

1. 事業者

法人の名称	医療法人社団 札幌百合の会病院
代表者氏名	理事長・院長 稲場 守
所在地	札幌市北区百合が原11丁目186番地
電話番号	011-771-1501
法人設立年月日	平成元年11月1日

2. 事業所の概要

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	医療法人社団 札幌百合の会病院 指定居宅介護支援事業所
指定事業者番号	0170202212
事業所所在地	札幌市北区百合が原11丁目186番地
管理者氏名	本間理江
連絡先 相談担当者名	電話 011-771-1501 ・FAX 011-771-0865 居宅介護支援事業所 本間理江
通常の実施地域	札幌市全域・石狩市
開設年月日	平成17年2月15日

(2) 事業の目的及び運営方針

事業の目的

医療法人社団 札幌百合の会病院が開設する指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、ご本人様やご家族様の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切にご利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他便宜の提供を行うことを目的としております。

運営の方針

- 1 事業所が実施する事業は、利用者様が要介護状態になった場合においても、利用者様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日常生活を営むことができるように配慮します。
- 2 利用者様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者様自ら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率的に提供されるよう配慮します。
- 3 利用者様の意志及び人格を尊重し、常に利用者様の立場にたつて、利用者様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することのないよう、公正中立に行います。
- 4 事業を行うにあたり利用者様の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

平日	午前9時00分～午後5時00分
休業日	土曜日・日曜日・祝日・12月30日～1月3日

(4) 職員の体制

職名	常勤		非常勤		業務内容
	専従	兼務	専従	兼務	
管理者		1			事業管理業務
介護支援専門員		1			居宅サービス計画全般

(5) 居宅介護支援サービスの内容、利用料

居宅介護支援の内容	提供方法	利用者負担額（介護保険適用の場合）
①居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」をご参照下さい。	要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されますので自己負担はありません。 ※利用者様が未だ要介護認定を受けていない等の場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者様が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
②居宅サービス事業者との連絡調整		
③サービス実施状況把握、評価		
④利用者状況の把握		
⑤給付管理		
⑥要介護認定申請に対する協力、援助		
⑦相談業務		

要介護度区分 取扱件数区分	要介護 1・2		要介護 3・4・5	
	介護支援専門員1人当りの利用者の数が45人未満	居宅介護支援費Ⅰ 11,088円	居宅介護支援費Ⅰ 14,406円	
介護支援専門員45人以上60人未満の場合、	居宅介護支援費Ⅱ 5,554円	居宅介護支援費Ⅱ 7,187円		
介護支援専門員60人以上の場合、60人以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,328円	居宅介護支援費Ⅲ 4,308円		

※当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の50/100となります。

※45人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、45件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。

要介護度による区分なし

初回加算	1月に1回限度	3,063円
入院時情報連携加算		
入院時情報連携加算Ⅰ（入院当日）	1月に1回限度	2,552円
入院時情報連携加算Ⅱ（入院後3日以内）	1月に1回限度	2,042円
退院・退所加算		
（入院または入所期間中1回を限度）		
退院・退所加算（Ⅰ）イ	入院中に1回限度	4,594円
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	入院中に1回限度	6,126円
退院・退所加算（Ⅱ）イ	入院中に1回限度	6,126円
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	入院中に1回限度	7,657円
退院・退所加算（Ⅲ）	入院中に1回限度	9,189円
小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	一ヶ月あたり	3,063円
看護小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	一ヶ月あたり	3,063円
緊急時等居宅カンファレンス加算		2,042円
（一ヶ月に2回を限度）		
通院時情報連携加算	1月に1回限度	510円
業務継続計画未実施減算（所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算）：		
※令和7年3月31日までの間は減算を適用しない		
高齢者虐待防止措置未実施減算（所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算）		

（6）利用者様の居宅への訪問頻度の目安

利用者様の状況把握のため、要介護認定有効期間中少なくとも1月に1回介護支援専門員が訪問します。

※訪問頻度の目安回数以外にも、利用者様からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者様の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者様の居宅を訪問することがあります。

