

札幌市稲寿園介護総合相談センター重要事項説明書

1 担当する介護支援専門員

札幌市稲寿園介護総合相談センター

2 事業所の概要

事業所名	札幌市稲寿園介護総合相談センター
所在地	札幌市手稲区曙5条2丁目2番21号
介護保険番号	居宅介護支援（北海道0170400121）
管理者	鶴見 尚裕
営業日	月～金（土曜日、日・祝祭日12／30～1／3休み）
営業時間	月～金8時45分～17時30分
連絡先	TEL 011-684-6110 FAX 011-682-2170
24時間対応の連絡先	TEL 011-684-6110 （24時間連絡体制を確保しています）
サービス提供実施地域	札幌市全域、石狩市、小樽市

3 当事業所の法人概要

法人名	札幌慈啓会
所在地	札幌市中央区旭ヶ丘5丁目6番51号
電話・FAX	TEL 011-561-8291 FAX 011-561-8298
法人種別	社会福祉法人
代表者	理事長 太田 眞琴

4 当事業所の従業員ならびに勤務体制

【従業員】

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管理者（兼務）	事業所運営に必要な指揮命令、管理	1 人
主任介護支援専門員 （常勤）	ケアプラン作成、ケアマネジメント、認定調査	1 人
介護支援専門員（常勤）	ケアプラン作成、ケアマネジメント、認定調査	3 人

【勤務体制】

管理者・主任介護支援専門員 ・介護支援専門員ともに	月～金8時45分～17時30分 （土曜日、日・祝祭日、12／30～1／3休み）
------------------------------	--

5 事業の目的・運営方針

事業の目的	要介護状態にある高齢者に対し、適正な居宅介護支援（ケアマネジメント）を提供します。
運営方針	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護保険法令の遵守。 2 公正中立な居宅介護支援の提供。 3 利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう居宅介護支援サービス計画（ケアプラン）の作成を行います。 4 利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者やその家族に対して、利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について複数の事業所の紹介を求めることが可能であり、利用者やその家族が自由に選択できるような情報その他便宜の提供を図ります。

6 提供する居宅介護支援サービスの内容

契約書本文第4条～第7条に定める利用者に提供するサービスの内容は次のとおりです。

内 容	提 供 方 法	保険適用
居宅サービス計画（ケアプラン）の作成	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の居宅を訪問し、利用者や家族に面接して情報を収集し、解決すべき問題を把握します。 2 居宅周辺地域における居宅サービス事業者が実施しているサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者や家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。 3 提供するサービスが目指す目標、目標の達成時期、サービスを提供するうえでの留意点などを盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。 4 居宅サービス計画の原案に位置付けた指定サービス等について、保険給付の対象となるサービスと対象とならないサービス（自己負担）を区分し、それぞれ種類・内容・利用料、サービスを位置づけた理由等を利用者及び家族に説明し意見を伺います。 5 居宅サービス計画の原案は、利用者や家族と協議したうえで、必要があれば変更を行い利用者から文書による同意を得ます。 	○
居宅サービス事業者等との連絡調整・便宜の提供	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居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。	○
サービス実施状況の把握・居宅サービス計画等の評価	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者及び家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握に努めます。 2 利用者の状態について定期的に再評価を行い、利用者の申し出又は状態の変化等に応じて居宅サービス計画の評価、変更を行います。 3 以下の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とします。 <ol style="list-style-type: none"> ① 利用者の同意を得ていること。 ② サービス担当者会議等において、次の事項について主治医、担当者その他の関係者の同意を得ていること。 <ol style="list-style-type: none"> i 利用者の状態が安定していること。 	○

	<p>ii 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができる（家族のサポートがある場合も含む）こと。</p> <p>iii テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。</p> <p>③ 少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問すること。</p>	
給付管理	居宅サービス計画の作成後、その内容に基づいてサービス利用票・提供票による給付管理を行うとともに、毎月の給付管理票を作成し北海道国民健康保険団体連合会に提出します。	○
相談・説明	介護保険や介護に関して、幅広くご相談に応じます。	○
医療との連携・主治医への連絡	<p>居宅サービス計画作成時（又は変更時）やサービスの利用時に必要な場合は、利用者の同意を得たうえで、関連する医療機関や利用者の主治医との連絡を図ります。</p> <p>入院時には入院先医療機関へ担当ケアマネジャーの氏名および事業所等をお伝え下さい。また、入院されたことを担当ケアマネジャーへもご連絡ください。</p>	○
居宅サービス計画の変更	利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合又は事業者がサービスの変更が必要と判断した場合には、利用者の意見を尊重して、合意のうえサービスの変更を行います。	○
要介護認定等に係る申請の援助	<p>1 利用者の意思を踏まえ、要介護認定等の申請に必要な協力を行います。</p> <p>2 利用者の要介護認定有効期間満了の60日前には、要介護認定の更新申請に必要な協力を行います。</p>	○
サービス提供記録の閲覧・交付	<p>1 利用者は、サービス提供の実施記録を閲覧し、複写物の交付を受けることができます。（但し、コピー代等の実費を請求する場合があります。）</p> <p>2 利用者は、契約終了の際には事業者に請求して直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書面の交付を受けることができます。</p>	○
介護支援専門員の変更	介護支援専門員の変更を希望する場合は、センター管理者までご連絡ください。	○
公正中立なケアマネジメントの確保	<p>利用者及び家族はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求める事ができます。</p> <p>利用者及び家族はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求める事ができます。</p> <p>必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成いたします。</p>	○

