

指定居宅サービス重要事項説明書

～ 短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護 ～

当事業者は介護保険の指定を受けています
短期入所生活介護
(令和2年6月30日 神福監第865号)
介護予防短期入所生活介護
(令和6年4月1日 神保高介指第4672号)

当事業所は、ご契約者（以下、「利用者」といいます。）に対して短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護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、契約上ご注意くださいことを次のとおり説明します。

1 事業者

- | | |
|-----------|-----------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 きたはりま福祉会 |
| (2) 法人所在地 | 兵庫県多可郡多可町中区鍛冶屋763番地の3 |
| (3) 電話番号 | 0795(32)3330 |
| Fax番号 | 0795(32)1675 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 大西 康徳 |
| (5) 創立年月日 | 平成2年3月9日 |

2 事業所の概要

- | | |
|--------------|---|
| (1) 建物の構造 | 鉄筋コンクリート造 地下2階付地上4階 |
| (2) 建物の延べ床面積 | 2,831.74㎡ |
| (3) 施設の周辺環境 | 須磨離宮公園の近隣に位置し、都市部に位置しながら、緑に囲まれ高層階からは海を眺めつつ、その恵まれた環境を余すことなく享受できます。 |

3 事業所の説明

- | | |
|-------------------|--|
| (1) 施設の種類 | ・ 指定短期入所生活介護事業所（短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護） |
| (2) 施設の目的 | 介護保険法令に従い、利用者が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様に支援することを目的として、利用者に日常生活を営む為に必要な居室、及び共用施設等をご利用いただき、短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護サービスをご提供します。 |
| (3) 施設の名称、施設長、管理者 | ・ 離宮高齢者介護支援センター
施設長 氏名 小林 圭介
管理者 氏名 吉野 幸治 |

(4) 施設の所在地

兵庫県神戸市須磨区離宮西町2丁目2番3号

(5) 連絡先 電話番号 078(798)5928

Fax 番号 078(739)5751

(6) 交通機関 JR 須磨駅下車 神戸市バス75系統「離宮公園前」下車
山陽電車 月見山駅下車 徒歩20分

(7) 当施設の運営方針

利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した生活を営むことができるように、入浴、排泄、食事等の介護、その他日常生活の世話、及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持、並びに利用者の家族の身体、及び精神的負担の軽減を図るよう適切な介護を行います。

(8) 併設事業

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

- ・ 介護老人福祉施設 特別養護老人ホーム離宮しあわせ荘 定員 30人
- ・ 地域密着型通所介護 離宮高齢者介護支援センター 定員 18人
(介護予防通所サービス・第一号通所事業含む)
- ・ 認知症対応型通所介護 離宮高齢者介護支援センター 定員 12人
- ・ 認知症対応型共同生活介護 フレール離宮西町 定員 13人
- ・ 居宅介護支援事業所 離宮西町居宅介護支援事業所
- ・ 地域包括支援センター 離宮あんしんすこやかセンター

(9) 通常の事業の実施地域

神戸市内（エリアは要相談）

(10) 営業日及び営業時間

短期入所生活介護（介護予防を含む）	
営業時間	年中無休
受付時間	月～土 9時～18時
サービス提供時間帯	24時間

(11) 利用定員

20人

(12) 居室等の概要

サービスの利用にあたり、当事業所では、以下の居室、設備をご用意しています。利用できる居室は、4人部屋と2人部屋です。居室の種別をご希望される場合は、その旨お申し出ください。但し、利用者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に沿えない場合もあります。

居室・設備の種類	室数	備考
2人部屋	4室	トイレ有り・備え付け家具
4人部屋	3室	一人当たり面積 11.98㎡
食堂	1室	
機能訓練室	1室	[主な機具] 平行棒
浴室	2室	機械浴槽・特殊浴槽・一般浴室
医務室	1室	

