

在宅介護支援センターさくまの里利用約款 (居宅介護支援サービス)

(約款の目的)

第1条 指定居宅介護支援事業者在宅介護支援センターさくまの里(以下「当施設」という。)は、要支援又は要介護状態と認定された利用者(以下単に「利用者」という。)に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用者が可能な限り自宅で、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、居宅介護支援事業を提供し、一方、利用者又は身元引受人は、当施設に対し、そのサービスに対する料金を支払うことが発生した場合について取り決めることを、この約款の目的とします。

(適用期間)

第2条 本約款は、利用者が居宅介護支援サービス利用同意書を当施設に提出したときから効力を有します。但し、身元引受人に変更があった場合は、新たに同意を得ることとします。

2 利用者は、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当施設の居宅支援サービスを利用することができるものとします。

(利用者からの解除)

第3条 利用者及び身元引受人は、当施設に対し、利用中止の意思表示をすることにより、本約款に基づくサービスの利用を解除・終了することができます。

但し、利用者が正当な理由なく、サービス提供期間中に利用中止を申し出た場合については、原則として、利用料金及びその他ご利用いただいた費用を当施設にお支払いいただきます。

(当施設からの解除)

第4条 当施設は、利用者及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づくサービスの利用を解除・終了することができます。

- ① 利用者が介護保険施設に入院または入所した場合
- ② 利用者が要介護認定において非該当と認定された場合
- ③ 利用者が死亡した場合
- ④ 利用者及び身元引受人が、本約款に定める利用料金を3ヵ月以上滞り納し、その支払いを督促したにもかかわらず7日以内に支払われない場合
- ⑤ 利用者又は身元引受人が、当施設、当施設の職員又は他の利用者等に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合
- ⑥ 止むを得ない場合 但し1ヶ月間の予告期間において利用者に理由を示すとともに、他の指定居宅介護支援事業者等に関する情報を利用者に提供します。

(利用料金)

第5条 居宅介護支援に要する費用は、利用者の保険者に請求します。但し、利用者の被保険証に支払方法の変更の記載等がある場合は、利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対し、本約款に基づくサービスの対価として、重要事項説明書の利用単位ごとの料金を支払う義務があります。

2 当施設は、利用料金が発生した場合、請求書を利用者に送付します。

3 利用者は、原則として口座引き落としの方法で利用料を支払っていただきます。

4 当施設は、利用者又は身元引受人から、利用料金の支払いを受けたときは、利用者及び身元引受人が指定する送付先に対して、領収書を送付します。

5 当事業所は、契約締結にあたり利用者に対し身元引受人をお願いすることになります。身元引受人は民法（債権法）に定める連帯保証人としての責務を負います。連帯保証人の負担は、極度20万円を限度とします。

ただし、社会通念上利用者に身元引受人を立てることができない相当の理由が認められる場合は当事業所にご相談ください。身元引受人が役割を果たせなくなった場合には、新たな身元引受人を立てていただきます。

(記録)

第6条 当施設は、利用者の居宅サービス計画、その他のサービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後2年間は保管します。

2 利用者または身元引受人は当施設に対し、いつでも前項の記録書類の閲覧および謄写を求めることができます。ただし謄写においては、当施設は謄写請求者に対して、実費相当額を請求することができます。

(秘密の保持)

第7条 当施設とその職員は、業務上知り得た利用者又は身元引受人若しくはその家族等に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。また、退職後も同様とします。但し、次の各号に限定し、その必要とする範囲内で情報提供させていただきます。情報提供については、利用者及び身元引受人から、予め同意を得た上で行う事とします。

① 介護保険サービスの円滑、適正な実施の為必要な情報をサービス担当者会議に提供する場合。

② 利用者が医療機関に受診、入院する時に、その医療機関に情報提供する場合。

③ 当事業所を利用終了し、他の事業所を紹介するなどに際し、必要な情報を提供する場合。

④ 介護保険サービスの質を向上する為の学会、研究発表会をする場合、なお、この場合、利用者個人を特定できないように仮名等を使用することを厳守します。

2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとなります。

(要望又は苦情等の申出)

