

「北見市社会福祉協議会常呂地区居宅介護支援事業所」

重要事項説明書

社会福祉法人北見市社会福祉協議会の
当事業所は介護保険の指定を受けています。

(北見市指定 第 0175300441 号)

当事業所は、ご契約者に対しまして、指定居宅介護支援サービスを提供いたします。そこで、本重要事項説明書で、当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説明します。

居宅介護支援とは

ご契約者が、居宅での介護サービスやその他の保健・医療・福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という）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。

- ご契約の心身の状況やご契約者とその家族の希望をお伺いして、「居宅サービス計画（ケアプラン）（以下「居宅サービス計画」という）」を作成します。
- ご契約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、ご契約者及びその家族、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、「要支援」または「要介護」と認定された方が利用できますが、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	P 1
2.	事業所の概要	P 1
3.	事業所実施地域	P 1
4.	営業日及び営業時間	P 1
5.	職員体制	P 1
6.	当事業所が提供するサービスと利用料金	P 2
7.	サービスの利用に関する留意事項	P 6
8.	サービスをやめる場合	P 7
9.	事故発生時の対応について	P 7
10.	提供するサービスの第三者評価の実施状況	P 7
11.	苦情の受付について	P 8

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 北見市社会福祉協議会
所 在 地	北海道北見市寿町3丁目4番1号 北見市総合福祉会館
電 話 番 号	0157-61-8181
代 表 者 氏 名	会 長 大 江 修
設 立 年 月 日	平成18年 3月 3日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護支援事業所
事業の目的	事業所の介護支援専門員が、要介護（支援）状態にある高齢者等に対し適正な居宅介護支援サービス等を提供することを目的とします。
事業所の名称	北見市社会福祉協議会 常呂地区居宅介護支援事業所
事業所の所在地	北海道北見市常呂町字常呂332番地2 常呂町総合在宅ケアセンター
電 話 番 号	0152-54-3443
管 理 者 氏 名	小林 美智子（主任介護支援専門員）
事業所の運営方針について	要介護状態等にあるご契約者またはご利用者の心身の状況を踏まえて、出来る限りその有する及び潜在する能力を引き出し、家事等の日常生活を過ごすための行為を行うことが出来るように、または、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配慮し、ご利用者の心身の状況、その置かれている環境及び利用者の選択に基づき、公平中立な立場から常にご利用者の身になり適切な指定居宅サービス等を多様な事業者や団体等から総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行います。
開 設 年 月 日	平成18年 3月 3日 北見市指定 第0175300441号

3. 事業実施地域

北見市常呂自治区内

4. 営業日及び営業時間

営 業 日	毎週月曜日から金曜日までとなります。ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は除きます。
営 業 時 間	午前8時45分から午後5時30分までとなります。なお、営業日及び営業時間以外の対応については、転送電話により常時対応が可能な体制となります。
サービス提供時間	24時間

5. 職員の体制

当事業所では、ご契約者また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。

（1）主な職員配置状況 ※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	職 種 の 内 容
管 理 者 （主任介護支援専門員）	1名		・事業所全般の指揮・管理・監督 ・苦情解決 ・相談業務
主任介護支援専門員 （管理者兼務）			・苦情受付 ・相談業務
介護支援専門員			・要介護者に対する居宅サービス計画の作成 ・その他、居宅介護支援に関する支援

