

「指定居宅介護支援」利用契約書

.....

介護保険における要介護認定区分が要介護1～5の被保険者（以下、「利用者」という。）は、社会福祉法人七宗町社会福祉協議会が運営するサンホーム七宗居宅介護支援事業所（以下、「事業者」という。）から提供される指定居宅介護支援（以下、「ケアマネジメント等」という。）を利用するに当たり、事業者から重要事項等の説明を受け、同意の上で下記のとおり事業者との契約を締結します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨に従って、ケアマネジメント等を提供します。

第2条（契約期間と更新）

本契約の契約期間は契約締結の日から要介護認定有効期間の満了日までとします。

- 2 契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の更新の申請をし、要介護と認定されたとき、契約期間満了の2日前までに利用者又は利用者代理人から書面による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更新され、事業者はケアマネジメント等を提供します。
- 3 本契約が更新された場合、契約期間は、最新の要介護認定有効期間の満了日までとします。

第3条（サービス計画作成の支援）

事業者は、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。

- （1）利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族（以下、「利用者等」という。）に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
- （2）当該地域における介護サービス事業者又は介護予防サービス事業者（以下、「他事業者等」という。）に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者等に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。
- （3）利用者等に複数の他事業者等の紹介を求めることが可能であることや、当該事業者を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明します。
- （4）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を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- （5）居宅サービス計画の原案に位置づけたサービスについて、介護保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料について利用者等に説明し、利用者から文書による同意を受けます。
- （6）その他、居宅サービス計画の作成に関する必要な支援を行います。

第4条（ケアマネジメント等の内容）

事業者が行うケアマネジメント等の内容は以下のとおりです。

- （1）居宅サービス計画の作成
- （2）他事業者等や関係機関との連絡・調整
- （3）医療機関等の連携
- （4）サービス実施状況の評価
- （5）給付管理
- （6）要介護認定申請に対する協力・援助
- （7）相談業務

第5条（経過観察・再評価）

事業者は、居宅サービス計画を作成後、次の号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、経過観察・再評価を実施します。

- （1）利用者等と随時、連絡を取り、経過の把握に努めます。
- （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他事業者等との連絡調整を行います。
- （3）利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変更等に応じて居宅サービス計画の変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。

第6条（居宅サービス計画の変更）

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、又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、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画を変更します。

第7条（給付管理）

事業者は、居宅サービス計画を作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、保険者（介護給付費審査支払業務を国民健康保険団体連合会に委託している場合にあっては、当該国民健康保険団体連合会）に提出します。

第8条（要介護認定の申請に係る援助）

事業者は、利用者が要介護認定の更新申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう利用者を援助します。

第9条（ケアマネジメント等の提供の記録）

事業者は、ケアマネジメント等の提供に関する記録を作成することとし、これを本契約が終了となった当該日から5年間保管します。

- 2 利用者等は、前項の期間内、事業者の営業時間内にその事業所内において、当該利用者に関する第1項の記録を閲覧できます。
- 3 利用者等は、当該利用者に関する第1項の記録の複写物の交付を受けることができます。
- 4 第11条及び第12条の規定により、利用者又は事業者が解約を通知し、且つ利用者が希望した場合、事業者は、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書面を利用者に交付します。

第10条（料金）

事業者が提供するケアマネジメント等に対する料金規定は「重要事項説明書」のとおりです。

第11条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対し、いつでも本契約の解除を申し入れることができます。この場合には、1ヶ月以上の予告期間をもって届け出るものとし予告期間満了日に契約は解除されます。

第12条（事業者の解約権）

事業者は、利用者等が法令違反又はケアマネジメント等の提供を阻害するハラスメント行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが困難になったときには、1ヶ月以上の予告期間をもって契約を解除することができます。

- 2 事業者は、前項によりこの契約を解除する場合には、利用者が住所を有する市町村及び当該地域包括支援センターと協議し必要な措置を講じます。

第13条（契約の終了）

次の事由に該当した場合は、本契約は自動的に終了します。

- (1) 認知症対応型共同生活（短期利用を除く）又は特定施設入所者生活介護、介護老人福祉施設等に入居した場合
- (2) 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- (3) 利用者の要介護認定区分が、要支援と認定され、新たに事業者以外の介護予防支援事業者と契約された場合
- (4) 利用者の居住地が、事業者の通常の事業の実施地域外にあり、事業者がケアマネジメント等の提供に困難な場合
- (5) 利用者が死亡した場合

