

# 「指定居宅介護支援」重要事項説明書

社会福祉法人 釧路啓生会  
在宅サービス鶴ヶ岱居宅介護支援事業所

# 「指定居宅介護支援事業所」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

(事業所番号 0174100099)

当事業所はご契約者、利用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、次の通り説明いたします。

※ 当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定を受けた方が対象となります。

## ◆◇ 目 次 ◇◆

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 職員の体制
4. 契約締結からサービスの提供までの流れ
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金
6. サービスの利用に関する留意事項
7. サービス提供における事業者の義務（秘密保持等）
8. 事故発生時の対応（損害賠償）について
9. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）
10. 苦情の受付について
11. 虐待防止について
12. 身体拘束等の適正化の推進
13. ハラスメントの防止について
14. 第三者評価の実施について

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人釧路啓生会
- (2) 法人所在地 北海道釧路市北園1丁目1番27号
- (3) 電話番号 0154-55-5252
- (4) 代表者氏名 理事長 中島 太郎
- (5) 設立年月日 昭和48年12月25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 平成12年4月1日指定  
特定事業所加算(Ⅱ) 平成21年4月1日指定  
※当事業所は、特別養護老人ホーム釧路鶴ヶ岱啓生園に併設されています。
- (2) 事業の目的 指定居宅介護支援は、介護保険法に従い、ご契約者(利用者)が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的としてサービスを提供します。
- (3) 事業所の名称 在宅サービス鶴ヶ岱 居宅介護支援事業所
- (4) 事業所の所在地 北海道釧路市鶴ヶ岱2丁目2番5号
- (5) 電話番号 0154-41-1311
- (6) 園長氏名 朱田 敏子
- (7) 管理者の氏名 須藤 麻子
- (8) 当事業所の運営方針
  - ① ご利用される方の心身の状況、その置かれている環境に応じ、利用者の選択に基づき可能な限りその居宅において自立した生活を営むことができるよう必要な介護計画を作成いたします。
  - ② サービス計画に基づいた居宅、施設サービスの提供が確保されるよう関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り総合的なサービスの提供に努めます。
- (9) 開設年月日 平成11年10月1日「準備指定」
- (10) 同一法人が行っている他の業務
  - 特別養護老人ホーム 釧路昭和啓生園
  - 在宅サービス 釧路昭和啓生園 老人デイサービスセンター
  - 在宅サービス 釧路昭和啓生園 老人短期入所施設
  - 在宅サービス 釧路昭和啓生園 ホームヘルパーステーション
  - 在宅サービス 釧路昭和啓生園 給食サービスステーション
  - 在宅サービス昭和 居宅介護支援事業所
  - 生活支援ハウス 福寿草
  - 身体障害者 釧路昭和啓生園 短期入所事業所
  - 身体障害者 釧路昭和啓生園 ホームヘルパーステーション
  
  - 特別養護老人ホーム 釧路鶴ヶ岱啓生園
  - 在宅サービス 釧路鶴ヶ岱啓生園 老人デイサービスセンター
  - 在宅サービス 釧路鶴ヶ岱啓生園 老人短期入所施設
  - 在宅サービス 釧路鶴ヶ岱啓生園 ホームヘルパーステーション
  - 在宅サービス 釧路鶴ヶ岱啓生園 給食サービスステーション
  - 身体障害者 釧路鶴ヶ岱啓生園 ホームヘルパーステーション

特別養護老人ホーム 釧路北園啓生園  
 在宅サービス 釧路北園啓生園 老人デイサービスセンター  
 在宅サービス 釧路北園啓生園 老人短期入所施設  
 グループホーム きたぞの  
 釧路市中部北地域包括支援センター  
 小規模多機能 ふみぞの  
 グループホーム ふみぞの

- (11) 通常の事業実施地域 釧路市（但し、音別町、阿寒町、阿寒湖畔を除く）  
 釧路町（但し、遠矢、別保、昆布森を除く）
- (12) 営業日及び営業時間 月曜日～日曜日（年中無休）  
 通常の受付時間 9時00分～18時00分  
 夜間の受付時間 18時00分～9時00分（24時間体制で受付致します）  
 （連絡先） 0154-41-1311

