

ケアプランセンター 奏

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています
(北海道小樽市指定 第 0172001281 号)

当事業所はご契約者に対して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内容等について、契約上ご注意いただきたいことを次の通りご説明いたします。

目 次

事業所概要

1. 提供するサービスの内容
2. 担当の介護支援専門員
3. 市町村への届出
4. サービス提供の記録等
5. 利用者負担金
6. キャンセル等
7. 守秘義務
8. 緊急時及び事故発生時の対応
9. 相談・苦情の体制・措置の概要

居宅介護支援

(重要事項説明書)

※ わたしたち（事業者）の概要は次のとおりです。

事業所名	ケアプランセンター奏	法人名	株式会社健康倶楽部
所在地	小樽市末広町 1 番 5 号	電話番号	(0 1 3 4) 3 1 - 7 1 7 1
指定年月日	平成 19 年 9 月 1 日	事業所番号	0 1 7 2 0 0 1 2 8 1
使用する課題分析表：MDS-HC 方式、弊社方式等 お宅に伺うおおむねの頻度：定期訪問は月 1 回程度、相談、調整の希望の際は適宜訪問致します。 通常のサービス提供実施地域：小樽市全域			
職員人数 ： 4 名			

営業時間

区 分	平 日	土、日曜日	祝祭日
営業時間	8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0	休み	休み

(注) 年末年始は「休祭日」の扱いとなります。

場合により土、日曜日、祝祭日に営業日があります。

事業所の職員体制等

職 種	従事するサービス種類、業務	人 員
管理者兼 主任介護支援専門員	業務実施把握、その他の業務の管理、 相談及びサービス計画作成業務	1 名（常勤兼務）
主任介護支援専門員	相談及びサービス計画作成業務	3 名以上（常勤専従）

※ わたしたち（事業者）があなたに提供するサービスの概要は次のとおりです。

1 提供するサービスの内容

あなたに提供するサービスの内容は居宅介護支援サービスです。

「居宅介護支援サービス」とは、介護保険法に定める介護サービスを提供するに先立って、あなたの心身の状況を把握し、その結果とあなたの希望に基づいて、できるだけ自立した生活を送ることができるよう、介護サービスを提供するための計画（居宅サービス計画）を有料サービス、ボランティアを含め包括的に作成し、この計画にしたがって、現実に適切かつ滞りなくサービスが提供できるよう、介護サービスを提供する事業者と連絡や調整を行うとともに、これらの経過を継続的に管理する業務をいいます。

具体的には、次にあげる業務をおこないます。

【業務の概要】

- 1 ご契約者宅を訪問し、心身の状態を適切な方法により調査します。
- 2 1で調査した結果と、あなた自身やご家族の希望を踏まえ、ご契約者に介護サービスを適切に提供するための計画（居宅サービス計画）を作成します。必要に応じて多様な生活支援サービスが包括的に提供されるように作成します。
- 3 介護サービスの提供の状況や、あなたの心身の状態やご家族の環境について、居宅サービス計画作成後も継続的に把握、管理します。
- 4 当居宅介護支援並びに、介護サービスを提供する事業者についての相談、苦情の窓口となり、問題を解決します。利用割合、提供割合をお伝えいたします。
- 5 あなたの要介護認定の申請について代行します。
- 6 あなたが介護保険施設に入所を希望される場合、その申請代行等を行います。
なお、居宅介護支援をあなたに提供するにあたっては、事業者として次の事項を守ります。

