エンルムハイツ指定居宅介護(指定介護予防)支援事業所重要事項説明書
（三者契約）

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０１７３５０００５９号）

当事業所はご利用者に対して指定居宅介護（介護予防）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（介護予防）支援とは

利用者が居宅での介護（介護予防）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。

○利用者の心身の状況や利用者及びご契約者、その家族等の希望をおうかがいして、「居宅（介護予防）サービス計画（ケアプラン」を作成します。

○利用者の居宅（介護予防）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、利用者及び契約者、その家族等、指定居宅（介護予防）サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅（介護予防）サービス計画の実施状況を把握します。

○必要に応じて、事業者と利用者及び契約者、その家族等双方の合意に基づき、居宅（介護予防）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・要支援」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 2
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 5
７．苦情の受付について 5
８．事故発生時の対応について 7
９．身体拘束に関する事項について 8
１０．虐待防止に関する事項について 8

１．事業者

（１）法人名　　社会福祉法人　室蘭福祉事業協会

（２）法人所在地　　北海道室蘭市幸町６番２３号

（３）電話番号　　０１４３－２３－４００５

（４）代表者氏名　　理事長　　大柴　茂

（５）設立年月日　　昭和５１年１０月３０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
指定介護予防支援事業所・令和 7 年 12 月 1 日指定

（２）事業の目的　　介護支援専門員が、要介護状態又は要支援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ことを目的とする。

（３）事業所の名称　　エンルムハイツ指定居宅介護支援事業所
エンルムハイツ指定介護予防支援事業所

（４）事業所の所在地　北海道室蘭市祝津町３丁目１６番３２号

（５）電話番号　　０１４３－２７－５５００

（６）事業所長（管理者）　　櫛　引　真紀子

（７）当事業所の運営方針

介護支援専門員は、要介護・要支援状態等になったご利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ、自立した生活を営むことができるよう配慮し、利用者の心身の状況、そのおかれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、指定居宅（介護予防）サービス等が提供されるよう支援を行う。

また、関係機関との連携を密にすると共に、利用者の意思や人格・選択性を尊重し、利用者に提供される指定（介護予防）居宅サービス及び等が特定のサービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に事業を実施いたします。

（８）開設年月日

指定居宅介護支援 平成１２年４月１日

指定介護予防支援 令和７年１２月１日

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域　　室蘭市全域

（２）営業日及び営業時間

営業日	月～金（土、日曜・祝日休み、１２月２９日から１月３日休み）
受付時間	月～金　　８：４５～１７：３０ （土、日曜・祝日、１２月２９日から１月３日を除く）
サービス提供時間帯	月～金　　８：４５～１７：３０ （土、日曜・祝日、１２月２９日から１月３日を除く）

４．職員の体制

当事業所では、ご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	常勤換算	指定基準	職務の内容
１．事業所長（管理者）	１名		１名	１名	
２．主任介護支援専門員	１名		１名	１名	
３．介護支援専門員	２名		２名	２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。
（例）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（介護予防）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 3～6 条、第 9 条参照）

＜サービスの内容＞

① 居宅（**介護予防**）サービス計画及びの作成

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うえで、居宅（介護予防）介護サービス、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（介護予防）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（介護予防）サービス計画を作成します。

＜居宅（介護予防）サービス計画の作成の流れ＞

① 事業者は、介護支援専門員に居宅（介護予防）サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

↓

②居宅介護(介護予防)サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅(介護予防)サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報（複数の事業所の紹介と当該事業所をケアプランに位置付けた理由を説明する）を適正に利用者及び契約者、その家族等に対して提供して、利用者及び契約者、その家族等にサービスの選択を求めます。

↓

③介護支援専門員は、利用者及び契約者、その家族等の置かれた状況等を考慮して、利用者に提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅(介護予防)サービス計画の原案を作成します。

↓

④介護支援専門員は、前項で作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅(介護予防)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、利用料等について利用者及び契約者、その家族等に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。

② 居宅(介護予防)サービス計画作成後の便宜の供与

・利用者及びその家族、指定居宅(介護予防)サービス事業者等と連絡を密に行行い、居宅(介護予防)サービス計画の実施状況を把握します。

・居(介護予防)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(介護予防)サービス事業者等との連絡調整を行います。

・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(介護予防)サービス計画の変更

契約者が居宅(介護予防)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(介護予防)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(介護予防)サービス計画を変更します。

④介護保険施設への紹介

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、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

⑤医療と介護の連携の強化

利用者が入院した場合、利用者又は契約者が担当ケアマネジャーの氏名等を入院先医療機関に提供して下さい。

＜サービス利用料金＞

居宅介護(介護予防)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、ご利用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、契約者は、下記の該当サービス利用料金・加算の全額をいったんお支払い下さい。

要 介 護 １ ～ ５	
要介護１・２	要介護３・４・５
１０，８６０円	１４，１１０円

＜ 加 算 ＞

・特定事業所加算（Ⅱ） ４，２１０円／月

・初回加算 ３，０００円／

・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／回
・退院・退所加算（Ⅰ）ロ　６，０００円／回
・退院・退所加算（Ⅱ）イ　６，０００円／回
・退院・退所加算（Ⅱ）ロ　７，５００円／回
・退院・退所加算（Ⅲ）　９，０００円／回
（入院又は入所期間中につき１回を限度）
・ターミナルケアマネジメント加算　４，０００円／月
・通院時情報連携加算　５００円／月（月１回を限度）
・緊急時等居宅カンファレンス加算　２，０００円／月（月２回を限度）

