

# 居宅介護支援事業所 美ヶ丘ケアプランセンター重要事項説明書

( 年 月 日現在)

## 1. 当事業者が提供するサービスについての相談窓口

電話番号 0138-77-7346  
FAX番号 0138-77-7371  
担 当 伊藤信一・澤田純可・大宮恵美・池田美幸  
対応時間 24時間対応

\* ご不明な点は、なんでもおたずねください。

## 2. 事業所の概要

### (1) 居宅介護支援事業所 美ヶ丘ケアプランセンターの概要

事業所名	居宅介護支援事業所 美ヶ丘ケアプランセンター
事業者指定番号	0171500275
所在地	〒041-1231 北斗市向野2丁目19番18号
施設長氏名	加藤 秀隆
管理者氏名	伊藤 信一
サービス提供地域	北斗市、七飯町（上軍川、軍川、大沼町、東大沼、西大沼を除く）

\* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

### (2) 当事業所の職員体制

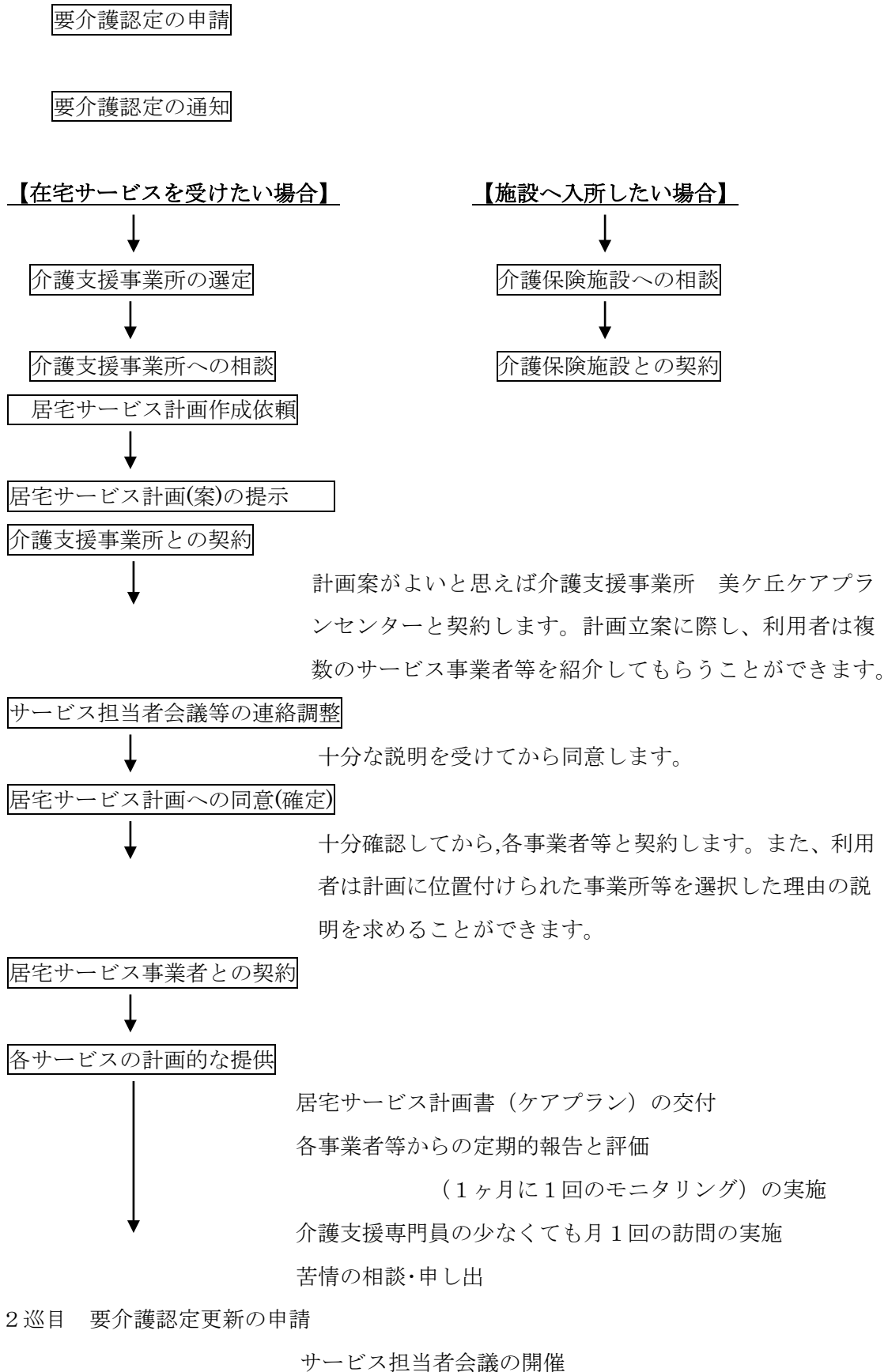
職 種	資 格	常 勤	業 務 内 容
管 理 者 (主任介護支援専門員)	社会福祉士	1名	事業所管理運営 居宅介護サービス計画作成他
主任介護支援専門員	介護福祉士	2名	居宅介護サービス計画作成他
介護支援専門員	介護福祉士	1名	居宅介護サービス計画作成他

