令和　　年　　月　　日

「指定居宅介護支援　札内寮介護サービスセンター」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
（北海道指定 第0174700237 号）

当事業所はサービスご利用者（契約者）に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

☆ 居宅介護支援とは

サービスご利用者（契約者）が居宅での介護サービスやその他の福祉・保健医療サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

○　ご契約者の心身の状況やご契約者とそのご家族等の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。

○　ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

○　必要に応じて、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

◇◆目次◆◇

1．事業者……8
2．事業所の概要……8
3．事業実施地域及び営業時間……8
4．職員の体制……8
5．当事業所が提供するサービスと利用料金……9
6．サービスの利用に関する留意事項……11
7．苦情の受付について……12
8．緊急時の対応……13
9．非常災害時の対応……13
10．事故発生時の対応……13
11．業務継続計画（ＢＣＰ）の策定及び感染症・非常災害対策……13

12. ハラスメント防止に関する方針及び対応.....14
付属文書.....16～17

１．事業者

（１）法人名　　社会福祉法人　幕別真幸協会
（２）法人所在地　北海道中川郡幕別町字依田 379 番地
（３）電話番号　　０１５５－５６－４７０６
（４）代表者氏名　理事長　野坂　正美
（５）設立年月　　昭和５３年７月４日

２．事業所の概要

（１）事業所の種類　指定居宅介護支援事業所
（２）事業の目的　　要支援・要介護状態にある高齢者に対し、適正な居宅介護支援サービスを提供する。
（３）事業所の名称　札内寮介護サービスセンター　・平成 12 年 4 月 1 日指定
北海道　0174700237 号
（４）事業所の所在地 北海道中川郡幕別町字依田 379 番地
（５）電話番号　　０１５５－５６－５６９８
（６）事業所長氏名　施 設 長　成田　啓介
（７）管理者氏名　　課長　　林　　順子
（８）当事業所の運営方針　適切な福祉、保健医療サービスを、利用者の意思、人格を尊重し、公平中立に実施する。
（９）開設年月　　平成 12 年 4 月 1 日
（10）事業所が行っている他の業務　　な　し

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域　　幕別町
（２）営業日及び営業時間　　月～金、ただし、国民の祝祭日、年末年始は休み。
８：３０～１７：３０
緊急時の連絡相談については、24 時間体制あり。

４．職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	指定基準
１．管理者	１		１ 名

2．介護支援専門員	3		1 名

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週 40 時間）で除した数です。

5．当事業所が提供するサービスと利用料金

（1）サービスの内容と利用料金（契約書第 3～6 条、第 8 条参照）＊

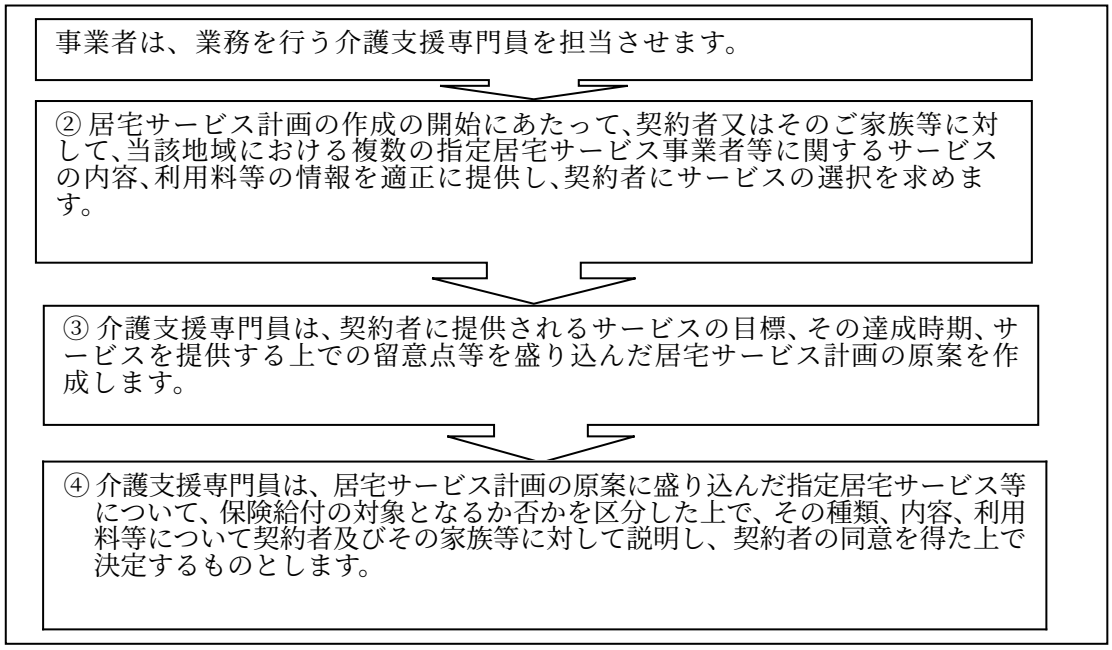
＜サービスの内容＞

① 居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

居宅サービス計画の作成にあたって、ご契約者が複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能であり、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者等の選定理由の説明を介護支援専門員に求めることができるように配慮します。また、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、前 6 カ月間に作成した当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況を示し説明します。（利用状況は別紙にて説明します）