要支援１・２	４，４２０円

＜加　算＞
・初回加算　3,０００円／

（２）交通費（契約書第９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きます。

・通常の事業の実施地域　　室蘭市全域
・通常の事業の実施地域以外で等事業所のサービスを利用される場合
事業所より片道おおむね１５キロメートル未満　　３００円
事業所より片道おおむね１５キロメートル以上　　５００円

（３）利用料金のお支払い方法

前記（１）、（２）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア．窓口での現金の支払
イ．下記指定口座への振り込み
銀行・支店名　　北海道銀行　室蘭支店
口座番号　　普通預金　４０１－０５５１８２８
口座名義　　社会福祉法人　室蘭福祉事業協会
（介護）　理事長　大　柴　　茂

※なお、上記イに係る手数料は支払い者のご負担となります。

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（契約書第８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、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）

当事業所では利用者及び契約者、その家族等からの苦情・相談に適切に対応するため、以下のとおり苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員会を設置し、苦情解決に努めます。

（１）苦情受付担当者、苦情解決責任者等

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付担当者（窓口）

主任介護支援専門員　　阿部　勝彦

○受付時間　　毎週月曜日～金曜日

８：４５～１７：３０（祝日は除く）

また、苦情受付ボックスを事務所前に設置しています。

○苦情解決責任者

管理者　　櫛引　　真紀子

（２）苦情・相談第三者委員

（委員会－室蘭市幸町６番２３号　法人本部）

・村上　幸子　　（電話０９０－２８１４－４４９２）

・小林　與志美　（電話５５－８８３２）

・酒井　浩一　　（電話０９０－７０５６－５３４４）

（３）苦情解決の方法

○苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

○苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。第三者委員は、その内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

○苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の立ち会いによる話し合いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

ア，第三者委員による苦情内容の確認

イ，第三者委員による解決案の調整、助言

ウ，話し合いの結果や改善事項等の確認

（4）行政機関その他苦情受付機関

当事業所以外に、以下の機関に苦情を申し出ることができます。

室蘭市役所保健福祉部 高齢福祉課介護保険係	所在地　〒051-8511 北海道室蘭市幸町１番２号 電話番号　0143-25-3027（直通） ＦＡＸ　0143-25-3330 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　〒060-0062 北海道札幌市中央区南２条西１４丁目 国保会館 電話番号　011-231-5161（代表） ＦＡＸ　011-233-2178 受付時間　９：００～１７：００
北海道福祉サービス 運営適正化委員会	所在地　〒060-0002 北海道札幌市中央区北２条西７丁目 道立社会福祉総合センター かでる２・７　３階 電話番号　011-204-6310（代表） ＦＡＸ　011-204-6311 電子メール tekisei@vesta.ocn.ne.jp 受付時間　９：００～１７：１５

８．事故発生時の対応について（契約書第 12 条参照）

当事業所におけるサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに必要な処置を行うとともに、以下の対応を講じます。

ただし、（3）においては、契約書第１１条に定める守秘義務に違反した場合も同様としますが、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれて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。

（1）市町村、当該契約者の家族、当該契約者に係る地域包括支援センターに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

（2）当該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ます。

（3）当該事業所の責任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。

（4）当該事故の原因を解明し、再発を防止するための対策を講じます。

9．身体拘束に関する事項について

当事業所は生命又は身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除き、身体拘束や行動の制限を行いません。当事業所は前述の身体拘束を行う場合は次の措置を講じます。

（1）身体拘束廃止委員会を設置します。

（2）「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」に身体拘束にかかる態様及び時間、その際の利用者の心身の状況及び緊急やむ得なかった理由を記録します。

（3）利用者またはご家族に説明しその他の方法がなかったか改善方法を検討します。

１０．虐待防止に関する事項について

当事業所は、虐待防止のため次の措置を講じます。

（1） 虐待の防止のための研修を定期的に開催します。

（2） 利用者及び家族からの相談や苦情対応体制の整備をします。

（3） 虐待防止に関する責任者を選定します。

（4） 虐待が疑われる事案が発生した場合には速やかに、包括支援センターまたは市町村に通報します

令和　　年　　月　　日

指定居宅(介護予防)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。

エンルムハイツ指定居宅介護支援(介護予防)事業所
説明者職名　　主任介護支援専門員

氏名　　櫛引　真紀子　　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(介護予防)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　　印

契約者住所

氏名　　印

※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 11 条、第 12 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。

①利用者に提供した居宅介護(介護予防)支援実施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。

②利用者及び契約者、その家族等が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合その他契約者から申し出があった場合には、利用者及び契約者、その家族等に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画とその実施状況に関する書類を交付します。

③事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護(介護予防)支援を提供するうえで知り得た利用者及びご契約者、そのご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．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１４条参照)

①利用者が死亡した場合

②要介護認定により利用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

④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

⑤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。）

⑥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。）

（1）契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第１５条、第１６条参照）

契約の有効期間であっても、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事業者が作成した居宅(介護予防)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(介護予防)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利用者及び契約者、その家族等の身体・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１７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契約者が、契約締結時に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