法人貞仁会
事業者の所在地	札幌市厚別区厚別中央3条2丁目12-1
法人種別	社会医療法人
代表者名	高橋 大賀
電話番号	(011) 894-7070
FAX 番号	(011) 894-7657
設立年月日	昭和63年9月5日

2 事業所の概要

事業所の名称	新札幌ひばりが丘ケアサポートセンター指定居宅介護支援事業所
事業所の所在地	札幌市厚別区厚別中央3条2丁目12-40
管理者氏名	小田 美里
電話番号	(011) 894-7015
指定年月日及び指定番号	平成12年4月1日 第0110316676号

(1) 実施地域

札幌市厚別区の全域と、札幌市白石区・清田区・江別市・北広島市の一部（大曲・西の里）の区域

(2) 営業日など

営業日・時間	月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 土曜日 午前9時～午後12時（不定休あり） ※24時間緊急対応（事業所固定電話へ連絡）
休業日	日曜日、祝日、12月30日～1月3日

3 事業の目的と方針

(1) 事業目的

社会医療法人貞仁会新札幌ひばりが丘病院が開設する新札幌ひばりが丘ケアサポートセンター指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある利用者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

(2) 運営方針

- ①事業所の介護支援専門員は、要介護状態になった利用者が可能な限りその居宅において、尊厳を保持しその有する能力に応じ自立した生活を営む事ができるよう配慮し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行います。
- ②事業の実施に当たっては、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などとの綿密な連携を図るとともに、利用者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居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立な業務に努めるものとします。

4 職員体制

事業所に勤務する職種及び職務内容は次のとおりとする。なお、人員は、別に定める。

(1) 管理者 1名（介護支援専門員と兼務）

管理者は、事業所の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用者の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業所運営に必要な指揮命令を行います。

(2) 介護支援専門員 4名以上

介護支援専門員は、介護サービス計画の作成及び指定居宅サービス事業者等との連絡調整等、介護支援サービスの提供及び市町村からの受託に基づく要介護認定調査業務に当たります。

5 指定居宅介護支援の提供方法及び内容

(1) 相談体制

事業所内に相談室を整備し、利用者からの相談に適切に対応します。

(2) 課題分析票の種類

利用者に対する介護サービス計画原案作成の為に使用する課題分析票は、「厚生労働省課題分析標準項目」を基準に作成した当事業所独自の様式とします。

(3) 支援内容と流れ

- ① 相談の受付（面談等を行い、居宅介護支援依頼の受付を行います。）
- ② 面談（必ず居宅において、利用者の同意のもとに課題把握を目的とした利用者・家族の面談を行います。）
- ③ 広く情報の収集と課題の分析を行い、利用者に介護保険サービスを含む様々な情報の提供や支給限度額等の料金の説明を行った上で、サービスを選択し居宅サービス計画原案を作成します。
- ④ 居宅サービス計画書の作成に際し、複数の指定居宅サービス事業者などの紹介を受けることができ、居宅介護サービス計画原案に位置付けた指定居宅介護支援事業者等の選定理由の説明を求めることができます。
- ⑤ サービス担当者会議を開催した上で居宅サービス計画を決定し、サービス提供等の調整を行います。
- ⑥ 介護保険サービス利用月に必ず訪問し、状態把握・目標達成度の確認を行い、必要な場合には居宅サービス計画の変更を行います。
- ⑦ 給付管理業務を行います（実績など事業所等から確認し、国保連への請求事務を行うなど）。
- ⑧ 介護保険認定の更新時には更新申請手続きの援助を行います。（更新時には②～⑦を繰り返すこととなります。）
- ⑨ 利用者の状態変化や希望により、必要時には区分変更申請の援助を行います。
- ⑩ 医療機関等への入退院時、治療やケアに活かせる様に情報提供やカンファレンスの参加等を行ないます。なお、入院の際は利用者・ご家族より、担当ケアマネジャーの氏名や連絡先を医療機関にお伝えください。
- ⑪ 在宅生活が困難と判断される場合や利用者・家族の希望などにより、施設・病院の入所・入院先の相談等に応じます。
- ⑫ その他、在宅生活継続のための相談に応じます。

6 料金について

- (1) 要介護の認定を受けられた方は、居宅介護支援の費用については介護保険制度から全額給付となります。従って、居宅介護支援サービス利用料金について、利用者に料金を払っていただく事はありません。
- (2) 通常の事業に実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収致します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、事業所から片道 1 キロメートルにつき 70 円の額を徴収致します。

7. 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱い

のためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

(2) 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。

(3) 事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持するため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべきことを、従業者との雇用契約の内容とします。

なお、利用者が入院された際には担当ケアマネジャーの氏名や連絡先を医療機関にお伝えいただきますようお願いいたします。

8 利用状況の公表

当事業所のケアプランの公平中立を守るため、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の 前 6 か月間の利用状況を別紙でお知らせします。

9 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、賠償すべき事故が生じた場合は、損害賠償を速やかに行います。事故の状況及び事故に際し、とった処について記録を行い、その原因を解明し再び事故が発生することのないように対策を講じます。

10 苦情の受付

(1) 受付窓口

① 当事業所の窓口

担当者： 廣瀬 洋佑（社会医療法人貞仁会 介護事業部 苦情相談担当）

札幌市厚別区厚別中央 3 条 2 丁目 12-40 電話 (011) 894-7015

② その他の窓口

北海道庁保健福祉部福祉局 高齢者保健福祉課

札幌市中央区北 3 条西 6 丁目道庁 電話 (011) 204-5176

国民健康保険団体連合会

札幌市中央区南 2 条西 14 丁目国保会館 電話 (011) 231-5161

札幌市保健福祉局高齢保健福祉部 介護保険課

札幌市中央区北 1 条西 2 丁目 電話 (011) 211-2547

(2) 苦情処理の体制・手順

相談または苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いています。苦情があった場合は、ただちにサービス提供責任者が連絡を取り、または直接訪問をするなどをして詳しい事情をお聞きします。そして、翌日までには必ず具体的な対応を行います。そ

これらの相談・苦情について記録・保管し、再発防止に役立てます。

11 ハラスメント処理

- (1) 事業所は、提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等（第5項において「指定居宅介護支援等」という。）に対する利用者又はそのご家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとします。
- (2) 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。
- (3) 事業所は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス又は指定地域密着型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとします。

12 虐待防止に関する事項

(1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとします。

- ①虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- ②利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ③その他虐待防止のために必要な措置

(2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとします。

13. 事業継続計画

業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとします。

14 衛生管理

感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を作成し掲示を行う。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努めます。

私は、本書面に基づいて事業者担当介護支援専門員（ ）から、
上記重要事項の説明を受けた事を確認します。

令和 年 月 日

〈利用者〉

住所 _____

氏名 _____

代筆者氏名（ ）

利用者との関係（ ）

〈代理人〉（代理人を選定した場合）

住所 _____

氏名 _____

利用者との関係（ ）