### (3) 営業時間

区 分	月曜日～金曜日	夜間・土曜日・日曜日・祝祭日
営業時間	8:30～17:30	24時間電話での対応 0138-77-7346

\* 年末年始（12/30～1/3）は「祝祭日」の対応となります。

3. 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容



#### 4. 利用料

##### (1) 利用料

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

ただし、介護保険料の滞納等がある場合は、全額自己負担となります。

##### (2) 交通費

北斗市にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費が必要です。

##### (3) 解約料

利用者はいつでも解約ができ、一切料金はかかりません。

#### 5. サービスの利用方法

##### (1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所職員がお伺いします。

契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

##### (2) サービスの終了

###### ① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し込み下さればいつでも解約できます。

###### ② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等でやむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。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。

###### ③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・介護認定が、非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合

#### ④ その他

利用者やご家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難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ございます。

### 6. 居宅サービス計画について

- (1) 新規及び認定更新に伴う居宅サービス計画書（ケアプラン）を利用者やご家族に交付いたします。
- (2) 事情のない限り少なくとも月 1 回利用者の居宅を訪問し、かつ少なくとも 1 ヶ月に 1 回は居宅サービス計画の実施状況を把握（モニタリング）し結果を記録し、居宅サービス計画書（ケアプラン）に活用する。
- (3) 要介護認定や要介護認定の更新があった場合においては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内容について担当者から意見を求め居宅サービス計画に反映させます。

### 7. 当事業所の居宅介護支援の特徴

#### (1) 基本方針

- ① 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た自立した生活を営むことができるよう配慮し、利用者の身体状況、その置かれている環境等に応じ、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う。
- ② 事業の実施に当たっては、関係市町村、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、公正中立な業務につとめるものとする。また、利用者は居宅サービス事業者を選ぶ際、複数の事業者等の紹介を求めること、居宅サービス計画に位置付けられた事業所等を選択した理由の説明を求めることができることを説明する。
- ③ 利用者が病院又は診療所に入院された場合、入院先医療機関との円滑な連携のため、利用者又はその家族に対し、担当介護支援専門員の氏名、事業所名、連絡先

などの情報を入院先医療機関に伝えていただくよう依頼する。また、訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔や服薬の状態等について、介護支援専門員から主治の医師等に必要な情報伝達を行うものとする。

- ④ 当事業所の居宅サービス計画における訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりである。

(2) 介護支援の実施概要

当事業所で居宅介護支援計画に使用する手法は、事業所独自の様式を用いて行います。

「利用者本位」の立場に立った手法で、ご本人と介護を日々支えるご家族、サービス事業者等との調整を行い、問題解決に向けて、一つの流れをつくり課題に応えられるに十分機能するものを使用しております。

(3) サービス利用のために

事 項	有無	備 考
介護支援専門員の変更	○	変更を希望される方はお申し出下さい
調査（課題把握）の方法	○	居宅サービス計画ガイドラインの手法・独自のアセスメント様式・記録共にコンピューター管理
介護支援専門員への研修の実施	○	可能な限り、各研修会へ参加しております。

8. 事故発生時の対応

(1) 事故発生時の措置

当事業所は利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 損害賠償

当事業所は、利用者に対する居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

## 9. サービス内容に関する苦情

(1) サービスに関する苦情については、次の窓口で対応いたします。

居宅介護支援事業所 美ヶ丘ケアプランセンター 苦情受付窓口	電話番号 0138-77-7346 FAX番号 0138-77-7371 担当者 伊藤 信一
-------------------------------------	--

(2) 苦情解決の体制

- ① 苦情解決責任者 加藤 秀隆 (美ヶ丘敬楽荘施設長)
- ② 苦情受付担当者 伊藤 信一 (美ヶ丘ケアプランセンター管理者)
- ③ 第三者委員 今野 宮夫 (函館市湯川町2丁目6番1号 Tel 57-6782)  
松下 純一 (北斗市本郷1丁目7番29号 Tel 77-8940)

(3) 苦情解決の手順

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などに依り苦情受付担当者が随時受付します。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

④ 解決結果の公表

利用者によりサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表します。

(4) 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

北斗市民生部保健福祉課 介護保険係	所在地 北斗市中央1丁目3-10 電話番号 0138-73-3111 FAX番号 0138-73-1401
北海道国民健康保険団体連合会 総務部介護保険課企画・苦情係	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号 011-231-5161 (内線 6111) FAX番号 011-233-2178

年 月 日

居宅介護支援の提供にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業所

所在地 北斗市向野2丁目19番18号

名称 居宅介護支援事業所

美ヶ丘ケアプランセンター 印

説明者 所属 居宅介護支援事業所

美ヶ丘ケアプランセンター

氏名 印

私は、契約書および本書面により、事業所から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けました。

利用者

住所

氏名 印

(代理人)

住所

氏名 印

2025・03・25