

「指定居宅介護支援」重要事項説明書

(ケアプランセンターうるおい西町)

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(札幌市指定 第 0170405971 号)

当事業所はご利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供いたします。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明いたします。

☆居宅介護支援とは

ご利用者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施いたします。

- ご利用者の心身の状況やご利用者及びご契約者の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成いたします。
- ご利用者の居宅サービス計画に基づくサービスがまちがいなく提供されるように、ご利用者及びご契約者、指定居宅サービス事業者等との連絡調整をしながら、居宅サービス計画が適切に行われているか見守っていきます。
- 必要に応じて、事業者とご利用者及びご契約者双方が合意した上で、居宅サービス計画を変更することがあります。

◆◆目次◆◆

1. 事業者.....	2
2. 事業所の概要.....	2
3. 事業実施地域及び営業時間.....	3
4. 職員の体制.....	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	5
6. サービスの利用に関する留意事項.....	5
7. 守秘義務.....	5
8. 個人情報の使用について.....	6
9. 事故発生時の対応.....	6
10. 解約方法.....	7
11. 苦情の受付について.....	7
12. 苦情の処理について.....	8
13. 虐待の防止.....	8
14. 業務継続計画の策定.....	8
15. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置.....	8

1. 事業者

- | | |
|-----------|--------------------------|
| (1) 法人名 | ワンダーストレージ株式会社 |
| (2) 法人所在地 | 札幌市豊平区月寒西 1 条 11 丁目 3-10 |
| (3) 電話番号 | 011-376-1790 |
| (4) 代表者氏名 | 代表取締役 佐藤 恵輔 |
| (5) 設立年月 | 2011 年 5 月 17 日 |

2. 事業所の概要

- | | |
|---------------|--|
| (1) 事業所の種類 | 指定居宅介護支援事業所 |
| (2) 事業の目的 | ワンダーストレージ株式会社が開設する、ケアプランセンターうるおい西町（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、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。 |
| (3) 事業所の名称 | ケアプランセンターうるおい西町
令和 5 年 6 月 1 日指定
札幌市指定第 0170405971 号 |
| (4) 事業所の所在地 | 北海道札幌市西区西町北 12 丁目 2 番 1 号 |
| (5) 電話番号 | 011-688-9106 |
| (6) 事業所 | 管理者氏名 東谷 佳代子 |
| (7) 当事業所の運営方針 | 事業所の介護支援専門員は、要介護状態になったご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生活を営むことができるよう配慮し、ご利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、ご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う。また、事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、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、指定相談支援事業者、医療機関等との綿密な連携を図るとともに、ご利用者の意思及び人格を尊重し常にご利用者の立場に立って、ご利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は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、公正中立な業務に務めるものとする。 |

(8) 開設年月日 令和5年6月1日

(9) 事業所等の割合

当事業所が作成する居宅サービス計画について、現時点における訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護および福祉用具の状況は別紙のとおりです。

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 札幌市内全区

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
受付時間	月～金 8時30分～17時30分
サービス提供時間帯	月～金 8時30分～17時30分

※ 祝日及び12/28～1/3までを除く

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	員数	職務の内容
管理者	1名	事業所運営・職員の管理
介護支援専門員	1名以上	ケアプラン作成等

