社会福祉法人　北海道光生舎

ケアプランセンター　光生舎ゆいま～る・もみじ台

居宅介護支援　運営規程

制 定 日	平成２４年　１１月　１日
施 行 日	平成２４年　１１月　１日
改 定 日	令和　６年　４月　１日
決裁機関	理事会
分　　類	基本経営
版	第２版

規程改廃履歴

制定年月日	版	名　　称
平成24年　11月　1日	1	光生舎ゆいま～る・もみじ台居宅介護支援　運営規程

改廃履歴

制定年月日	版	改廃箇所・内容・理由等
令和　6年4月1日	2	非常災害対策　第１２条　業務継続計画に関する事項の追加 虐待防止に関する事項　第１３条　身体拘束防止に関する事項の追加
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		
年　月　日		

ケアプランセンター　光生舎ゆいま～る・もみじ台　運営規程

（事業の目的）

第１条　ケアプランセンター光生舎ゆいま～る・もみじ台が実施する、居宅介護支援事業（以下、「本事業」という。）は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を基に、居宅サービス・施設サービスが適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、適切なサービス提供が確保されるよう居宅介護事業者・介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

（運営方針）

第２条　本事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り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事が出来るよう配慮して行うものとする。

２　利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な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配慮して行うものとする。

３　利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に偏することのないよう公正に行うものとする。

４　事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する事業者との連携に努める。

（事業所の名称等）

第３条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

（１）　名　称　ケアプランセンター　光生舎ゆいま～る・もみじ台

（２）　所在地　札幌市厚別区もみじ台南３丁目４番地

（職員の職種、員数、及び職務内容）

第４条　事業所に勤務する職員の職種、常勤換算による員数及び職務内容は次のとおりとする。

（１）管理者：　１ 名（常勤兼務１名）

ア、管理者は事業所の介護支援専門員その他の従業者の管理及び居宅介護支援の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を、一元的に行うものとする。

イ、管理者は事業所の介護支援専門員その他の従業者に運営基準を遵守させるため必要な指揮命令を行うとともに、自らも指定居宅介護支援の提供に当たるものとする。

（２）介護支援専門員：　１名以上とし、業務の状況に応じて増員する。なお、当該増員について非常勤の者を充てることができる。

ア、介護支援専門員は、第２条の運営方針に基づく業務にあたる。

イ、介護支援専門員は、利用者が適切なサービスを受けられるように、利用者と施設の間に立って連絡・調整業務を行う。

（営業日及び営業時間）

第５条　事業所の営業日及び営業時間は、社会福祉法人北海道光生舎の就業規則に準じて定めるものとする。

（１）営業日は月曜日から金曜日とする。ただし、１２月３１日から１月３日までを除く。

（２）営業時間は、午前８時３０分～午後５時３０分までとする。

（３）上記の営業時間のほか、電話等により常時連絡が可能な体制を整える。

（居宅介護事業の提供方法及び内容）

第６条　居宅介護支援事業の提供方法及び内容は、次のとおりとする。

（１）利用者の相談を受ける場所　：　利用者宅及び事業所内その他必要と認められる場所において行うものとする。

（２）使用する課題分析票の種類　：　利用者の状況を勘案し、書式化されたアセスメント方式を使用する。

（３）サービス担当者会議の開催場所　：　利用者宅及び事業所内その他必要と認められる場所において行うものとする。

（４）介護支援専門員の居宅訪問頻度　：　最低１か月に１回以上とし、利用者の自立した日常生活を支援する上で解決すべき課題の把握、居宅サービス計画作成後における計画の実施状況の把握及び連絡調整等、必要に応じ訪問する。

（５）モニタリングの結果記録　：　月１回以上、必要に応じ行うものとする。

（利用料、その他の費用の額）

第７条　居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額によるものとし、当該居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは利用者負担はないものとする。

２　通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問する場合は、それに要する交通費の実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

（１）通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道おおむね１０Ｋｍ未満　　５００円

（２）通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道おおむね１０Ｋｍ以上　　１，０００円

３　前項に規定する費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ利用者またはその家族に対し、当該サービスの内容・費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならないものとする。