第14条（秘密保持・個人情報の保護）

事業者は、ケアマネジメント等を提供する上で知り得た利用者等の個人情報（個人情報保護法における定義に従います。）を正当な理由なく第三者に漏らしません。

なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

- 2 前項の規定にかかわらず、事業者は、以下の場合に限り利用者に関する心身等の情報を含む個人情報を提供できるものとします。その場合、個人情報利用の内容等の経過を記録します。
 - (1) 居宅サービス計画に位置付けたサービスの提供を受けるに当たって、介護支援専門員と他事業等との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合
 - (2) 上記（1）の外、介護支援専門員又は他事業等との連絡調整のために必要な場合
 - (3) 利用者が、ケアマネジメント等やサービスの提供を受けていて体調を崩し、又は負傷により病院へ受診したときに医師・看護師等に説明する場合
 - (4) ケアマネジメント等の質の向上のため研修会等での事例研究発表等
 - (5) 事業者の広報物又は家族会での説明等の場合
 - (6) 利用目的が変更される場合は、事前に変更事由を説明し、変更届に同意した上で利用変更します。
- 3 利用者は、本契約の締結により前項の内容の個人情報の使用を了承するものとします。

第15条（賠償責任）

事業者は、ケアマネジメント等の提供に当たって故意又は過失により、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

但し、利用者等に故意又は過失が認められ、且つ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場合には、損害賠償額を減ずることができるものとします。

- 2 事業者は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ

以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- (1) 利用者等が、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ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- (2) 利用者等が、ケアマネジメント等の実施のため必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- (3) 利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したケアマネジメント等を原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- (4) 利用者が、事業者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

第16条（身分証携行義務）

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者等から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第17条（苦情処理）

事業者は、利用者等からのケアマネジメント等に関する相談、苦情等に対応する窓口を設定し、迅速且つ適切に対応します。「重要事項説明書」の手順に従い対処致します。

- 2 事業者は、利用者等が苦情申し立てを行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いも致しません。
- 3 利用者は、介護保険法令に従い、利用者が住所を有する市町村及び当該国民健康保険団体連合会の苦情申立機関に苦情を申し立てることができます。

第18条（緊急時の対応）

事業者は、ケアマネジメント等の提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡をとるなど必要な措置を講じます。

第19条（代理人）

利用者は、代理人を選任することができます。但し、代理人がその代理権を行使する場合は、事業者に対し、その権限を証する書面を提示してこれを行うこととします。

第20条（契約外事項）

本契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところによります。

第21条（協議事項）

本契約に関して問題が生じた場合は、第1条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとします。

上記契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印のうえ、1通ずつ保有するものとします。

(この頁、余白)

「指定居宅介護支援」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。

(指定 第2171300557号)

当事業所はご利用者に対して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します。

☆居宅介護支援とは

ご利用者が居宅での介護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。

- ご利用者の心身の状況やご利用者とそのご家族等の希望をお伺いして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- ご利用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、ご利用者及びそのご家族等、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、サービス事業者等とご利用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「要介護」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

・ 事業の目的と運営方針、事業所の内容	7
・ サービスの内容	7
・ 利用料金	8・9
・ 非常災害対策	9
・ 緊急時の対応	10
・ 事故発生時の対応	10
・ 守秘義務に関する対策・利用者の尊厳	10
・ 虐待防止のための措置	10
・ 暴言・暴力・ハラスメントについて	10
・ 苦情相談窓口	10・11
・ 損害賠償について	11
・ 衛生管理等について	11
・ 業務継続計画の策定について	11

1. 事業の目的と運営方針

要介護状態にある方に対し、適正な居宅介護支援を提供することにより、要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。