### 3. 職員の体制

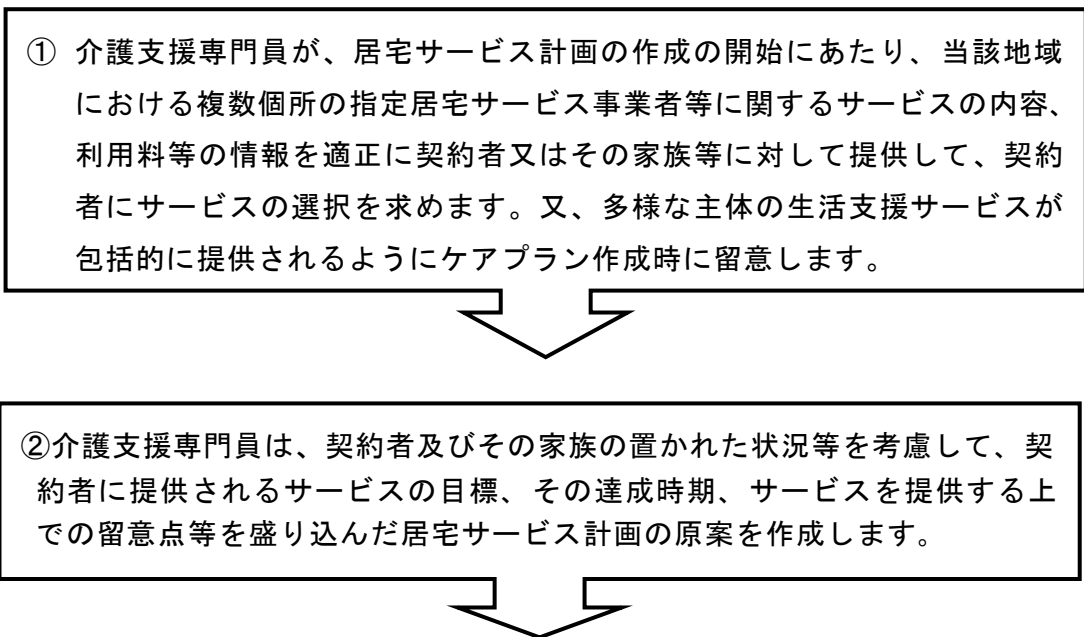
当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として以下の職種の職員を配置しています。

《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	配 置 数	指定基準
管 理 者	1人（常勤・兼務）	1人
介護支援専門員	5人（常勤・兼務1、常勤専従3 非常勤専従1）	1人
※ 介護支援専門員1名当たりの標準担当件数は44件とする		

### 4. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) 契約締結から「居宅サービス計画」（ケアプラン）の決定までの流れは、次のとおりです。



③介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置づけたサービスの担当者とのサービス担当者会議や照会等により、意見交換等を行い専門的見地から意見を求め、サービスの連絡・調整を行います。

④介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について、契約者及びその家族等に対して理由を含めて説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。

(2)「居宅サービス計画（ケアプラン）」作成後のサービス提供の流れは次の通りです。

- 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。
- 契約者の意志を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

- 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。
- 事業者は、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又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。
- 生活援助の訪問回数が多い利用者のケアプランについて、検証が行なわれます。検証されたケアプランの次回の届出は1年後となります。
- 区分支給限度基準額の利用割合が高いケアプランについては保険者より点検等を受けることとなります。(令和3年10月1日施行)

## 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

### (1) 利用料及び各加算

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るので、

**自己負担はありません。**

保険料の滞納により、法廷代理受領ができなくなった場合、1か月につき下記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書に基づき、後日全額払戻しを受けられます。

