

指定居宅介護支援事業所 ケアプランサービスさつなえ

重要事項説明書

居宅介護支援のサービス提供開始にあたり、以下の通り説明します。

1 事業者

法人名称	医療法人社団 英仁会
法人所在地	札幌市東区東苗穂7条2丁目8番20号
代表者名	小笠原 順夫
電話番号	011-783-3311

2 ご利用の事業所

事業所名称	ケアプランサービスさつなえ
事業所所在地	札幌市東区東苗穂7条2丁目8番20号
管理者氏名	大釜 聖一
電話番号	011-783-3311（病院代表） 011-784-4352（事務所直通）
FAX番号	011-783-3343
指定事業者番号	0110214350

3 職員体制

職名	区分				業務内容	
	常勤		非常勤			
	専従	兼務	専従	兼務		
管理者		1			事業管理業務	
介護支援専門員	4	1			居宅介護支援業務	

4 担当介護支援専門員

- (1) 担当する介護支援専門員は次の通りです。サービスに関するご相談やご意見等のある場合には、どのような件でもお寄せください。
- (2) 担当する介護支援専門員を事業所側の事情等により変更する場合には、あらかじめ利用者様と協議の上、了解を得て変更させて頂きます。

担当介護支援専門員 氏名 : _____

5 営業日・営業時間

営業日	日曜日、国民の休日に関する法律に規定する休日及び、 12月30日から翌年1月3日までを除いた日
営業時間	月火水金：午前 8時30分から午後 5時00分 木土：午前 8時30分から午後 12時00分

6 事業の実施地域

事業の実施地域	札幌市東区
---------	-------

7 市町村への届出（居宅サービス計画作成依頼届出）

- (1) 居宅介護支援のサービスを受ける際には、その旨を市町村へ届け出る必要があります。
(介護保険被保険者証に事業所名が印字されます)
- (2) 手続きは担当介護支援専門員の代行が可能ですのでご相談ください。

8 事業の目的及び運営の方針

(事業の目的)

第1条 医療法人社団 英仁会が開設するケアプランサービスさつなえ（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
齢者等に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的としております。

(運営の方針)

第2条 事業所の介護支援専門員は、要介護状態となった利用者様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、利用者様の心身の状
況、そのおかれている環境に応じ、利用者様の選択に基づき、適切な保険医療サービス及
び福祉サービス（以下「指定居宅サービス」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。

- 1 事業の実施にあたっては、関係市町村、指定居宅サービス事業者、地域包括支援センター、
他の指定居宅介護支援事業者及び介護保健施設等との綿密な連携を図るとともに、利用者
様の意思及び人格を尊重し、常に利用者様の立場に立ち、利用者様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
中立な業務に努めるものとします。

※ 居宅サービス計画の作成にあたり、次のことが可能です。

- (1) 利用者様から介護支援専門員に対し、複数の指定居宅サービス事業者の紹介を求めること
(2) 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
また、前6月間に作成されたケアプラン総数のうち、訪問介護・通所介護・地域密着型通所介
護及び福祉用具貸与の各サービスを位置付けた割合、先述の各サービスにおける同一事業者
(法人毎の集計)により提供されたものの割合、上位3位を別紙配布（※添付①）にて説明い
たします。

9 居宅介護支援サービスの内容

(1) 相談体制

事業所内に相談室を整備し、利用者様からの相談に適切に対応いたします。

(2) 課題分析

居宅サービス計画書（ケアプラン）原案作成にあたっては当事業所で使用している課題分析ソ
フトを用いた分析等をもとに作成を行います。

(3) 居宅サービス計画書の作成・交付

課題分析結果に基づき居宅サービス計画書の作成を行い、利用者様へ交付いたします。

(4) サービス担当者会議

居宅サービス計画書原案を基に各サービス担当者の専門的意見を求めるため、当該計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を召集してサービス担当者会議を開催いたします。

(5) 居宅訪問

居宅サービス計画作成にあたり、利用者様がおかれている環境の評価や現に抱えている課題を把握するため、居宅訪問による面接調査を行います。また、当該計画作成後においても、居宅サービス計画の実施状況等を把握し、サービス計画の変更など利用者様等が求めるサービスが適切に提供されるよう原則居宅訪問による定期的なモニタリング面談を特段の事情がある場合を除き月1回は行わせていただきます。

