

様

令和7年11月1日

「指定居宅介護支援」重要事項説明書（三者契約用）

社会福祉法人 網走福祉協会

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0175300037号)

当事業所はご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

契約者（利用者）が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉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（利用者）の心身の状況やご利用者とそのご家族等の希望をお伺いして、自立支援を目的とした「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- ご利用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。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	3
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	6
7. 苦情の受付について	7

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 網走福祉協会
(2) 法人所在地 北海道網走市南6条東3丁目5番地
(3) 電話番号 0152-44-2271
(4) 代表者氏名 理事長 古賀 敏朗
(5) 設立年月 昭和52年6月24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 要介護状態にある高齢者に対し適正な指定居宅介護支援を提供する。
(3) 事業所の名称 網走レインボーハイツ在宅介護支援センター
平成12年4月1日指定 北海道0175300037号
(4) 事業所の所在地 北海道網走市南6条東6丁目8番地の3
みなとレインボーハイツ内
(5) 電話番号 0152-67-7775
(6) 事業所長（管理者） 氏名 竹田 只史 管理者は佐川 真章
(7) 当事業所の運営方針 介護支援専門員は要介護状態になった利用者が可能な限りその居宅において尊厳を保持し、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します。
また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、利用者の意思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種類または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努めます。
(8) 開設年月 平成12年4月1日
(9) 事業所が行っている他の業務
当事業所では、次の事業も併せて実施しています。
・ 高齢者世話付き住宅への生活援助員派遣

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 網走市内

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜から土曜日まで (日曜、祝祭日、12月31日から1月3日まで休み)
受付時間	月～土 8時30分～17時30分
サービス提供時間帯	受付時間の他祝祭日についても、電話等により24時間連絡が可能な体制です。

4. 職員の体制

当事業所では利用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 種	常 勤	非常勤	常勤換算	職務の内容
1. 施設長	1	0	0.1	特養その他施設長と兼務
2. 管理者	1	0	0.1	主任介護支援専門員と兼務
3. 主任介護支援専門員	1	0	0.7	管理者と兼務
4. 介護支援専門員	3	0	2.3	

(上記人員は、令和7年9月30日現在の配置実績です。)

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

(例) 週8時間勤務の介護支援専門員が5名いる場合、
常勤換算では、1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて通常の場合利用料金は介護保険から給付されますので契約者の利用料負担はありません。

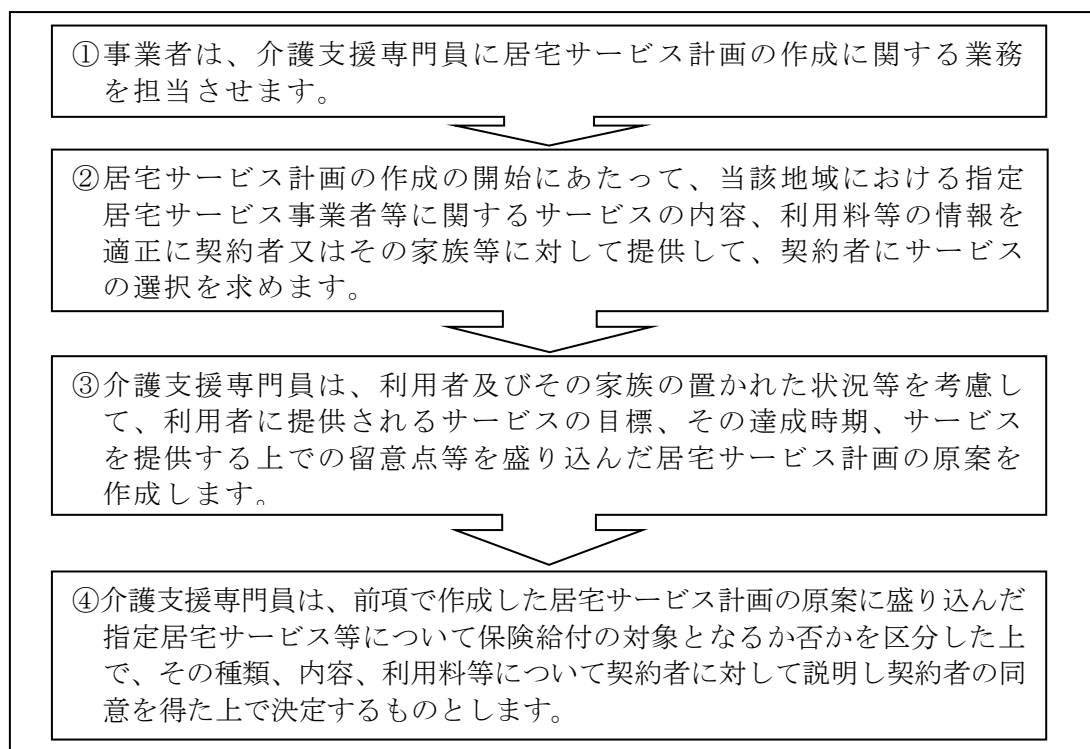
(1) サービスの内容と利用料金（契約書第3～7条、第8条参照）

〈サービスの内容〉

①居宅サービス計画の作成

ご利用者のご家庭を訪問して利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握した上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、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。

