

# 重 要 事 項 説 明 書



(社会福祉法人渓仁会 ケアプランセンター渓仁会東)

ご利用者に対する居宅介護支援サービスの提供開始にあたり、厚生省令第38号（平成11年3月31日）第4条に基づいて、当事業者が説明すべき重要事項は次のとおりです。

## 1 事業所の概要

事業所の名称	ケアプランセンター渓仁会東		
指定番号	居宅介護支援事業所	0170500128	号
所在地	札幌市白石区本郷通3丁目南1番35号		
電話番号	011-864-2252		
通常の事業の実施区域	札幌市白石区・厚別区・豊平区		

## 2 事業所の職員体制

従業者の職種	員数	資格	勤務体制
管理 者	1人	主任介護支援専門員	常勤兼務
介護支援専門員	4人以上	介護支援専門員	常勤専従、非常勤専従

## 3 営業時間

営業日	月～金曜日。土・日・祝日休み。12月30日から1月3日休み。
営業時間	月～金曜日：午前9時00分から午後5時30分まで。
時間外対応	携帯電話への転送、輪番制による24時間連絡・相談体制有

## 4 運営の方針

運営の方針	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かつ公正中立に適切な保健医療サービス及び福祉サービス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。
-------	--

## 5 サービスの概要

提供サービス	サービスの内容
要介護認定の代行申請	ご利用者が要介護・要支援認定を受けるための区役所への申請手続きを代行します。
居宅サービス計画（ケアプラン）の作成および交付	ご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、サービス提供の方法、費用負担などをご利用者及びご家族、さらにサービス事業者と相談しながら作成します。また、作成した居宅サービス計画書を説明の上、ご利用者に交付します。 【ご利用者側によるサービスの選択】 居宅サービス計画を作成する際に、複数の居宅サービス事業者等について、ご利用者側から介護支援専門員に紹介を求めるすることができます。また、居宅サービス事業者の選定理由を説明するようご利用者側から介護支援専門員に求めるすることができます。
医療機関との連携	ご利用者の心身又は生活状況に係る情報について、医療関係者の助言が必要であると介護支援専門員が判断した場合には、主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供します。
障がい福祉との連携	障がい福祉サービスを利用してきたご利用者が介護保険サービスを利用する場合は、障害福祉制度の相談支援員との連携を図るよう努めます。

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を、電話、訪問等により把握し、課題があれば調整します。
給付管理	サービス利用票をご利用者に交付し、月ごとにサービスの利用実績を管理します。

## 6 ケアマネジメントの公正中立性の確保

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。

## 7 ご利用者の負担金（※料金表別紙）

居宅介護支援サービスの利用料は、介護保険制度から全額給付されます。ご利用者の保険料の滞納により保険給付が直接事業者に支払われない場合は、1ヶ月につき介護保険の政省令に定められた指定居宅介護支援介護給付費をお支払いいただき、当事業所から居宅介護支援提供証明書を発行します。

## 8 事業者の契約解除

契約解除理由	契 約 解 除 理 由 の 内 容
ご利用者ご家族の著しい不信行為	<p>事業者はご利用者及びご家族側の著しい不信行為により契約の継続が困難となり、居宅介護支援業務を行うことができないため、その理由を記載した文書を通知することにより、この契約を直ちに解除することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を、ご利用者に提供します。</p> <p>【不信行為とは】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①ご利用者及びご家族が、ご利用者との訪問面接について理解が得られない場合</li> <li>②ご利用者及びご家族が、介護支援専門員やサービス事業者に対して、触法行為、不正行為の強要または社会通念を逸脱する行為や悪質なハラスメント行為（※）を行った場合</li> <li>③ご利用者が正当な理由なく居宅サービスの利用中止をしばしば繰り返した場合</li> <li>④ご利用者が下記13「ご利用者に連絡いただくべき事項」を守らない場合</li> <li>⑤職員に対する営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動などの勧説行為があった場合</li> </ul>
（※）ハラスメント行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>①サービス従業者等に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為</li> <li>②パワーハラスメント行為 <ul style="list-style-type: none"> <li>・物を投げつける、叩く、蹴る、手を払いのける、唾を吐く等</li> <li>・怒鳴る、奇声、大声 喧嘩、威圧的な態度 理不尽な要求等</li> <li>・喫煙、飲酒による迷惑行為</li> </ul> </li> <li>③セクシャルハラスメント行為 <ul style="list-style-type: none"> <li>・必要もなく身体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話をする等</li> </ul> </li> <li>④無断でサービス従業者等の写真や動画を撮影すること。また、無断で録音等を行うこと</li> <li>⑤その他前各号に準ずる行為</li> </ul>

