

ケアプランセンターひろお重要事項説明書

1. 事業者（法人）

事業者の名称	社会福祉法人 広尾町社会福祉協議会
事業者の所在地	北海道広尾郡広尾町公園通南4丁目1番地
法人種別	社会福祉法人
代表者 氏名	会 長 軍 司 勝 裕
電 話 番 号	0 1 5 5 8 - 2 - 4 1 1 0

2. 運営の目的と方針

要介護状態にあるご利用者に対し、公正・中立かつ適切な居宅介護支援を提供することを目的とします。その実施に際しては、ご利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力やおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更を行います。

また、提供を受けている指定居宅サービス、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携及び連絡調整を行い、サービス担当者会議の開催等を通じて実施状況の把握に努めます。

3. 概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	ケアプランセンターひろお
所在地	北海道広尾郡広尾町公園通南4丁目1番地
介護保険指定番号	北海道第0174700336号
サービス提供地域	北海道広尾郡広尾町全域（左記以外の地域の方でも希望があればご相談下さい）

(2) 当法人の併せて実施する事業

種類	事業所名	事業所指定番号
訪問介護 総合事業訪問介護 居宅介護・重度訪問介護	ホームヘルプセンターひろお	北海道第0174700336号 北海道第0114700644号

指定通所介護事業 総合事業通所介護事業	デイサービスセンターひろお	北海道第0174700336号
特定相談支援	広尾町社会福祉協議会 相談支援事業所	北海道第0134700822号
障害児相談支援	広尾町社会福祉協議会 相談支援事業所	北海道第0174700112号

(3) 職員体制

従業員の職種	業務内容	人数
管理者	事業所の運営及び業務全般の管理	1人以上
主任介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	3人以上
介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	3人以上

(4) 勤務体制

平日 (月)～(金)	午前8時30分～午後5時15分 原則として、土・日・祝祭日及び12月29～1月3日を除く
緊急連絡先	電話等により24時間常時連絡が可能な体制です 電話番号～080-5582-2295

(5) 居宅介護支援の実施概要

事項	備考
課題分析およびモニタリングの実施方法	厚生労働省が定める課題分析標準項目に準じ課題分析を行います。その後、少なくとも月1回はご利用者の居宅を訪問し、ご利用者と面談の上サービスの利用状況、目標に向けた進行状況、生活上の変化などを確認させていただき記録します。 また、ご利用者の状態が安定しているなど、一定の要件を満たした上で、ご利用者の同意およびサービス担当者会議で主治医、担当者その他の関係者の合意が図られた場合、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うことができます。その際は、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します。なお、少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問します。

利 用 料 金	居宅介護支援の実施に際しての利用料金は「別紙1」の通りです。但し、厚生労働省が定める介護報酬については原則としてご利用者負担はありません。ただし、ご契約者が介護保険料の滞納等により事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額を一旦お支払い下さい 要介護1・2～12, 490円 (特別地域加算含む額) 要介護3・4・5～16, 230円 (特別地域加算含む額) ※広尾町在住の場合、それぞれ15%の特別地域加算がかかります。又、当事業所は特定事業所加算Ⅲを算定しておりますので、1件あたり3,230円が追加となります
研 修 の 参 加	現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加します。
担 当 者 の 変 更	担当の介護支援専門員の変更を希望する際は対応可能です。

4. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

(1) 当事業所相談窓口

相談窓口	広尾町社会福祉協議会
責任者・担当者	砂田節子 (社会福祉協議会副会長)・櫻井宏明 (社会福祉協議会事務局長)
第三者委員	原田修・森和男・小林美穂 (いずれも社会福祉協議会理事)
電話番号	01558-2-4110
対応時間	午前8時30分～午後5時15分

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は、苦情主訴者から詳しい事情を聞くとともに、担当者及びサービス事業者に事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得を得られるよう努めます。

(3) サービス事業者に対する苦情対応方針等

サービス事業者による苦情対応状況を正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、改善に向けた対応がなされるよう、サービス事業者との十分な話し合い等を実施します。また、その後も必要に応じサービス事業者を訪問し、よりよいサービス提供が図れるようにします。

