

社会福祉法人 鶴翔福祉会

きさく苑ケアセンター
(居宅介護支援事業所)

重要事項説明書・契約書

当センターは、介護保険の指定を受けています。

当センターが提供するサービスについての相談窓口

電話：０１１－８７５－８８７５

担当：八木 美穂

◇ご不明な点は、お気軽におたずねください。

様に対する居宅介護支援の提供開始にあたり、厚生労働省令第３８号（平成１１年３月３１日）第４条に基づいて、当事業者が説明すべき重要事項は次のとおりです。

１．ご利用事業所の概要

- ・ご利用事業所の名称 きさく苑ケアセンター
- ・所在地 札幌市白石区川下２１２８－２
- ・電話番号 ０１１－８７５－８８７５
- ・通常の事業の実施区域 札幌市、江別市

２．当センターの職員体制

従業者の職種	員数	勤務体制
管理者 (主任介護支援専門員)	１人	介護支援専門員と兼務
介護支援専門員 (ケアマネージャー)	５人	常勤・専従２名 常勤・兼務２名 非常勤・専従１名

３．営業時間

- ・営業日 月曜日～金曜日 ただし１２月３０日から１月４日までを除く
- ・営業時間 午前８：３０～午後５：３０まで。
 ０１１－８７５－８８７５

４．運営の方針

当センターのケアマネージャーは、要介護状態、要支援状態になった利用者が可能な限りその自宅において、その有する能力に応じ自立した健康的な生活を営むことができるよう手助けし、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、ご本人に合ったサービスを効果的に提供されるよう支援をいたします。介護保険各種サービス事業者の選定または推薦は、ご利用者、ご家族の希望を尊重し、公正中立に行います。

5. サービスの概要

提供サービス	サービスの内容
要介護認定の代行申請	ご利用者が要介護認定を受けるための区役所への申請手続きを代行します。
ケアプランの作成	ご利用者が受ける介護サービスについて、ご本人の意思に基づき、サービスの方法や費用負担など、ご本人やご家族と相談しながら作成いたします。なお、作成の際は、作成依頼書をいただきます。
サービスの実施状況の把握	介護サービスがサービス計画どおりに行われているかなどを、電話や訪問により把握し、問題があれば直ちに調整いたします。
居宅サービスの給付管理	サービス利用表をご利用者に交付し、月ごとにサービスの実績管理をします。
サービスにおける苦情の処理	サービスを受けるにあたって何か不快な思いをしたなど、サービスに関する苦情やお問い合わせを受け付け、センター内の苦情処理委員会を開き、委員会の決定に基づき対処いたします。

- ・介護保険に関し、相談の受付をします。
- ・介護保険以外のサービスの紹介をいたします。ボランティア等のケアプランへの記載はご本人の意思に委ねます。

6. サービスの提供にあたって

- ①介護支援専門員は、ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、ご希望に応じて複数の事業所を紹介させていただきます。また、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を、ご希望に応じて説明させていただきます。
- ②介護支援専門員は、ご利用者が医療機関に入院される場合、退院時の円滑な在宅生活への移行を図るため、当該医療機関と連携させていただきます。ご利用者が入院される際には、担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）の氏名、連絡先を入院先の医療機関にお伝え下さいますようお願いいたします。（お渡しした名刺を健康保険証や介護保険証と一緒に保管されることをおすすめいたします。）

7. 個人情報保護について

- ①当センターでは、居宅介護支援サービス等提供のため、ご利用者やご家族に関して知り得た情報を以下の場合に利用させていただきます。
 - ・介護報酬請求等、公的機関への届出や代行等
 - ・ご利用者（契約者）にサービスを提供する他の事業者や医療機関、施設、居宅介護支援事業者等との連携、照会への対応
 - ・市町村、民生委員、警察等の公的機関から依頼があった場合の情報提供
 - ・実習生やボランティア活動を受け入れる際の必要な情報提供
 - ・その他ご利用者等が希望する各種届出の際の代行等