（通常の事業の実施地域）

第８条　通常の事業の実施地域は、厚別区内、白石区内、清田区内、北広島市とする。

（個人情報の保護）

第９条　事業所の介護支援員やその他の職員は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者又

は家族等の秘密を漏らしてはならない。また、その必要な措置を講ずる。

2　従事者でなくなった後においても、これらの秘密を保護させるべき旨を雇用契約の内容とする。

（苦情処理）

第10条　事業所は、提供した居宅介護支援に対する利用者からの苦情に迅速にかつ適切に対応するため、相談窓口の設置の他、必要な措置を講ずるものとする。

（事故発生時の対応）

第11条　事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

2　事業者は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。

3　事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

（非常災害対策）

第12条　非常災害対策として、利用者及びその家族等へ必要な場合、助言・支援等を行う。

2　非常災害や感染症の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するために、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

3　施設は、職員に対し業務継続計画について周知徹底するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。

4　施設は、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うものとする。

（虐待防止・身体拘束防止に関する事項）

第13条　事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

（1）虐待を防止するための従業者に対する研修の実施。虐待防止委員会・身体拘束防止委員会（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。）を設置し定期的に開催し、日常のサービス提供が適切に行われているかを検証するとともに、その結果について、従業員に周知徹底するものとする。

（2）利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

（3）その他虐待防止のために必要な措置

2　事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第14条　本事業の社会的使命を充分認識し、職員の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに、業務体制を整備する。

2　事業所の運営規程の概要、介護支援専門員、その他の職員の勤務体制、サービスの選択に必要な重要事項を見やすい場所に掲示する。

3　介護支援専門員は、利用者に対し、特定の在宅サービス事業者等によるサービス利用の強要又は、当該事業者からその対償として金品その他の財産上の利益を収受してはならない。

4　事業所は、設備、備品、職員、会計に関する諸記録を整備する。また、居宅サービス計画、サービス担当者会議の記録、その他の指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備するとともにその完結の日から５年間保存する。

5　この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、社会福祉法人北海道光生舎理事長と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則　　この運営規程は令和６年４月１日より施行する。

重要事項説明書

社会福祉法人　北海道光生舎

ケアプランセンター　光生舎　ゆいま～る・もみじ台

契約を締結する前に居宅介護支援業務について、知っておいていただきたい内容を説明いたします。

１　居宅介護支援を提供する事業者について

①　事 業 者 名　　社会福祉法人　北海道光生舎
②　代 表 者 名　　理事長　　髙江　智和理
③　所　在　地　　赤平市錦町２丁目６番地
④　電 話 番 号　　０１２５－３２－３２２１
⑤　FAX　番 号　　０１２５－３２－５１７６

２　居宅介護支援提供を担当する事業所について

①　事業所名　ケアプランセンター　光生舎　ゆいま～る・もみじ台
②　指定番号０１７０５０８１０５
③　総合施設長　大須田　司
④　管理者名　杉中　真樹
⑤　苦情処理担当者　管理者及び介護支援専門員
⑥　住　　所　札幌市厚別区もみじ台南３丁目４番地１
⑦　電話番号　　０１１－８０２－９０２６
⑧　FAX 番号　０１１－８９９－１６０１
⑨　事業実施地域　札幌市厚別区全域、白石区全域、清田区全域、及び北広島市

３　事業目的及び運営方針

①　　事業の目的

契約者及びその家族等（以下契約者等とする）からの相談を受け、契約者の心身の状況や置かれている環境などに応じて、契約者等の意向を基に居宅サービス等を適切に利用できるよう、サービスの種類・内容などの計画を作成するとともに、サービスの提供を確保されるよう、指定居宅サービス事業所等との連絡調整その他便宜の提供をすることを目的とします。

②　　運営方針

当事業所は、厚生労働省が定める「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」の内容を遵守し、契約者等の意向を基に、各種居宅サービス事業所等との連絡調整その他便宜の提供を行ない、契約者が快適で自立した日常生活を営むことができるよう事業を実施するものです。

４　事業所の職員体制

事業所総合施設長	役職名	総合施設長	氏　名	大須田　司
事業所管理者	役職名	管　理　者	氏　名	杉中　真樹

職　　種	職務内容	人　数
介護支援専門員	主に居宅介護支援業務に携わる	１名
		名

５　営業日及び営業時間

営業日　月曜日から金曜日まで　　営業時間　８：３０～１７：３０

但し、年末１２月３１日から年始１月３日までは休業いたします。

６　居宅介護支援の内容について

①　「居宅サービス計画の作成・居宅サービス事業所との連絡調整」

介護支援専門員等が契約者宅を訪問等により、契約者等の状態・環境・立場等の理解と課題把握に努め、その課題に対して契約者の地域における指定居宅サービス事業所等に関する情報提供や相談に応じ、契約者等により課題解決に沿った指定居宅サービス事業所等を選択していただき、居宅サービス計画の原案を作成し、契約者等に同意を得ます。