要介護1・2	10,860円/月	(1人45件未満)
要介護3・4・5	14,110円/月	(1人45件未満)
※特定事業所加算(Ⅱ)	4,210円/月	
※初回加算	3,000円/回	
※入院時情報連携加算(Ⅰ)	2,500円/月	
※入院時情報連携加算(Ⅱ)	2,000円/月	
※退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,500円/月	
※退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,000円/月	
※退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,000円/月	
※退院・退所加算(Ⅱ)ロ	7,500円/月	
※退院・退所加算(Ⅲ)	9,000円/月	
※通院時情報連携加算	500円/回	
※緊急時居宅カンファレンス加算	2,000円/回	(月2回迄)
※ターミナルケアマネジメント加算	4,000円/月	
※特定事業所集中減算	▲2,000円/月	
※特定事業所医療介護連携	1,250円/月	

(前々年度3月から2月までの間でターミナルケアマネジメント加算を15回以上算定)

※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。

※同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント・所定単位数の95%を算定  
(事業所と隣接する敷地内の建物に居住する利用者)

当事業所は、特定事業所加算算定事業所として、地域包括支援センターからの支援困難ケースの紹介があった場合にも、柔軟に対応させていただきます。

## (2) 交通費

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、事業所から片道10kmを超える場合は、超える分につき1km当たり50円をいただきます。

## (3) 利用料金のお支払い方法

前記(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので翌月15日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

ア	下記口座への振込み
	銀行名 北海道銀行釧路支店
	口座番号 普通預金 1322259
	口座名 特別養護老人ホーム釧路鶴ヶ岱啓生園
イ	金融機関口座からの自動引き落とし
	※みずほ銀行と秋田銀行はご利用いただけませんのでご注意ください

## 6. サービスの利用に関する留意事項

### (1) 介護支援専門員の交替

- ① ご契約者からの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。

但し、ご契約者からの特定の介護支援専門員の指名はできません。

② 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、契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

## 7. サービス提供における事業者の義務

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

- ① ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全・確保に配慮します。
- ② ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管すると共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。
- ③ 事業者は、従業員及びその他の職務の従業員が、正当な理由がない限りその業務上知り得た契約者又はその家族の秘密は厳守させます。
- ④ 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中知り得た契約者又は契約者の家族の秘密をもらすことがないよう必要な措置を講じることとします。
- ⑤ 事業者は、契約者の個人情報を用いる場合は契約者の同意を、契約者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を得ない限り、従業員にサービス担当者会議等において、契約者又は契約者の家族の個人情報を用いさせないようにします。（秘密保持義務）
- ⑥ 事業者は、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下について、利用者又はその家族に説明を行い、ご理解いただけるように努めます。また、介護サービス情報公表制度において公表します。
  - ア. 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合。
  - イ. 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合。
- ⑦ 選択制の対象福祉用具の提供にあたっては、介護支援専門員が福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを選択できることについて、利用者等に対しメリット及びデメリットを含め十分説明を行うとともに医師や専門職の意見、利用者の身体状況を踏まえ、提案を行うこととします。
- ⑧ 事業者は、適切なケアマネジメントの実施を確保しつつ、経営の安定化を図る観点から、介護支援専門員1人当たりの取扱件数が45件未満は居宅介護支援費（I）が適用となっているが、一定のICTの活用又は事務職員の配置を行う場合は、（逡減性の適用を50件以上とします）。
- ⑨ 事業者は、看取り期における適切な居宅介護支援の提供や医療と介護の連携を推進する観点から、居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービスに至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われて介護保険サービスが提供されたものと同等に扱うことが適当と認められるケースについて居宅介護支援費の基本報酬の算定をさせていただきます。

## 8. 事故発生時の対応について

当事業所は、指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、利用者のご家族、関係機関等に連絡を行うとともに事故発生時の対応マニュアルに基づき必要な措置を講じます。

事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

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、ご契約者にも故意又は重大な過失が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

(損害賠償がなされない場合)

以下の場合には、事業者の責めに帰すべき事由が認められない限り、ご契約者に生じた損害を賠償いたしません。

- ① ご契約者が、契約締結時にご自身の状況や病歴等について、故意に告げず、または虚偽に告げたことがもっぱらの原因として発生した損害
- ② ご契約者が、サービスの実施にあたって必要な事項（その日の体調や健康状態等）を事業者が確認する際に、故意に告げず、虚偽に告げたことがもっぱらの原因として発生した損害
- ③ ご契約者の急な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由をもっぱらの原因として発生した損害
- ④ ご契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示、依頼に反して行った行為をもっぱらの原因として発生した損害