第8条 利用者及び身元引受人は、提供されたサービス等につき苦情がある場合、

いつでも「重要事項説明書記載」の苦情申し立て窓口に苦情を申し立てることができます。その場合、当施設は速やかに事実関係を調査し、その結果並びに改善の必要性の有無および改善の方法について利用者に報告します。

- 2 利用者及び身元引受人は介護保険法令に従い、市町村および国民健康保険団体連合会の苦情申し立て機関に苦情を申し立てることができます。
- 3 当施設は、利用者または身元引受人から第1項または第2項の苦情の申し出がなされたことをもって、利用者にはいかなる差別的な取扱いもいたしません。

(賠償責任)

第9条 サービスの提供に伴って、当施設の責に帰すべき事由によって、利用者が損害を被った場合、当施設は、利用者に対して損害を賠償するものとします。

- 2 利用者の責に帰すべき事由によって、当施設が損害を被った場合、利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対して、その損害を賠償するものとします。

(利用契約に定めのない事項)

第10条 この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は身元引受人と当施設が誠意をもって協議して定めることとします。

附則

この約款は平成13年 2月1日より施行する
平成14年10月1日改正
平成17年 7月1日改正
令和 2年 4月1日改正
令和 4年 5月1日改正

法人名	社会福祉法人 さくま
施設名	特別養護老人ホーム さくまの里
事業名	在宅介護支援センターさくまの里
所在地	浜松市天竜区佐久間町中部18-15
電話番号	(053) 965-1858

居宅介護支援重要事項説明書

厚生省令第38条第4条第1項の規定に基づき、当事業者の居宅介護支援の提供に関し、利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1 事業者の概要

(1) 名称等

名 称	在宅支援センター さくまの里		
所 在 地	〒431-3908 静岡県浜松市天竜区佐久間町中部 18-15		
電話・FAX 番号	電話053-965-1855 FAX053-965-1850		
法人の名称	社会福祉法人 さくま		
代表者 職・氏名	理事長 笹ヶ瀬 慶造		
管理者 氏名	高山 百世		
介護保険事業所番号	2276600083		
指 定 年 月 日	平成11年8月1日		
第三者評価実施の有無	○有 ・ 無	実施した直近の年月日	平成19年9月19日～ 平成19年12月19日
実施した評価機関の名称	(福)静岡県 社会福祉協議会	評価結果の開示状況	○有 ・ 無
交 通 の 便	JR飯田線 中部天竜駅 徒歩10分		
サービスを提供する 通常の実施地域	佐久間町（その他地域でもご希望の方はご相談ください）		

(2) 職員の概要

職 種	勤務形態/ 人員配置数	職務内容
管 理 者	常勤・主任 介護支援専門員兼務/ 1人	事業所全体の総括 事業所の従業者及び業務の一元的管理 事業所の従業者に対する法令順守の指示 職員教育 下記に記載する介護支援専門員業務
介護支援専門員	常勤・専従 /2人以上	各種相談援助業務 居宅サービス計画の作成と調整 住宅改修理由書の作成 利用者の要支援、要介護認定に関する必要な協力 介護予防サービス支援計画の作成と調整 給付管理業務

(3) 営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日 年中無休(土日、祝日待機有)
営業時間	午前9時から午後5時まで 24時間体制 TEL053-965-1858 (部署直通) 又は TEL090-7610-3469 (待機携帯) TEL053-965-1855 (さくまの里代表)

2 居宅介護支援の概要

(1) サービス内容

当時業所が利用者の方に提供するサービスは以下の通りです。

- ① ケアプランの作成とサービス事業所との連絡調整
- ② 要介護認定に関する協力
- ③ 住宅改修等の資料を作成
- ④ 主治の医師、歯科医師等との連絡調整
- ⑤ 介護保険施設の紹介
- ⑥ その他、在宅介護に関する相談