（＊①契約者等は居宅サービス計画の作成にあたって介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業所等の紹介を求めることができます。また、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所等の選定理由の説明を求めることができます。

＊②当事業所の居宅サービス計画の訪問介護、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別紙のとおり説明いたします。）

その後、原案に基づいて居宅サービス事業所等に専門的情報・意見等を聞き、連絡調整を行ない、原案の介護保険給付の有無や利用者等の説明を契約者に行ない、居宅サービス計画を作成し改めて同意を確認します。

原案に同意しない場合は、原案の再作成を依頼することができます。

（＊③医療サービスの利用を希望する場合は、契約者等に同意を得て、医師等の意見を求めます。）

②　「契約者及びサービス実施状況の把握、評価・サービス計画の変更」

ア．介護支援専門員等は、居宅サービス計画作成後も、契約者等や指定居宅サービス事業所と継続的に連絡をとり、契約者及びサービス実施状況の把握に努め、その計画が目標に沿った提供になっているか評価を行ないます。

イ．契約者の状況変化等により、契約者等から居宅サービス計画の変更希望や

介護支援専門員等が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合、契約者等と介護支援専門員等双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を居宅介護支援業務実施方法の手順に従って行ないます。

③　「給付管理」

介護支援専門員等は、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。

④　「要介護（要支援）認定申請に対する協力、援助」

介護支援専門員等は、契約者の要介護（要支援）認定の更新申請、状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行なわれるよう必要な協力を行ないます。また、契約者等の依頼があれば、要介護（要支援）認定の更新申請、状態の変化に伴う区分変更の申請を契約者等に代わって行ないます。

⑤　「相談及び苦情処理業務」

ア．居宅介護支援の依頼を受け、その中で起こる相談等に応対させていただきます。相談方法は契約者等が事業所に来ていただくか、電話での対応もしくは、契約者宅等に事業所職員がお伺いし、相談に応対させていただきます。

イ．居宅介護支援業務実施の中で居宅介護支援事業所、指定居宅サービス事業所等への苦情をお聞きし、その苦情に対して改善を行ないます。苦情受付方法は契約者等が事業所に来ていただくか、電話での受付もしくは、契約者宅等に苦情処理担当者職員が苦情内容をお伺いにあがります。

7　実施期間について

①　契約者等から要介護（要支援）認定の更新の代行申請や状態の変化に伴う区分変更の代行申請を依頼された場合、契約者等の協力が得られない等の正当な理由がない限り、依頼された日から７日以内に申請手続きを行ないます。

②　居宅サービス計画作成に対して、契約者等の協力が得られない等の正当な理由がない限り、契約締結後１０日以内に居宅サービス計画を作成し契約者等に提示します。但し、居宅サービス計画作成が遅滞する場合、事前に契約者等に遅滞理由を説明し、同意を得ることにより遅滞することができます。

8　介護支援専門員等の訪問頻度について

訪問頻度は、契約期間内で契約者の要介護認定有効期間中、最低月１回とします。但し、契約者等からの訪問依頼、居宅介護支援業務に必要がある場合等は、契約者等の承諾を得て前記の回数以外に訪問させていただく場合があります。

９　秘密保持義務について

①　事業者及び事業所職員が知り得た契約者等の情報を第三者に漏らしません。

②　契約者等の情報を居宅介護支援業務において、情報提供に用いる場合において、契約者等の同意を得ない限り、その情報を用いません。

③　契約者等に関する情報が記載されている記録物（磁気媒体情報及び伝送情報を含む）を第三者に提示する場合において、契約者等の同意を得ない限り提示いたしません。

④　秘密保持義務については契約終了後も継続します。

１０　契約期間について

期間は、契約者等の依頼により居宅介護支援契約を結んだいただいた日から開始され、契約者の要介護認定の有効期間満了日までとします。但し、契約期間満了日の７日前までに契約者等から事業所に対して、書面による解約の申し出がない限り契約は自動更新するものとします。（書面記入が困難な方には事業所に７日前までに連絡をいただき、事業所が作成した書面に同意をいただきます。）

１１　利用料等について

①　居宅介護支援の提供にかかる費用（介護度に応じて厚生労働省が告示した利用月の額）に対して、介護保険が適応され全額保険給付された場合は自己負担がありません。

②　契約者が介護保険料の滞納等により、保険給付の一部または全額の支払いが差し止められる等の措置があった場合や、介護認定前に居宅介護支援の提供を受けられる場合等で介護保険給付されなかった費用［＊利用月が介護認定申請中で、認定結果が要介護（要支援）判定された場合は、申請日に遡っての居宅介護支援の提供にかかった費用は、後日介護保険給付から償還払いされます］。