## 9. サービス利用をやめる場合

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者又は利用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日前までに契約者からの文書による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。

- 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 事業者が解散、破産又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 事業所が介護保険の指定を取り消され又は指定を辞退した場合
- ⑤ ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご覧ください）
- ⑥ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご覧ください）

### (1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約有効期間であっても、ご契約者からの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7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
- ② 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
- ③ 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・財産・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

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 ご契約者が、故意又は過失により事業者もしくは介護支援専門員の生命・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

(3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

## 10. 苦情を解決するために講ずる措置

(1) 苦情に対する体制、対応の手順

サービス利用者等が、苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を下記のとおり配置しております。

苦情があった場合は、直ちに苦情受付担当者が内容・意向等を聞くとともにサービス提供担当者からも事情を確認します。その上で内容等を精査し、苦情解決責任者へ報告、または必要に応じて会議を開催し、速やかに対応方法を含めた結果報告、関係者への連絡調整を行ないます。その際苦情に対する内容、経過、対応の記録を保管し再発防止に活用します。

○苦情受付担当者

職・氏名	総務課長 小島 敬矢
電 話	0154-41-1123
受付時間	毎週月曜日～金曜日 9:00～18:00

※苦情等について、電話、郵便物、又は玄関のカウンターに設置の苦情受付ボックスもご利用ください。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

釧路市福祉部 介護高齢課介護保険係	所在地	釧路市黒金町7丁目5番地
	電話番号	0154-31-4598 (直通)
	F A X	0154-32-2003
	受付時間	8:50～17:20
釧路町健康福祉部 介護高齢課介護保険係 (あいぱーる)	所在地	釧路町東陽大通西1丁目1番地1
	電話番号	0154-40-5217 (直通)
	F A X	0154-40-5240
	受付時間	8:45～17:15
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丁目国民会館
	電話番号	011-231-5161
	F A X	011-231-5178
	受付時間	9:00～17:00

## 1 1 . 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する虐待防止対応責任者を選定しています。

虐待防止対応責任者	居宅介護支援事業所 管理者 須藤 麻子
-----------	---------------------

(2) 虐待防止に関する虐待防止受付担当者を選定しています。

当事業所に対する虐待防止に関するご相談は以下の専用窓口で受け付けます。
○虐待防止受付窓口（担当者） 【職 名】虐待防止受付担当者 在宅サービス課長
○電話番号 0154-41-1123
○FAX 0154-41-1124
○受付時間 毎週月曜日～金曜日（※祝日・年末年始を除く）◇9時～18時

(3) 虐待防止検討委員会を設置しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) その他虐待防止のために必要な措置を講じます。

(6) 虐待通報の流れ

- ①利用者及びその家族等からの虐待通報受付
- ②虐待内容、利用者及びその家族等の意向の確認と記録
- ③虐待防止対応責任者への虐待内容の報告
- ④虐待防止対応責任者への虐待改善状況の報告

## 1 2 . 身体拘束等の適正化の推進

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場合を除き、身体拘束等を行ってはならないこととし、緊急やむを得ない場合は、その態様及び時間、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をすることとします。

(1) 3か月に1回以上委員会を開催します。またその結果について従業者へ周知します。

(2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。

(3) 従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

## 1 3 . ハラスメントの防止について

(1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

(2) 介護サービスの利用にあたってご留意いただきたい事項

(職員に対する禁止行為)

- ①身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼすまたは及ぼされそうになった行為）
- ②精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ③セクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

## 1 4 . 第三者評価の実施状況について

当該事業所においては、上記について現段階で検討中であり、実施はしていません。

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。

令和 年 月 日

在宅サービス鶴ヶ岱居宅介護支援事業所

説明者職氏名 \_\_\_\_\_

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。

令和 年 月 日

利用者 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

家 族 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

(続柄 )

代理人 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

(続柄 )

令和7年4月1日現在