また、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

2. 事業所の内容

- (1) 事業所名 サンホーム七宗居宅介護支援事業所
事業所番号 2171300557
所在地 岐阜県加茂郡七宗町神淵10327番地1
管理者の氏名 福井 美咲
電話番号 0574-46-1099
FAX 0574-46-1070
サービスを提供する地域 通常の事業の実施地域は、七宗町全域

(2) 事業所の従業者体制

職 種	職務の内容	員数等
管理者 (主任介護支援専門員)	従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。	常勤1名 (介護支援専門員と兼務)
介護支援専門員	居宅介護支援の提供を行う。利用者35名又はその端数を増すごとに1名を標準とする。	常勤3名以上 (1名が管理者と兼務)

(3) 営業時間

サービス提供日・提供時間	月曜日から金曜日 祝日、12月29日から1月3日までを除く。 天災及び事業所のやむを得ない事情により休業する場合あり。 午前8時30分から午後5時15分まで
受付日・受付時間	月曜日から金曜日 祝日、12月29日から1月3日までを除く。 午前8時30分から午後5時15分まで

※ただし、電話での相談は、24時間体制で受け付けています。

3. サービスの内容

- (1) 居宅サービス計画の作成
- (2) 居宅サービス事業者や関係機関との連絡・調整
- (3) 医療機関との連携
- (4) サービス実施状況の評価
- (5) 利用者の状態把握
- (6) 給付管理
- (7) 要介護認定申請に対する協力・援助
- (8) 相談業務

4. 利用料金

I. 介護保険適用サービスの料金

要介護を受けた方は、介護保険から全額給付されるため、介護保険適用サービスの料金の自己負担はありません。

※ご利用者の保険料滞納のため、法定代理受領ができなくなった場合、要介護度に依りて下記の金額（1 か月当り）をいただき、「サービス提供証明書」を発行いたします。後日、介護保険の保険者の窓口に提出することで、全額払い戻しを受けられます。

(1) 基本料金（特別地域居宅介護支援加算を含む）

要介護1. 2の場合 10,860円/月

要介護3. 4. 5の場合 14,110円/月

※当事業所は、厚生労働大臣の定める特別地域に所在する事業所として特別地域加算が要介護1. 2の場合1,630円/月、要介護3. 4. 5の場合2,120円/月加算されます。

※当事業所は、主任介護支援専門員を配置していること、並びに常勤かつ専従の介護支援専門員を2名以上配置している。また公正中立性を確保し、必要に応じ、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を含む）が包括的に提供されるような質の高いケアマネジメントを行う体制が整備されている事業所として特定事業所加算が3,230円/月加算されます。

(2) 加算料金

①初回加算

新規に居宅サービス計画を作成した場合、もしくは要介護状態区分の2段階以上の変更認定を受けた場合、該当月についてのみ 3,000円/月を加算

②入院時情報連携加算

病院または診療所に入院する利用者につき、その職員に対して利用者に係る必要な情報を提供したとき。

(I) 入院した日のうち、若しくは病院・診療所の営業時間外に入院したときはその翌日の場合 2,500円/月を加算

(II) 入院した日の翌日又は翌々日のうち、若しくは病院・診療所の営業時間外に入院し、入院日から3日目が営業日以外のときはその翌日までの場合 2,000円/月を加算

③退院・退所加算

利用者の退院または退所に当たって、医療機関等などの職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を受け、利用に関する調整を行ったとき。

(I) イ 情報提供を1回受け、カンファレンス以外の方法による場合 4,500円/月を加算

(I) ロ 情報提供を1回受け、カンファレンスによる場合 6,000円/月を加算

(II) イ 情報提供を2回以上受け、カンファレンス以外の方法による場合 6,000円/月を加算

(II) ロ 情報提供を2回以上受け、うち1回はカンファレンスによる場合 7,500円/月を加算

(III) 情報提供を3回以上受け、うち1回はカンファレンスによる場合 9,000円/月を加算

④通院時情報連携加算

利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師又は歯科医師から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合

500円／月を加算

⑤緊急時等居宅カンファレンス加算

病院又は診療所の求めにより、病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の調整を行った場合

(1月に2回まで) 2,000円／回を加算

⑥ターミナルケアマネジメント加算

イ 終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又は家族の意向を把握した上で、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、利用者又は家族の同意を得て、居宅へ訪問し、利用者の心身の状況等を記録し、その記録を主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者へ提供したとき。

