

居宅介護支援事業所メイプルかりぷ

《指定居宅介護支援》

重要事項説明書

当事業所は介護保険法の指定を受けています。

当事業所は、ご利用者に対して指定居宅介護支援のサービスを提供いたします。事業所の運営に関する規程の概要や提供するサービスの内容など、契約上ご注意いただきたい重要な事項について、次のとおり説明いたします。

～ 目 次 ～		ページ
1.	事業所運営法人	2
2.	利用事業所	3
3.	事業所の従業者の員数、職種及び業務内容	3
4.	サービスの内容	4
5.	利用料金	5
6.	契約の終了について	6. 7
7.	身分を証する書類の携行	7
8.	公正中立義務	7
9.	居宅サービス事業者からの利益收受の禁止等	7
10.	身元引受人	8
11.	連帯保証人	8
12.	緊急時・事故発生時の対応について	8
13.	損害賠償について	8. 9
14.	感染症予防及びまん延防止対策について	9
15.	非常災害対策について	9
16.	虐待の防止について	9
17.	サービス提供の記録について	10
18.	個人情報の取り扱いについて	10
19.	提供するサービスの質の評価及び第三者評価の実施状況	10
20.	相談・苦情の受付及び対応について	11
	特定事業所加算Ⅱ取得の説明・情報提供のお願い	12
別掲1	「苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置」	13
	利用同意書	14

改定日：2021年10月1日

この重要事項説明書は、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」（厚生労働省令第38条）及び「札幌市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準等に関する条例」（札幌市条例第55号）に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項の説明のために作成しています。

1. 事業所運営法人

法人名	社会福祉法人 協立いつくしみの会
法人所在地	札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番20号
電話番号	011-896-1165
FAX番号	011-894-4404
代表者氏名	理事長 石山 建治
法人設立年月日	1993年8月20日
ホームページ	http://karipu.jp/
法人が行う事業	社会福祉法人協立いつくしみの会では、以下の事業を実施しております。
<p>【特別養護老人ホームかりふ・あつべつ】札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番20号</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特別養護老人ホームかりふ・あつべつ（指定介護老人福祉施設） ・特別養護老人ホームかりふ・あつべつ（（介護予防）短期入所生活介護） ・訪問看護ステーションかりふ（（介護予防）訪問看護） ・指定居宅介護支援事業所かりふ（居宅介護支援） ・札幌市厚別区介護予防センター厚別中央・青葉（札幌市より委託） <p>【高齢者生活支援ハウスえみな】札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番1号</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者生活支援ハウスえみな（札幌市より委託） ・デイサービスセンターかりふ（通所介護、第1号通所型サービス） <p>【ケアセンターかりふ・もみじ台】札幌市厚別区もみじ台西3丁目1番8号</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ショートステイメイプルハウス（（介護予防）短期入所生活介護） ・デイサービスもみじの家（（介護予防）地域密着型認知症対応通所介護） ・居宅介護支援事業所メイプルかりふ（居宅介護支援） ・ヘルパーステーションかえで（訪問介護、第1号訪問介護相当型サービス） 厚別区もみじ台西6丁目1番4号 <p>【ケアセンターかりふ・上野幌】札幌市厚別区上野幌1条2丁目2番30号</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスのののか（地域密着型通所介護、第1号通所型サービス） ・小規模多機能ホームかりふ（（介護予防）小規模多機能型居宅介護） ・サービス付き高齢者住宅ぼろか（サービス付き高齢者向け住宅） 	

2. 利用事業所

事業所の種類	指定居宅介護支援
事業の目的	事業所の介護支援専門員が、要介護状態又は要支援状態（以下「要介護状態等」という。）にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。
事業所の名称	居宅介護支援事業所メイプルかりぷ
事業所所在地	札幌市厚別区もみじ台西3丁目1番8号
電話番号	011-899-7722
FAX番号	011-899-7700
事業所の管理者	石戸谷 真史
開設年月日	2005年12月1日
事業所番号	0170503619
通常の事業の実施地域	札幌市、江別市、北広島市
営業日	月曜日から金曜日 12月30日から1月3日及び土日祝日は休み
営業時間	8時30分から17時30分まで
事業所の運営方針	要介護状態等になった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、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（以下「指定居宅サービス等」という。）が多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行います。また、事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、指定居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設等との綿密な連携を図るとともに、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又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、公正中立な業務に努めます。

