

# **重要事項説明書**

**札幌市清田区第2地域包括支援センター**  
**(札幌市清田区第2介護予防支援事業所)**



## 1. (事業の目的)

指定介護予防支援事業者及び地域包括支援センター（以下、「事業所」という。）は、介護保険等の関係法令に従い、当該担当地域に居住する、介護保険の認定結果「要支援1及び要支援2」の被保険者（以下、要支援者という。）、または基本チェックリストの実施の結果、基準に該当した第1号被保険者（以下「事業対象者」という）に対し、介護予防サービス及び総合事業によって、要支援者または事業対象者が生活機能の改善と心身機能の回復と維持、向上を図り、住み慣れた地域で在宅生活を継続できるよう介護予防サービス計画または総合事業サービス計画を作成し、必要な介護予防サービス及び総合事業サービスなどが適正に提供できるように支援します。

## 2. (運営の方針)

担当職員は、要支援者または事業対象者等の意向、心身の状況、その置かれている環境等を総合的に勘案して適切な介護予防サービス計画または総合事業サービス計画を作成し、可能な限り居宅においてその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう支援するものとします。

事業の実施にあたっては、地域の保健、医療、福祉などの関係機関との連携、調整に努めます。

## 3. (事業所の名称、所在地、指定番号等)

名称 札幌市清田区第2地域包括支援センター（札幌市清田区第2介護予防支援事業所）

所在地 札幌市清田区清田1条1丁目1番36号タナカビル2階

指定番号 指定介護予防支援事業所番号 0100500131

電話番号 011-887-5588 FAX番号 011-887-5311

## 4. (職員の職種、人数、職務内容)

管理者 1名

管理者は、事業所の従業員の管理や業務の管理を一元的に行います。

保健師等、社会福祉士、主任介護支援専門員、介護支援専門員 10名以上

介護予防サービス計画または総合事業サービス計画の作成や関係機関との連携調整、相談、情報提供等にあたります。

事務職員 1名

事務職員は、事業所の必要な事務を行います。

## 5. (事業所の営業日、営業時間)

営業日 月曜日から金曜日とします。

ただし、祝日と12月31日から1月3日までは除きます。

営業時間 午前8時50分から午後5時30分までとします。

## 6. (介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの内容)

介護予防サービス計画または総合事業サービス計画の作成、介護予防サービス事業者及び総合事業サービス事業者との連絡・調整、経過観察・評価、給付管理、要支援認定申請及び総合事業利用申請に係る協力・援助、苦情相談などです。尚、利用者及び家族は介護予防サービス

計画または総合事業サービス計画に盛り込む居宅サービス事業者を選定する際、複数の事業者の紹介を求めることや当該事業所を居宅サービス計画書の原案に位置付けた理由を確認することができます。

#### 7. (通常の事業の実施地域)

札幌市清田区まちづくりセンター管轄地域の 清田、清田中央、里塚・美しが丘 地区とする。

#### 8. (サービスの利用料及び利用者負担)

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントについては、原則として利用者の負担はございません。(法定代理受領)

ただし、介護予防支援については、介護保険適用の場合でも利用者に保険料の滞納等がある場合には、一旦、1カ月あたりについて介護報酬単価に基づいて算定する料金の全額を頂き、事業所から指定介護予防支援提供証明書を発行いたします。(指定介護予防支援提供証明書を居住区の区役所の窓口に提出しますと、後日払戻しとなる場合があります。また、滞納期間によっては全額が利用者のご負担となる場合もあります。)

#### 9. (虐待防止に向けた体制等)

事業所は、管理者を適切な措置を実施するための専任の担当者とし虐待発生の防止に努めます。また、虐待防止検討委員会を設け、職員への研修虐待防止のための指針策定、虐待等の相談及び苦情解決体制の整備、虐待を把握した際の通報、虐待発生時の再発防止策の検討、成年後見制度の利用支援等を行い、その責任者は管理者とします。なお、本虐待防止検討委員会は、場合により他の委員会等と実施します。

指針に基づいて虐待防止検討委員会を定期的を開催するとともに、定期的な研修(年1回以上)を行い、職員に周知を図ります。

また、虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、責任者は速やかに市町村等関係者に報告を行い、事実確認のために協力します。また、当該事案の発生の原因と再発防止策について、速やかに虐待防止検討委員会にて協議し、その内容を職員に周知するとともに市町村関係者に報告を行い、再発防止に努めます。