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

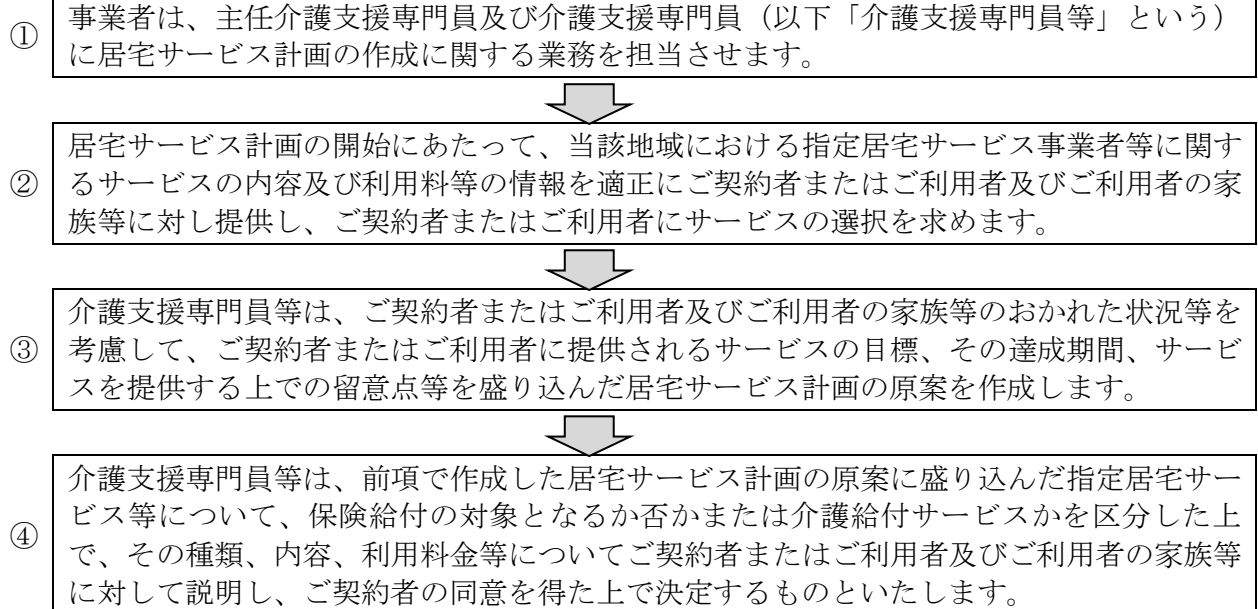
(1) 居宅介護支援の内容と利用料金（契約書第3条～第6条、第8条参照）

1) サービスの内容

①居宅サービス計画の作成

ご契約者またはご利用者のご家庭を訪問して、ご契約者、ご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、居宅介護サービス、その他の必要な指定居宅サービス等が、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いたします。

なお、居宅サービス計画作成の流れは、以下のとおりです。



②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- 1 ご契約者またはご利用者及びご利用者の家族等、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。
- 2 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。
- 3 ご契約者またはご利用者の意見を踏まえて、要介護認定の更新に必要な援助を行います。
- 4 居宅サービス計画原案をご利用者またはご家族に説明し、文書によりご利用者の同意を得た上で、居宅サービス計画をご利用者及び担当者に交付いたします。
- 5 特段の事情がない限り、月に1回ご利用者宅を訪問して、ご利用者の状況を把握し現状や希望に適しているかを検証、その結果を記録します。（モニタリングの実施）
- 6 サービス担当者会議の開催及び担当者に対する照会を行います。なお、居宅サービス計画の新規作成や要介護更新認定、要介護区分の変更認定の場合には必ずサービス担当者会議を開催します。
- 7 居宅サービス計画に福祉用具貸与及び特定福祉用具販売を位置付ける場合においては、サービス利用の妥当性等の必要な理由を居宅サービス計画に記載します。また、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、継続したサービス利用を受ける必要性の検証を行い、その理由を居宅サービス計画に記載します。
- 8 ご利用者が要介護（支援）認定により、要支援の認定を受けた場合においては、ご利用者の継続したサービス利用に向けて、担当となる指定介護予防支援事業者に対して、ご利用者の必要な情報提供を行う等の連携を図ります。

③居宅サービス計画の変更

ご契約者またはご利用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を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居宅サービス計画の評価

月に1回、居宅サービス計画が利用者の現状や希望に適しているかに対する精査、検証（モニタリング）を行います。また、計画に位置づけた期間が終了するときは、居宅サービス計画の目標の達成状況について評価を行います。

⑤介護保険施設等への紹介

ご利用者が居宅において日常生活を営むことが困難になったと認められる場合または、ご利用者が介護保険施設等への入院または入所を希望する場合には、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行います。

⑥その他、ご利用者等に対する義務的な業務

- 1 ご利用者の被保険者証に認定審査会意見または居宅サービスもしくは地域密着型サービスの種類についての記載がある場合には、ご利用者にサービスの種類の変更ができること等の趣旨を説明し、理解をいただいた上でその内容に沿った居宅サービス計画を作成します。
- 2 ご利用者が入院する場合には、ご利用者またはご利用者の家族等に対して、入院時において担当する介護支援専門員等の氏名等を入院先の医療機関に報告してもらうよう依頼します。
- 3 ご利用者が医療系のサービスの利用を希望された場合等は、サービス利用のために必要な意見を受け、さらにご利用者の主治の医師等に対して居宅サービス計画を交付します。
- 4 訪問介護事業所等の指定居宅サービス事業所等から報告を受けたご利用者の口腔における問題や服薬状況、担当する介護支援専門員等によるご利用者の検証（モニタリング）等で把握したご利用者の状態等について、担当する介護支援専門員等から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。
- 5 ご利用者やご利用者の家族等に対し、利用希望のサービスについて、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介が受けられることを説明します。また前6ヶ月間に作成された居宅サービス計画の数が占める割合、訪問介護、通所介護、地域密着通所介護、福祉用具貸与の同一の指定居宅サービス事業者等によって提供されたものが占める割合等に付き説明します。
(別紙1)
- 6 ご利用者やご利用者の家族等の希望から、居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の生活援助中心型の訪問介護を位置付ける場合においては、保険者（当該市町村）に訪問介護の利用が必要な理由を付記した居宅サービス計画を提出し、サービス利用の妥当性の点検・検証を受け、その結果をご利用者やご利用者の家族等へ説明し、その結果に基づいた居宅サービス計画をご利用者の自立支援や重度化防止、地域資源の有効活用等の観点により作成します。

