

# 重要事項説明書

一般社団法人 北海道ケアマネジメントサポートリンク

指定居宅介護支援事業所 さいど by さいど

## 1. 事業所の概要

運営法人	名称・代表者	一般社団法人北海道ケアマネジメントサポートリンク・代表理事 奥田龍人
	住所・連絡先	札幌市北区北10条西4丁目1 SCビル2F TEL:011-594-8608
事業所の名称・指定番号		指定居宅介護支援事業所さいど by さいど・指定番号 0170207369
住所		札幌市北区北10条西4丁目1 SCビル2F
電話・FAX・メール		TEL:011-594-8877 Fax:011-594-8358 Mail:info@care-support-link.jp

## 2. 事業所の職員体制 管理者：奥田 龍人

職員の職種	員数	資格	勤務体制
管理者	1名	主任介護支援専門員・社会福祉士・精神保健福祉士	常勤兼務
介護支援専門員	1名	主任介護支援専門員・社会福祉士・精神保健福祉士	常勤兼務
	1名	主任介護支援専門員・社会福祉士・介護福祉士	常勤専従
	2名	主任介護支援専門員・介護福祉士	常勤専従
	1名	介護支援専門員・社会福祉士	常勤専従
	1名	介護支援専門員・介護福祉士	常勤専従

## 3. 勤務体制

月～金曜日	9:00～17:30 ※土・日・祝日・年末年始(12月30日～1月3日)を除く
その他	土・日・祝日・年末年始は電話による24時間連絡体制を確保し、必要に応じて相談に対応する体制を確保しております。

## 4. 運営方針

介護支援専門員(以下「ケアマネジャー」という。)が、要介護状態にある利用者に対し、適切な「居宅介護支援(以下「ケアマネジメント」という。)」を行うことを目的とし、適切な居宅サービス等の提供により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(以下「ケアプラン」という。)」の提供を行います。

また、関係市町村や地域包括支援センター、障害福祉制度の相談支援専門員及び地域の保健・医療・福祉サービスやボランティア団体等と綿密な連携および連絡調整を行い、在宅生活の継続への支援をします。

## 5. 事業の実施地域

当事業所の通常の事業の実施地域は、札幌市中央区、北区、東区、西区、手稲区の区域です。なお、それ以外の地域でも、事情によっては担当することがあります。

## 6. サービス概要

### ①要介護認定の代行申請

利用者の希望があれば、要介護認定を受けるための役所への申請手続きを代行します。

### ②ケアプランの作成及び交付

利用者が受ける居宅サービスについて、ケアプランを作成し、説明と同意を得た上で交付します。

### ③居宅サービスの実施状況の把握と調整及び月ごとのサービス内容と費用の調整

居宅サービスが適切に行われているか、新たな課題はないかなどを、把握し調整します。そのため、ケアマネジャーは、月に一度以上はご自宅を訪問して状況把握をいたします。その際、利用するサービス内容と費用について相談し、利用者の同意を得た上で「サービス利用票」を交付します。なお、利用

者の状態やサービス内容の状況に特に変化が見られない場合は2か月に1度の訪問とする場合もあります。その際、訪問しない月はテレビ電話等を活用して面談するようにします。

#### ④サービス担当者会議の開催

利用者が新たな要介護認定を受けた場合や、状態が変わった場合、退院する場合など、利用者や家族等とサービス担当者、主治医等との参加を得て、サービス担当者会議を行います。また、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施する場合があります。

都合により利用者等が参加できず、関係者のみで実施する場合は、テレビ電話等を活用しての実施を行う場合もあります。

#### ⑤診察の際の同席

必要に応じて、利用者の診察の際に同席させていただく場合があります。ただし、診察医が認めた場合に限りです。

### 7. 利用者自身によるサービスの選択と同意

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、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供します。

ケアマネジメントサービスの開始に際し、予め利用者に対して複数の居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ることを説明します。また、利用者はケアプランに位置付けた居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。