(2) 公正中立性の確保について、過去6月間（下記期間）の当事業所が作成したケアプランのサービス事業者

【期間：令和6年3月～令和6年8月】

訪問介護	ホームヘルプサービスセンターさくまの里 (80.42%)	みさくぼの里 ケアセンター (19.59%)			
通所介護	デイサービスセンターさくまの里 (70.06%)	みさくぼの里 デイサービス (27.28%)	森町愛光園 デイサービス (2.68%)		
地域密着型通所介護	該当なし				
福祉用具貸与	天童厚生会福祉機器センター (36.24%)	聖隷コミュニティ ケアセンター (33.49%)	(有) マルヤス (11.93%)	光田屋 げんき館 (11.93%)	株式会社 まんてん (6.88%)

(3) 居宅介護支援の利用に当たって

項目	内容、方法等
サービス提供困難時の対応	支援事業者は、人員不足等により、サービス提供困難等止むを得ない事情がある時は、1ヶ月間の予告期間において利用者に理由を示すことにより、この契約を解約します。この場合において、支援事業者は、他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者に提供致します。
サービスの質の向上の為の方策	介護支援専門員の研修は毎年定期的実施します。
介護支援専門員を変更する場合の対応	介護支援専門員が利用者に不測の損害を与えたとき、その他必要と認めるときは、利用者は、支援事業者に対し、介護支援専門員の変更を求めることが出来ます。
指定居宅事業者等の紹介	介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求める事や、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅事業者等の選定理由について説明を求めることが出来ます。
プライバシーの遵守	支援事業者及び介護支援専門員は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する義務を負います。
事故発生時の対応	居宅支援を提供する上で「居宅介護支援契約書」の条項に違反し、利用者の居宅サービス利用に支障を生じさせ損害を与

	えた場合には、その損害を速やかに賠償する義務を負います。
緊急時の対応	訪問の際などにご利用者の急変、その他緊急事態が生じた場合には、速やかにご利用者のご家族、主治医に連絡を致します。また、緊急医療機関等への受診を手配します。
虐待防止	当時業所ではご利用者等の人権の擁護・虐待防止のために、地域包括支援センター等との連携を図ります。
感染症対策	当事業所では、当該指定居宅支援事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講じます。

3 利用の流れ

居宅介護支援は、ご利用者からの相談を受けご自宅を訪問して、ご利用者の状況や生活環境などの確認（アセスメント）を行います。その後ご希望を踏まえた「居宅サービス計画原案」を作成し、ご利用者ご家族の参加を基本とするサービス担当者会議を実施し、事業者等の意見を聴取し、ご利用者の同意を得ます。その上で、サービス調整を行います。居宅サービス利用後も月に1回以上、ご自宅を訪問し要望等の確認を行い（モニタリング）、必要により居宅サービス計画の見直しを行います。

4 利用料金

(1) 利用料

原則として利用者には利用料を請求しません。（計画料は介護保険により100%給付対象となります）ただし、利用者の被保険者証に支払方法変更の記載（利用者が保険料を滞納しているため、サービス償還払いとする旨の記載）があったときは、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただきます。この場合、当事業者でサービス提供証明書を発行しますので、この証明書を後日、浜松市の窓口に提出して、払い戻しを受けて下さい。

居宅介護支援費（一月につきの利用料）	
要支援1・2	4,400円
要介護1・2	10,791円
要介護3・4・5	14,018円

(2) 交通費

サービスを提供する通常の実施地域にお住まいの方	無 料
上記以外にお住まいの方 上記以外に入院の方	交 通 費（介護支援専門員があなたのお宅を訪問するための交通実費が必要となります。） 1km40円（往復の距離を計算致します）