(6) その他

利用者様のより自立した日常生活の支援を効果的に行うために必要と認められる地域資源を含む情報の提供、サービスのご提案や代行が可能な介護保険に関する手続き等を行います。

10 利用料等

(1) 介護保険法による指定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るものとし、当該指定介護居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者様の費用負担はありません。

(2) 前項の通常の事業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、状況に応じてその実費を徴収させていただきます。

なお、自動車を使用する場合の交通費は、次の額を徴収いたします。

・実施地域を越える移動距離が往復おおむね10キロメーター未満 400円

・実施地域を越える移動距離が往復おおむね10キロメーター以上 800円

(3) 前項の費用の支払いを受ける場合には利用者様又はそのご家族様に対し、事前に文書での説明を行った上で、支払に同意する旨の書面を交付し署名捺印をいただきます。

11 サービス中止（キャンセル）等

(1) 利用者様が当該居宅介護支援サービスの利用中止を希望される場合には、事前に当事業所の連絡先までご連絡ください。

(2) 居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整などについて利用者様からのご依頼等を取り消す際には速やかに担当介護支援専門員までご連絡ください。

(3) 利用者様は3日以上の予告期間があれば契約全体を解約することができます。
(契約書第6条参照。)

(4) サービス提供のキャンセル又は契約解除の際のキャンセル料等は頂いておりません。

12 サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の苦情相談窓口

担当者 : 大釜 聖一（管理者）

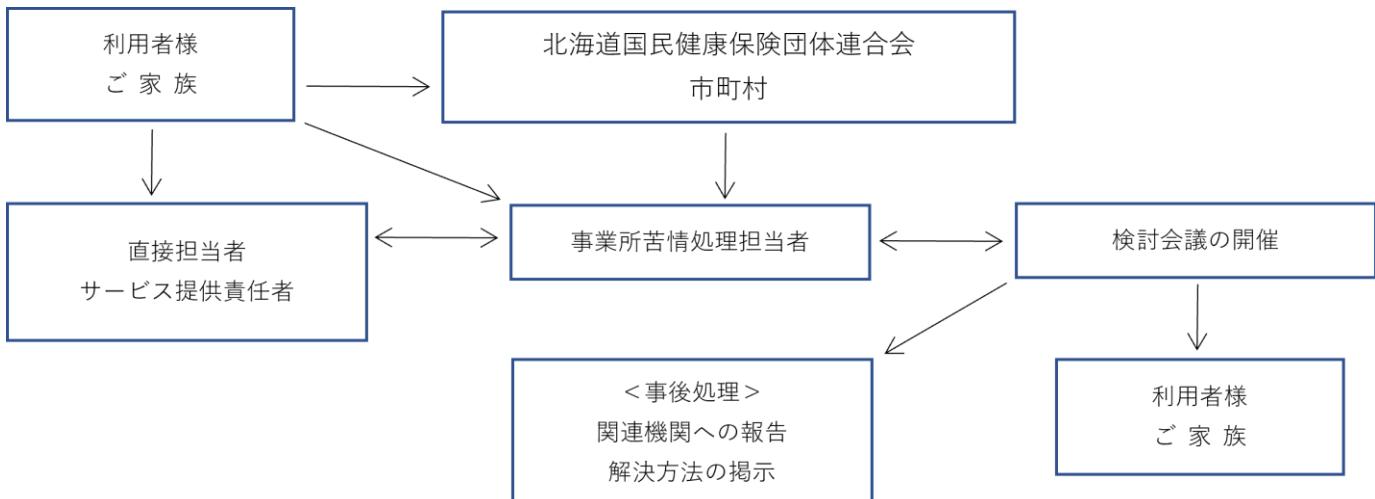
電話 : 011-783-3311

受付時間 : 事業所営業日、営業時間

(2) 苦情処理体制

- 利用者様又はそのご家族からの苦情に対しての受付窓口担当者を置き、対応いたします。
- 介護支援専門員が直接苦情を受けた際には管理者へ報告し、管理者は苦情内容について検討会議を開催し、速やかに対応、対策を講じます。
- 対応の経過及び結果については管理者もしくは担当介護支援専門員により関係者へ説明、報告を行わせていただきます。尚、対応に関する経過も記録として保管いたします。