☆ 居室の変更：利用者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況によ

り施設でその可否を決定します。又、利用者の心身の状況により居室を変更する場合があります。その際には、利用者やご家族等と協議の上決定するものとします。

3 提供するサービスの内容

(1) 短期入所サービス計画の作成

- ① 利用者に係る居宅介護支援事業所等が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービスを定めた短期入所サービス計画を作成します。
- ② 短期入所サービス計画の作成に当たっては、その内容について利用者、及びそのご家族等に対して説明し、同意を得ます。
- ③ 短期入所サービス計画の内容について、利用者の同意を得たときは、短期入所サービス計画書を利用者に交付します。
- ④ それぞれの利用者について、短期入所サービス計画に従ったサービスの実施状況、及び目標の達成状況の記録を行います。

(2) 食事

当事業所では、管理栄養士の作成する献立表により、栄養、並びに利用者の身体の状況、及び嗜好を考慮した食事サービスを提供します。又、利用者の自立支援の為、離床していただき食堂での食事を原則としております。

（食事時間）

朝食 7:40～8:30 昼食 11:20～12:30 おやつ 14:30 夕食 17:20～18:20

(3) 入浴

入浴、又は清拭を行います。寝たきり、車イス利用の方でも機械浴槽等を使用して、入浴することができます。入浴、又は清拭は、週2回行います。

(4) 排泄

利用者の排泄の介助を行います。

(5) 健康管理

看護師が、健康管理を行います。

(6) その他自立への支援

- ・ 寝たきり防止のため、できるかぎり離床に配慮します。
- ・ 生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。
- ・ 清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行われるよう援助します。

4 職員の配置基準

当事業所では、利用者に対して短期入所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	短期入所生活介護(介護予防を含む)	
	常勤換算	指定基準
1 施設長	1名	1名
2 介護職員	7名以上	7名
3 生活相談員	1名	1名
4 看護職員	1名	1名

5 医師	1名 (嘱託医)	1名
6 栄養士(管理栄養士)	1名 (兼務)	1名
7 機能訓練指導員	1名	1名

☆ 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) 週8時間勤務の介護職員が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。

〈主な職種の勤務体制〉

職 種	内 容		
1 生活相談員	勤務時間	日勤	9:00 ~ 18:00
2 介護職員	勤務時間	早出	7:00 ~ 16:00
	勤務時間	日勤	9:00 ~ 18:00
	勤務時間	遅出	10:00 ~ 19:00
	勤務時間	夜勤	16:30 ~ 10:00
3 看護職員	勤務時間	日勤	9:00 ~ 18:00

〈配置職員の職種〉

生活相談員・・・ 利用者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。

介護職員・・・ 利用者の日常生活上の介護、並びに健康維持のための相談・助言等を行います。

看護職員・・・ 主に利用者の健康管理や療養上の世話をしますが、日常生活上の介護、介助も行います。

機能訓練指導員・・・ 利用者の機能訓練を担当します。

5 利用料金 (契約書 第4条関係)

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

基本利用料の9割、8割、又は7割が、介護保険から給付されます。

(2) サービス利用料金 (一日あたり) (契約書 第8条・第10条の1)

1 下記の料金表によって、利用者の要介護度に応じたサービス利用料金から、介護保険給付費額を除いた金額 (自己負担額) をお支払いください。

2 サービスの利用料金は、利用者の要介護度に応じて異なります。今後、介護保険法令の改正、サービス内容の変更、職員配置の変更により利用料金が変わる場合があります。

○ サービス利用料金表

① 短期入所介護サービス (介護給付) 《多床室》【1割負担の場合】 (1日あたり)

利用者の要介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
1サービス利用料金	5,106円	6,353円	6,875円	7,621円	8,389円	9,124円	9,871円
2介護保険給付費額	4,595円	5,717円	6,187円	6,858円	7,550円	8,211円	8,883円
3自己負担額(1-2)	511円	636円	688円	763円	839円	913円	988円