(4) 苦情申立機関が下記のとおり設置されております。

外部苦情相談窓口

広尾町役場保健福祉課 介護保険係	電話番号	01558-2-0172
	所在地	北海道広尾郡広尾町西4条7丁目

広尾町役場保健福祉課 地域包括支援センター	電話番号	0 1 5 5 8 - 2 - 3 3 7 0
	所在地	北海道広尾郡広尾町西4条7丁目
北海道国民保険団体連合会 企画・苦情係	電話番号	0 1 1 - 2 3 1 - 5 1 6 1
	所在地	札幌市中央区南2条西14丁目
北海道福祉サービス運営 適正化委員会	電話番号	0 1 1 - 2 0 4 - 6 3 1 0
	所在地	札幌市中央区北2条西7丁目

5. 事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した、ご利用者の身体的または精神的な通常と異なる状態についてサービス事業者から連絡があった場合は、下記のとおりに対応を致します。

① 事故発生の報告

事故によりご利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村（保険者）に報告します。

② 処理経過及び再発防止策の報告

①の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を明確にし、ご利用者および市町村（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

③ 本事業所は、下記の損害賠償保険に加入していますので、居宅介護支援の提供中に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。ただし、利用者等に重大な過失がある場合には、賠償額を減ずるものとします。

＜加入保険＞東京海上日動火災保険株式会社「超ビジネス保険」

6. 緊急時の対応方法

サービス事業者からご利用者の身体状況の急変等、緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い適切に対応します。

7. 主治の医師及び医療機関等との連絡

ご利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、ご利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで、ご利用者の疾患を踏まえた支援を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために以下の対応をお願いします。

- ① ご利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業所が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名及び担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。
- ② また、入院時には、ご利用者またはご家族から、当事業所名及び担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

8. 他機関との各種会議等

- ① ご利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議について、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考に行います。また、会議の開催方法として、参集にて行うもののほかに、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。
- ② ご利用者等が参加して実施する会議について、ご利用者等の同意を得た上で、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

9. サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

- ① 本事業所では、サービス提供ごとに実施日時及び実施したサービス内容などを記録し利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に間違いやご意見があればいつでもお申し出下さい。尚、居宅サービス計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について

- ② 本事業所では、関係法令に基づいて利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します（開示に際して必要な複写料などの諸費用は利用者の負担となります）

10. 守秘義務について

- ① 介護支援専門員及び事業者に所属する者は、サービス提供する上で知り得たご利用者及びご家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も継続します。
- ② 利用者及びご家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等においてご利用者及びご家族の個人情報を用いません。
- ③ 個人情報の保護に関して個人情報を適切に管理する為、個人情報に関する法律を遵守し、契約者の権利、利益を保護する事に努めます。

11. ご利用者自身によるサービスの選択と同意

- ① ご利用者自身がサービスを選択することを基本に支援し、サービスの内容、利用料等の情報を、下記の通り適正にご利用者またはご家族に対して提供するものとします。
 - ・ 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予めご利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事ができること、ご利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由を求めることができることを説明します。
 - ・ 特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、ご利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。
 - ・ 当事業所がケアプランに位置付けている訪問介護、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2」の通りです。
 - ・ 居宅サービス計画等の原案計画置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス

等の担当者からなるサービス担当者会議を開催、またはやむをえない事由で開催ができない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、ご利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

- ② 主治の医師等が、一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した場合、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」に沿った支援を実施いたします。具体的には、ご利用者またはそのご家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、ご利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握を実施します。その際にご利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス提供の調整等を行います。

1 2. 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や自然災害の発生時において、ご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。

また、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。

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

事業所は、感染症が発生した際の予防、またはまん延防止のために、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回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- 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 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。
- ④ 介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ⑤ 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

1 4. 虐待の防止

事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- 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こと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及び責任者を配置します。

虐待防止に関する責任者 管理者 小玉しのぶ

虐待防止に関する担当者 主任ケアマネジャー 中山悟子

- ⑤ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑥ 苦情解決体制を整備しています。

15. 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- ①緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- ②非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- ③一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

16. ハラスメント対策

- ①事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- ③ 利用者が事業所の職員に対して行う、暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたりご利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。この証として本書2通を作成し、ご利用者、事業者が署名・押印の上、各自1通を保有するものとします。

但し、ご利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、以下の対応をさせていただきます。

ア 書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を可能とします。

イ ご利用者等の押印について、求めないことを可能とします。

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

事業者名

所在地

管理者

説明者

—

令和 年 月 日

私は本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援の提供開始に同意しました。

(ご利用者)

住 所 _____

氏 名 _____

(代理人)

住 所 _____

氏 名 _____

(続柄 : _____)