3. 事業所の従業者の員数、職種及び業務内容（*は2021年4月1日現在の人数です。）

管理者	1名 (常勤)	管理者は、介護支援専門員等従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。また、事業所の従業者に事業所の運営に必要な指揮命令を行います。
介護支援専門員	5名以上 (*常勤6名)	介護支援専門員は、介護サービス計画の作成及び指定居宅サービス事業者等との連絡など、介護保険法に定められた指定居宅介護支援の業務にあたります。
当事業所は、厚生労働大臣の定める基準（詳細は最終ページ）に基づき「特定事業所加算Ⅱ」を取得し、利用者に対してサービスを提供いたします。		

4. サービスの内容

当事業所が提供する居宅介護支援サービスの内容

- 要介護認定等の申請や更新に係る援助を行います。
- 事業所の相談室、利用者の居宅などで利用者からの相談援助に対応します。
- 居宅サービス計画の作成及びその実施状況の把握を行います。
- 利用者の心身の状況、環境、家族の状況など居宅介護支援に必要な課題の分析を行います。
- 利用者によるサービス選択に資するために、公正中立に地域の複数サービス事業所等に関するサービスの内容・利用料等の情報を利用者・家族の求めに応じて提供します。
- 居宅サービス計画の内容について、利用者・家族に説明するとともに文書による同意を得て、利用者及びサービス担当者、必要時は主治医にも交付します。
- 利用者からの求めに応じて、当該居宅サービス事業所を選定した理由について説明します。
- 障害福祉サービスを利用してきた利用者が介護保険サービスを利用することになった場合には、介護支援専門員は障害福祉制度の相談支援専門員との密接な連携に努めます。
- 事業所の相談室等、利用者の居宅などで、居宅サービス計画に対する、専門的見地からの意見を得るために居宅サービス等の担当者を招集してサービス担当者会議を行います。
- 居宅サービス計画の実施状況の把握等のために行う利用者の居宅への訪問及び面接を行います。
- 指定居宅サービス事業所及び介護保険施設等への紹介、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うために必要とされる支援及びその他の便宜を提供します。
- 毎月の北海道国民健康保険団体連合会へ提出する給付管理業務を行います。
- 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の通りです。

事業所及び従業員のサービスの提供にあたっての留意事項

事業所は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止のため、利用者の心身の状況に応じて適切な処置を行うよう努めます。

事業所は、サービスの提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを基本とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行うよう努めます。

事業所は、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うために、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に規定居宅サービス等が行われるよう配慮します。

