

厚別栄和荘指定居宅介護支援事業所  
重要事項説明書

# 厚別栄和荘居宅介護支援事業所

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(札幌市指定 0170500268号)

当事業所は利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。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とおり説明いたします。

※当居宅介護支援サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でも居宅介護サービスの利用は可能です。

## 目 次

1. 事業者	2
2. 事業所	2
3. 居宅支援サービスの提供方法及び内容	2
4. 当事業所が提供するサービス利用料金	3
5. 職員の職種、人数及び職務内容	4
6. 職員の勤務体制	4
7. 営業日	4
8. 秘密の保持及び個人情報の保護	4
9. 事故発生時の対応	5
10. 苦情の受付	5
11. ハラスメント対策	6
12. 権利養護・虐待防止	6
13. 衛生管理等	6
14. 身体的拘束等の原則禁止	7
15. 業務継続計画の策定等	7

## 1. 事業者

事業者名称：社会福祉法人栄和会  
事業者の所在地：札幌市厚別区厚別南5丁目1-10  
法人種別：社会福祉法人  
代表者氏名：藤井 和子  
電話番号：011-896-5010  
設立年月日：平成5年8月5日

## 2. 事業所

事業所の名称：厚別栄和荘居宅介護支援事業所  
所在地：札幌市厚別区厚別町山本750-6  
管理者：小丸 香余  
電話番号：011-896-2538  
ファックス番号：011-896-2566  
指定事業所番号：0170500268

## 3. 居宅介護支援サービスの提供方法及び内容

指定居宅介護支援サービスの提供方法及び内容は次のとおりです。

### (1) 介護認定の代行申請

利用者が要介護認定を受けるための保険者への申請手続きを代行します。

### (2) 居宅サービス計画の作成及び交付

利用者が受ける居宅サービスについて、生活全般の解決すべき課題と目標、サービス提供方法及び内容を明記した居宅サービス計画を作成いたします。作成に当たっては利用者や家族の方、サービス提供事業者と相談いたします。また、作成した居宅サービス計画を説明のうえ、利用者に交付いたします。交付の際は確認印をいただきます。

なお、利用者及び家族は居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業者について、介護支援専門員に複数の事業者の紹介を求めることができるとともに、介護支援専門員が居宅サービス事業者を居宅サービス計画に位置付けた理由を確認することができます。

### (3) 居宅サービス計画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サービス提供によって目標の達成が可能か否かについてなど電話、訪問等により把握し課題があれば調整します。なお、月に一回以上は必ず訪問して状況把握をいたします。

また、利用者が医療機関に入院された際には、医療機関と連携し、円滑な支援を実施するために、入院先の医療機関へ担当介護支援専門員の氏名及び連絡先の提供をお願いいたします。

(4) 居宅サービスの給付管理

サービス利用票を毎月利用者に交付し月ごとのサービス実績管理をいたします。

(5) 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。

#### 4. 当事業所が提供するサービス利用料金

当事業所が提供するサービスについて

利用料金が介護保険から給付される場合、自己負担はありません。但し利用者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険から給付を受けることができない場合は、利用者は下記のサービス利用料金の全額を事業者に対して、いったん支払わなければなりません。

○居宅サービス計画費 (i)

要介護1 ・ 2 . . . 11,088 円

要介護3・4・5 . . . 14,406 円

○加 算

初回加算 . . . 3,063 円

特定事業所加算Ⅱ . . . 4,298 円

特定事業所加算Ⅲ . . . 3,297 円

入院時情報連携加算Ⅰ・Ⅱ . . . 2,552 円 (Ⅰ)・2,042 円 (Ⅱ)

通院時情報連携加算 . . . 510 円

退院・退所加算 . . . 4,594 円 (Ⅰイ)・6,126 円 (Ⅰロ)  
6,126 円 (Ⅱイ)・7,657 円 (Ⅱロ)  
9,189 円 (Ⅲ)

ターミナルケアマネジメント加算 . . . 4,084 円

緊急時等居宅カンファレンス加算 . . . 2,042 円

業務継続計画未策定減算 . . . 所定単位数×1/100

高齢者虐待防止措置未実施減算 . . . 所定単位数×1/100

同一建物減算 . . . 所定単位数×95/100 を算定する  
(5%の減算)