①-1 加算の介護サービス

利用者の利用サービス		1サービス 利用料金	2介護保険 給付費額	3自己負担 額(1-2)
緊急短期入所受入加算	緊急利用者受入れ時(7日限度)	959円	863円	96円
若年性認知利用者受入加算	64歳以下で初老期認知症の方の利用	1,279円	1,151円	128円
サービス強化体制加算(I) イ	介護職員の総数のうち介護福祉士の占める割合が60%以上	234円	210円	24円
看護体制加算 I	常勤看護師の配置	42円	37円	5円
介護職員処遇改善加算 I	自己負担額 (その月に利用された合計単位数×14.0%×10.66×1割)			
利用単位数の14.0%				

①-2 送迎サービス利用料 ※介護職員処遇改善加算 I が別途加算されます

1送迎サービス利用料金(片道)	1,961円
2介護保険給付費額	1,764円
3自己負担額(1-2)	197円

◇ 介護保険負担限度額認定者のサービス利用料金
《多床室》【1割負担の場合】(1日あたり)

第1段階(生活保護受給者/高齢福祉年金受給者で世帯全員が市民税非課税の方)

利用者の要介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
1サービス利用料金	5,106円	6,353円	6,875円	7,621円	8,389円	9,124円	9,871円
2介護保険給付費額	4,595円	5,717円	6,187円	6,858円	7,550円	8,211円	8,883円
3自己負担額(1-2)	511円	636円	688円	763円	839円	913円	988円
4居室料	0円						
5食費	300円						
6自己負担合計額 (3+4+5)	811円	936円	988円	1,063円	1,139円	1,213円	1,288円

第2段階(世帯全員が市民税非課税で本人の合計所得金額と年金収入の合計が80万円以下の方)

利用者の要介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
1サービス利用料金	5,106円	6,353円	6,875円	7,621円	8,389円	9,124円	9,871円
2介護保険給付費額	4,595円	5,717円	6,187円	6,858円	7,550円	8,211円	8,883円
3自己負担額(1-2)	511円	636円	688円	763円	839円	913円	988円
4居室料	430円						
5食費	600円						
6自己負担合計額 (3+4+5)	1,541円	1,666円	1,718円	1,793円	1,869円	1,943円	2,018円

第3段階①(世帯全体が市民税非課税かつ本人年金収入等が80万円超120万円以下の方)

利用者の要介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
1サービス利用料金	5,106円	6,353円	6,875円	7,621円	8,389円	9,124円	9,871円
2介護保険給付費額	4,595円	5,717円	6,187円	6,858円	7,550円	8,211円	8,883円

3自己負担額(1-2)	511 円	636 円	688 円	763 円	839 円	913 円	988 円
4居室料	430 円						
5食 費	1,000 円						
6自己負担合計額 (3+4+5)	1,941 円	2,066 円	2,118 円	2,193 円	2,269 円	2,343 円	2,418 円

第3段階②（世帯全体が市民税非課税かつ本人年金収入等が120万円超の方）

利用者の要介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
1サービス利用料金	5,106 円	6,353 円	6,875 円	7,621 円	8,389 円	9,124 円	9,871 円
2介護保険給付費額	4,595 円	5,717 円	6,187 円	6,858 円	7,550 円	8,211 円	8,883 円
3自己負担額(1-2)	511 円	636 円	688 円	763 円	839 円	913 円	988 円
4居室料	430 円						
5食 費	1,300 円						
6自己負担合計額 (3+4+5)	2,241 円	2,366 円	2,418 円	2,493 円	2,569 円	2,643 円	2,718 円

第4段階：介護保険負担限度額認定者以外（市民税課税世帯の方）

利用者の要介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
1サービス利用料金	5,106 円	6,353 円	6,875 円	7,621 円	8,389 円	9,124 円	9,871 円
2介護保険給付費額	4,595 円	5,717 円	6,187 円	6,858 円	7,550 円	8,211 円	8,883 円
3自己負担額(1-2)	511 円	636 円	688 円	763 円	839 円	913 円	988 円
4居室料	915 円						
5食 費	1,700 円						
6自己負担合計額 (3+4+5)	3,126 円	3,251 円	3,303 円	3,378 円	3,454 円	3,528 円	3,603 円

