

指定居宅介護支援重要事項説明書

〈 令和7年10月1日版

特定非営利活動法人Rewarding Next ケアマネステーション ポットこもれび

当事業所が提供する居宅介護支援についての相談・苦情窓口

電話:011-777-4285 FAX:011-854-6775

管理者: 小西 啓太 ご不明な点は、お気軽におたずね下さい。

1 事業所の概要

事業所名	ケアマネステーション ポットこもれび
所在地	札幌市白石区栄通10丁目6-10 レジデンス稲津102号
事業所番号	指定居宅介護支援 0170515779 号
サービス提供地域	札幌市白石区・厚別区・豊平区、清田区(有明以外)と南区(澄川)

2 事業所の職員体制等

職種	従事する業務	人員
管理者	業務全般の管理	1名(介護支援専門員と兼務)
介護支援専門員	居宅介護支援業務	2名(常勤介護支援専門員2名のうち1名管理者と兼務)

3 営業時間

営業日	月～金曜日。土・日・祝日休み。12月29日から1月3日まで休み 8月に盆休あり	
営業時間	平日:午前9時00分から午後5時30分	※営業時間外は留守番電話対応

4 当法人のあわせて実施する事業

種類	事業所名	事業所指定番号
指定訪問看護	訪問看護ステーションポットこもれび	0160590261 号

5 運営の方針と目的

要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や提供を受けている指定居宅サービス、また、そのおかれている環境等の課題分析を通じて、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」等の作成及び変更をします。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ることのないよう、公正中立に行います。

関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携および連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

6 サービスの内容、提供方法

内容	提供方法
相談対応	居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応にあたって、原則、当事業所相談室または利用者の居宅において行います。
課題分析	①課題分析の実施にあたって、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援する上で解決すべき課題を把握します。 ②解決すべき課題の把握(アセスメント)にあたって、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行います。
居宅サービス計画原案の作成	利用者の希望およびアセスメントの結果に基づき、利用者及び家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供サービスの目標とその達成時期、サービスの種類と内容等を記載した居宅サービス計画の原案を作成します。 利用者及び家族は ①居宅サービス計画の作成にあたって、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能です。 ②居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能です。
サービス担当者会議等による専門的意見の聴取	居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集して行うサービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の原案の内容について担当者から専門的見地からの意見を求めます。

居宅サービス計画の説明、同意、交付	①居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるかどうかを区分した上で、居宅サービス計画の原案の内容について利用者又は家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得ます。 ②作成した居宅サービス計画は交付します。
居宅サービス計画の実施状況の把握	①居宅サービス計画の作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握（モニタリング）を行います。利用者及び家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更の検討、指定居宅サービス事業者等との連絡調整等を行います。 ②モニタリングにあたり、少なくとも1ヶ月に1回、利用者の居宅を訪問し面接し、結果を記録します。

7 ご利用者負担金

- (1) 事業者が提供する居宅介護支援に対するご利用者の料金は、原則無料(公費)となります。
※詳細別紙1参照

- (2) 交通費

通常のサービス提供地域(札幌市白石区・厚別区・豊平区の全域、清田区は有明以外、南区は澄川のみ)は無料ですが、その他の提供地域外へのサービス提供の場合、以下に定める交通費基準に基づき、交通費を請求させていただきます。

公共交通機関やタクシー利用の場合：実費

自家用車の場合：事業所より半径0.5km～1.5km 未満/100円 1.5km～3km未満/200円

※3.0km以上1.5km毎に100円追加

8 サービスに関する相談・苦情窓口

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 当事業所以外に、市役所・区役所の苦情窓口等に、相談・苦情を伝えることができます。
1 札幌市役所 011-211-2547(介護保険課) 2 各区役所の保健福祉サービス課

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利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のとおりに対応を致します。

- (1) 事故発生の報告
事故により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策定し市町村(保険者)に報告します。尚、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。
- (3) 当事業所の提供する居宅介護支援サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については対応します。なお、当事業所は、損害賠償保険に加入しております。

