「和幸園指定居宅介護支援事業所」

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。
（事業所番号０１７０５００１６９）

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護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説明します。

社会福祉法人　　北海道ハピニス

（令和７年６月１４日改定）

１．事業所経営法人

（１）法人名　　社会福祉法人　北海道ハピニス

（２）法人所在地　　札幌市南区石山９３３番地３

（３）電話番号　　０１１－５９１－５２１１

（４）代表者氏名　　理事長　石　川　由　男

（５）設立年月日　　昭和４７年１２月２１日

２．事業所の概要

（１）事業所の種類　指定居宅介護支援事業所

（２）事業の目的　　要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適切な指定居宅介護支援を提供します。

（３）事業所の名称　和幸園指定居宅介護支援事業所（平成１２年４月１日指定）

（４）施設の所在地　札幌市南区常盤５条１丁目１－７

（５）電話番号　　０１１－５９２－７７２７

（６）管理者　　氏名　　中野　善夫

（７）当事業所の運営方針

利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者の選択に基づき適切なサービスが総合的かつ効果的に提供されるよう支援します。

また、関係市町村、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連携に努めるものとします。

（８）開設年月日　　平成１２年４月１日

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域　　札幌市南区内

（２）営業日及び営業時間

・営業日　　月曜日～土曜日（但し、祝祭日、12 月 29 日～1 月 3 日は除く）

・営業時間　　９：００～１８：００

電話等により、２４時間常時連絡が可能な体制とします。

４．職員の体制

当事業所では、次の職員を配置しています。

（１）管理者　　１名

職員等の管理及び業務の管理を一元的に行います。

（２）介護支援専門員　　８名（管理者１名含む、うち６名主任介護支援専門員）

居宅サービス計画の作成、関係機関との連携を行います。

５．事業所が提供するサービスと利用料金

通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。当事業所は特定事業所加算（Ⅱ）の対象となる事業者です。下記の事項がが要件となります。

① 専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の主任介護支援専門員を１名以上配置している。
② 専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の介護支援専門員を３名以上配置している。
③ 利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的に開催する。
④ ２４時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保している。
⑤ 当該指定居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施している。
⑥ 地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に係る者に指定居宅介護支援を提供している。
⑦ 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加している。
⑧ 居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていない。
⑨ 指定居宅介護支援事業所において指定居宅介護支援の提供を受ける利用者数が当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員１人当たり４５名未満である。
⑩ 介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保していること。
⑪ 他の法人が運営する指定居宅介護支援事業所と共同で事例検討会・研究会等を実施している。
⑫ 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している。

(2) サービスの内容

①居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問し、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス、保健医療サービス及び福祉サービスが、総合的かつ効率的に提供されるように配慮した居宅サービス計画を作成します。サービス事業所の選定・推薦に際して介護支援専門員は利用者のニーズを踏まえつつ公正中立に行い、複数の指定居宅サービス事業所の紹介を致します。また居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を行い、契約者にサービスの選択を求めるものとします。

②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

・ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との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します。

・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指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。

・ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

④介護保険施設への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

⑤医療機関との連携促進

ご契約者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、ご契約者の同意を得て主治医等の意見を求めます。意見を求めた主治の医師等に対して、居宅サービス計画書を交付します。訪問介護事業所等から伝達されたご契約者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員が把握したご契約者の状態等について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報を伝達します。

⑥入院時における医療機関との連携促進

ご契約者の入院時における医療機関との連携を促進する観点から、ご契約者等に対して入院時に担当の介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提示するよう依頼します。またご契約者の居宅における日常生活上の能力や利用していた指定居宅サービス等の情報を入院先医療機関と共有します。

(3) サービス利用料金

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて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場合（法定代理受領）は、ご契約者の自己負担はありません。

但し、ご契約者の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、介護保険法により規定されている金額の全額を一旦お支払い下さい。

(4) 通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

①実施地域から、片道おおむね１０キロメートル未満　２００円
②実施地域から、片道おおむね１０キロメートル以上　３００円

前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

６．利用料金のお支払い方法

前記（３）及び（４）の料金は、１ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月２７日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。

（ア）金融機関口座からの自動引き落とし

（イ）下記指定銀行口座への振り込み

（金融機関）　北洋銀行　真駒内中央支店　普通預金　３３５８９７１

（口座名義）　社会福祉法人 北海道ハピニス　理事長　石川　由男

（ウ）現金払い

７．サービスの利用に関する留意事項

（１）サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

（２）介護支援専門員の交替

①事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

②ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

８．相談の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○相談担当者

居宅介護支援事業所　管理者　中野　善夫　他

○受付時間

２４時間

○電話番号

０１１－５９２－７７２７　（FAX　０１１－５９２－７７７５）

９．苦情処理の体制及び手順

当事業所における苦情については、苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員を置き、ご利用者並びにご家族様からの苦情に適切に対応いたします。

○　苦情受付担当者

氏　　名	職　　務　　等
中 野　　善 夫	居宅介護支援事業所　管理者

○苦情解決責任者

氏　　名	職　　務　　等
平 松　　朋 紀	常務理事、総合施設長、法人事務局長
星 野　　八 重 子	理事、和幸園施設長
五十嵐　　敦 子	理事、グリンハイム施設長

○第三者委員

氏　　名		
吉 山　　直 子	石山まちづくりセンター所長	011-591-8734 （石山まちづくりセンター）
伊 藤 新 一 郎	北星学園大学社会福祉学部　教授	011-891-2731 内 線　1607 （北星学園大学）

＜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。

（２）苦情の受付の報告・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に報告いたします。

（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もって話し合い、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出来ます。

＊苦情が解決できない場合

当事業者で解決できない苦情は、下記の相談窓口に申し出ることができます。

○北海道福祉サービス運営適正化委員会　　電話 011-204-6310

○北海道国民健康保険団体連合会（苦情相談専用）　電話 011-231-5175

１０．第三者評価の実施状況

第三者評価の実施有無	無

１１．秘密保持

①当事業者および事業者の使用する者（以下「従業者」）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその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同様です。

②事業所は従業者に、業務上知り得た利用者又は、その家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約の内容とします。

③当事業者は、利用者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、利用者の個人情報を用いません。

④事業者は、利用者の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、当該家族の個人情報を用いません。

⑤事業者は、介護保険サービスの質の向上のために、学会・研究会等での事例発表に際に使用することがあります。この場合には、事業者は利用者個人を特定できないように仮名等を使用することを厳守します。

１２．事故発生時の対応方法について

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、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、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います。

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

和幸園指定居宅介護支援事業所

説明者職名　介護支援専門員

氏名　　印

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、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

令和　　年　　月　　日

利用者　住所　札幌市南区

氏名　　印

TEL　（　　）　　－

家族代表　住所　札幌市

氏名　　印

TEL　（　　）　　－

続柄