＜居宅サービス計画の作成の流れ＞



②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

・ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

・居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
・ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。
・ご契約者が病院又は診療所に入院した場合に、ご契約者の居宅における日常生活上の能力や利用していた指定居宅サービス等の情報を入院先医療機関と共有することで、医療機関における利用者の退院支援や、退院後の円滑な在宅生活への移行が支援できるよう必要な援助を行います。

③ 居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、又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、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

④ 介護保険施設への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又は利用者が介護保険施設への入院もしくは入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

＜サービス利用料金＞

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、**ご契約者の自己負担はありません**。

ただし、ご契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払いください。

要介護１又は要介護２	要介護３、要介護４又は要介護５
10,860円	14,110円

＜その他の介護給付加算額＞～**ご契約者の自己負担はありません**。

☆初回加算～居宅介護支援事業所が、新規に居宅サービス計画を作成するご契約者に対しての加算料金は下記のとおりです。(1月あたり)

サービス利用料金	3,000円

☆特定事業所加算～ご契約者に対し情報又はサービスの提供にあたり、会議を開催。24時間連絡体制を確保し、相談に対応できる体制を整えている事業所に対しての加算料金は下記のとおりです。(1月あたり)

特定事業所加算Ⅱ（常勤かつ専従で４名配置）	4,210円
特定事業所加算Ⅲ（常勤かつ専従で３名配置）	3,230円

☆入院時情報連携加算（Ⅰ・Ⅱ）～ご契約者が病院又は診療所に入院するに当たって、病院又は診療所の職員に対して、ご契約者の心身の状況や生活環境等の必要な情報を提供した場合の加算料金は下記のとおりです。(1 月あたり)

入院時連携加算Ⅰ（入院日に提供）	2,500 円
入院時連携加算Ⅱ(入院後翌々日までに提供）	2,000 円

☆退院・退所加算～病院・診療所への入院又は地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護保健施設への入所していたご契約者の退院又は退所にあたって、当該病院等の職員と面談を行い、必要な情報を得た上で、居宅サービス計画の作成し、居宅サービスの利用に関する調整を行った場合の加算料金は、下記のとおりです。

	カンファレンス参加　無	カンファレンス参加　有
連携 1 回	4500 円	6000 円
連携 2 回	6000 円	7500 円
連携 3 回	×	9000 円

☆通院時情報連携加算～ご契約者が医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等からご契約者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画等に記録した場合の加算料金は下記のとおりです。(1 月あたり 1 回まで)

サービス利用料金	500 円

☆緊急時等居宅カンファレンス加算～ご契約者の病状が急変した場合や医療機関における診療方針の大幅な変更等の必要が生じた場合にカンファレンスを実施し、必要に応じて居宅サービス計画の変更、検討した場合の加算料金は下記のとおりです。(1 月あたり 2 回まで)

サービス利用料金	2,000 円

☆ターミナルケアマネジメント加算～ご契約者様が末期の悪性腫瘍であって、在宅で死亡した際に、24 時間連絡を取れる体制を確保し、ご契約者様又はご家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上在宅を訪問し、主治医等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性を把握、ご契約者の支援を実施した場合の加算料金は下記のとおりです。(1 月あたり)

サービス利用料金	4,000 円

（2）交通費（契約書第 8 条参照）

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただくこともあります。

6．サービスの利用に関する留意事項

（1）サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

（２）介護支援専門員の交替

①事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

② ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

７．苦情の受付について（契約書第 17 条参照）

（１）苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

〇苦情受付窓口（担当者）

［職名］

介護サービスセンター	課長	林　順子	電話 0155-56-5698
特別養護老人ホーム札内寮	生活相談課長	伊藤　昌洋	電話 0155-56-4706
〃	１棟介護課長	廣瀬　英和	〃
〃	２棟介護課長	成田　利恵子	〃
デイサービスセンター	課長	中野　伸秀	電話 0155-56-6164
グループホーム	管理者	澤田　なお子	電話 0155-20-6767
サテライト型ふらっと札内	施設長	成田　啓介	電話 0155-56-4706
ふらっと忠類	課長	末廣　桂太	電話 01558-9-8810
忠類デイサービスセンター	生活相談係長	照本　和宏	電話 01558-9-8610