事業所は、居宅サービス計画の作成にあたってのサービス事業者の選択について、利用者又はその家族の希望を踏まえつつ、公正中立に行います。

事業者は、自らの提供する指定居宅介護支援の質の評価を行い、その改善に努めます。

5. 利用料金

居宅介護支援の利用に係る費用													
要介護認定を受けられた方は、法定代理受領サービスとなり、その費用が介護保険から全額が給付されるため、 <u>利用者の負担はありません。</u>													
当事業所は毎月以下の費用を北海道国民健康保険団体連合会へ請求しております。 (基本料金) 要介護度に応じた単位数を算定します。 <ul style="list-style-type: none"> ● 居宅介護支援費 (要介護度 1 又は 2) 14,875 円 ● 居宅介護支援費 (要介護度 3, 4, 5) 18,102 円 (加算関係) 利用者の状況等に合わせた加算を算定する場合があります。 <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">● 初回加算 3,063 円</td> <td style="width: 50%;">● 退院・退所加算 (Ⅰ) イ 4,594 円</td> </tr> <tr> <td>● 入院時情報連携加算Ⅰ 2,042 円</td> <td>● 退院・退所加算 (Ⅰ) ロ 6,126 円</td> </tr> <tr> <td>● 入院時情報連携加算Ⅱ 1,021 円</td> <td>● 退院・退所加算 (Ⅱ) イ 6,126 円</td> </tr> <tr> <td>● 緊急時居宅カンファレンス加算 2,042 円</td> <td>● 退院・退所加算 (Ⅱ) ロ 7,657 円</td> </tr> <tr> <td>● 通院時情報連携加算 510 円</td> <td>● 退院・退所加算 (Ⅲ) 9,189 円</td> </tr> <tr> <td>● ターミナルケアマネジメント加算 4,084 円</td> <td></td> </tr> </table> 当事業所は「特定事業所加算Ⅱ」を算定しております。		● 初回加算 3,063 円	● 退院・退所加算 (Ⅰ) イ 4,594 円	● 入院時情報連携加算Ⅰ 2,042 円	● 退院・退所加算 (Ⅰ) ロ 6,126 円	● 入院時情報連携加算Ⅱ 1,021 円	● 退院・退所加算 (Ⅱ) イ 6,126 円	● 緊急時居宅カンファレンス加算 2,042 円	● 退院・退所加算 (Ⅱ) ロ 7,657 円	● 通院時情報連携加算 510 円	● 退院・退所加算 (Ⅲ) 9,189 円	● ターミナルケアマネジメント加算 4,084 円	
● 初回加算 3,063 円	● 退院・退所加算 (Ⅰ) イ 4,594 円												
● 入院時情報連携加算Ⅰ 2,042 円	● 退院・退所加算 (Ⅰ) ロ 6,126 円												
● 入院時情報連携加算Ⅱ 1,021 円	● 退院・退所加算 (Ⅱ) イ 6,126 円												
● 緊急時居宅カンファレンス加算 2,042 円	● 退院・退所加算 (Ⅱ) ロ 7,657 円												
● 通院時情報連携加算 510 円	● 退院・退所加算 (Ⅲ) 9,189 円												
● ターミナルケアマネジメント加算 4,084 円													
※利用者の保険料滞納等により、当事業所のサービスが法定代理受領サービスでなくなった場合は、要介護度に応じて上記の金額をお支払いいただきます。なお、その際「指定居宅介護支援提供証明書」を発行いたしますので、後日、住所地のある役所にて全額払い戻しを受けることができます。													
その他の費用													
通常の実業の実施地域を超える交通費	通常の実業の実施地域（札幌市、江別市、北広島市）以外にお住まいの方で、サービスをご利用される場合には、訪問の費用として、交通費の実費分をお支払いいただきます。 実施地域を超える 1km につき 30 円 + 消費税												
記録の複写物の料金	サービスに関する記録の複写物をご希望される場合、下記の料金（実費相当額）をお支払いいただきます。 サービス記録の複写物 1 枚につき 10 円 + 消費税												

6. 契約の終了について

<p>契約の更新 及び終了</p>	<p>当事業所との契約は、契約日から利用者の認定されている要介護認定の有効期間の満了日とします。ただし、以下①～④の場合には、契約はその更新後又は変更後の要介護認定の有効期間の満了日まで（②④による申請中の場合は決定後の認定の有効期間の満了日）とし、以後も契約は同様に自動的に更新します。</p> <p>① 要介護認定の有効期間の終了に伴い、利用者の要介護認定の有効期間が更新された場合</p> <p>② 上記①のため要介護認定の更新申請がなされ、要介護認定の決定がされていない場合（更新申請中の場合）</p> <p>③ 契約満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け認定の有効期間が更新された場合</p> <p>④ 上記③のため要介護認定の区分変更申請がなされ、要介護状態区分の決定がされていない場合（変更申請中の場合）</p> <p>また、契約時において、利用者が要介護認定を受けていない場合であって、利用者、家族、又は当事業所若しくは地域包括支援センター等により要介護認定の申請をしている若しくは申請の意向がある場合であり、当事業所に居宅介護支援のサービスを希望する場合は、利用者が要介護認定を受けていない場合であっても契約は可能なものとします。</p> <p>ただし、以下の場合には当事業所との契約は終了するものとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者が死亡した場合 ● 利用者が介護保険施設へ入所した場合。 ● 利用者が医療機関等へ入院し退院できない、若しくは長期に亘り退院が見込まれない場合。（最終の利用日より3ヶ月以上） ● 利用者の要介護認定区分が、自立と判定された場合 ● その他利用者が相当期間以上にわたり、当事業所の提供するサービスの利用が困難となった場合 ● 下記Aにより、利用者から契約の解除の申し出があった場合 ● 下記Bにより、事業所から契約の解除の申し出があった場合
<p>A 利用者からの契約解除の申し出</p>	<p>利用者は、契約の有効期間であっても契約の解除を申し出ることができます。この場合は契約解除を希望する14日前までに事業所に申し出てください。</p> <p>ただし、以下の場合には利用者は即時に契約を解除・解約できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事業所が正当な理由なく、介護保険法等関係法令に定めるサービスを提供しない場合 ● 事業所及び従業員が、下記18に定める守秘義務に違反した場合 ● 事業所及び従業員が、利用者の身体、財産、信用等を傷付けるなどの不信行為により、その後の契約を継続しがたい事情があった場合 ● 上記の他、契約の継続が困難となるような重大な事態が発生した場合