ご利用者や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。

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、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

ご利用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契約者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には介護保険施設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。

但し利用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、ご契約者は下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

居宅介護支援費

要介護者が居宅サービス等を適切に利用することができるように作成する居宅サービス計画費

	要介護 1・2	要介護 3・4・5
居宅介護支援費 I	(1,086 単位／月)	(1,411 単位／月)
居宅介護支援 (i)	10,860 円／月	14,110 円／月

＜医療との連携、労力を要するケアマネジメントや事業所の体制に対する加算＞

初回加算

以下の場合について、初回利用者へのケアマネジメントに対する加算

- ①新規に居宅サービス計画を策定する場合
- ②要支援者は要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合
- ③要介護状態区分が 2 区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合

	要介護度による区分なし
居宅支援初回加算	(300 単位／月) 3,000 円／月

特定事業所加算 (II)

ケアマネジメント等の質の高い事業所への加算

	要介護度による区分なし
居宅支援特定事業所加算 II	(421 単位／月) 4,210 円／月

(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以下により算出された交通費をいただきます。

通常の事業の実施地域を越えて行う場合の交通費は 1 km 当たり 40 円とします。

この費用をいただく際には利用者またはその家族の方から支払いに同意する旨の文書に署名（記名捺印）を受けることとします。

* 複写物の交付

ご契約者またはご利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

1 枚につき 10 円

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)の料金・費用は1ヶ月ごとに計算し請求しますので、以下のいずれかの方法でお支払い下さい。前記(2)の交通費はサービス利用終了時にその都度お支払い下さい。

ア. ご指定の金融機関口座からの自動引き落とし 国内ほぼ全ての金融機関をご指定いただけます。
イ. コンビニエンスストア等でのお支払い (アの手続きが完了するまで)

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 (契約書第7条参照)

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契約者及びご利用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。

○苦情受付窓口

主任介護支援専門員 佐川 真章 電話 0152-67-7775

苦情相談員 網走市消費者協会 電話 0152-44-7076

○受付時間 毎週月曜日～土曜日

8：30～17：30

○苦情解決責任者 施設長 竹田 只史

（2）行政機関その他苦情受付機関

網走市役所 介護保険係	所在地 網走市南6条東4丁目1番地 電話番号 0152-44-6111 (FAX 0152-44-0077) 受付時間 月～金 8：45～17：00
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 受付時間 月～金 9：00～17：00
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 3階 電話番号 011-204-6310 (FAX 011-204-6311) Eメール tekisei@vesta.ocn.ne.jp 受付時間 月～金 9：00～17：00

（3）苦情解決の手順

利用者やご家族から施設の担当者に苦情の相談があった場合の解決の手順は、次のとおりです。

- ①苦情があった場合に窓口担当者は、相手の言い分、内容を言葉や会話そのままを客観的にかつ適切に記録します。
- ②その場で解決できる苦情については担当者が対応内容を記録し責任者に報告します。
- ③相手の苦情やニーズの内容が不確定な場合は直ちに管理者（苦情解決責任者）あるいは担当者が面接し苦情内容を把握します。必要に応じ網走市介護保険係等に連絡します。
- ④サービス提供責任者や関係者との確認や協議が必要な場合は直ちに管理者（苦情解決責任者）を含めた担当者会議等を開き対応策を協議します。苦情の担当者は客観的判断を担保できる者を選任します。
- ⑤対応策が決定したら直ちに利用者本人又は家族を訪問して謝罪や今後の対応策について理解と納得を得るようにします。
- ⑥網走市介護保険係等の関係機関に報告します。
- ⑦記録を台帳に保管し再発防止に役立てます。
- ⑧苦情対応記録簿を作成し関係者に回覧します。

(4) その他

事故発生時の対応

事業者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関係市町村、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。

(居宅支援三者重要)

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に基づき重要事項の説明を行いました。

居宅介護支援事業所

網走レインボーハイツ在宅介護支援センター

説明者 職 名 _____

氏 名 _____ 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

住 所 _____

氏 名 _____

契約者

住 所 _____

氏 名 _____ 印

※この重要事項説明書は、厚生労働省令第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）

当事業所では利用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。

- | |
|--|
| <p>① ご利用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。</p> <p>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その他ご契約者から申し出があった場合には、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。</p> <p>③ 事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご契約者及び利用者並びに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）。</p> <p>サービス担当者会議等契約者に係る他の介護予防サービス事業者等との連携を図る等正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で契約者又はその家族等の個人情報を用いることができますものとしします。</p> |
|--|

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またはご利用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いたします。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契約者または利用者に故意又は過失が認められる場合には、契約者や利用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）

- | |
|---|
| <p>① ご利用者が死亡した場合</p> <p>② 要介護認定又は要支援認定によりご利用者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合</p> <p>③ ご利用者が介護保険施設に入所した場合</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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（詳細は以下をご参照下さい。）</p> <p>⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）</p> |
|---|

(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）

契約の有効期間中であっても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3日前までに解約申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ご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
- ②ご契約者またはご利用者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

4. その他

事故発生時の対応

事業者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関係市町村、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。