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。

(1) サービスの内容と利用料金

＜サービスの内容＞

①居宅サービス計画の作成

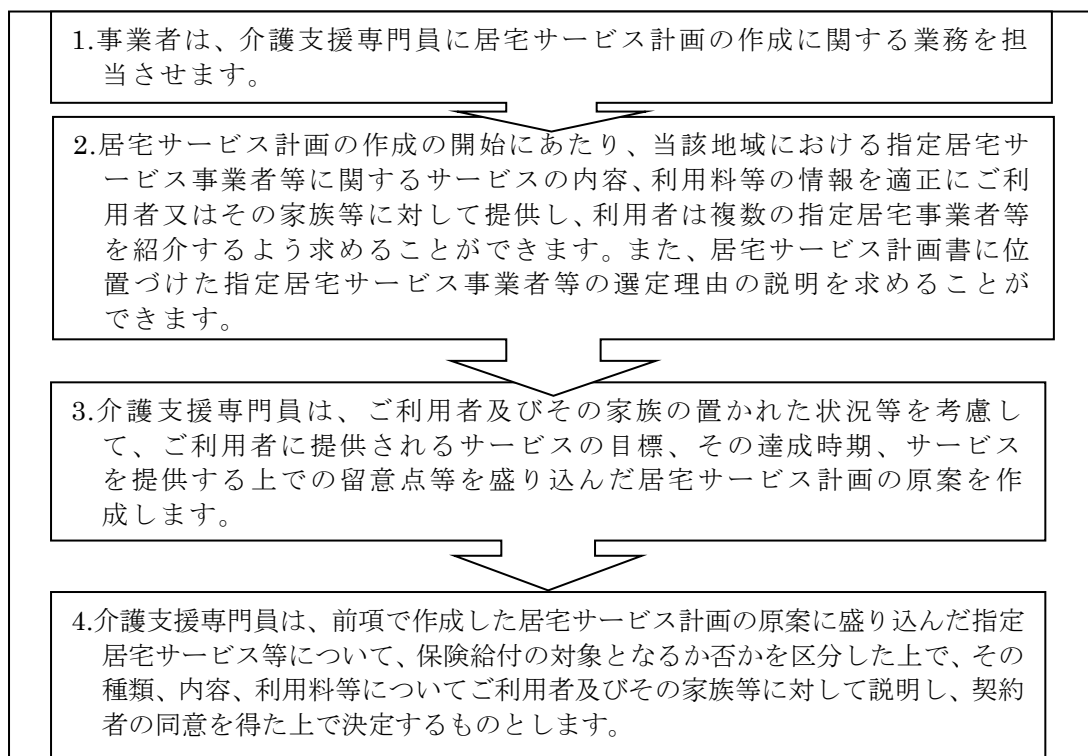
ご利用者のご家庭を訪問して、ご利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

②利用者はサービス事業所の選定にあたり、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介

するよう求めることができます。

- ③利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。

<居宅サービス計画の作成の流れ>



- ④ご利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に偏ることのないよう公正中立に業務を行います。

- ⑤作成した居宅サービス計画をご説明のうえ、ご利用者、主治医、各指定サービス事業者に交付いたします。

- ⑥居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ご利用者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ・居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等へ個別サービス計画書の提出を依頼し連絡調整を行います。
- ・ご利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請、区分変更申請等に必要な援助を行います。

- ⑦居宅サービス計画の変更

ご利用者及びご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご利用者及びご契約者双方の合意に基

づき、居宅サービス計画を変更します。

⑧介護保険施設への紹介

ご利用者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又はご契約者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

＜サービス利用料金＞

（１）厚生労働大臣が定める基準によるものとする。

当事業所が行なう指定居宅介護支援サービスに係る経費については、当事業所の居宅介護支援に対し介護報酬の告示上の介護保険給付が支払われる場合、利用者の負担はありません。ただし、利用者の保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業所に支払われない場合にあつては、１ヶ月につき要介護度に応じたの料金（介護報酬の告示上の額をもとに算出）を徴収いたします。この場合当事業所からサービス提供証明書を発行するので、後日区市町村の窓口に提出すると全額払い戻しが受けられます（一定期間以上の滞納がある場合にはこの限りではありません）。

6. サービスの利用に関する留意事項

（１）主治の医師および医療機関等との連携

事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、ご利用者の疾患に対する対応を円滑にするために、ご利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。ご利用者が入院した場合は担当介護支援専門員の氏名、連絡先等の情報を入院医療機関の職員等に伝えていただけますようお願いいたします。連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管いただけますようお願いいたします。

（２）緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

7. 守秘義務

（１）情報の保護および利用の制限

事業所は、業務上知り得たご利用者およびご家族等の個人情報等を正当な理由なく第三者に漏らすことはありません。

（２）守秘義務の継続

守秘義務は、ご利用者と事業者のご契約が終了した後も守られます。

8. 個人情報の使用について

1. 利用期間

契約締結日から契約終了日までの間。

2. 利用目的

- (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- (2) ご利用者に関する介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- (4) ご利用者が、医療サービスの利用を希望している場合及び主治医等の意見を求める必要がある場合
- (5) ご利用者の利用する介護事業所内のカンファレンス、その他の教育研修（匿名化を図った上での使用）
- (6) 行政及び地域包括支援センターの開催する評価会議、サービス担当者会議、地域ケア会議
- (7) ご利用者の有無、利用時の様子に関するご家族等からの問い合わせの場合（但し、氏名・住所・続柄・電話番号を伺えた場合に限る）
- (8) その他サービス提供で必要な場合
- (9) 上記各号に関わらず緊急を要する時の連絡等の場合

3. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しません。また、ご利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、本人又は代理人から請求があれば開示します。

付記

上記のうち、同意しがたい事項がある場合には、その旨をお申し出ください。

9. 事故発生時の対応

- (1) 事業所は、ご利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、およびご利用者のご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行い事故の経過、状況、対処の内容について記録し説明いたします。また、事故の原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- (2) 事業所は、サービス提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には速やかに損害賠償を行います。

10. 解約方法

ご利用者は、当事業所が行う指定居宅介護支援サービスについては、いつでも解約することができます、その際も一切費用はかかりません。

また、ご利用者及びその家族が、当事業所に従事する職員や他の利用者へ対して以下に掲げる行為を行なったとき、文書で通知しその状態が改善されない場合は本契約を解除することができます。

- ① 性的な事実関係を尋ねること
- ② 性的な内容の情報を意図的に流布すること
- ③ 性的な関係を強要すること
- ④ 必要なく身体に触ること
- ⑤ わいせつな図面を配布すること
- ⑥ 身体的暴力に及ぶ物を投げつけること、叩くこと、蹴ること、唾を吐くことなどそれと同等に見えること
- ⑦ 精神的暴力に及ぶ、怒鳴る、威圧的な態度をとる、批判的な言動をとる、理不尽な要求を繰り返す、言葉や態度によって職員の尊厳を貶める、心を傷つけたりすること
- ⑧ その他性的・暴力的な発言や性的・暴力的な行動に該当すること

11. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕 管理者 東谷 佳代子

苦情受付責任者

〔職名〕 管理者 東谷 佳代子

○受付時間 8時30分から17時30分

(2) 行政機関その他苦情受付機関

札幌市役所 介護保険課	所在地 札幌市中央区北1条西2丁目 電話番号 011-211-2547 ・ FAX 011-218-5117 受付時間 9:00～17:15
国民健康保険団体連合会	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目国保会館 電話番号 011-231-5161 ・ FAX 011-233-2178 受付時間 9:00～17:15
北海道福祉サービス運営 適正委員会	所在地 札幌市中央区北2条西7丁目かでの2-7 3F 電話番号 011-204-6310 ・ FAX 011-204-6311 受付時間 9:00～17:00

1 2. 苦情の処理について

- (1) 当事業所は、上記窓口にて苦情を受け付けます。
- (2) 苦情があった場合は、速やかにご本人もしくはご家族に説明いたします。
- (3) 苦情の内容を文書にして記録します。
- (4) 苦情の内容が居宅介護支援事業所のサービス提供に重要であることから、苦情の内容を慎重に検討するとともに、サービスの質向上に向けた会議を開催し取り組みます。
- (5) 各関係機関からの質問、照会に応じます。
- (6) 各関係機関からの調査に応じるとともに、指導・助言を受けた場合は、必要な改善策をとります。

1 3. 虐待の防止

事業所は、虐待の発生又は再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとします。）を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 虐待防止のための担当者を置きます。

虐待防止に関する責任者～管理者 東谷 佳代子

1 4. 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するため及び非常時での体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するよう努めます。

定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1 5. 感染症の予防又まん延防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防
- (2) 事業所における感染症の予防及まん延防止のための指針を整備します。
- (3) 介護支援専門員に対し、感染症の予防及まん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

令和 年 月 日

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者職名 介護支援専門員 氏 名 _____ (印)

私は、本書面にに基づき事業者からサービス重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利 用 者 住 所_____

氏 名 _____ (印)

署名代行者 私は本人の契約意思を尊重し署名代筆いたしました。

利用者との関係

住 所 _____

氏 名 _____ (印)

事業者 法人名 ワンダーストレージ株式会社

所在地 札幌市豊平区月寒西 1 条 11 丁目 3-10

代 表 代表取締役 佐藤 恵輔 (印)

事業所 事業所名 ケアプランセンターうるおい西町

所在地 札幌市西区西町北 12 丁目 2 番 1 号