財産管理・権利擁護等への対応	利用者がサービスを利用する際に、その所有する財産の管理や権利擁護について問題が発生し、第三者の援助が必要な場合には、利用者の依頼に基づいて、関係機関への連絡を行います。	—
----------------	--	---

7 サービスの利用料及び利用者負担(料金)

居宅介護支援（サービス計画の作成・変更、事業所との連絡調整、相談説明等）については、原則として利用者の負担はございません。但し、介護保険料の滞納等により介護保険が使えない場合は、介護保険から事業者を支払われる全額が自己負担となる場合がございます。

その場合は、サービス提供証明書を発行致しますので、区役所で手続きをされますと後日払い戻しになる場合がございます。但し、滞納の期間によっては、払い戻しにならない場合もございます。

8 契約の終了と自動更新について

契約の有効期間は、要介護認定の有効期間の満了日でいったん終了することとなります。

（認定の有効期間満了日以前に、利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の認定有効期間の満了日までとします。）

但し、有効期間満了日の前月末までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、この契約は次の要介護認定の有効期間まで、自動的に更新されます。

9 契約期間途中での解約の場合

この契約は、契約期間中であっても、利用者から文書により解約いたします。

- ※ 解約の場合は、次の事業所への引き継ぎなど、利用者が保険やサービスを滞りなく利用していただくための手続きが必要ですので、月末以外の解約や次の事業者との契約開始日にはご注意ください。できれば、一ヶ月程度の猶予を持ってお申し出ください。

10 プライバシー・個人情報の保護

利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。

また、利用者や家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、善良な管理者の注意をもって管理を行い、処分の際にも漏洩の防止に努めます。

- ※ 但し、サービスを提供する際に利用者やご家族に関して知り得た情報については、サービス担当者会議などでサービスの利用調整を行う際に必要になります。このため、その利用者と家族の同意が必要となりますので、別紙1の「居宅介護支援契約における個人情報使用同意書」に記名押印いただくこととなります。

11 事故発生時の対応

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、次のとおりに速やかに対応するとともに、再発の防止に努めます。

- ① 事故が発生した場合は、速やかに市町村及び利用者の家族ならびに指定居宅サービス事業者等に連絡を行い、必要な措置を講じます。
- ② 発生した事故の状況及び事故に対して採った処置等について記録します。
- ③ 賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。
- ④ 発生した事故の原因を解明し、再発の防止のための対策を講じます。

1 2 業務継続計画の策定

- ① 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事業の提供を継続的に実施するため及び非常時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。
- ② 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します。
- ③ 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 3 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

- ① 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。
- ② 事業所における感染症の予防及びまん延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ことができるものとする）をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、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。
- ③ 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ④ 介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。
- ⑤ 感染症の予防及びまん延防止のための措置を講じるための担当者を置きます。

1 4 虐待防止のための措置

利用者の人権擁護、虐待防止の観点から虐待の発生又はその再発を防止するため、委員会の設置・開催、指針の整備、研修の実施、虐待防止等にかかる必要な措置を講じます。

- 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する）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 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

1 5 身体拘束等の適正化の推進

- ① 事業所は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならず、緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う場合にあっては、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。
- ② 緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、組織としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録します。

1 6 サービスの苦情相談窓口

苦情やご相談は担当のケアマネジャーの他、以下でも受け付けております。
苦情解決処理の流れについては、別紙2「社会福祉法人札幌慈啓会苦情解決実施要綱（概要）」をご覧ください。面接を希望される場合は、事前にご連絡をお願いします。

【 苦情受付担当責任者 】

管理者	鶴見 尚裕	ご利用時間	月～金	8：45～17：30
		ご利用方法	電話	011-684-6110

【 苦情解決責任者 】	ご利用時間	月～金	8 : 4 5 ～ 1 7 : 3 0
センター長 高橋 範祥	ご利用方法	電話	0 1 1 - 6 8 2 - 2 1 6 0

【 第三者委員 】			
札幌市社会福祉協議会常務理事	高棹 則嗣		
札幌市社会福祉協議会		電話	0 1 1 - 6 1 4 - 3 3 4 5

弁護士	矢吹 徹雄		
矢吹法律事務所		電話	0 1 1 - 2 3 1 - 5 2 4 3

特任教授	大友 芳恵		
藤女子大学		電話	0 1 1 - 7 3 6 - 0 3 1 1

※当事業所以外に下記の相談・苦情窓口などに要望や苦情を伝えることができます。

札幌市高齢保健福祉部介護保険課	電話	0 1 1 - 2 1 1 - 2 5 4 7
札幌市手稲区役所保健福祉部保健福祉課	電話	0 1 1 - 6 8 1 - 2 4 0 0
北海道福祉サービス運営適正化委員会	電話	0 1 1 - 2 0 4 - 6 3 1 0
北海道国民福祉保健団体連合会	電話	0 1 1 - 2 3 1 - 5 1 7 5