B 事業所からの契約解除の申し出	<p>以下の場合に事業所は、利用者との契約を解除する場合があります。ただし、この場合事業所は利用者又は家族に対しその旨の説明を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者又は家族が、サービスの利用に関する指示等に従わないことなどにより、要介護状態を悪化させたと認められる場合 ● 利用者又は家族が、サービス提供にあたって必要な情報について、報告しない又は虚偽の報告をするなど適切なサービス提供が困難であると認められる場合 ● 利用者又は家族等が、他の利用者の生命、身体及び財産を傷付けるなど、その後の契約を継続しがたい事情があった場合 ● ケアプランの作成や介護支援専門員による面談や相談等において、当事業所又は従業者に介護保険法及び関連法に反する内容のケアプランの作成を強要する場合 ● 利用者又は家族等が、他の利用者、家族等若しくは事業所又は従業者に対する、暴力、暴言、威嚇（口頭によるものも含む）、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、モラルハラスメント、及びそれらと相応又は同等の行為により、適切なサービス提供の継続が困難であると判断できる場合 ● 利用者又は家族等と事業所との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難で、適切なサービスの提供を継続できないと判断できる場合
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. 身分を証する書類の携行

身分証の携行	介護支援専門員は身分を証する書類を携行し、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められたときは、いつでもこれを提示します。
--------	-----------------------------------------------------------------

8. 公正中立義務

介護支援専門員の公正中立義務	介護支援専門員は、利用者に提供される居宅サービスが特定の種類に偏ること、また特定の事業者による居宅サービス事業所を利用するように誘導、指示することなどが無いように公正中立に業務を行います。
----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

9. 居宅サービス事業者等からの利益收受の禁止等

事業者及び事業所は以下の行為も行いません。	
<ul style="list-style-type: none"> ● 事業者及び事業所が、居宅サービス計画の作成及び変更に関し、事業所の介護支援専門員に対し特定の居宅サービス事業者等によるサービスを位置づけるべき旨の指示等を行うこと。 ● 事業所及び事業所の従業者が、居宅サービス計画の作成及び変更に関し、利用者に対し特定のサービス事業者等によるサービスを利用させることの対償として、当該居宅サービス事業者等から金品その他の財産上の利益を收受すること。 	

10. 身元引受人

身元引受人	契約にあたっては、契約終了後の残置物の引き取り及び利用料金等の滞納があった場合に備えて、一切の残置物の引き取り及び債務の保証人として、身元引受人を定めていただきます。
身元引受人の義務	契約終了時に利用者の私物等（残置物）で引き取りをいただくものがあった場合には、事業所は利用者又は身元引受人にその旨を連絡いたします。身元引受人は、契約終了により事業所から連絡があった際には、連絡後2週間以内に残置物をお引き取り下さい。なお、引き取り、引き渡し又は処分等にかかる費用は利用者又は身元引受人にご負担いただきます。また身元引受人には、利用料等の債務の保証人として下記の連帯保証人となっていただきます。

11. 連帯保証人

連帯保証人	連帯保証人の方には、この契約から生じる利用者の債務について、限度額20万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、利用者又は連帯保証人が亡くなったときに確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。 連帯保証人から請求があった場合には、当事業所は、連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