② 短期入所介護サービス（介護給付）《多床室》【2割負担の場合】（1日あたり）

利用者の要介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
1 サービス利用料金	5,106 円	6,353 円	6,875 円	7,621 円	8,389 円	9,124 円	9,871 円
2介護保険給付費額	4,084 円	5,082 円	5,500 円	6,096 円	6,711 円	7,299 円	7,896 円
3自己負担額(1-2)	1,022 円	1,271 円	1,375 円	1,525 円	1,678 円	1,825 円	1,975 円
4居室料	915 円						
5食 費	1,700 円						
6自己負担合計額 (3+4+5)	3,637 円	3,886 円	3,990 円	4,140 円	4,293 円	4,440 円	4,590 円

②-1 加算の介護サービス<介護給付>

利用者の利用サービス		1 サービス利用料金	2 介護保険給付費額	3 自己負担額(1-2)
緊急短期入所受入加算	緊急利用者受入れ時(7日限度)	959 円	767 円	192 円
若年性認知利用者受入加算	64歳以下で初老期認知症の方の利用	1,279 円	1,023 円	256 円
サービス強化体制加算(I)	介護職員の総数のうち介護福祉士の占める割合が60%以上	234 円	187 円	47 円
看護体制加算 I	常勤看護師の配置	42 円	33 円	9 円
介護職員処遇改善加算 I	自己負担額			

利用単位数の 14.0%	(その月に利用された合計単位数×14.0%×10.66×2 割)
--------------	----------------------------------

②-2 送迎サービス利用料 ※介護職員処遇改善加算 I が別途加算されます

1 送迎サービス利用料金(片道)	1,961 円
2 うち、介護保険から給付される金額	1,568 円
3 サービス利用に係る自己負担額 (1-2)	393 円

③ 短期入所介護サービス (介護給付) **《多床室》【3割負担の場合】** (1日あたり)

利用者の要介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
1 サービス利用料金	5,106 円	6,353 円	6,875 円	7,621 円	8,389 円	9,124 円	9,871 円
2 介護保険給付費額	3,574 円	4,447 円	4,812 円	5,334 円	5,872 円	6,386 円	6,909 円
3 自己負担額(1-2)	1,532 円	1,906 円	2,063 円	2,287 円	2,517 円	2,738 円	2,962 円
4. 居室料	915円						
5. 食 費	1,700 円						
6. 自己負担合計額 (3+4+5)	4,147 円	4,521 円	4,678 円	4,902 円	5,132 円	5,353 円	5,577 円

③-1 加算の介護サービス<介護給付>

利用者の利用サービス		1 サービス 利用料金	2 介護保険 給付費額	3 自己負担 額(1-2)
緊急短期入所受入加算	緊急利用者受入れ時(7 日限度)	959 円	671 円	288 円
若年性認知利用者受入加算	64 歳以下で初老期認知症の方の利用	1,279 円	895 円	384 円
サービス強化体制加算 (I)イ	介護職員の総数のうち介護福祉士の 占める割合が 60%以上	234 円	163 円	71 円
看護体制加算 I	常勤看護師の配置	42 円	29 円	13 円
介護職員処遇改善加算 I	自己負担額			
利用単位数の 14.0%	(その月に利用された合計単位数×14.0%×10.66×3 割)			

③-2 送迎サービス利用料 ※介護職員処遇改善加算 I が別途加算されます

1 送迎サービス利用料金(片道)	1,961 円
2 介護保険給付費額	1,372 円
3 自己負担額 (1-2)	589 円

☆ 上記表の介護サービスの自己負担額と加算の介護サービスの自己負担額、及び送迎サービスの自己負担額を足した金額が給付対象のサービス利用料金となります。

☆ 利用者が要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、要支援、又は要介護度の認定を受けた後、自己負担を除く金額が介護保険から払い戻されます。《償還払い》