## 9 サービスに関する苦情相談窓口

当事業者が行う指定居宅介護支援サービスおよ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・苦情を、下記窓口にて承ります。

ご利用者相談窓口	<p>ケアプランセンター渓仁会東          苦情解決責任者：加藤 健一（コミュニティホーム白石：副施設長）          苦情受付担当者：相馬 佳子          電話 011-864-2252          面談場所 札幌市白石区本郷通3丁目南1番35号</p>
----------	--

当事業者以外に、市役所、区役所、国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を申し出ることができます。また当法人では、苦情解決に社会性や客觀性を確保し、利用者様の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置しております。

①札幌市役所	011-211-2547 (介護保険課)
②白石区役所	011-861-2400 (保健福祉課)
③各担当区役所	
④北海道国民健康保険団体連合会	011-231-5161 (苦情処理担当)
⑤第三者委員 奥田 龍人	011-717-6001 (NPO法人シーズネット 理事長)
第三者委員 大能 文昭	011-281-6113 (札幌市中央区社会福祉協議会 事務局長)

## 10 苦情処理の体制と手順

苦情があった場合は、以下のとおり迅速かつ適切に対応します。

### (1) 苦情が当事業所の居宅介護支援サービスに関する場合

- ①管理者は担当介護支援専門員から事情を聴取し、対応策を判断の上、迅速に対応します。
- ②対応後、経過記録を支援経過記録、苦情対応記録票に記載し、再発防止に役立てるとともに、ご利用者に対しては面談または文書にて再発防止策をお知らせします。

### (2) 苦情がサービス事業者に関する場合

- ①担当介護支援専門員はサービス事業者から事情を確認し、迅速かつ適切な対応を依頼します。  
管理者は、必要に応じてサービス事業者と検討会議等を行い、具体的な対応策を依頼します。
- ②対応後、経過記録を支援経過記録、苦情対応記録票に記載し、苦情について適切な対応がなされているかご利用者、ご家族、サービス事業者に確認します。
- ③同じサービス事業者がくり返し苦情の原因となった場合、担当介護支援専門員がサービス事業者の変更についてご利用者と検討します。

## 11 緊急時および事故発生時の対応方法

緊急時および事故発生時にあっては、ご利用者の主治医又はサービス事業者の協力医療機関へ連絡を行い、医師の指示に従います。またご家族等、登録されている緊急連絡先に連絡し、市町村へ報告します。

当事業者の提供する居宅介護支援サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は、損害賠償保険に加入しています。

加入している損害賠償保険 介護保険・社会福祉事業者総合保険 (あいおいニッセイ同和損保)

## 12 個人情報保護

個人情報に関する苦情の申し立てや相談があった場合は、前頁9「苦情処理の体制と手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

- ①北海道総務部法制文書課行政情報センター 011-231-4111
- ②札幌市総務局行政部行政情報課 011-211-2132
- ③札幌市消費者センター 011-211-2245

## 13 ご利用者に連絡いただくべき事項及びお願い

次の場合は、速やかに当事業所に連絡をお願いします。連絡がなかつた場合は、費用を一時的に立て替えることになる場合がありますのでご留意ください。

- ①事前に当事業者を通じて調整を行わずに居宅サービス計画外のサービスを受けた場合
- ②被保険者証の記載内容に変更が生じた場合
- ③要介護認定の更新申請、区分変更申請を行った場合
- ④生活保護を開始または廃止する場合
- ⑤住所や電話番号が変更になった場合
- ⑥入院・退院及び入所となった場合

入院となった場合、入院先の医療機関へ「当事業所の名称」・「連絡先」・「担当介護支援専門員の氏名」を忘れず伝えてください。

当事業者が提供するサービスについての相談窓口

電話：011-864-2252 担当：相馬 佳子

\*ご不明な点は、お気軽におたずねください。

サービス利用に当たり上記のとおり説明します。

説明年月日：令和 年 月 日

所在地：札幌市白石区本郷通3丁目南1番35号

事業者：ケアプランセンター渓仁会東

上記の内容について懇切丁寧に説明を受け、居宅介護支援サービスの利用開始に同意します。

同意年月日：令和 年 月 日

ご利用者：\_\_\_\_\_

住 所：\_\_\_\_\_

(代理人の場合) 私は本人に代わり、上記署名を行いました。

(立会人の場合) 私は、以上の重要事項の内容について説明を受け、内容を確認しました。

代理人(立会人)：\_\_\_\_\_ 本人との関係\_\_\_\_\_

住 所：\_\_\_\_\_

(代理人の場合)

署名を代行した理由：認知機能低下等により理解困難 字を書けない その他(\_\_\_\_\_)

管理者：相馬 佳子 説明者：\_\_\_\_\_