12. 緊急時・事故発生時の対応について

緊急時・事故発生時の対応	サービス提供時に利用者の体調が急変した場合や緊急を要する場合、事故が発生した場合には、速やかに市町村、家族や緊急連絡先（または契約書記載の保証人）等に連絡するとともに、主治医への連絡を行う若しくは受診するなど必要な措置を講じます。 本重要事項説明書の最終ページに、上記の緊急連絡先及び主治医について記載をお願いしておりますので、正確にご記載ください。
記録と再発防止策	事業所は、事故の発生状況及び事故に際して採った処置について記録します。また、事故の原因を解明し再発を防止するための対策を講じます。
損害賠償	事業所はサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、利用者に対し速やかに損害賠償を行います。

13. 損害賠償について

損害賠償	事業所の責任により利用者に損害が生じた場合には、事業所は速やかにその損害を賠償します。ただし、損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌し
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

	て減額するのが相当と認められた場合には、事業所の損害賠償責任を減じさせていただきます。
保険加入先	<p>事業所（法人）は、事故等により利用者に損害を生じさせてしまった場合に備え、下記の保険に加入しております。保険会社には必要時に利用者、家族の個人情報を提供する場合がありますので、ご承知置きください。</p> <p>加入保険：介護事業者向け賠償責任保険（ウォームハート） 保険会社：損害保険ジャパン株式会社</p>

14. 感染症予防及びまん延防止対策について

<p>感染症予防 及び まん延防止対策</p>	<p>当事業所は、感染症が発生しまん延しないように、感染症の予防及びまん延防止及び感染症発生時に対応する指針、及び業務継続計画を作成し、その責任者を定め以下の措置を講じます。</p> <p>①委員会を概ね6ヵ月に1回以上開催すると共に、事業所職員に周知徹底します。</p> <p>②感染症予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的（年1回以上）に実施します。</p>
---------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

15. 非常災害対策について

非常災害対策	<p>当事業所は、非常災害に備えて消防計画及び風水害、地震等の災害に対する指針及び業務継続計画を作成し、その責任者を定め以下の措置を講じます。</p> <p>①業務継続計画の具体的内容を職員間に共有するとともに、職員教育を組織的に浸透させていくために、定期的（年1回以上）に研修を実施します。</p> <p>②非常災害に備え事業所内の役割分担の確認、災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的（年1回以上）に実施します。</p> <p>③非常災害時に必要な備蓄品を揃えます。</p>
--------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

16. 虐待の防止について

<p>職員の研修 及び 発見時の対応等</p>	<p>事業所は利用者の人権の擁護・虐待の防止のため、次の措置を講じます。</p> <p>①虐待を防止するための従業者に対する研修を実施します。</p> <p>②その他虐待防止のために必要な措置を講じます。</p> <p>③サービス事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。</p>
担当者	当事業所の虐待に関する担当者は、事業所管理者とします。

17. サービス提供の記録について

記録の整備と開示及び交付	<p>事業所は、利用者に対し提供したサービスの内容及びその他必要な記録を整備し、完結の日より5年間保存します。利用者は、必要に応じてその記録の閲覧及び複写物の交付を受けることができます。</p> <p>交付を希望される方は事業所管理者までお問い合わせください。なお、複写物の交付については、別途料金がかかります。</p> <p style="text-align: right;">（1枚10円＋消費税）</p>
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

18. 個人情報の取り扱いについて

個人情報の取り扱い	当法人及び事業所は「個人情報の保護に関する法律」及び介護保険法、関連諸法令に基づき、個人情報を適正に取り扱います。
従業員に対する契約	当法人、事業所の従業者は、雇用期間中及び退職後も、正当な理由なく業務上知り得た利用者または家族の秘密及び個人情報を漏らさないことを雇用契約時に誓約しています。
個人情報使用の同意について	個人情報の取り扱いについては、別に定める「個人情報使用に係る同意書」及び「ホームページ及び広報誌等への写真の使用に係る同意書」において、同意を得ることとします。
個人情報取扱責任者	居宅介護支援事業所メイプルかりぷ 管理者 石戸谷 真史 電話：011-899-7722

19. 提供するサービスの質の評価及び第三者評価の実施状況

自己評価（質の評価）の取り組み	当事業所では、自己評価の実施など、サービスの質の向上のための取り組みを行っています。	
第三者評価の実施状況	実施の有無	なし
	実施した直近の年月日	なし
	実施した評価機関の名称	なし
	評価結果の開示状況	なし