※ 加算～該当する場合に算定。

※ 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金全額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、介護保険から全額払い戻されます。(償還払い)

☆ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて利用者の負担額を変更します。

## 5. 職員の職種、人数及び職務内容

従業員の職種	員数	区 分				常勤換算後の人員
		常 勤		非 常 勤		
		専従	兼務	専従	兼務	
管 理 者	1	1				1
介護支援専門員	2以上	2以上				2以上

## 6. 職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制	
管 理 者	月～金曜日	9：00～17：30
	土曜日	9：00～17：30（1／月）
介護支援専門員	月～土曜日	9：00～17：30

## 7. 営業日

営業日	月～土曜日(祝祭日、12月29日から1月3日まで休み)
営業時間	月～土曜日 9：00～17：30

## 8. 秘密の保持及び個人情報の保護

(1) 当事業所とその職員は、当法人の個人情報保護方針に基づき、業務上知りえた利用者又は家族若しくはその代理人等に関する個人情報の利用目的を「個人情報使用に係る同意書」のとおり定め適切に取り扱います。また、正当な理由なく第三者に漏らすことはありません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき業務として明記されていることから、情報提供を行うこととします。

- ① サービス提供困難時の事業所間の連絡、紹介等
- ② 居宅介護支援事業所（地域包括支援センター（介護予防支援事業所））等との連携
- ③ 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知
- ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治医への連絡等
- ⑤ 生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）

- (2) 前項に掲げる事項は、利用契約中だけでなく、利用契約終了後も同様の取扱いとします。
- (3) 「個人情報使用に係る同意書」に基づき、外部に対して個人情報を利用する場合は、誓約書を交わすなど、秘密保持に関して万全の体制をとることにより、情報の漏えいを防止します。

## 9. 事故発生時の対応

- (1) 当事業所は、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、当該利用者の家族、関係機関等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。
- (2) 当該事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- (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には、損害賠償を速やかに行います。
- (4) 事故が発生した際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

## 10. 苦情の受付

### (1) 当事業所における苦情の受付

- ①苦情受付担当者 三田 健太郎 (居宅支援主任) 電話 011-896-2538
- ②苦情解決責任者 小丸 香余 (管理者) 電話 011-896-2538
- ③第三者委員 林 恭裕 (栄和会監事)  
北広島市西の里東4丁目3-14 電話 090-3890-1365  
奥田 龍人 (NPO法人シーズネット理事長)  
札幌市手稲区前田2条11丁目10-1 電話 090-7053-5234

### ④苦情解決の方法

#### 1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお第三者委員に直接苦情をいうこともできます。

#### 2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員はその内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

#### 3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会

いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは次により行ないます。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認
- イ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

## (2) 行政機関その他の苦情受付機関

札幌市厚別区役所 保健福祉課	所在地：札幌市厚別区厚別中央1条5丁目 電話番号：011-895-2400 受付時間：8：45～17：15
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 電話番号：011-231-5161 受付時間：9：00～17：00
北海道福祉サービス運営適正化委員会 福祉サービス苦情解決委員会	所在地：札幌市中央区北2条西7丁目 電話番号：011-204-6310 受付時間：9：00～17：00

※その他お住まいの市区町村介護保険担当窓口でも受付しております。

### 1 1. ハラスメント対策

当事業所は、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることがないよう指針を定め、適切なサービス提供ができる体制を確保しています。

### 1 2. 権利擁護・虐待防止

利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます

- (1) 虐待を防止するための職員に対する研修の実施
- (2) その他虐待防止のために必要な措置（委員会の開催、指針整備等）

2 事業所はサービス提供中に、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

### 1 3. 衛生管理等

感染症の予防及びまん延を防止するため、次の措置を講じます。

- (1) 感染症の予防及びまん延防止のための職員に対する研修及び訓練の実施
- (2) その他感染症の予防及びまん延防止のために必要な措置（委員会の開催、指針整備等）

#### 1 4. 身体的拘束等の原則禁止

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、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、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。

#### 1 5. 業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行うなどの措置を講じます。