2) サービスの利用料金

居宅介護支援サービスに関するサービス利用料金については、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、ご契約者またはご利用者の自己負担はありません。

ただし、ご利用者の介護保険料の滞納により、事業者が介護保険からのサービス利用料金に相当する給付を受領することが出来ない場合は、下記の利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。

①居宅介護支援サービス

1 居宅介護支援費（Ⅰ）

基本サービス	要介護度	金額（月額）	備 考
居 宅 介 護 支援費（ⅰ）	1・2	10,860 円	4 5 件未満の場合又は4 5 以上である場合において、4 5 未満の部分
	3・4・5	14,110 円	
居 宅 介 護 支援費（ⅱ）	1・2	5,440 円	4 5 件以上である場合において、4 5 以上6 0 未満の部分
	3・4・5	7,040 円	
居 宅 介 護 支援費（ⅲ）	1・2	3,260 円	4 5 件以上である場合において、6 0 以上の部分
	3・4・5	4,220 円	

2 居宅介護支援費（Ⅱ）

一定の情報通信機器（人工知能関連技術を活用したものを含む。）の活用又は事務職員の配置を行っている場合

基本サービス	要介護度	金額（月額）	備 考
居宅介護支援費（ⅰ）	1・2	10,860 円	50 件未満の場合又は50 以上である場合において、50 未満の部分
	3・4・5	14,110 円	
居宅介護支援費（ⅱ）	1・2	5,270 円	50 件以上である場合において、50 以上60 未満の部分
	3・4・5	6,830 円	
居宅介護支援費（ⅲ）	1・2	3,160 円	50 件以上である場合において、60 以上の部分
	3・4・5	4,100 円	

3 利用料金に関するその他の内容について

ア 運営基準減算（減額）

一定の要件を満たさない場合（①月一回、ご利用者を訪問し面接していない、②やむを得ない事情がある場合を除きサービス担当者会議を開催していない、③居宅サービス計画の原案の内容をご利用者またはご利用者の家族に対して説明し、文書によりご利用者の同意を得た上で居宅サービス計画をご利用者及び居宅サービス事業所担当者に交付していない、④モニタリングの結果を1 カ月以上記録していない、⑤ご利用者やご利用者の家族等に対して、利用希望のサービスについて、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介が受けられることを説明しない、⑥ご利用者やご利用者の家族等に対して、利用希望のサービスについて、居宅サービス計画において、利用調整した指定居宅サービス事業者等を決定した理由を受けられることを説明しない等）には、上記金額の50 %（5 割）が利用金額になります。また、2 カ月以上継続して一定の要件を満たさない場合には、上記金額の全額（100 %）が減額になります。

イ 特定事業所集中減算

利用者全体の居宅サービス計画について、正当な理由なく、前6 カ月間において、厚生労働大臣が定める同一サービスに係り特定の事業者の割合が8 割以上となる場合は、上記金額から2, 000 円減算されます。

ウ 初回加算

ご利用者に対して、新規及び要介護状態区分の2 区分以上の変更、要支援認定から要介護認定への変更の際に、居宅サービス計画の作成及び居宅介護支援を行った場合には、3, 000 円加算されます。

エ 特定事業所加算

厚生労働大臣が定める基準（①主任介護支援専門員の配置、②3 名以上の介護支援専門員の配置、③ご利用者に関する情報またはサービス提供に当たっての留意事項等に係る定期的な会議の開催、④24 時間連絡体制の確保、⑤運営基準減算及び特定事業所集中減算の適用を受けていない、⑥介護支援専門員1 人あたりのご利用者数が45 件未満、居宅介護支援費（Ⅱ）を算定している場合は50 名未満、⑦介護支援専門員に対する計画的な研修の実施、⑧地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、居宅介護支援を提供している、⑨地域包括支援センター等が実施する事例検討会等への参加、⑩介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制の確保、⑪他の法人が運営する居宅介護支援事業者と共同による事例検討会または研修会等の実施していること、⑫必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービス含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していることに適合しているため、特定事業所加算（Ⅱ）として、1 カ月につき4, 210 円加算されます。