【業務取り扱い方針】

- 1 あなたの心身の状況やご家庭の環境を踏まえ、あなた自身の選択に基づいて、適切な介護サービスが様々な事業者から総合的、効率的に提供されるように、努力致します。
- 2 居宅介護支援の提供にあたっては、あなたの意思と人格を尊重することにより常に利用者の立場にたつとともに、提供されるサービスが特定の事業者に偏ることなく、訪問、通所、福祉用具の事業所利用割合を伝え公正中立を原則と致します。
- 3 居宅介護支援は、あなたの心身の状態がよりよくなるようにする（軽減の観点）、悪化しないようにするために提供いたします。また、医療機関・医療サービス事業所との連携に十分配慮していきます。
- 4 わたしたちは、居宅介護支援があなたの生活の全体的な支援となるよう、居宅サービス計画作成後も、常にあなたやあなたの家族、サービスを提供する事業者と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するとともに、あなたの心身の状況の変化に応じて、居宅サービス計画の見直しを行うこととします。
- 5 ご契約者からサービス計画の実施状況、その他の説明を受けたいとの申し出があれば、サービス提供の記録や課題分析における目標の達成状況などについて、ご説明いたします。
- 6 わたしたちは、居宅介護支援の提供に際しては常に真摯な態度で臨み、あなたからの相談や苦情について事業を実施する上での糧として真剣にうけとめ、常に事業者として資質の向上に努めます。
- 7 利用者は複数の居宅サービス事業者等を紹介するように求めることができます。
- 8 利用者は居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者等の選定理由の説明を受けることができます。
- 9 第三者評価の実施なし。

2 担当の介護支援専門員

あなたを担当する管理責任者及び担当者は次の者です。

管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務の担当を命じます。
また、事業所内の都合により担当者の変更を命じます。

管理責任者	吉田敦史
担当者	

ご相談や苦情、ご連絡したい事がある場合は、お電話ください。

また、入院された場合はケアマネジャーの事業所名（奏）、担当者名を病院の職員にお伝えしてください。

3 市町村への届出

この居宅介護支援のサービスを受ける際には、その旨を市町村に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。具体的な手続は担当の介護支援専門員にご相談ください。

4 サービス提供の記録等

- (1) わたしたちは、1 ヶ月ごとに「居宅サービス計画」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「ケアプラン及び記録」等の書面を作成し保管します。
- (2) わたしたちは、「ケアプラン及び記録等の書面」その他の記録を作成完了後 2 年間は適正に保管し、ご契約者の求めに応じて閲覧に供し、または実費負担によりその写しを交付します。

5 利用者負担金

居宅支援サービスを利用するにあたって負担して頂く料金はありません、北海道国民保険連合団体より当事業所へ支払われます。令和 2 年 3 月より主任ケアマネが 1 名配置となり特定事業所加算（Ⅱ）を算定しています、転送電話にて 24 時間、緊急対応など必要に応じて相談可能となっています。利用者負担はありません。

① 居宅介護サービス支援費（基本報酬）

介護度	基本利用料	初回加算	利用者負担金
要介護 1・2	10,860 円	3,000 円	頂きません。
要介護 3・4・5	14,110 円		

② その他加算費用、基本報酬同様に利用者負担はありません。

※特定事業所加算（Ⅱ）	4,210 円
※入院時情報連携加算（Ⅰ）	2,500 円
（Ⅱ）	2,000 円

6 キャンセル等

あなたが、このサービスの利用をやめたい場合や、一時的に中断したい場合は、お手数ですが事前に次の連絡先又はあなたを担当する介護支援専門員までご連絡ください。

【連絡先 0134-31-7171】

他の居宅サービスをキャンセルしようとするときは、別にキャンセル料を徴収される場合があります。詳しくは担当の介護支援専門員にお尋ね下さい。

7 守秘義務

- (1) 業務上知り得たあなた及びあなたの家族に関する秘密及び個人情報については、あなた又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- (2) あらかじめ文書によりあなたの同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、市町村・サービス担当者会議・医療機関等で個人情報を利用するものとします。

8 緊急時及び事故発生時の対応

- (1) あなた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には速やかに主治医、あなたの家族などに連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 事故の状況及び事故に際して取った処置について記録をします。
- (3) 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。
- (4) サービス提供にあたってあなたの生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。
- (5) その他、緊急時かつ利用相談に対応する為、24時間常時連絡出来る体制を確保します。時間外の際は転送電話にて各介護支援専門員が週交替りで対応致します。