### 8. 利用料について

ケアマネジメントサービスの報酬は介護保険から全額給付されますので、自己負担額はありません。

ただし、介護保険料の滞納等により介護保険給付が当事業所に支払われない場合は、一時的に利用料金を立て替え払いしていただく場合があります。

### 9. 利用者に連絡いただくべき事項

次の場合は、速やかに当事業所にご連絡ください。連絡を怠った場合は、利用者が費用を一時的に立替たり、全額負担になる場合もありますので、ご注意ください。

- (1) 事前に当事業所を通じて調整を行わずに居宅サービス計画外のサービスを受けた場合
- (2) 被保険者証の記載内容に変更が生じた場合
- (3) 要介護認定の更新申請、区分変更申請を行った場合
- (4) 各種利用者負担減免に関する決定等に変更が生じた場合
- (5) 生活保護を開始または廃止する場合
- (6) 公費負担医療の受給資格を取得または喪失した場合
- (7) 入院した場合

※入院の際には、当事業所の担当ケアマネジャーの氏名及び連絡先を入院先の病院又は診療所に伝えて頂くようお願い致します。

### 10. 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

担当者	管理者 奥田 龍人	対応時間	電話の場合は平日 9:00～17:30 受付
連絡方法	電話：011-594-8877 FAX：011-594-8358 Mail：info@care-support-link.jp		

- (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直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者およびサービス事業者から事情を確認します。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、検討の結果および具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくような理解を求めます。

### (3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者よりの対応状況も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、よりよいサービスが提供されるよう、十分な話し合い等を実施します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるようにします。

(4) 外部の苦情申立機関が下記のとおり設置されております。利用者はいつでも相談できます。

外部苦情相談窓口（月～金の9時から17時受付・祝日は除く）

北海道国民健康保険団体連合会	電話番号	231-5175（苦情処理担当）
札幌市役所介護保険課	電話番号	211-2972
札幌市高齢者・障がい者生活あんしん支援センター	電話番号	632-7355

## 1 1. 虐待の防止

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次の必要な措置を講じています。

- ①虐待防止に関する責任者を選定しています。責任者：奥田 龍人（管理者）
- ②虐待防止に関する指針を定めています。
- ③従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
- ④虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村（保険者）に通報します。
- ⑤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を定期的開催しています。
- ⑥サービスの性格上、身体拘束をする場面は想定しておりませんが、従業者に対して身体拘束廃止に関する研修を定期的実施しております。

## 1 2. 秘密保持

事業所は、サービス提供する上で知り得た利用者及びそのご家族に関する秘密・個人情報については、「個人情報保護に関する法律」やガイドランに基づき適正に保護します。また、あらかじめ文章にて了解を得た場合、もしくは利用者または第三者の生命、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も第三者に漏らすことはありません。

## 1 3. 緊急時及び事故発生時の対応方法

緊急時及び事故発生時にあたっては、消防等関係機関、ご家族、登録されている緊急連絡先に連絡し対応するとともに、市町村（保険者）へも報告します。容態の急変等は主治医等への連絡を行い、医師の指示に従います。また事業所内において、その内容を事故報告書に記載し再発防止に役立てます。

当事業所のケアマネジメントサービスにおいて事故が発生し、当事業所にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は、次の損害賠償保険に加入しております。

○居宅介護支援事業所賠償責任保険（損害保険ジャパン日本興亜株式会社）

## 1 4. 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するケアマネジメントサービス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業務継続計画を策定し、その計画に従い必要な措置を講じています。また、ケアマネジャーに対し計画に基づいて必要な研修及び訓練を定期的実施しています。

## 1 5. 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、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めています。

- 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、ケアマネジャーに周知徹底を図るよう努めています。
- 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ています。
- ③ケアマネジャーに対し、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ています。

## 16. カスタマーハラスメントへの対応

事業所は、利用者からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）があった場合は、合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。その場合、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることとします。

カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のためにのみ利用させていただきます。

カスタマーハラスメントの解決に至らない場合は、ケアマネジメントの契約を破棄させていただくこともあります。

## 17. サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点からの評価は未実施です。

当事業所は、ケアマネジメントサービスの提供にあたり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、利用者、事業所が記名捺印の上、各自1通を保有するものとします。

但し、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、ケアプランや重要事項説明書等における利用者等への説明・同意について、

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 利用者等の署名・押印について、求めないことを可能とします。

確認日	西暦	年	月	日
○指定居宅介護支援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。				
●説明者	所属	指定居宅介護支援事業所	さいど b y さいど	印
	職名	介護支援専門員（ケアマネジャー）	氏名 _____	
○私は、本書面に基づき上記の者から重要事項の説明を受けました。				
●利用者	住所	_____		
		氏名 _____		
○私は、利用者本人の心身の状況により署名が困難であることから、本人に代わり上記署名を行いました。私は本人の意思を確認しました。				
●代理人	住所	_____		
	本人との関係	_____	氏名 _____	

別紙 1

1. 居宅サービス計画費 2024年4月1日改定

基本介護報酬	金額
要介護1または要介護2	11,088円/月
要介護3から要介護5	14,406円/月

各種加算

<b>初回加算</b>			
①新規に居宅サービス計画を作成する場合		3,063円/月	
②要介護状態区分が2区分以上変更された場合			
<b>入院時情報連携加算</b>	<b>I</b>	病院等に入院した日のうちに、当該病院等の職員に対して必要な情報提供を行った場合	2,552円/月
	<b>II</b>	病院等に入院した日から2日以内に、当該病院等の職員に対して必要な情報提供を行った場合	2,042円/月
<b>退院・退所加算</b>	<b>Iイ</b>	病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により一回受けていること	4,594円/回 (月に1回まで)
	<b>Iロ</b>	病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより一回受けていること	6,126円/回 (月に1回まで)
	<b>IIイ</b>	病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により二回受けていること	6,126円/回 (月に1回まで)
	<b>IIロ</b>	病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受け、うち一回はカンファレンスによること	7,657円/回 (月に1回まで)
	<b>III</b>	病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受け、うち一回はカンファレンスによること	9,189円/回 (月に1回まで)
<b>通院時情報連携加算</b>			
利用者が医師・歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画等に記録した場合		510円/回 (月に1回まで)	
<b>緊急時等居宅カンファレンス加算</b>			
病院等の求めにより医師または看護師等と共に居宅を訪問し、カンファレンスを行った場合		2,042円/回 (月に2回まで)	
<b>ターミナルケアマネジメント加算</b>			
回復の見込みがないと診断され在宅で死亡した利用者に対して、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上訪問し、その情報を主治医及びサービス事業者に提供した場合		4,084円	

※介護保険法の改正等により給付額に変更があった場合、変更された給付額に合わせて利用者の負担額も変更されます。

2. 当事業所のケアプランにおける、訪問介護等の各サービスの利用割合

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2のとおりです。

2024年4月1日

ご利用者様

居宅介護支援事業所 さいど by さいど  
管理者 奥田 龍人

いつも当事業所をご利用いただき、誠にありがとうございます。

さて、居宅介護支援事業所運営基準の2024年度改正により、次の事項をご利用者に説明することが努力義務とされましたので、2023年9月~2024年2月の6か月間について、説明資料として本書面をお渡しいたします。

## 記

1. 前6か月間（2023年9月~2024年2月）に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合(小数点以下四捨五入)

訪問介護	31%
通所介護	40%
地域密着型通所介護	21%
福祉用具貸与	64%

2. 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの紹介率最高法人

サービス種別	紹介率最高法人	紹介率
訪問介護	株式会社サンウェルズ	19%
通所介護	(株)ツクイ	16%
地域密着型通所介護	(株)NEXT INNOVATION	19%
福祉用具貸与	(株)特殊衣料	23%