2025.4.1

# 《 重 要 事 項 説 明 書 》

この「重要事項説明書」は、居宅介護支援又は介護予防支援の提供に係る契約締結に際し、ご注意いただきたいことを説明するものです。わからないこと、わかりにくいことなどがあれば、遠慮なくご質問ください。

## １．運営法人

| | |
|---|---|
| 法　　人　　名 | 医療法人 愛全会 |
| 法 人 所 在 地 | 札幌市南区川沿１３条２丁目１番３８号 |
| 電　話　番　号 | ０１１－５７２－８０００ |
| 代 表 者 氏 名 | 理事長　赤塚　知以 |
| 設 立 年 月 日 | １９７１年１２月９日 |

## ２．事業所の概要

| | |
|---|---|
| 事 業 所 の 名 称 | あいぜんケアプランセンター |
| 事 業 所 の 所 在 地 | 札幌市南区川沿１２条２丁目５番7号 |
| 電　話　番　号 | ０１１－５７２－７０８８ |
| 介護保険事業所番号 | 0170500193 |
| 指 定 年 月 日 | ２０００年4月１日 |
| 管　　理　　者 | 石田　美穂子 |
| 事 業 の 実 施 地 域 | 札幌市全域 |

## ３．事業の運営方針

(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自立した生活を営むことができるように居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の作成を行います。

(2)　利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、利用者の選択に基づき、適切な居宅サービス等又は介護予防サービス等を効率的に提供されるよう支援を行います。

(3)　関係市（区）町村、指定居宅サービス事業者等又は指定介護予防サービス事業者等、他の指定居宅介護支援業者又は指定介護予防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、公正中立な介護支援の提供に努めます。

## ４．事業所の職員体制（令和７年４月１日現在）

| 職　　種 | 常勤 | 非常勤 | 職　務　内　容 |
|---|---|---|---|
| 管　　理　　者<br>（介護支援専門員含む） | １名 | | 事業所職員及び業務の実施状況の管理 |
| 介 護 支 援 専 門 員 | ８名 | ２名 | 居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の作成 |
| 事　務　職　員 | | １名 | 介護報酬に関する事務及び事業所の庶務等 |

## ５．営業時間等

| | |
|---|---|
| 営　　業　　日 | 月～金曜日（休業日：土･日･祝日、１２月３０日～１月３日） |
| 営　業　時　間 | 午前８時５０分～午後５時３５分 |
| 緊急時の連絡先 | |

## ６．サービスの内容

(1)　居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の作成
(2)　指定居宅サービス事業者等又は介護予防サービス事業者等との連絡調整及びその他便宜の提供
(3)　指定居宅サービス等又は指定介護予防サービス等の実施状況の把握及び居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の評価
(4)　給付管理
(5)　介護保険や介護に関する相談・説明
(6)　その他、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画作成に関する必要な支援

## ７．利用料金

(1) 利用料金

要介護認定又は要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。ただし、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、いったん１ヶ月あたりの介護保険で定められている居宅介護支援費又は介護予防支援費の金額をいただき、事業者からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日、区役所等に提出しますと、全額払戻（原則）を受けられます。

※国が介護報酬単価を改正した場合には、利用料金を変更させていただきます。

(2) 交通費

利用者の居宅が、事業者の通常の事業実施地域以外にある時は、交通費の実費をいただきます。

・事業所から片道おおむね１０ｋｍ未満　２００円
・事業所から片道おおむね１０ｋｍ以上　５００円

(3) 解約料

いつでも解約することができ料金はかかりません。

## ８．契約の終了事由

以下のような事項に該当する場合には、事業者との契約は終了することとなります。

(1)　利用者が死亡した場合

(2)　利用者が要介護認定又は要支援認定において自立と認定された場合

(3)　事業の運営法人が解散した場合、破産した場合、又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

(4)　事業所の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービス提供が不可能になった場合

(5)　事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合

(6)　利用者が病院・診療所に入院若しくは介護保険施設等に入所した場合

(7)　利用者及びその家族から契約解除の申し出があった場合

(8)　サービスの利用最終月より６ヶ月間サービス利用が無く経過した場合

(9)　以下の理由により事業者から利用者に対して契約解除の申し出を行った場合

① 利用者がこの契約に定める利用料金を１ヶ月以上滞納し、その支払いを督促したにもかかわらず、期限までに支払われない場合

② 利用者及び身元引受人が、契約締結時に利用者の心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

③ 利用者が故意又は過失により事業者の職員の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

④ 利用者又はその家族等が、事業者の職員に対して、大声、暴言、暴行、インターネット掲示板への不適切な書き込み、長時間にわたる説明要求及びセクハラ等の不信行為又は秩序破壊行為によって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