〇受付時間　　毎週月曜日～金曜日　　午前９時～午後５時

また、苦情受付ボックスを玄関に設置しています。

〇苦情解決責任者

［職名］　施設長　　成田　啓介

〇第三者委員

氏　名　　齊藤　由美

林　　郁男

邊見　敏夫

（２）行政機関その他苦情受付機関

幕別町役場	所在地　幕別町本町１３０番地１ 電話番号　０１５５－５４－３８１２ 受付係　保健課
北海道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 電話番号　０１１－２３１－５１６１
北海道福祉サービス運営適正化委員会	所在地　札幌市中央区北２条西７丁目（かでる２・７） 北海道社会福祉協議会内 電話番号　０１１－２０４－６３１０

８．　緊急時の対応

ご利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた場合は、速やかにご家族に連絡し、必要な場合は救急要請を行います。

９．　非常災害時の対応

火災または地震等の非常事態が生じた場合は、速やかに消防署へ連絡するとともに、災害による被害を最小限に止めるよう努めます。

１０．事故発生時の対応

事故が発生した場合は、速やかに市町村、契約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。

１１．業務継続計画（BCP）の策定及び感染症・非常災害対策

当事業所は、感染症や非常災害の発生時においても、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するため、以下の措置を講じます。

（１）業務継続計画（BCP）の策定及び運用

① 新型コロナウイルス感染症を含む感染症及び大規模地震等の非常災害の発生に備え、業務継続計画（BCP）を策定し、周知徹底します。

② 職員に対し、業務継続計画に基づく研修及び訓練（シミュレーション・避難訓練等）を定期的に実施します。

③ 定期的に業務継続計画の点検及び見直しを行います。

（２）感染症の予防及びまん延防止

① 事業所内における感染症の予防及びまん延の防止のため、感染症対策委員会を定期的に開催します。

② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。

③ 職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに訓練を定期的に実施します。

１２．ハラスメント防止に関する方針及び対応

当事業所は、利用者への質の高いサービス提供と、職員が安心して働くことができる適切な就労環境を確保するため、以下の通りハラスメント防止に取り組みます。

（１）対象となる行為（カスタマーハラスメント）

利用者又はご家族等による、職員に対する暴力、暴言、威嚇、不当な要求、性的な嫌がらせ等の著しい迷惑行為・人権侵害行為は容認いたしません。

※利用者ご本人の認知症等の病気や障害の症状（BPSD 等）に起因する言動については、医療・介護ケアとして適切に対応いたします。

（２）発生時の対応及び契約解除について

万一、著しいハラスメント行為が発生した場合は、組織的に事実確認を行い、行政や関係機関（警察・弁護士・市町村等）と連携の上で改善を求めます。話し合い等によっても改善が見られず、サービス提供の継続が困難と判断される場合には、事前通知の上で契約を解除することがあります。

○カスタマーハラスメント受付窓口（担当者）

［職名］特別養護老人ホーム札内寮　生活相談課長　伊藤　昌洋　電話 0155-56-4706

〃　１棟介護課長　廣瀬　英和　〃

〃　２棟介護課長　成田　利恵子　〃

札内寮介護サービスセンター課長　林　順子　電話 0155-56-5698

札内寮デイサービスセンター課長　中野　伸秀　電話 0155-56-6164

グループホーム管理者　澤田　なお子　電話 0155-20-6767

ふらっと札内課長　成田　啓介　電話 0155-56-4706

ふらっと忠類課長　末廣　桂太　電話 01558-9-8810

忠類デイサービスセンター生活相談係長　照本　和宏　電話 01558-9-8610

○カスタマーハラスメント担当責任者

［職名］　施設長・管理者　成田　啓介

令和　　年　　月　　日

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

札内寮介護サービスセンター
管理者　　林　　順子　　㊞

説明者

取扱者印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者兼契約者　　住所

氏名　　㊞

契約者代理人　　住所

氏名　　㊞

※この重要事項説明書は、厚生省令第 38 号（平成 11 年 3 月 31 日）第 4 条の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

＜重要事項説明書付属文書＞

１．サービス提供における事業者の義務（契約書第 10 条、第 11 条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

① ご契約者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から 2 年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

② ご契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合やご契約者から申し出があった場合には、ご契約者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

③ 事業者、介護支援専門員又は従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。（守秘義務）

２．損害賠償について（契約書第 12 条参照）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償するとともに、守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

３．サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の 2 営業日前までにご契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。（契約書第 2 条参照）

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。（契約書第 13 条参照）

① ご契約者が死亡した場合

② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合

③ ご契約者が介護保険施設に入所した場合（一定期間入所し、退所予定が決まっている場合を除く）

④ 事業者が解散した場合、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

⑤ 当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 ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下を参照ください。）

⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下を参照ください。）

（１）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 14 条、第 15 条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の５営業日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

① 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
② 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
③ 事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

（２）事業者からの契約解除の申し出（契約書第 16 条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

① ご契約者が、契約締結時にそ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
② ご契約者又はその身元引受人・ご家族等が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合