（7）身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者様または利用者様のご家族様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。

3. サービスの利用方法

（1）サービスの利用開始

お電話でお申し込みください。当事業所の職員がお伺いいたします。

（2）サービスの終了

ア. 利用者様のご都合でサービスを終了する場合

お電話でお申し出くださればいつでも解約できます。

イ. 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等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が、その場合は、終了1ヵ月前までに文書で通知させていただきますとともに、他の居宅介護支援事業所をご紹介させていただきます。

ウ. 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。

①利用者様が介護保険施設に入所した場合

②介護保険給付でサービスを受けていた利用者様の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合

③利用者様が亡くなられた場合

エ. その他

利用者様やご家族様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。

4. 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 利用者様は、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とや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求められますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (3) 利用者様が要介護認定を受けていない場合は、利用者様の意志を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者様受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (4) 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の氏名及び連絡先を伝えてください。
- (5) 前6か月間（「前期（3月1日から8月末日）」・「後期（9月1日から2月末日）」）に作成したケアプランの総数の中で、訪問介護等（他通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護、計4サービス）のそれぞれが位置づけられたケアプランが占める割合及び、同一の事業者によって提供されたものが占める割合（上位3位まで）の説明を行います。

5. 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者様及びそのご家族様に関する秘密の保持について

- ①事業者は、利用者様の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ②事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者様及びそのご家族様の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者様及びそのご家族様の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

6. 個人情報の保護について

- ①事業者は、利用者様からあらかじ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、利用者様の個人情報を用いませぬ。また、利用者様のご家族様の個人情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者様のご家族様の個人情報を用いませぬ。
- ②事業者は、利用者様及びそのご家族様に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもの他、電磁的記録を含む。）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。

- ③事業者が管理する情報については、利用者様の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者様のご負担となります。）

7. 緊急時及び事故発生時の対応方法について

サービスの提供中に事故の発生・容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族様、介護支援専門員等市町村へ連絡をいたします。また、当事業所の介護サービスにより、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。

医療機関名	主治医	先生
医療機関住所		
電話番号		
ご家族様等氏名	(続柄)	
ご家族様等住所		
電話番号		

8. サービス提供に関する相談・苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

提供した指定居宅介護支援に係る利用者様及びそのご家族様からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置いたします。（別表に記す「事業者の窓口」のとおり）

苦情発生→苦情窓口→管理者→法人の苦情処理検討委員会→苦情申立者へ説明

- ①苦情の申し出があった場合は、速やかに相談窓口担当者（本間 理江）が苦情申立者と面談し、苦情内容を聴取します。
- ②苦情の内容は「医療事故報告書」に詳細に記載し、医療法人社団札幌百合の会病院の苦情処理検討委員会へ提出する（定例は月1回開催し、必要時には委員長の判断で臨時委員会を開催します。）
- ③医療法人社団札幌百合の会病院の苦情処理検討委員会は、当該苦情内容について協議し、その対策について当該部署管理者へ指示を出します。
- ④指示を受けた当該部署管理者は、苦情申立者へ対策内容を説明します。当該部署管理者による苦情申立者が納得いかない場合は、医療法人社団札幌百合の会病院の苦情処理検討委員会を再び開催し対策を講じその内容の説明は委員会代表者が行います。
- ⑤苦情申立者の対応が完了したら、当該苦情の原因を追及し再び繰り返さないよう対策を講じます。
- ⑥苦情処理の記録は、会議報告書又は記録用紙に残します。
- ⑦苦情は申立からできるだけ速やかに、苦情申立者に何らかの説明ができるよう努めます。