## ９．介護支援専門員の禁止行為

介護支援専門員は、利用者に対する指定居宅介護支援又は指定介護予防支援の提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

(1)　医療行為又は医療補助行為

(2)　利用者又はその家族からの物品等の授受

(3)　利用者宅等での飲酒及び喫煙、その他利用者又はその家族に対する迷惑行為

## 10. 身分証の携行

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者またはその家族等から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 11. 身体的拘束等の禁止

(1)　事業者は、サービス提供に際して、原則として身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。ただし、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ないと判断した場合は、この限りではありません。

(2)　前項ただし書きに基づき身体的拘束等の行為を行った場合には、その日時、態様、利用者の心身の状況、緊急やむを得ないと判断した理由をサービス提供記録書等の書面に記録します。

(3)　事業者が身体的拘束その他の方法により利用者の行動を制限する場合は、利用者に対し事前に、行動制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分説明し、利用者に同意能力がある場合は、その同意を得ることとします。またこの場合、事業者は、事前又は事後速やかに、利用者の家族等に対し、行動制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分説明します。

## 12. 秘密の保持

(1)　事業者の職員は、正当な理由なく、その業務上で知り得た利用者又はその家族の秘密を第三者に漏らしません。

(2)　事業者は、職員に対して、職員である期間及び職員でなくなった後においても業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、必要な措置を講じます。

## 13. 個人情報の取扱い

事業者は、「個人情報の保護に関する法律」及び関連規程を遵守するとともに、愛全会が定める「個人情報保護に関する基本方針」（別紙 1-1）及び「愛全会における個人情報の利用目的」（別紙 1-2）に従い、利用者及びその家族の個人情報について適切な取り扱いに努めます。

## 14. 相談・苦情対応

提供されたサービスに関して相談や苦情がある場合は、下記相談窓口又は外部の苦情受付機関にご連絡ください。

(1) 相談・苦情対応窓口

| | |
|---|---|
| 受　付　時　間 | 午前８時５０分～午後５時３５分<br>（土・日・祝日・１２月３０日～１月３日は除く） |
| 連　絡　先 | あいぜんケアプランセンター<br>☎ ０１１－５７２－７０８８ |
| 相談・苦情窓口担当者 | 管理者 |

(2) 外部の苦情受付機関

| 行政機関その他苦情受付機関 | 連　絡　先 |
|---|---|
| 札幌市保健福祉局高齢保健福祉部<br>介護保険課 | ☎ ０１１－２１１－２９７２<br>札幌市中央区北１条西２丁目 札幌市役所本庁舎３階 |
| ※ 区役所保健福祉課の相談窓口でも苦情相談を受け付けています。 | |
| 北海道国民健康保険団体連合会 | ☎ ０１１－２３１－５１７５（苦情相談専用）<br>札幌市中央区南２条西１４丁目 国保会館１階 |

(3) 苦情等の対応・解決の手順

当事業所のサービスに対する意見・相談又は苦情については、当事者間の話し合いによる解決が基本となります。この段階で納得が得られない場合には、公的機関に設置されている相談窓口にお申し出いただくことができます。

当事業所内においては、以下の手順に沿って対応します。

① 意見・相談・苦情の受付とその内容の記録
② 担当者及び関係者による事実の確認、問題点・対応策の検討
③ 対応策の実施（サービス計画書の変更、サービス提供の改善・連絡調整等）
④ 対応策実施後の結果の確認・反省
⑤ 相談者に対する改善結果等のお知らせ
⑥ 苦情対応・解決の結果に関する記録、管理者への報告
⑦ 必要に応じて、サービス提供体制の改善も検討

## 15. 医療機関との連携

医療機関との円滑な連携を図るため、入院時は担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関にお伝えください。

## 16. 居宅サービス事業所又は介護予防サービス事業所の選択

(1) 利用者は事業者に対して、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業所等又は指定介護予防サービス事業所等について、複数の事業所の紹介を求める事ができます。
(2) 利用者は事業者に対して、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等又は指定介護予防サービス事業所等の選定理由を求める事ができます。