オ 入院時情報連携加算

ご利用者が入院した病院または診療所の職員に対して、心身の状況や生活環境等のご利用者に関する必要な情報提供を行った場合に加算されます。

Ⅰ 入院時情報連携加算（Ⅰ）

ご利用者が病院または診療所に入院した日のうちに情報提供を行った場合には、1 月に1 回を限度として1 回あたり2, 500 円加算されます。

Ⅱ 入院時情報連携加算（Ⅱ）

ご利用者が病院または診療所に入院した日の翌日又は翌々日に情報提供を行った場合には、1カ月に1回を限度として1回あたり2,000円加算されます。

カ 退院・退所加算

ご利用者が退院または退所した医療機関や介護保険施設等の職員から必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画を作成し居宅サービスまたは地域密着型サービスの利用調整を行った場合に加算されます。

ただし、上記ウ 初回加算を算定する場合は適用されません。

Ⅰ 退院・退所加算（Ⅰ）イ

情報提供をカンファレンス（検討会議）（以下「カンファレンス」という）以外の方法により1回受けた場合に、4,500円加算されます。

Ⅱ 退院・退所加算（Ⅰ）ロ

情報提供をカンファレンスにより1回受けた場合に、6,000円加算されます。

Ⅲ 退院・退所加算（Ⅱ）イ

情報提供をカンファレンス以外の方法により2回受けた場合に、6,000円加算されます。

Ⅳ 退院・退所加算（Ⅱ）ロ

情報提供を2回受けた場合で、うち1回以上をカンファレンスによる場合に、7,500円加算されます。

Ⅴ 退院・退所加算（Ⅲ）

情報提供を3回以上受けた場合で、うち1回以上をカンファレンスによる場合に、9,000円加算されます。

キ 緊急時等居宅カンファレンス加算

病院または診療所の求めにより、当該病院または診療所の医師または看護師等と共にご利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて、ご利用者に必要な居宅サービスまたは地域密着型サービスの利用調整を行った場合に、1カ月につき2回を限度として2,000円加算されます。

ク ターミナルケアマネジメント加算

ご利用者が在宅で亡くなられた場合において、終末期や医療のケアの方針に関する当該利用者又は苑家族の意向を把握したうえで、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、利用者又はその家族の同意を得て、居宅を訪問し、心身の状況を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者に提供した場合4,000円加算されます。

ケ 通院時情報連携加算

ご利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察をうけるとときに介護支援専門員が同席し、医師等と情報の提供を行うとともに、医師等から必要な情報を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合には、月に1回を限度として500円加算されます。

（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交通費として、一訪問につき500円をいただきます。

（3）利用料金のお支払い方法

前記（1）及び（2）の料金は1カ月ごとに計算し、請求明細書をお届けいたします。

なお、お支払い方法については、①ご契約者またはご利用者等のお持ちの金融機関による口座自動引落し（金融機関によっては口座自動引落しの対象とならない場合があります。その際は対象金融機関における新規開設により対応いたします）、②当事業所指定口座への現金振込、③当事業所職員の直接徴収、④当事業所への直接支払いの4つの方法によりお支払いいただきます。

[開設口座内容]

銀行・郵便局名：

口座番号：

口座名義：

7. 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) ご契約者からの交替申し出

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、ご契約者またはご利用者から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。なお、介護支援専門員を交替する場合は、ご契約者または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。

(3) サービス提供における事業者の義務（契約書第10条参照）

当事業所では、ご契約者またはご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) ご契約者または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、ご契約者またはご利用者、もしくはご利用者の代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- 2) ご契約者またはご利用者が、他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他ご契約者またはご利用者から申し出があった場合には、直近の居宅サービス計画の実施状況に関する書類を交付します。
- 3) 事業所は人権擁護や虐待の防止を啓発・普及するための研修等をサービス従事者及び従業員に対する研修を実施し、資質向上に努めます。社会福祉法人北見市社会福祉協議会虐待防止に関する規程に基づき適切に措置を講ずることとします。
- 4) 事業所は、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、社会福祉法人北見市社会福祉協議会身体拘束等適正化に関する規程に基づき適切に措置を講ずることとします。
- 5) 事業所は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練を実施します。

(4) 個人情報の保護等（守秘義務等）について（契約書第11条参照）

- 1) 事業者及び介護支援専門員並びに従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご契約者またはご利用者及びご利用者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。
- 2) 従業員は、職務上知り得た個人情報等については、退職した後も第三者に漏洩しません。
- 3) 事業者及び従業員は、事業所内における個人情報等の管理を的確に実施します。