(2) 秘密保持義務

当該苦情処理を担当した職員は、本苦情の処理に関して知り得た秘密について、正当な理由なくこれを他に漏らし、又は盗用いたしません。

(3) 苦情処理結果等の記録、保管

当施設は苦情処理の結果などに関する記録を2年間保存します。また、定期的に苦情処理結果の集計、分析を行い再発防止に向けた対策を講じます。

(4) 困難事例

相談、苦情内容が医療安全委員会で検討できない内容の場合には、当該事案は「苦情処理対策委員会」で検討します。

(5) 本規定の周知義務

当該苦情処理にかかる規定については、利用者様及びそのご家族様へ周知いたします。

(6) 苦情申立の窓口

『事業者の窓口』 医療法人社団 札幌百合の会病院 指定居宅介護支援事業所	所在地 札幌市北区百合が原11丁目186番地 電話番号 011-771-1501 受付時間 午前9:00～午後5時00分（月曜日～金曜日）
『札幌市介護保険課の窓口』	所在地 札幌市中央区北1条西2丁目 電話番号 011-211-2972 受付時間 午前8:45～午後5時15分（月曜日～金曜日）
『公的団体の窓口』 北海道国民健康保険団体連合会 <介護企画苦情係>	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号 011-231-5161（代表） 受付時間 午前8:45～午後5時15分（月曜日～金曜日）

9. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する担当者を選定しています。担当者：
- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ③ 虐待防止のための指針の整備をしています。
- ④ 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。

10. 衛生管理等について

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- 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をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- 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ています。
- ③ 従業者に対し、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。

1 1. 業務継続計画の策定等について

- ① 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の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で想起の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- ② 従業者に対し、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に行います。
- ③ 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。

1 2. 身体拘束について

- ① 当該利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。
- ② 緊急やむを得ない場合にあっても、状態、時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。
- ③ 当該記録については2年間保存します。

重要事項説明の確認

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	---

上記内容について、「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（平成11年厚生省令第38号）」第4条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	札幌市北区百合が原11丁目186番地	
	法人名	医療法人社団 札幌百合の会病院	
	代表者職氏名	理事長・院長	稲場 守 ㊟
	事業所名	医療法人社団 札幌百合の会病院 指定居宅介護支援事業所	
	説明者氏名	㊟	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	㊟

※上記署名は、(続柄) が代行しました。

代理人	住所	
	氏名	㊟

(別紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

1. 居宅介護支援業務の実施

- (1) 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- (2) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者様又はそのご家族様に対し、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います。

2. 居宅サービス計画の作成について

- (1) 指定居宅介護の提供の開始に際しては、居宅介護サービス計画の作成にあたり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や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あることを文書の交付及び口頭にて利用申込者様又はそのご家族様に説明を行い、ご理解いただいたことについて署名をいただきます。
- (2) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
 - ①利用者様の居宅への訪問、利用者様及びそのご家族様との面接により利用者様の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - ②利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者様またはそのご家族様に提供します。
 - ③介護支援専門員は、利用者様に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
 - ④介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者様の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
- (3) 介護支援専門員は、利用者様が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療系サービスの利用を希望する場合には、利用者様の同意を得て主治の医師等（入院中の医療機関の医師を含む）の意見を求めます。なお、当該意見を踏まえて作成した居宅サービス計画は、意見を求めた主治の医師等に交付します。
- (4) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者様のサービス選択に資する内容を利用者様またはそのご家族様に対して説明します。
 - ①介護支援専門員は、利用者様の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者様の同意を確認します。
 - ②利用者様は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

3. サービス実施状況の把握、評価について

- (1) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行います。なお、介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たり、利用者様の心身又は生活状況に係る情報を得たとき、それらの情報のうち主治の医師等の助言が必要と判断したものについて利用者様の同意を得て主治の医師等に提供します。
- (2) 上記の把握に当たっては、利用者様及びそのご家族様、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも一か月に一回、利用者様の居宅を訪問し、利用者様に面接するとともに一か月に一回、モニタリングの結果を記録します。

(3) 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者様の状態を定期的に評価します。

(4) 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者様が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者様に介護保険施設に関する情報を提供します。

4. 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者様双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

5. 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

6. 要介護認定等の協力について

(1) 事業者は、利用者様の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。

(2) 事業者は、利用者様が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者様に代わって行います。

7. 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者様が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者様の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者様の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。