

# 居宅介護支援所さいど b y さいど 重要事項説明書

## 1. 事業者（法人）の概要

事業者の名称	一般社団法人北海道ケアマネジメントサポートリンク
事業者の所在地	札幌市北区北10条西4丁目1 SCビル2階
法人種別	一般社団法人
代表者 氏名	代表理事 神内 秀之介
電話番号	011-594-8608

## 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（ケアマネジメント）を提供することを目的とします。実施にあたっては、ご利用者のご自宅を訪問し、ご利用者の力や環境等を考慮し、自立した日常生活を営むことが出来るようにケアプラン等の作成を行います。

また、提供を受けている在宅サービスや、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を行い、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. 居宅介護支援事業所の概要

### (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	指定居宅介護支援事業所 さいど b y さいど
所在地	札幌市北区北10条西4丁目1 SCビル2階
介護保険指定番号	0170207369
サービス提供地域	札幌市中央区、北区、東区、西区、手稲区

### (2) 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
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	2人以上

### (3) 勤務体制

平日 (月)～(金)	午前9時～午後5時30分・土・日・祝祭日は電話対応 土・日・祝祭日及び年末年始(12月30日～1月3日)を除く
緊急連絡先	事業所電話にて24時間体制で受付

#### 4. 居宅介護支援（ケアマネジメント）の実施概要

##### （1）アセスメント・ケアプランの作成・モニタリングの実施方法

ご利用者のご自宅を訪問し面談して、ご利用者の課題や要望等を聞き取ります（アセスメント）。それを反映したケアプランを作成します。その後、少なくとも月1回はご利用者のご自宅を訪問し、ご利用者と面談の上サービスの利用状況、ケアプランの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ます（モニタリング）。

また、ご利用者の状態が安定しておりご利用者の同意が得られた場合、テレビ電話（LINEやZoomなどの利用）を活用して状況を確認することもあります。その場合でも、少なくとも2か月に1回はご利用者の自宅を訪問させていただきます。

##### （2）サービス担当者会議の実施

ケアプランの原案に位置付けた在宅サービス等については、ご利用者とサービス事業者を交えサービス担当者会議を開催することとします。ご利用者等が参加して実施する会議について、書面でご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。

ご利用者等が参加せず関係者のみで実施する会議については、厚生労働省が定めた「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」を踏まえて行います。その場合も、参集にて行うもののほかに、テレビ電話を活用して実施する場合があります。

やむをえない事由で開催ができない場合には、ご利用者のご意見をいただき、サービス事業者には照会により意見を求めることとし、ご利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

##### （3）利用料金

居宅介護支援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、ご利用者に介護保険料の滞納がある場合などは、一時的に居宅介護支援の利用料金をお支払いしていただく場合があります（その際も、市町村に届け出ることで支払った料金が戻ります）。その利用料金は「別紙1」の通りです。

#### 5. ご利用者自身によるサービスの選択と同意

##### （1）担当者の変更希望

担当の介護支援専門員の変更を希望する際は対応します。また、他事業所の介護支援専門員への変更も対応できます。

##### （2）他の居宅介護支援事業所の紹介

居宅介護支援（ケアマネジメント）については、あらかじめご利用者が他のケアマネジャーの事業所（居宅介護支援事業所）を紹介するように求めることができます。

##### （3）ケアプランに位置付けたサービス事業所の理由の説明

ご利用者はケアプランに位置付けた在宅サービス事業所（デイサービスやヘルパーステーションなど）について、ケアマネジャーが位置付けた理由を求めることができます。

##### （4）公正・中立なケアマネジメント

私どもは、特定の事業者を勧めることはいたしません。

なお、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。

## 6. 主治の医師及び医療機関等との連絡

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、ご利用者の主治の医師及び関係医療機関と、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。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 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。

## 7. 終末期の支援

主治の医師等が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、通常よりも頻回にご自宅への訪問をさせていただき、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。

## 8. 利用者からの相談または苦情への対応

### (1) 事業所への苦情対応について

苦情があった場合は、苦情を申し出た方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、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を申し出た方に伝え、納得を得られるよう努めます。

### (2) サービス事業者に対する苦情対応について

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を実施します。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。

### (3) 当事業所相談窓口

- ・担当者：管理者 奥田 龍人
- ・電話番号：011-594-8877 ・Email：info@care-support-link.jp
- ・電話対応時間：平日の午前9時から午後4時

### (4) 外部相談窓口

北海道・札幌市においては、苦情申立機関が下記のとおり設置されております。

- ①北海道国民健康保険団体連合会 電話：011-231-5175
- ②札幌市役所介護保険課 電話：011-211-2972
- ③札幌市高齢者・障がい者生活あんしんセンター（札幌市社協） 電話：011-632-7355