また、居宅サービス計画(ケアプラン)等が作成されていない場合も償還払いとなります。この場合、利用者が介護保険給付の申請を行うために「領収書」が必要になりますので大切に保管してください。

☆ 介護保険からの給付額に変更のあった場合、変更された額に合わせて、利用者自己負担額を変更します。(契約書 第10条の1)

☆ 利用者自己負担額に未納がある場合は、上表と異なることがあります。

6 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書 第5条関係）

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の自己負担となります。

① 介護保険給付の支給限度額を超えたサービスの利用

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が必要となります。

② 居室料

居室に係る利用料金は、以下のとおりとします。（1日あたり）

◇ 居室料金表

多床室	915円
-----	------

③ 食事の提供

利用者の栄養状態に適した食事を提供します。食費は、原則利用期間中に食事を食べていただいた分を請求します。

◇ 食事料金表

利用料	朝食	昼食	おやつ	夕食	1日合計
金	380円	600円	120円	600円	1,700円

④ レクリエーション・クラブ活動

利用者の希望により参加していただくことができます。

利用料金：材料代等の実費相当額

⑤ 理髪 [理髪サービス]

月に1回、ご希望により理髪サービス(調髪・顔剃・洗髪)をご利用いただけます。

利用金額：実費相当額

⑥ 日常生活上必要となる諸費用

日常生活用品の購入代金等、利用者の日常生活に要する費用で、利用者に負担いただくことが適当であるものに係る費用をご負担いただきます。

⑦ 複写物の交付

利用者、及びその家族は、サービス提供についての記録、その他の複写物を必要とする場合には実費相当分として下記の金額をご負担いただきます。

1枚につき 10円

⑧ 介護保険給付対象外サービスの利用料金は、経済状況の変化、その他やむを得ない事由がある場合、相当な金額に変更することがあります。その場合事前（1ヶ月前）に変更の内容と理由についてお知らせします。（契約書 第10条の2）

⑨ 証明書発行手数料

利用料領収書の再発行依頼があった場合に領収書に代えて発行する証明書の発行手数料、各種証明書類の発行に関する手数料をご負担いただきます。

1件につき 350円

7 利用の中止、変更、追加（契約書 第8条関係）

① 利用予定日の前に利用者の都合により、サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合、利用予定日の2日前までに事業者にお申し出ください。

② 利用予定日の1日前、又は当日になって利用中止の申し出があった場合、キャンセル料として下表の料金をお支払いいただくことがあります。但し、利用者の発熱、感染症による体調不良等、正当な事由がある場合には、この限りではありません。

◇ キャンセル料金表

利用予定日の2日前に申し出があった場合	無料
利用予定日の1日前に申し出があった場合	利用料金※の50%
利用予定日の当日に申し出があった場合	利用料金※の全額

※ 利用料金とは、1泊2日で通常の送迎を行った場合の

- ・ 食事料=2,420円(朝食1回・昼食2回・おやつ2回・夕食1回)
- ・ 居室料=915円(1泊分) 合計 3,335円 となります。

- ③ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合は、他の利用可能期間、又は日時を利用者に提示して協議するものとします。

8 利用料金のお支払い方法（契約書 第9条関係）

前記5、6の料金、費用等は、次のとおりお支払い下さい。サービス利用料請求書は、原則、月末締めで翌月10日頃に送付します。

- 1 ゆうちょ銀行口座からの自動振替（振替日：原則・毎月20日 再振替27日）
 ※ ご希望される場合は、事前に手続きが必要です。担当職員にお申し出ください。
- 2 当事業所指定口座への振り込み（納期限：毎月25日）
- ・ 金融機関名 兵庫県信用組合／大橋支店
 - ・ 預金種別 普通預金
 - ・ 口座番号 0082871
 - ・ 口座名義 福)きたはりま福祉会
 離宮高齢者介護支援センター 施設長 小林 圭介