③　居宅介護支援の提供にあたり、２項 - ⑧に記載された実施地域以外の契約者宅・事業所等の訪問にかかる費用（交通機関利用時はその実費分、自動車使用時等は通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道１０ｋｍ未満は５００円　・１０ｋｍ以上は１，０００円を事業所へお支払いいただきます）。

④　契約者等の依頼で行なった業務が、居宅介護支援内容の範囲を超えたものであった場合、その超えたものにかかった費用を事業所へお支払いいただきます。

１２　利用料の請求書及び支払い方法について

①　利用者等の請求書（利用明細付属）を作成し、利用月の翌月の１０日までに契約者にお届けいたします。契約者負担のある支援業務提供の都度、お渡しする利用者控えと内容を照合の上、（ア）・（イ）・（ウ）のいずれかの方法により請求のあった

月の２０日までにお支払い下さい。
尚、お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします（領収書の再発行はいたしません）。

（ア）　事業所指定口座への振り込み
＊振り込み先
（イ）　利用者指定口座からの自動引き落とし
＊引き落としの書類に記入・手続きをして頂く必要があります。
（ウ）　現金支払い
＊直接事業所へ持参していただくか、事業所職員の訪問時にお支払いください。

② 利用料等の支払いについて、支払い期日から２ヶ月以上遅滞し、さらに支払いの督促日から１４日以内にお支払いがない場合には、契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことになります。

１３　契約解除について

① 契約解除を希望する場合、希望日の７日前までに、契約者等から事業所に対して、書面による解除を申し出てください。但し、契約者等が緊急入院等のやむを得ない事情がある場合、７日以内の申し出でも解除することができます。
（書面記入が困難な方には、事業所に７日前までに連絡をいただき、事業者が作成した書面に同意をいただきます。）

② 次の場合、契約者等は申し出を行なうことにより、事前申し出期間を問わず、契約を解除することができます。
ア．事業所が正当な理由なしに居宅介護支援の提供を行なわなかった場合
イ．事業所が秘密保持義務に違反した場合
ウ．事業所が契約者等に対して、社会通念を逸脱する行為を行なった場合
エ．事業所が破産した場合

③ 事業者は、事業規模の縮小、事業所の休廃止等、契約に基づく居宅介護支援の提供が困難になる等のやむを得ない事情がある場合には、契約者等に対して、契約解除予定日の１ヶ月以上前に解除理由を示した書面にて通知することにより、契約を解除することができます。

以下の事項に該当する場合には、事業者は契約を解除させていただく場合があります。
ア．契約者等が、サービスの利用に関する指示等に従わないことなどにより、要介護状態を悪化させたと認められる場合。
イ．当事業所又は従業者に介護保険法及び関連法に反する内容のケアプランの作成を強要する場合。
ウ．契約者等が契約に定めた利用料等の支払いを２ヶ月以上遅延し、文書による利用

料等の支払い催告を行なったにもかかわらず、催告の日から１４日以内にその支払いが行われなかった場合。

エ．契約者が当事業所又は従業者に対する、暴力、暴言、威嚇、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、モラルハラスメント等により、従業者の心身に害を及ぼすまたは就業・安全を妨げる一切の行為により、適切なサービス提供の継続が困難であると判断できる場合。

オ．契約者等と事業所との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難で、適切なサービス提供を継続できないと判断できる場合。

※上記の場合、３０日の予告を持って改善が見られない場合は契約解除をさせていただく場合があります。

④　契約者が介護保険施設等に入所された場合や介護認定区分が自立と判定された場合、又死亡した場合は契約は自動的に終了します。

１４　事業者の責務及び義務について

① 介護支援業務の提供内容に関する記録を行なうとともに、その記録書類等は、事業者及び事業所が責任をもって第三者に情報が漏れないよう必要な措置を講じ、契約者の要介護認定満了日または、満了日以前の契約終了日から５年間保管します。尚、記録書類等の処分についても第三者に情報が漏れないよう必要な措置を講じ処分いたします。また、契約者等は、記録書類保管期間内で記録書類の閲覧及び複写物の交付を事業者及び事業所に請求することができます。但し、複写物にかかる費用（１枚につき１０円）は実費負担をいただきます。