苦情対応図



(3) その他

当事業所以外に、下記の公共機関窓口にも苦情・相談が可能です。

北海道国民健康保険団体連合会 総務部 介護保険課 苦情処理係	札幌市中央区南2条西14丁目 電話 011-231-5161
札幌市保健福祉局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
福祉サービス苦情相談センター	札幌市中央区大通西19丁目 電話 011-632-0550

13 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合には、利用者様に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにご家族様への連絡及び利用者様がお住まいの市町村へ報告を行います。

また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因解明に努め、再発防止のための対策を講じます。

14 緊急時の対応

サービス提供にあたり、事故、体調の急変等が生じた場合には、事前の確認や打ち合わせに基づき、ご家族や主治医、救急機関等へ連絡を行います。

かかりつけ 医療機関等	主治医氏名 :
	医療機関名 :
	連絡先 :
緊急連絡先①	氏名 :
	連絡先 :
緊急連絡先②	氏名 :
	連絡先 :

15 秘密の保持

- (1) 当事業所の従業者は、業務上知り得た利用者様又はそのご家族の情報を、正当な理由がある場合を除き保持いたします。
- (2) 当事業所の従業者であった者に、業務上知り得た利用者様又はそのご家族の情報を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの情報を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容としております。
- (3) 当事業所では、個人情報保護法に基づいて個人情報保護方針を掲げ、利用者様及びご家族の個人情報の使用を利用者様及びご家族の同意を得て、法人内・外での利用目的に則り、適切な管理の下、慎重且つ安全に利用させて頂きます。

16 その他

サービス提供の際の事故、トラブルを避けるため次の事項にご留意下さい。

- ①事業者に対する贈り物や飲食等のおもてなしについては、ご遠慮させて頂いております。
- ②介護支援専門員は、年金の管理、金銭貸借等の金銭の取扱いや鍵の保管はお受けしておりませんのでご了承ください。

17 高齢者虐待防止推進への取り組み

高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づき、高齢者虐待の防止を推進するため、事業所に高齢者虐待防止委員会の設置・運営を行い、内・外部研修の実施や参加、前述している苦情処理体制の整備を行い、高齢者虐待防止の推進を図ります。

(身体拘束廃止への取り組みに関しては法人委員会へ属します)

18 ハラスメント対策

ハラスメントに関する研修等の実施により、介護支援専門員は利用者様、ご家族へ適切な対応を図るように努めます。

また、介護支援専門員に対する各種ハラスメントが認められる際にはサービスの中止や状況に応じてサービスの提供を中止といたします。

19 事業継続計画

各種感染症の流行、大規模災害等を想定し、発生時にも事業が長期間停止することなく、また可能な限り早期に事業を再開し、支援を要する利用者様やご家族への支援が行えるよう事業所における事業継続計画（BCP）の作成や委員会の設置にて見直し等を行い、事業継続に努めます。

【非常災害時等の私の避難（場）所】

避難場所①：

避難場所②：

20 医療機関との連携

居宅サービス計画の作成及び利用者様の状態把握のため、かかりつけ医療機関や入院先医療機関等の関係機関との情報共有を行い、必要且つ適切な支援に努めます。

また、そのために医療機関等へのご入院等の際には担当の介護支援専門員がいることを医療機関へお伝えください。（※添付別紙②）

個人情報保護方針（プライバシーポリシー）

医療法人社団 英仁会では、「良質な医療・介護の提供」を理念の1つに掲げ、日々努力を重ねております。患者・利用者様の個人情報についても内部規定を定め、適正な取扱いを推進し、漏洩等の問題に対処する体制を整備しております。

◆個人情報の収集・利用・提供について

当法人では、患者・利用者様の個人情報を内部規定に従って収集し、別記の目的で利用・提供させていただきます。これら以外の事柄が生じた場合には、改めて患者・利用者様から同意を頂きますので、ご協力を願いいたします。

◆個人情報の開示・訂正・利用停止

当法人では、患者・利用者様の個人情報の開示・訂正・利用停止につきましても、規程に従い行っております。ご自身の記録の閲覧や謄写、訂正、利用停止をご希望の際は遠慮なく主治医、担当職員、相談窓口までお申し出下さい。