(3) 要介護認定申請代行費等

無料です

(4) 支払方法

利用者が当事業者に代金を支払うこととなる場合の支払方法については、

月ごとの精算とします。毎月 10 日までに前月分を請求しますので、10 日以内にお支払い下さい。

お支払方法は、銀行振込、銀行等口座引落のどちらかの方法でお願い致します。方法は、ご契約の際に選択してください。

5 サービスの終了について

(1) 利用者の都合でサービスを終了する場合

利用者はいつでも契約を解約できますが、次の場合には、解約料をいただきます。

ア 契約後、介護サービス計画作成段階途中で、利用者の申し出により解約した場合	要支援 1・2	4,400円
	要介護 1・2	10,791円
	要介護 3・4・5	14,018円
イ 市町村への介護サービス計画の届出終了後に解約した場合	解約料はかかりません。	
ウ その他解約により当事業者に不測の損害を生じさせる場合	アに準じた解約料	

この他、当事業者は、利用者がこの契約を継続し難いほどの背信行為を行ったと認めるときは、直ちにこの契約を解約することができます。

(2) 当事業者の都合でサービスを終了する場合

人員不足等、止むを得ない事情によりこのサービスの提供を終了させていただく場合がございます。この場合は、サービスの提供終了1ヶ月前までに文書で利用者に通知するとともに、他の指定居宅介護支援事業者等に関する情報を提供いたします。

(3) 自動終了

次の場合には、自動的にサービスを終了します。

ア 利用者が介護保険施設に入院又は入所した場合

イ 利用者の要介護認定区分が非該当（自立）及び要支援1・要支援2と認定された場合

ウ 利用者が亡くなった場合

6 居宅介護支援に対する苦情

当事業者の居宅介護支援及び当事業者が作成した介護サービス計画に基づいて提供しているサービスについていつでも苦情を申立てることができます。利用者は、当施設に苦情を申立てたことにより、何らの差別待遇を受けません。

(1) 苦情相談窓口

担 当	笹野 茂子 、 松田 清美
電 話 番 号	053-965-1855
受 付 時 間	毎週（月曜日～金曜日）8：30～17：30
第3者委員	山下 民世 新堀 征司
責 任 者	施設長 中野 幸代

(2) この他、市町村や国民健康保険団体連合会窓口で苦情を申し立てることができます。

天竜福祉事業所 長寿保険課	担当窓口 介護保険グループ
	電話番号 053-922-0065
中央福祉事業所 長寿支援課	担当窓口 指導第1グループ
	電話番号 053-457-2875
国民健康保険団体連合会	担当窓口 事業部介護保険課
	電話番号 054-253-5590

居宅介護支援の提供に当たり、この説明書に基づいて約款・重要事項を説明しました。

〈説明者〉 社会福祉法人さくま

在宅介護支援センターさくまの里 氏名 _____ (印)

居宅介護支援サービス利用同意書

指定居宅介護支援事業者 在宅介護支援センターさくまの里を利用するにあたり、在宅介護支援センターさくまの里利用約款及び重要事項説明書を受領し、これらの内容に関して、担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意します。

年 月 日

利用者 住 所

氏 名 _____ (印)

身元引受人 住 所

氏 名 _____ (印)

特別養護老人ホーム さくまの里
施設長 中 野 幸 代 殿

【本約款第5条の請求書・明細書及び領収書の送付先】

氏 名	_____ 続柄 ()
住所・ 電話番号	TEL (自宅) _____ TEL (携帯) _____

【緊急時の連絡先】 ※優先順にご記入ください。

ふり 氏 名	_____ 続柄 ()
住所・電話番号	TEL (自宅) _____ TEL (携帯) _____
ふり 氏 名	_____ 続柄 ()
住所・電話番号	TEL (自宅) _____ TEL (携帯) _____

【本約款第7条の秘密の保持及び情報提供同意書】

利 用 者 氏 名 _____ (印)

身元引受人 氏 名 _____ (印)