② 契約者が他の居宅介護支援事業所に利用変更された場合等契約者等の申し出があれば、居宅介護支援業務が円滑に引継げるよう直近の情報・記録書類等の提示を行ないます。

③ 居宅介護支援業務を中立公平な立場で行ない、特定の居宅サービス内容・事業所等偏った情報提供によりサービス利用の誘導（指示）等は行ないません。

④　居宅介護支援業務を行なうにあたり、善良なる管理者の注意をもって法令を遵守し、誠実にその業務を遂行、指示しなければなりません。

⑤　契約者等にサービスの提供方法等について理解しやすいよう説明を行います。

１５　高齢者虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等の為に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

①　研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。

② 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

③ 従業者が支援に当たっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が

利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

④ 虐待が発生し又はその再発を防止するため、虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。虐待の防止のための指針を整備し、従業者に対し虐待の防止のための研修を定期的に実施し、これらの措置を適切に実施するための担当者を配置します。

１６　事故発生時の対応

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族に連絡を行うとともに必要な措置を行います。

利用者に対するサービスの提供により事業所の責に帰すべき事由で賠償すべき事故が発生した場合は誠意をもって対応していきます。

１７　損害賠償について

事業者が居宅介護支援事業の提供を行なう上で、契約内容に違反し、又は介護保険法及び民法その他の関係法令に違反し、契約者の居宅介護サービス利用に支障を生じさせ損害を与えた場合は、事業者はその損害を速やかに賠償する義務を負います。

１８　合意管轄について

契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じた場合は、契約者の住所地を管轄する裁判所を第１審管轄裁判所とすることを契約者等及び事業者は予め合意します。

１９　ハラスメント対策の強化

職場において利用者や従業者から行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の環境が害されることを防止するための方針を明確化するなどの必要な措置を講じます。

２０　衛生管理及び健康管理など

① 事業所は使用する用具・備品を清潔に保持し、定期的な消毒を施す等、常に衛生管理には十分留意します。

② 事業所は従業者に対し感染症などに関する基礎知識の習得に努めるとともに、年１回以上の健康診断を行っていきます。

③ 感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じます。感染症の予防及びまん延の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を図ります。感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

２１　その他

① 短期入所生活介護（介護予防を含む）、短期入所療養介護（介護予防を含む）の利用や、居宅サービス計画をたてていない介護保険適用サービスを利用される場合や、入院等によりサービス利用ができなくなった場合は、事前に当事業所まで連絡をして下さい。やむを得ず連絡なしに利用した場合は、遅くとも利用された月の末までに連絡して下さい。

② 居宅サービス事業所、サービスの種類、サービス利用回数が居宅サービス計画と異なる利用をされた場合は当事業所まで連絡して下さい。やむを得ず連絡なしに利用した場合は、遅くとも利用された月の末までに連絡して下さい。

※当事業所へ上記の連絡がなかった場合、介護保険給付等が受けられず、契約者がサービス費用を立て替えなければならなくなります。また立て替えられたサービス費用の中で介護保険給付に適応するサービス費については、後日償還払いされますが、日時を要することがあります。

③ 入院時は退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、当事業所名および連絡先、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。

④ 提供するサービスについて第三者評価を受けておりません。

重要事項説明施行日

上記の内容について「指定居宅介護支援の事業の人員及び運営に関する基準」第４条の規定に基づき、重要事項の説明を行ないました。

事業所名　　ケアプランセンター　光生舎　ゆいま～る・もみじ台
説明者名

上記の内容の説明を確かに受けました。

＜契約者＞

住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜家族又は代理人＞

住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

続　　柄＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＊　居宅介護支援に関する相談・苦情について

（１）　苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握する為、必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行ない、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行ないます。相談担当者は、把握した状況を管理者と共に検討を行ない、当面及び今後の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行なうとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行ないます。

【受付担当者】　管理者：杉中　真樹　（受付時間　8 時 30 分より 17 時 30 分まで）

（２）その他受付機関

札幌市厚別区役所	所 在 地 電話番号 相談窓口 対応時間	〒004-8612　札幌市厚別区厚別中央 1 条 5 丁目 011-895-2400（代表） 保健福祉課 平日の 8 時 45 分～17 時 15 分

北海道国民健康保険団体連合会	所 在 地 電話番号 対応時間	〒060-0062　札幌市中央区南 2 条西 14 丁目 国保会館 6 階 011-231-5175 (介護サービス苦情相談専用ダイヤル) 平日の 9 時～17 時