20. 相談・苦情の受付及び対応について

<p>事業所の 苦情相談受付 窓口</p>	<p>当事業所は、利用者及び家族からの苦情に適切に対応するため、苦情受付窓口、受付担当者を設置しています。</p> <p>受付窓口：居宅介護支援事業所メイプルかりぷ 担当者： 管理者 石戸谷 真史 受付時間：平日8時30分から17時30分 電話番号：011-899-7722</p>
<p>法人の 第三者委員</p>	<p>当法人では、苦情解決にあたって、社会性、客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮して、適切な対応を行うため、下記の第三者委員を設置しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・澤本 彰 元老人保健施設事務長 TEL：080-3290-3030 ・藤原 洋一 地域代表（元病院事務長） TEL：011-892-4834
<p>苦情等の処理に あたって</p>	<p>苦情の処理にあたっては、法人の苦情処理の手順及び別掲1の「苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置」にもとづき必要な対応を行います。</p>
<p>外部の 苦情相談窓口</p>	<p>上記以外にも以下の公的な苦情相談窓口があります。</p> <p>札幌市保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課 住所：札幌市中央区北1条西2丁目（札幌市役所内） 電話：011-211-2972 FAX：011-218-5117</p> <p>北海道国民健康保険団体連合会 総務部介護障害者支援課企画・苦情係 住所：札幌市中央区南2条西14丁目（国保会館内） 電話：011-231-5175 FAX：011-233-2178</p> <p>札幌市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談 住所：札幌市中央区大通西19丁目1-1（社会福祉総合センター内） 電話：011-632-0550 FAX：011-613-5486</p> <p>北海道福祉サービス運営適正化委員会 住所：札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7（北海道社会福祉協議会内） 電話：011-204-6310 FAX：011-204-6311</p> <p>札幌市厚別区第1地域包括支援センター 住所：札幌市厚別区厚別町山本750番地6（栄和会内） 電話：011-896-5077 FAX：011-896-5021</p> <p>札幌市厚別区第2地域包括支援センター 住所：札幌市厚別区厚別南5丁目1-10 電話：011-375-0610 FAX：011-375-0615</p>

当事業所が取得している特定事業所加算Ⅱを算定するための

《厚生労働大臣が定める基準》

- (1) 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こと。
- (2) 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こと。
- (3) 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こと。
- (4) 事業所の介護支援専門員に対し計画的に研修を実施していること。
- (5) 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こと。
- (6) 居宅介護支援費に係る運営基準減算又は特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。
- (7) 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40名未満であること。
- (8) 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。
- (9) 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等を配置していること。
- (10) 他の法人が運営する居宅介護支援事業所との共同の事例検討会、研修会等を開催していること。
- (11) 地域包括支援センターが実施する事例検討会に参加していること。

入院時等の情報提供に関するお願い

当事業所では、利用者により質の高い居宅介護支援の提供を行うべく医療機関等との連携に努めています。病院や診療所などの医療機関へ入院された場合は、早急に当事業所までその旨ご連絡ください。

