

居宅介護支援重要事項説明書

1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

担当 八木沼 勇也 電話 0157-45-2828 (午前9時～午後17時まで)
ご不明な点は、お気軽にお問い合わせください。

2. ケアプランセンター むか川の概要

(1) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ケアプランセンター むか川
代表者名	社会医療法人 雄俊会 理事長 三角 彰宏
所在地	北見市留辺薬町温根湯温泉440番地1
電話/FAX	0157-45-2828 090-7261-9695 / 0157-45-3233
介護保険指定番号	0115012551
サービス提供地域 ※2	北見市西部地域(相内、東相内、留辺薬、温根湯温泉)

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 同事業所の職員体制

	常勤	非常勤	計
管理者兼介護支援専門員	3	0	3

(3) 営業日および営業時間

営業日	通常、月曜から金曜までを営業日とする。 但し、国民の祝日、12月31日～1月3日、8月の第2金曜を除く。
営業時間	午前9時00分～午後17:00までとする。

※ 上記の営業日、営業時間外は、転送電話等により常時連絡が可能な体制とする。

3. 居宅介護支援の申込みからサービス提供までの流れと主な内容

別紙「居宅介護支援及び介護予防支援の流れ」を参照願います。

4. 利用料金

(1) 利用料

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

* 保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて契約書別紙記載の金額を頂き当社からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日区市町村の窓口に出しますと、全額払い戻しを受けられます。

(2) 解約料

利用者はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

(3) サービス実施記録の複写

サービス実施記録の複写が必要な場合は、実費として1枚10円をいただきます。

(4) 交通費については通常事業の実施地域以外の場合については、以下の額を徴収する。

(1) 事業所から、片道おおむね20キロメートル未満 300円

(2) 事業所から、片道おおむね20キロメートル以上 10を越えた距離 km 当たり20円

5. 当法人の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

・要介護状態等となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、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に配慮して居宅介護支援事業を行う。

・利用者の心身の状況、環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して居宅介護支援事業を行う。

・居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行うよう努める。

・地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設・医療機関等との連携に努める。

(2) 居宅介護支援の実施概要

ケアプラン作成の手法：全国社会福祉協議会方式等

6. 秘密保持

ケアプランセンター むか川およびケアプランセンターむか川の使用する者並びに利用者およびその家族は、サービス提供し、または受ける上で知り得た相手方の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。ただし、居宅サービス計画の作成ならびにサービス担当者会議開催等の為に、必要に応じて下記2及びそれに準ずる各機関へ、現在の介護内容や要介護認定にかかる 症状・状態、主治医からの意見書、介護添書等を含む個人情報に関係者以外の者に漏れることの無いよう細心の注意を払い、必要最小限の範囲内で用います。

1 利用者及びその家族の個人情報を使用する範囲

(1) 定期受診や緊急受診、介護認定にかかわる際の医療機関

(2) 介護保険施設及び福祉施設等、新しく利用する事業所等

(3) 国・地方自治体等の関係機関

(4) 介護サービスを提供する各介護保険指定事業所

(5) サービス担当者会議等の際、その他、提供に必要な関係団体等

2 利用者及びその家族の個人情報を使用する期間

居宅介護支援契約（第2条契約期間）の期間とする。

7. 事故発生時の対応と賠償責任

ケアプランセンター むか川は、サービス提供にともない、万一事故が発生した場合は速やかに家族の緊急連絡先及び市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際してとった措置について記録します。当該事故発生につき、

居宅介護支援事業所 むか川は加入している損害保険の範囲内で賠償します。ただし、利用者に重過失がある場合は損害賠償の額を減じる事ができます。

8. サービス内容に関する苦情

(1) 当社お客さま相談・苦情担当

当社の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担当 八木沼 勇也 TEL 0157-45-2828

(2) その他

当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

① 北見市保健福祉部介護福祉課 北見市大通西3丁目1番地1

TEL0157-25-1144/FAX0157-26-6323

② 国民健康保険団体連合会 札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館内

TEL011-231-5161/FAX011-233-2178

(3) 苦情処理の体制と手順

- ① 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。又、担当者が不在の時は、基本的な事項に関しては誰でも対応出来るようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐこととする。
- ② 苦情の状況を聴取し、担当介護支援専門員及び事業所の管理者に連絡する。
- ③ 特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- ④ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ⑤ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を速やかに行う。
- ⑥ 苦情に関しては「苦情処理記録」に記録し、再発防止に役立てる。この報告書は作成後2年間保管する。

⑦ その他

・市町村へ対応

自ら提供した訪問介護に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市区町村の職員からの質問若しくは紹介に応じ、および利用者からの苦情に関して市区町村が行う調査に協力するとともに、市区町村から指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行う。

・国保連への対応

自らが居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービスに対する苦情の国民

健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助をおこなう。指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して国民保険団体連合会が行う調査に協力すると共に自ら提供した指定居宅介護支援に関して国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又助言に従って必要な改善を行う。

9. サービス事業所の選択等に関する事

- (1) 利用者がサービス計画作成にあたって複数の介護サービス事業者等の紹介を介護支援専門員に求めることができる。
- (2) 利用者はサービス計画原案に位置付けた介護サービス事業者等の選定理由の説明を介護支援専門員に求めることができる。
- (3) 利用者は入院時、担当の介護支援専門員の氏名等を医療機関に伝えること。
- (4) ケアマネジメントの公正中立性の確保から、利用実績の説明を行い、別紙説明書にて同意を得る。

10. 当法人の概要

名称・法人種別	社会医療法人 雄俊会
代表者役職・氏名	理事長 三角 彰 宏
本社所在地	北見市留辺薬町温根湯温泉 4 4 0 番地 1
電話番号	0 1 5 7 - 4 5 - 2 3 4 0
F A X 番号	0 1 5 7 - 4 5 - 2 3 6 6

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

<事業者名> 社会医療法人 雄俊会

<所在地> 北見市留辺薬町温根湯温泉440番地1-2

<代表者名> 三角 彰 宏 印

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供を開始するにあたり、利用者に対して重要事項説明書に基づいて、重要な事項を説明しました。

<事業所名> ケアプランセンター むか川

<説明者> 印

私は、契約書及び本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けました。

利用者

<住所>

<氏名> 印

代理人

<住所>

<氏名> 印 (続柄)