#### 10. (事故発生時の対応)

利用者に対する介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、事故の状況及び事故に際してこうした措置について記録するとともに、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。また、当事業所が利用者に対して行なった介護予防支援の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行ないます。

#### 11. (利用者及びその家族に関する秘密の保持について)

事業所及び事業所の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその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。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

## 12. (個人情報の保護について)

事業所は、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において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。

事業所は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

## 13. (相談窓口・苦情対応窓口)

(1) 相談窓口・苦情対応窓口は次のとおりです

|                                                   |                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 法人本部<br>センターのほかに、法人本部でも相談をお受けします。<br>遠慮なくお申し出下さい。 | 所在地 札幌市厚別区もみじ台北6丁目2番5-2号<br>社会福祉法人 札幌シニア福祉機構<br>電話番号 897-1100 FAX番号 897-1105<br>営業時間 月曜日～金曜日 午前8時50分～午後5時30分<br>(土日祝日、年末年始は休みです) |
| 札幌市介護保険課                                          | 所在地 札幌市中央区北1条西2丁目<br>電話番号 211-2547 FAX番号 218-5117<br>営業時間 月曜日～金曜日 午前8時45分～午後5時15分<br>(土日祝日、年末年始は休みです)                            |
| 札幌市清田区役所<br>保健福祉部保健福祉課                            | 所在地 札幌市清田区平岡1条1丁目<br>電話番号 889-2400 FAX番号 889-2703<br>営業時間 月曜日～金曜日 午前8時45分～午後5時15分<br>(土日祝日、年末年始は休みです)                            |
| 国民健康保険団体連合会                                       | 所在地 札幌市中央区南2条西14丁目<br>電話番号 231-5175<br>営業時間 月曜日～金曜日 午前9時00分～午後5時00分<br>(土日祝日、年末年始は休みです)                                          |
| 北海道福祉サービス<br>運営適正化委員会<br>福祉サービス苦情解決委員会            | 所在地 札幌市中央区北2条西7丁目<br>電話番号 204-6310<br>営業時間 月曜日～金曜日 午前9時00分～午後5時00分<br>(土日祝日、年末年始は休みです)                                           |

(2) 地域包括支援センターの苦情対応の体制は次のようになっております

|                          |                                    |
|--------------------------|------------------------------------|
| 苦情解決責任者                  | 氏名 川口 徳 征<br>相談苦情に対する常設の窓口の解決責任者です |
| 苦情受付担当者                  | 全職員                                |
| 札幌シニア福祉機構<br>苦情に関する第三者委員 | 当法人では、第三者委員を定めております。別紙一覧をご確認ください。  |

苦情等の解決過程（どの段階からでも苦情の申立を開始することができます。）

|      | 利用者・家族等                               | 苦情対応職員                                                                                                       |
|------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第一段階 | 苦情を感じた利用者・家族等が受付担当者又は解決担当者に申立て        | ① 受付担当者は苦情内容を誠実に傾聴し、回答日時を当事者に告知<br>② ①と同時に、第三者委員への報告の必要性を確認<br>③ 解決担当者と協議し、対応策を検討し当事者と協議する<br>④ 解決しない場合は第二段階 |
| 第二段階 | 苦情の第一段階に不服がある場合は苦情解決責任者もしくは第三者委員へ申立て  | ① 解決責任者は、新たな対応策を提示し誠実に実施する。<br>② 第三者委員を紹介し立会い同席<br>③ 解決しない場合は第三段階                                            |
| 第三段階 | 外部の相談機関に苦情を申立て                        | ① 北海道福祉サービス運営適正化委員会・北海道国民健康保険団体連合会・札幌市等の行政機関に当事者が申立て<br>② 相談機関からの調査・勧告等について解決責任者が対応<br>③ 解決しない場合は第四段階        |
| 第四段階 | 当事者である利用者・家族等による訴訟（事業所が訴訟を起こすことも有り得る） | ① 解決責任者が訴訟準備・裁判の場での証言<br>② 決着                                                                                |

#### 14.（賠償責任）

センターは、サービス実施にともなって、センターの責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

私は、本書面に基づいて、センター職員及びセンターが業務を委託した指定居宅介護支援事業者の担当ケアマネジャー（氏名 ）から上記重要事項の説明を受けたことを確認します。

令和 年 月 日

（利用者） 住 所

氏 名

（代理者） 住 所

氏 名

（利用者との関係 ）