ロ ターミナルケアマネジメントを受けることに同意した利用者について、24時間連絡できる体制を確保、且つ必要に応じて居宅介護支援を行うことができる体制を整備したとき。

上記のイ・ロの条件を満たした場合

4,000円／月を加算

⑦看取り期におけるサービス利用に至らなかった場合

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利用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、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本料金の算定を行います。

⑧特定事業所医療介護連携加算

イ 前々年度の3月から前年度の2月までの間において、退院・退所加算(Ⅰ)イ・ロ、(Ⅱ)イ・ロ、または(Ⅲ)の算定に係る病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設または介護保険施設との連携の回数の合計が35回以上であるとき。

ロ 前々年度の3月から前年度の2月までの間において、ターミナルケアマネジメント加算を15回以上算定しているとき。

上記のイ・ロの条件を満たした場合

1,250円／月を加算

Ⅱ. 介護保険適用外サービスの料金

(1) 複写物の交付

ご利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

1枚につき10円

(2) 交通費

通常の事業の実施地域を越えた地域に居住するご利用者にサービスを提供した場合には、その実費をご負担いただきます。また、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を越えた場所から1kmにつき35円をご負担いただきます。

5. 非常災害対策について

事業所は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置について消防計画に基づき、従業員の訓練を行います。

6. 緊急時の対応について

事業所は、サービス提供時にご利用者の病状が急変した場合には、速やかに主治医及びご家族に連絡をとるなど必要な措置を講じます。

7. 事故発生時の対応

事業所は、事故発生時の対応について、別紙－１の図の順に従い対処いたします。
なお、事故の状況により手順に従った対処が出来ない場合もあります。

8. 守秘義務に関する対策

事業所は、業務上知り得たご利用者又はそのご家族の秘密を保守します。また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。

9. 利用者の尊厳について

- (1) 事業所は、ご利用者の意思と人格を尊重し、常にご利用者の立場に立ってサービスを提供します。
- (2) 事業所は、ご利用者のサービス事業者選択への支援を行うにあたっては、ご利用者の希望・必要性に反して特定の事業者・法人への利益誘導を行うことがないようその選定または推薦に関しては公正中立に行います。

10. 虐待の防止について

- (1) 事業所は、ご利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するため、必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、サービス提供中に虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに、これをご利用者が住所を有する市町村に通報するものとします。

11. 暴言・暴力・ハラスメントについて

- (1) 事業所は、暴言・暴力・ハラスメントの対策のため、必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、ご利用者又はそのご家族から暴言、暴力又はハラスメントを受け、相当と認められる場合、又は改善の申し入れに拘らず状況の改善が見込めない場合はサービスの提供を制限することがあります。

12. 苦情相談窓口について

- (1) 事業所が設置している苦情相談窓口

サンホーム七宗居宅介護支援事業所

受付担当者 管理者 福井 美咲

受付時間 午前８時３０分～午後５時１５分
月曜日～金曜日（祝日を除く）

電話番号 ０５７４－４６－１０９９

- (2) 事業所を運営する法人が選任した第三者委員

別紙－２の図のとおり

※下記の公的機関の苦情相談窓口でも、苦情申し出ができます。

(3) お住まいの(住所を有する)市町村の介護保険担当課

七宗町役場 健康福祉課

所在地 七宗町上麻生2442番地3

電話番号 0574-48-1112

FAX 0574-48-2239

受付時間 午前8時30分～午後5時15分(土、日曜日、祝日を除く)

(4) 事業所所在地の市町村の介護保険担当課

(3) に同じ

(5) 介護保険法における苦情処理機関

岐阜県国民健康保険団体連合会 介護保険課

所在地 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県農業福祉会館内

電話番号 058-275-9826

FAX 058-275-7635

受付時間 午前9時～午後5時(土、日曜日、祝日を除く)

1.3. 損害賠償について

事業所は、自身の責任により、ご利用者に生じた損害について、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められ、ご利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、損害賠償責任を減じさせていただきます。