10 緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

11 主治の医師および医療機関等との連絡

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利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のとおりに対応を致します。

- (1) 利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者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、当事業所名およ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) また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名およ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。

12 他機関との各種会議等

- (1) 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「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」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。
- (2) 利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、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。

13 秘密の保持

- (1) 事業者は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者および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同様です。
- (2) 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いません。
- (3) 事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

14 利用者自身によるサービスの選択と同意

- (1) 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するものとします。
指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定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、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定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。
特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。
居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- (2) 末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると 主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、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内容の調整等を行います。

15 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、利用者に対する指定居宅介護支援事業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するよう努めます。

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。

16 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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）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。

17 虐待の防止

事業所は、虐待の発生又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るよう努めます

- (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（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとします）を定期的開催するとともに、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置きます。

18 サービスの利用状況等

当事業所の居宅サービス計画(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、開設後6ヶ月経過以降に前6ヶ月間のケアプランにおける利用割合および同一事業所によって提供されたものの割合を別紙に作成します。

個人情報保護のお取り扱いについて

特定非営利活動法人Rewarding Next ケアマネステーション ポットこもれび
管理者 小西 啓太

本ステーションは、在宅で生活をされている利用者への居宅介護支援の提供を通して個人情報を取得し保有させていただいております。この書面は、利用者及びその家族の個人情報の保護及びお取り扱いにつきまして、個人情報保護法の趣旨に従い説明するものです。

1、個人情報に対する本ステーションの基本姿勢

本ステーションは、個人情報保護法の趣旨を尊重し、「個人情報保護方針」を定め、利用者の皆様の個人情報を厳重に管理してまいります。

別紙の、「個人情報使用同意書」にて、ご利用者及びその家族からの署名をいただき本ステーションとの確認をしていきます。

2、本ステーションが保有する個人情報の利用目的

ご利用者及びその家族の個人情報について、(1)～(8)に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用すること、ご利用者及びその家族は、同意するものとします。

- (1) ご利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、居宅サービス事業者の連絡調整等において必要な場合。
- (2) 使用する事業者の範囲は、居宅サービス計画に定められた事業者及び居宅サービス計画などに定められたケア担当者。
- (3) 使用する期間は、契約期間または居宅サービス計画の有効期間。
- (4) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。
- (5) 情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録します。
- (6) ご利用者・ご家族の方への説明、記録・台帳の作成等といった居宅介護支援の提供のために必要に応じて利用します。
- (7) 円滑な訪問を行うため、職員が業務上使用する車両のカーナビゲーションに、ご利用者様の住所地を登録させて頂く場合があります。
- (8) 居宅介護支援の提供以外にも以下の場合に、必要に応じて、第三者に提供される場合があります。
 - ・病院、診療所、薬局及びその他の居宅サービス事業者とのカンファレンス等による連携、照会への回答
 - ・特別養護老人ホーム等の介護保険施設入所時の照会への回答
 - ・審査、支払い機関へのレセプトの提出
 - ・保険者への相談、届け出、及び照会への回答
 - ・学会、研究会等での事例研究発表
 - ・厚労省主体の科学的介護情報システム「LIFE」との連携
 - ・学生等の実習、研修への協力のため

3、本ステーションが保有する個人情報の保存

- (1) 収集した個人情報は、法律に定められた期間、保存することを義務付けられています。
- (2) 保存の実施方法・期間・廃棄処分方法については、適用される法律ごとに異なります。
- (3) 開示請求に対して、費用負担が発生する場合があります。

4、お問い合わせ先

開示請求、苦情・訂正・利用停止等は、下記にお申し出ください。

個人情報管理統括責任者 小西 啓太
苦情・相談担当者 小西 啓太

〒003-0021 札幌市白石区栄通10丁目6-10 レジデンス稲津 102号
TEL:011-777-4285 FAX:011-854-6775