◆ご希望の確認と変更について

- ・病院において、治療・入院・検査の変更等、また介護保険事業においては、入退所、通院、訪問、面談の変更等、必要な時には電話等で当方より連絡をすることがあります。
- ・病院外来におきましては、お名前を呼びし、本人確認を徹底しております。
- ・病院外来、介護保険事業所においては、被保険者証、介護保険被保険者証等の複写をとらせて頂いております。
- ・病院においては病室内に、併設の介護医療院においては居室入口に、入院患者様あるいは入所者様の氏名を掲示しております。
- ・病院、介護医療院では電話のお取次ぎ、面会の方からのお部屋番号のお問い合わせには対応しております。

ご希望されない方はお申し出ください。また、ご希望についてはお申し出によりいつでも変更することができます。

◆相談窓口について

病院及び各介護保険事業所に相談窓口を設置しております。手続き詳細のほか、ご不明な点につきましては、窓口までお気軽におたずねください。

患者・利用者様の個人情報の利用目的

1 法人内での利用

1. 患者・利用者様に提供する医療・介護サービス
2. 医療・介護保険事務
3. 入退院・入退所（居）等の管理
4. 会計・経理
5. 事故等の報告
6. 当該患者・利用者様への医療・介護サービスの向上
7. 法人内外での医療・介護等実習への協力
8. 法人内の症例研究
9. その他、患者・利用者様に係る管理運営業務

2 法人外への情報提供としての利用

1. 他病院、診療所、薬局、介護サービス事業者等との連携
2. 他医療機関、介護施設等からの照会への回答
3. 患者・利用者様の診察等のため、外部の医師等の意見・助言を求める場合
4. 献体検査業務等の業務委託
5. ご家族様等への病状説明、心身の状況説明
6. 保険事務の委託
7. 審査支払機関へのレセプト
8. 審査支払機関または保険者からの照会への回答
9. 事業者等から委託を受けた健康診断に係る事業者等への結果の通知
10. 医療賠償責任保険、損害賠償保険等に係る医療・介護に関する専門の団体や保険会社等への相談または届出等
11. その他、患者・利用者様への医療・介護保険事務に関する利用

3 その他の利用

1. 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
2. 外部監査機関への提出・情報提供

- ※ 1. 上記利用目的で同意しがたい事項がある場合には、その旨を相談担当窓口等までお申し出ください。
2. お申し出がないものについては、同意して頂けたものとして取り扱わせて頂きます。
ただし、介護保険事業所については、同意書によって意思を確認いたします。
3. これらの同意や保留に関しては、後からいつでも変更が可能です。
4. 所定の保管期間を経過した情報は適正な処理により安全に廃棄しております。

【介護サービス情報の公表制度】について

平成18年4月に介護サービス情報の公表制度が始まりました。

この制度は介護保険の理念である利用者本位、高齢者の方の自立支援、利用者様による選択をサービス利用の場面で実現するための仕組みです。

（1）制度の趣旨・目的

この制度は、利用者様または利用を検討している方に対して介護サービス事業所に関する統一された項目による情報を提供する者であり、その情報をもとに利用者様自らが主体的に事業所を比較・検討・評価している方に対して介護サービス事業所に関する統一された項目による情報を提供するものであり、その情報をもとに利用者様自らが主体的に事業所を比較・検討・評価して、介護サービスを選択できるように支援する事を目的としたものです。また、介護サービス情報の公表制度は介護保険法第115条の29から同115条の37に規定されています。

（2）制度の仕組み

介護サービス情報の公表制度には、大きく分けて、報告、調査、公表という、三段階があります。報告とは、介護サービス情報について北海道知事の指定する指定情報公表センターに対して報告を行うものです。