9 苦情相談の体制・措置の概要

- (1) あなたからの苦情相談に関する常設の窓口（連絡先）担当者の設置

・苦情相談に対する常設の窓口として管理者が担当します。

電話番号	0134-31-7171
FAX番号	0134-31-7181
管理者	吉田敦史

・その他苦情受付の窓口

小樽市役所介護保険課	<ul style="list-style-type: none">・ 所在地 小樽市花園2丁目12番1号・ 電話番号 0134-32-4111
------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・ FAX番号 0134-27-6711 ・ 受付時間 9:00～17:00
北海道国民保険連合団体	<ul style="list-style-type: none"> ・ 所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 ・ 電話番号 011-231-5161 ・ FAX番号 011-232-8303 ・ 受付時間 9:00～17:00

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・ 苦情があった場合は、直ちに管理者があなたに連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を聞きます。
- ・ 管理者が必要と判断した場合は検討会議を行います。
- ・ 苦情が寄せられてから2日以内に、あなたへの謝罪や解決策等の掲示など、具体的な対応を行います。
- ・ 寄せられた苦情は記録し、再発防止に役立てます。

(3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ・ 居宅サービス事業者に苦情報告と改善依頼を書面と口頭により行います。
- ・ 居宅サービス事業者へのサービス内容改善要請に対して協力が得られない場合は、あなたへの説明を行い事業者の変更、サービス変更等の対応を行います。またその事業者については、国民健康保険団体連合会へ文書により苦情の申し立てを行います。
- ・ 事業者指定に反している恐れがある場合は、北海道や小樽市と連絡調整をとり今後の対応方針を早急に協議し、あなたがトラブルに巻き込まれないように注意をします。

(4) 虐待防止に関する事項

わたしたちは、あなたの人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。

- (1) 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ことができるもの）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります
 - (2) 虐待防止のための指針の整備をします
 - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施をします
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置をします
- 2 わたしたちは、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（あなた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ことを発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- (5) 業務継続計画の策定等

わたしたちは、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の、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

- 2 従業者に対し、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に実施します。災害訓練（机上訓練、炊き出し訓練・災害対策本部立ち上げ訓練）を年1回以上行います。
- 3 わたしたちは、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。災害用 BCP の見直しを年1回以上行います。

（6）衛生管理等

わたしたちは、事業所において感染症が発生し、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及びまん延の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。
- （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指針を整備します。
- （3）事業所において、介護支援専門員に対し、食中毒や感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

（7）身体拘束適正化

身体拘束等の適正化 あなたの、身体拘束等の適正化を図るため次の措置を講ずるよう努めます。

- ① 事業所における身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を6か月に1回以上開催します。
- ② 事業所における身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ② 介護支援専門員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

（8）事故発生時の対応

わたしたちは、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には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとします。

- 2 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行うものとします。
- 3 利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

事業所における措置に関する組織体制

当事業所における虐待防止・身体拘束等適正化・感染症対策・事故発生及び再発防止の措置に関する組織体制

（責任者）

【職名】 管理者 吉田 敦史

その他参考事項

- ・ 普段から苦情が出ないようサービス提供を心がけます。
- ・ 特に職員の接遇教育を重視します。
- ・ 組織として、あなたからの苦情情報は最大の情報資源として真摯に受け止め、苦情を生かしサービスを改善できるよう顧客満足をサービスの基本とします。
- ・ 居宅サービス計画作成または変更に対して、特定の居宅サービス等によるサービスを利用させることの対象として、当該居宅サービス事業所から金品その他の財産上の利益を収受致しません。

(9) 記録閲覧に関して

- ・ 事業計画及び財務内容についての閲覧希望の申し出があった場合にはサービス記録と同様に供す。

同意書

当事業者は、重要事項説明書に基づいて、居宅介護支援事業のサービス内容及び重要事項の説明をしました。

令和 年 月 日

事業者	住所	北海小樽市末広町 1 番 5 号
	事業者名	株式会社健康倶楽部
	施設名	ケアプランセンター 奏
		(介護保険事業所番号) 0172001281

説明者	職名	管理者兼主任介護支援専門員
	氏名	ⓐ

私は、重要事項説明書に基づいて、上に記載する説明者より居宅介護支援事業のサービス内容及び重要事項説明を受け、同意・了承しました。

令和 年 月 日

利用者	住所	_____
	氏名	_____ ⓐ

利用者の家族	住所	_____
	氏名	_____ ⓐ

令和 7 年 1 月 1 日改定