## 9. 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事故等の状況についてサービス事業者から連絡があった場合は、下記のと通りの対応を致します。

### ① 事故発生時の報告

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。

## 10. 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、あらかじ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。

### 11. 秘密の保持

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。

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るために、ご利用者及びご家族からあらかじめ文書で個人情報使用の同意を文書で得ることとします。

### 12. 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、ご利用者に対するケアマネジメント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。

### 13. 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。

#### 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を定期的を開催するとともに、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を配置します。

#### 1 5. 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。

#### 1 6. 介護支援専門員への研修の実施

事業所は、介護支援専門員の資質向上のため必要な研修を計画的に実施します。

#### 1 7. 福祉サービス第三者評価の受審

事業所は、福祉サービス第三者評価については未受審です。

#### 1 8. その他

この重要事項説明書は、当法人のホームページに掲載しておりますので、いつでも閲覧可能です。URL：[www.care-support-link.jp](http://www.care-support-link.jp)

別紙 1

【当事業所の利用料金及び居宅介護支援費】

1. 居宅介護支援費Ⅱ      ○要介護 1・2      1086 単位      ○要介護 3・4・5      1411 単位

2. 特定事業所加算Ⅱ      421 単位

※専従の主任介護支援専門員 1 名以上と介護支援専門員 3 名以上を配置している事業所であり、所定の研修を実施していること等が条件の加算で、当事業所はこの加算を取得しています。

3. 各種加算

初回加算	新規として取り扱われる計画を作成した場合	300 単位
入院時情報連携加算(Ⅰ)	病院又は診療所への入院当日中に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	250 単位
入院時情報連携加算(Ⅱ)	病院又は診療所に入院してから 3 日以内に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	200 単位
イ) 退院・退所加算(Ⅰ)イ	病院又は診療所・介護保険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	450 単位
ロ) 退院・退所加算(Ⅰ)ロ	病院又は診療所・介護保険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	600 単位
ハ) 退院・退所加算(Ⅱ)イ	病院又は診療所・介護保険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	600 単位
ニ) 退院・退所加算(Ⅱ)ロ	病院又は診療所・介護保険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ており、うち一回はカンファレンスによること	750 単位
ホ) 退院・退所加算(Ⅲ)	病院又は診療所・介護保険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ており、うち一回はカンファレンスによること	900 単位
通院時情報連携加算	利用者が医師または歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師または歯科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、医師または歯科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	50 単位
ターミナル ケアマネジメント加算	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 日以上居宅を訪問し心身状況を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者に提供した場合算定	400 単位
緊急時等 居宅カンファレンス加算	病院又は診療所の医師の求めにより当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合	200 単位

ご利用者の費用負担が発生する場合

・保険料の滞納などにより、給付制限が行われている場合

なお、ご利用者負担費用が発生した場合には、月末締めにて請求書を発行いたします。受領しました際には領収書を発行いたします。

諸事情にて保険給付がなされずに自己負担となった場合には、領収証明書を市区町村担当課に提出しますと還付払いの対象になる場合があります。詳しくは該当事由発生時にご説明いたします。

別紙 2

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以下のとおりです。

- ① 前6か月間（2024年9月～2025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

訪問介護	44.9%
通所介護	36.8%
地域密着型通所介護	17.6%
福祉用具貸与	66.9%

- 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	20%
通所介護	社会福祉法人ノマド福祉会	17%
地域密着型通所介護	(株)NEXT INNOVATION	13%
福祉用具貸与	北ガスフレアスト北(株)	26%

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、事業者が署名の上、各自1通を保有するものとします。

ただし、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、以下の対応をさせていただきます。

- ①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。
- ②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。

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：一般社団法人北海道ケアマネジメントサポートリンク  
所在地：札幌市北区北10条西4丁目1 SCビル2階  
事業所名：指定居宅介護支援事業所 さいどbyさいど  
管理者：主任介護支援専門員 奥田 龍人

説明者：\_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_

代筆者氏名 \_\_\_\_\_ (続柄： \_\_\_\_\_)

(代理人)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

(続柄： \_\_\_\_\_)

# 申請代行委任状

利用者及びその家族は、次に定める条件にあつて、必要最低限の範囲内で要介護認定等の申請代行を希望します。

## 1. 申請代行の理由

利用者及びその家族等が申請書を提出することが困難な場合であつて申請代行を依頼された場合

## 2. 申請代行する書類等の範囲

- ・ 要介護認定更新・変更申請書
- ・ その他( )

## 3. 申請代行を行なう期間

- (1) 居宅介護支援契約の契約締結の日から、利用者の要介護認定または要支援認定（以下「要介護認定等」といいます）の有効期間満了日
- (2) 契約満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新される

令和 年 月 日

事業者

利用者 \_\_\_\_\_

代理人 \_\_\_\_\_

押印については、保険者の確認の上事業所で判断