9 サービス提供における事業者の義務（契約書 第11条・第12条関係）

当事業所は、利用者に対してサービスを提供するにあたって、利用者の生命、身体、財産、生活環境等の安全や、プライバシーの保護に配慮する等の、義務を負うとともに、利用者に対してサービスを提供するにあたり、次のことを守ります。

- ① 利用者の体調、健康状態から見て必要な場合には、看護師、又は医師と連携の上、利用者から聴取、確認します。
- ② 非常災害に関する具体的な計画を策定するとともに、利用者に対して定期的に避難救出その他必要な訓練を行います。
- ③ 利用者へ提供したサービスについて記録を作成し、利用完了の日から5年間保存するとともに、利用者、及びその家族の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ④ 利用者に対して身体的拘束、その他の行動を制限する行為を行いません。但し利用者、又は他の利用者の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録に記載する等適正な手続きにより拘束する場合があります。
- ⑤ 利用者へのサービス提供時において、利用者へ病状の急変が発生した場合、その他必要な場合には、速やかに主治医、又は協力医療機関への連絡を行う等必要な措置を講じます。
- ⑥ 事業者、及びサービス従事者は、サービスを提供するにあたって知りえた利用者、又はその家族等に関する情報を正当な理由なく第三者に漏洩しません。但し、利用者へ医療上の必要がある場合には、医療機関等に利用者の情報を提供します。
- ⑦ 当事業所は、利用者に対してサービスを提供するにあたって、利用者の生命・身体・生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮します。

10 サービス利用中の医療の提供について（9の⑤）

サービス利用中に、利用者、及びその家族の希望により医療を必要とする場合は、下表の協力医療機関で診療や入院治療を受けることができます。但し、優先的な診療や、入院治療を保証するものではありません。また、診療や、入院治療を義務付けるものでもありません。

◇ 協力医療機関

名称	医) 一高会 野村海浜病院
所在地	神戸市須磨区須磨浦通2丁目1-41
診療科	・内科・外科・整形外科・泌尿器科・循環器科・皮膚科・肛門科・放射線科 ・消化器科

11 サービスの利用に関する留意事項（契約書 第13条・14条関係）

① 持ち込みの制限

サービス利用にあたり、原則として持ち込むことができないものがありますので、詳しくは職員にお尋ねください。

② 施設・設備の使用上の注意

居室、及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用してください。故意に、又はわざうかな注意を払えば避けられたにもかかわらず施設・設備を壊したり、汚したりした場合には、利用者の自己負担により原状に回復していただくか、相当の代価をお支払いいただく場合があります。

③ 迷惑行為等の禁止

当事業所のサービス従業者や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動、金銭の貸し借り等を事業所内で行うことはできません。

④ 喫煙

施設内での「喫煙」はできません。

12 損害賠償責任について（契約書 第15条・第16条関係）

当事業所において、事業者の責任により利用者にと与えた損害については、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。但し、その損害の発生について、利用者に故意、又は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。

13 カスタマーハラスメントの防止

ご契約者・そのご家族又はその関係者との信頼関係を築き、介護サービスの質を高めるため、カスタマーハラスメントの防止に努めます。

外部講師による職員研修、ハラスメント事案・対応・その経過を共有、ノウハウの蓄積、弁護士への相談体制構築等を行います。

カスタマーハラスメントが発生し、十分な介護サービスの提供が困難と判断した場合、サービスの停止・契約の解除となることがあります。

※詳しくはHPにリンクを掲載しています。

また、カスタマーハラスメントへの対応のQRコードを下記に貼り付けしています。



14 サービス利用契約の終了について（契約書 第17条・第18条関係）

契約期間満了の7日前までに利用者から契約終了の申し出がない場合は、契約は、更に要介護、要支援認定期間満了まで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場合には、当事業者との契約は終了します。