事業所の職員体制やサービス提供時間等の基本情報項目と各事業マニュアルの有無や研修実施記録の有無等の調査情報項目があります。

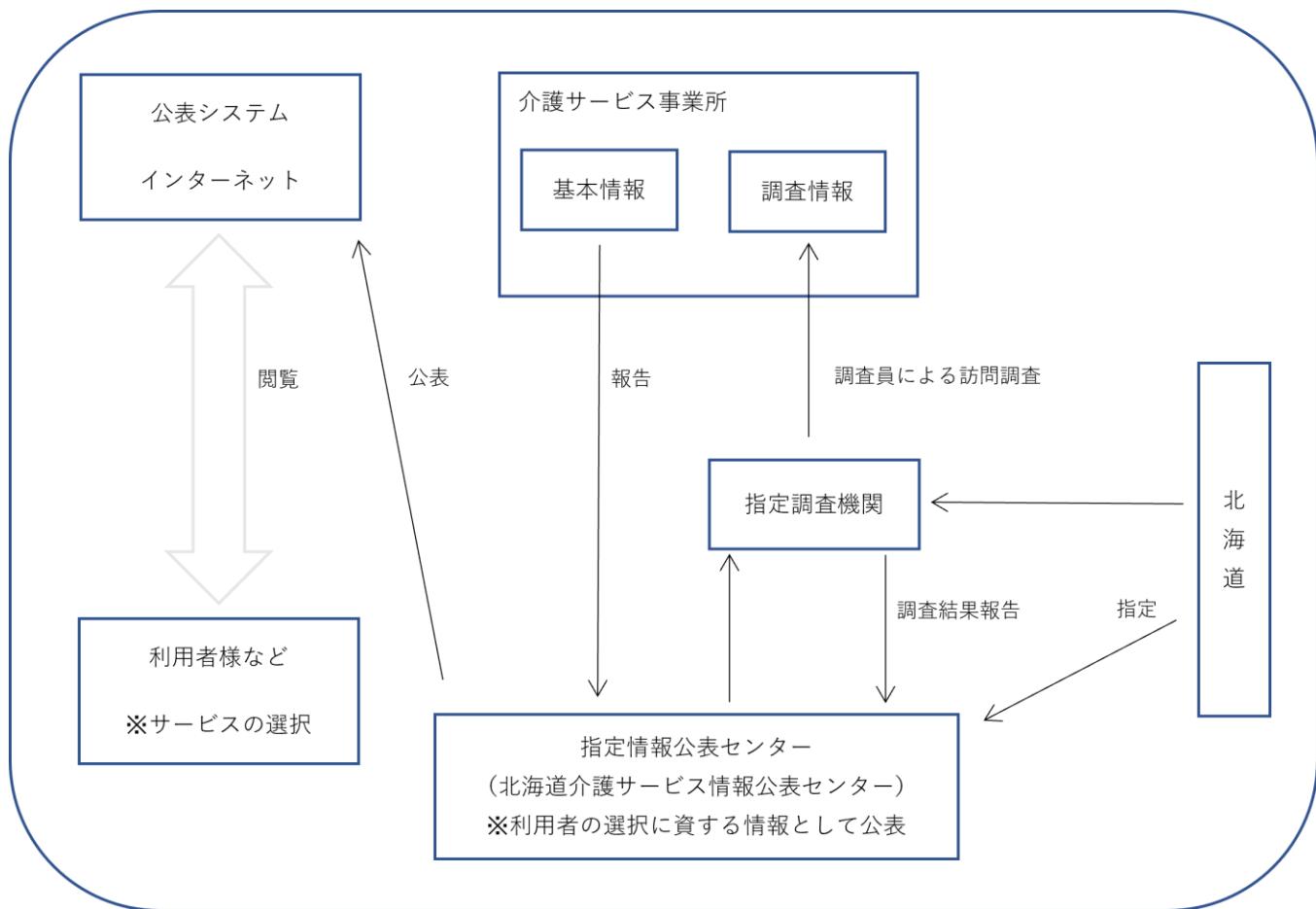
調査とは北海道知事の指定する調査機関が北海道に登録された調査員を事業所に派遣し、事業所から提出された報告をもとに調査情報項目について、客観的事実の有無を確認するものです。

公表とは、事業所から提出された基本情報項目と、調査機関から報告された調査結果を、公表するものです。公表は北海道介護サービス情報公表センターが行い、インターネット上のホームページに情報を掲載することによって行われます。

（3）対象となる事業所

訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、通所リハビリテーション、福祉用具貸与、特定施設入所者介護（軽費老人ホーム、有料老人ホーム）、居宅介護支援、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院

■ 介護サービス情報の公表制度の仕組み



居宅介護支援の契約締結にあたり、上記重要事項を説明いたしました。

令和 年 月 日

事業所名 ケアプランサービスさつなえ

職 名 介護支援専門員

説明者

印

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記説明者より重要事項の説明を受け、内容に同意し、また、前項14の緊急連絡先、別紙1、2記載の個人情報の利用、別紙3の介護サービス情報の公表制度についても合わせて同意の上、居宅介護支援の利用について申し込みを行います。

令和 年 月 日

(利用者)

住 所

氏 名

印

(家族代表等)

住 所

氏 名

印