## 17. 事故発生時の対応・損害賠償

(1) サービスの提供により重大な事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族並びに居宅サービス事業所等又は介護予防支援事業所等に連絡をする等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採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
(2) サービス提供に伴って事業者の責めに帰すべき事由によって、利用者が被害を被った場合には、事業者はその責任の範囲において利用者に対して損害を賠償します。ただし、利用者又はその家族に重大な過失が認められる場合には、その程度に応じて損害賠償責任を減ずることができるものとします。
(3) 利用者の責めに帰すべき事由によって、事業者が損害を被った場合、利用者は事業者に対して、その損害を賠償するものとします。

あいぜんケアプランセンターの指定居宅介護支援・指定介護予防支援の利用開始にあたり、上記重要事項の説明を行いました。

令和　　年　　月　　日

説明者　　介護支援専門員　　氏 名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　㊞

別紙 1-1

# 個人情報保護に関する基本方針

## 1. 個人情報の適切な取り扱い

私たちは、個人情報の取り扱いに際しては、プライバシーの保護について十分に認し、あらかじめ利用目的を限定のうえ、原則としてご本人の同意のもとで適切に行います。

（法令に定める場合や、個人を特定できない状態に加工して利用する場合を除きます）

## 2. 個人情報の適正な管理

私たちは、個人情報の適正な管理のための組織と責任者を定め、また、役職員に対する教育研修や委託先に対する監督による安全管理対策を実施します。

同時に、紛失や破壊、改ざん、および漏えいを予防するための物理的な安全管理対策、並びに情報システム類に対する技術的な安全管理対策を実施します。

## 3. 問い合わせ窓口の設置

私たちは、個人情報を取り扱う各事業所に、利用者の個人情報の取り扱いに関する問い合わせ窓口を設置し、適切かつ迅速な対応に努めます。

## 4. 法令の遵守と個人情報保護の仕組みの改善

私たちは、個人情報の保護に関する法令を遵守するとともに、上記の各項目の見直しを適宜行い、個人情報保護の仕組みの継続的な改善を図ります。

平成 17 年 4 月 1 日

医 療 法 人 愛 全 会
社 会 福 祉 法 人 愛 全 会

別紙 1-2

# 愛全会における個人情報の利用目的

愛全会では、個人情報保護法ならびに個人情報保護に係る愛全会の基本方針に則り、個人情報の保護を適切に実施するとともに、利用者及びその家族の個人情報を下記の目的で利用し、その取り扱いには細心の注意を払ってまいります。

● 医療・介護サービスの提供

★ 愛全会での医療・介護サービスの提供
他の病院、診療所、助産所、薬局、訪問看護ステーション、介護サービス事業者等との連携・・・＜医療サービスの場合＞

★ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答・・・＜介護サービスの場合＞

★ 他の医療機関等からの照会への回答

★ 利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合

★ 検体検査業務の委託その他の業務委託

★ 家族への病状や心身の状況の説明

★ その他、利用者への医療・介護サービスの提供に関する利用

● 医療・介護サービスの提供にかかわる費用の請求のための事務

★ 愛全会での医療・介護・労災保険、公費負担医療に関する事務およびその委託

★ 審査支払機関へのレセプトの提出

★ 審査支払機関又は保険者からの照会への回答

★ 公費負担医療に関する行政機関等へのレセプトの提出、照会への回答

★ その他、医療・介護・労災保険、および公費負担医療に関する診療費請求のための利用

● 管理運営業務

★ 会計・経理

★ 医療・介護事故等の報告

★ 当該利用者の医療・介護サービスの向上

★ 入退院（入退所）等の管理

★ その他、愛全会の管理運営業務に関する利用

● 事業者等から委託を受けて行なう健康診断等における、事業者等へのその結果の通知

● 損害賠償責任保険などに係る、医療・介護に関する専門の団体、保険会社等への相談又は届出等

● 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料

● 愛全会の内部において行われる医療・介護実習への協力

● 医療・介護の質の向上を目的とした愛全会の内部での症例研究

● 外部監査機関への情報提供

【付　記】

1．上記のうち、他の医療・介護機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨を、問い合わせ窓口までお申し出ください。

2．申し出がないものについては、同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。

3．これらのお申し出は後からいつでも撤回、変更等をすることが可能です。