(5) 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。また、守秘義務を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、ご契約者またはご利用者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者またはご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。

(6) サービス利用をやめる場合（契約の終了について）（契約書第13条参照）

契約の有効期間は、契約締結の日からご利用者の要介護（支援）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またはご利用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）

また、契約期間中は、以下の事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、

仮に以下の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) ご契約者またはご利用者が死亡した場合
- 2) 要介護（支援）認定により、ご契約者またはご利用者の認定が要支援もしくは自立と判定された場合
- 3) ご契約者またはご利用者が介護保険施設に入所した場合
- 4) 事業者が解散した場合、破産した場合、またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- 5) 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
- 6) ご契約者から解約また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。）
- 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。）

8. サービスをやめる場合

（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）

契約の有効期間であっても、ご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2日前までに解約届出書をご提出ください。ただし、以下の事項に該当する場合には、即時に契約を解約・解除を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、故意または過失によりご契約者またはご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、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、また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、故意または重大な過失により事業者またはサービス従事者もしくは他のご利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、また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。

9. 事故発生時の対応について

（1）対応について（契約書第18条参照）

事業者は、ご利用者に対する居宅介護支援の提供時や訪問時において、事故や疾病、怪我等が発生・発見した場合は、事業者が作成する緊急対応マニュアルに従い適切な対応をいたします。

その場合、基本的には速やかに当該対象者の安否を確認し、身体状態によっては適切な応急処置を行い、その後、必要に応じ、救急車の要請や当該対象者の家族等や関係機関へ報告し、指示を受けながら適切な対応を行います。

さらに、速やかに原因等を明確にし、適切に処理し、内容によっては損害賠償等の手続きや対応を行います。また、必要に応じ北見市等関係機関へ報告することとします。

（2）記録等の保管について（契約書第10条参照）

事業者は、当該事故における発生から経過、処置、結果等にかかる記録を作成し、その完結の日から2年間保管することとします。

10. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	有・無	実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称		評価結果の開示状況	

1 1. 苦情の受付について（契約第 1 7 条参照）

（1）当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談

サービスに対する苦情やご意見、ご相談並びにご利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受付けます。

1) 苦情受付担当者

小林 美智子 （社会福祉法人北見市社会福祉協議会 常呂支所地域福祉係
北見市社会福祉協議会常呂地区居宅介護支援事業所管理者）

2) 苦情解決責任者

室田 晃 （社会福祉法人北見市社会福祉協議会 常呂支所長）

3) ご利用可能日時

①ご利用可能曜日

毎週月曜日から金曜日までとなります。ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は除きます。

②ご利用可能時間

午前8時45分から午後5時30分までとなります。ただし、営業日及び営業時間以外の対応につきましては、転送電話により常時対応が可能な体制となります。

4) ご連絡先

北海道北見市常呂町字常呂332番地2 常呂町総合在宅ケアセンター

TEL：0152-54-3443 FAX：0152-63-2100

（2）苦情の処理や対応について

苦情受付担当者やその他職員が苦情を受けた時には、速やかに事実関係を明確にし、適切に処理します。また、必要に応じ北見市等関係機関へ報告することとします。

（3）行政機関その他苦情受付機関

社会福祉法人北見市社会福祉協議会 第三者委員会	委員 伊藤 昌博 〔電話〕0157-68-2235（職場） 委員 藤田 昌大 〔電話〕0157-33-5537（職場） 委員 守谷 英和 〔電話〕0157-24-2483（職場） 委員 結城 亨 〔電話〕0157-31-2705（職場）
北見市保健福祉部介護福祉課	所在地 北見市大通西3丁目1番地1 〔電話〕0157-25-1144
常呂総合支所 保健福祉課	所在地 北見市常呂町字常呂323番地 〔電話〕0152-54-2114
北海道国民健康保険団体連合会 審査部介護・障害者支援課	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 〔電話〕011-231-5175
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 かでの2・7 〔電話〕011-204-6310

令和 年 月 日

居宅介護支援サービスの開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明をいたしました。

説明者	住 所	北海道北見市寿町3丁目4番1号 北見市総合福祉会館			
	法 人 名	社会福祉法人 北見市社会福祉協議会			
	代 表 者	会 長 大 江 修			
	事 業 所 名	北見市社会福祉協議会常呂地区居宅介護支援事業所			
	説明者職氏名	職名	介護支援専門員	氏名	小林 美智子 (印)

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項説明書の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意します。

同意者	住 所	
	氏 名	⑩
	続 柄	
同意者	住 所	
	氏 名	⑩
	続 柄	