- ②個人情報について、ご本人から開示、訂正の請求があった場合は、特別の理由がない限り開示、訂正をいたします。また、情報が不正確な場合は、正確なものに訂正させていただきます。
- ③その他
- ・職員や実習生等には、知り得た個人情報の守秘義務を遵守するよう指導しております。

8. 費用

当センターが行う指定居宅介護支援サービス（5. サービスの概要参照）に係る経費については、ご利用者の費用負担はありません。

ただし、利用者の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、一ヵ月につき要介護度に応じて別途料金をいただく場合もございます。この場合当センターからサービス提供証明書を発行いたしますので、後日区役所の窓口に出しますと、全額払い戻しを受けられます。（一定期間以上の滞納がある場合はこの限りではありません。）

9. サービスの終了

ご利用者は、当センターが行う指定居宅介護支援サービスについてはいつでも解約することができ、その際も一切料金はかかりません。また、代わりの居宅介護支援事業所の情報提供もいたします。

人員不足等やむを得ない事情により、当センターからサービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。また、利用者が介護保険施設に入所した場合、介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）、要支援1または要支援2と認定された場合、ご利用者がお亡くなりになった場合にも自動的にサービスは終了となります。

さらに、利用者やご家族などが当事業所または介護支援専門員に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合があります。

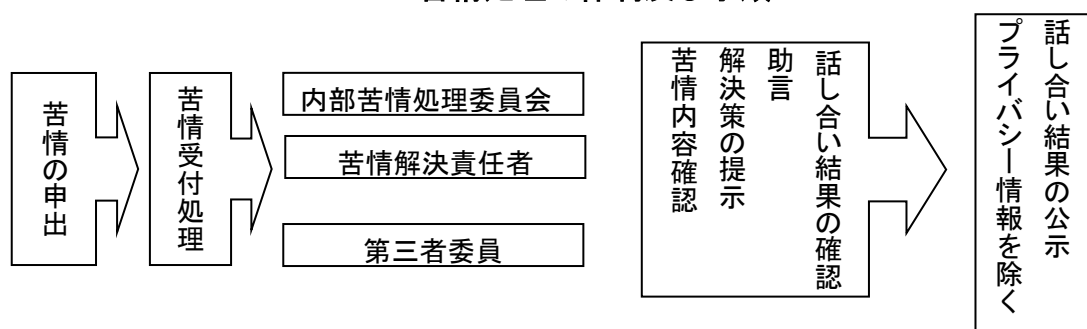
10. サービスに関する苦情窓口

当センターが行う指定居宅介護支援サービス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ご苦情を、下記窓口にて承ります。

苦情解決責任者	管理者	八木 美穂
苦情窓口	きさく苑ケアセンター	八木 美穂
	電話	875-8875
	住所	札幌市白石区川下2128-2

また、当法人が設置する第三者委員会の委員に、直接苦情を申し立てることができます。

苦情処理の体制及び手順



当センター以外に、市役所・区役所、国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- | | |
|-----------------|-----------------------|
| ①札幌市役所 | 2 1 1－2 5 4 7（介護保険課） |
| ②白石区役所 | 8 6 1－2 4 0 0（保健福祉課） |
| ③北海道国民健康保険団体連合会 | 2 3 1－5 1 6 1（苦情処理担当） |

1 1. 緊急時および事故発生時の対応方法

居宅介護支援の提供により万一事故が発生した場合には、ご家族、市町村等に対して連絡を行うとともに、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録し、再発を防ぐための対策を講じることとします。

当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

1 2. 加入保険

当センターは、社会福祉事業者総合保険に加入しております。

加入保険 介護保険・社会福祉事業者総合保険
保険会社 あいおいニッセイ同和損保㈱

13. 文書開示請求について

当センターでは、ご利用者やご家族から介護記録等の文書開示を求められた場合、特別な理由がない限り、他の利用者等の個人情報を除き開示いたします。写しを交付した場合にはコピー代として1枚につき10円をご負担いただきます。

文書の開示をお求めの際には、必要書類の記入等がございますので、担当ケアマネージャーまたは事務にお尋ね下さい。

14. サービス利用割合について

当センター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「居宅介護支援サービス利用割合等説明書」のとおりとなっています。