また、入院先の医療機関に対しても、当事業所との契約により居宅介護支援を受けている旨（次の内容）をお伝えください。

【入院した医療機関に伝えるべき情報】

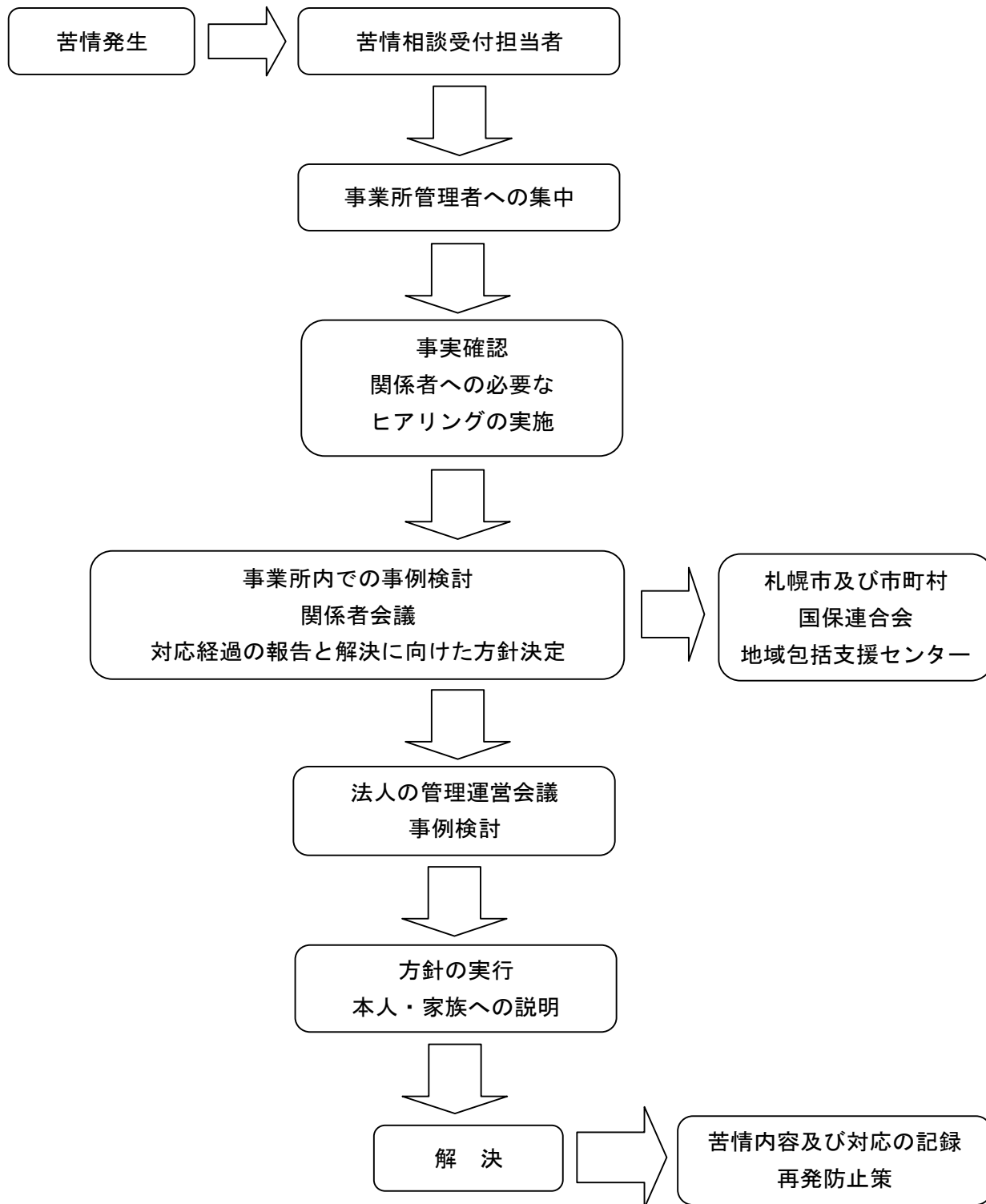
①居宅介護支援事業所の名称

(居宅介護支援事業所メイプルかりぶ 電話：011-899-7722)

②担当の介護支援専門員の名前

社会福祉法人 協立いつくしみの会
「苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置」

苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置



指定居宅介護支援 利用同意書

この内容の証明のために本書2通を作成し、事業所、利用者（若しくは代理人）が記名捺印のうえ、双方1通を保有します。

指定居宅介護支援の開始にあたり、利用者に対し本書面に基づき重要な事項を説明し、交付しました。

（住 所）札幌市厚別区もみじ台西3丁目1番8号

（事業所）居宅介護支援事業所メイプルかりふ

事業所管理者： 石戸谷 真史

重要事項説明者： _____ ㊞

指定居宅介護支援の契約にあたり、事業者から重要事項説明書の内容について説明を受け、理解したうえで同意し、交付を受けました。

西暦) 20 年 月 日

氏 名 _____ ㊞ 電 話 _____

利用者

住 所 _____

該当する項目を☑し下記に記載してください。(☐代筆者 ・☐代理人 ・☐身元引受人及び連帯保証人)

氏 名 _____ ㊞ 電 話 _____

住 所 _____

利用者との関係（続柄など） _____

《緊急時・事故発生時の連絡先》

医療機関等	名称	
	住所	TEL
家族等の緊急時の 連絡先	氏名	続柄
	住所	TEL