- 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断された場合
- ③ 事業者が解散命令を受けた場合、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 施設の滅失や重大な毀損により、利用者にサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 事業者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 利用者から中途解約、又は契約解除の申し出があった場合（詳細は下記1をご参照ください）
- ⑦ 事業者から契約の解除を申し出た場合（詳細は下記2をご参照ください）

1 利用者からの中途解約、契約解除の申し出（契約書 第19条・第20条）

契約の有効期間中であっても、利用者が利用契約の全部、又は一部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7日前までに解約届出書をご提出ください。但し、以下の場合には、即時に契約の全部、又は一部を解約・解除することができます。

- 1 介護保険給付対象外サービス利用料金の変更に同意できない場合。
- 2 事業所の運営規程の変更に同意できない場合
- 3 利用者が入院された場合（一部解約はできません。）
- 4 利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合。（一部解約はできません。）
- 5 事業者、及びサービス従事者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合。
- 6 事業者、及びサービス従事者が守秘義務に違反した場合。
- 7 事業者、及びサービス従事者が故意、又は過失により利用者の身体・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。
- 8 他の利用者が、当該利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、又は傷つける具体的な恐れがある場合に、事業者、サービス従事者が適切な対応を取らない場合。

2 事業者からの契約解除の申し出（契約書 第21条）

以下の事項に該当する場合は、本契約の全部、又は一部を解除することができるものとします。

- 1 利用者が、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、その結果本契約に継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- 2 利用者による、契約書第9条1項から3項に定めるサービス利用料金の支払いが3ヶ月以上滞納し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合。
- 3 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業者、もしくは他の利用者等の財物・信用等を傷つけ、又は利用者が著しい不信行為を行うこと等によって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 4 利用者の行動（過度なクレーム行為等）が他の利用者、またはサービス従事者の生

命、身体、健康に重大な影響を及ぼす恐れがあり、利用者も重大な自傷行為（自殺に至る恐れがある場合等）を繰り返す等、本契約を継続しがたい重大な事情を生じた場合。

15 契約の終了に伴う援助（契約書 第18条・第19条関係）

契約が終了する場合には、事業者は、利用者の心身の状況、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。

16 契約の一部が解約、又は解除された場合（契約書 第21条関係）

本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項は、その効力を失います。

17 苦情、相談の受付窓口について（契約書 第25条関係）

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

所属・職・氏名 ショートステイ 主任（管理者） 吉野 幸治

○ 苦情解決責任者

離宮高齢者介護支援センター 施設長 小林 圭介

○ 受付時間

月曜日～金曜日（祝日を含む） 9：00～18：00

電話 078-798-5928

○ 外部の苦情、相談受付窓口

兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	電話 078-332-5617 受付時間 8:45～17:15(平日)
神戸市福祉局 監査指導部	電話 078-322-6242 受付時間 8:45～12:00 13:00～17:30(平日)
養介護施設従事者等による高齢者 虐待通報専用電話 (監査指導部内)	電話 078-322-6774 受付時間 8:45～12:00 13:00～17:30(平日)
神戸市消費生活センター (契約についてのご相談)	電話 078-371-1221 受付時間 9:00～17:00(平日)

指定居宅サービス重要事項説明書

～ 短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護 ～

令和 年 月 日

指定居宅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。

事業者 社会福祉法人きたはりま福祉会 離宮高齢者介護支援センター

説明者 職種名 _____ 氏名 _____

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

契約者（利用者）

住 所 _____

氏 名 _____

私は、契約者が事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅サービスの提供開始に同意したことを確認しましたので、私が、契約者に代わって署名を代行いたします。

署名代行者

住 所 _____

氏 名 _____

(契約者との続柄・関係 _____)

立会人

住 所 _____

氏 名 _____

(契約者との続柄・関係 _____)