1.4. 衛生管理等について

事業所は、感染症の発生及びまん延を防止するために定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。

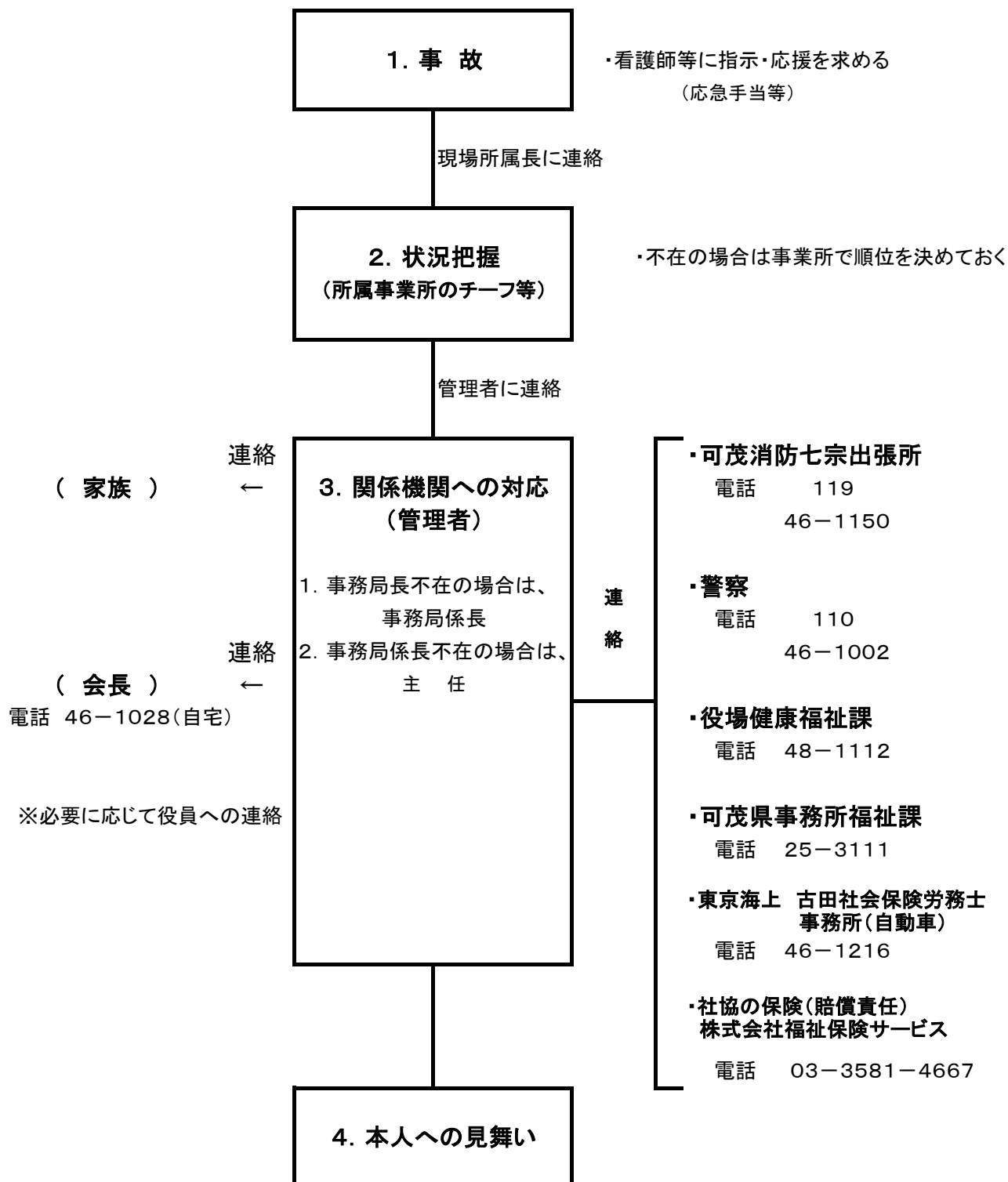
1.5. 業務継続計画の策定について

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、必要な措置を講じます。

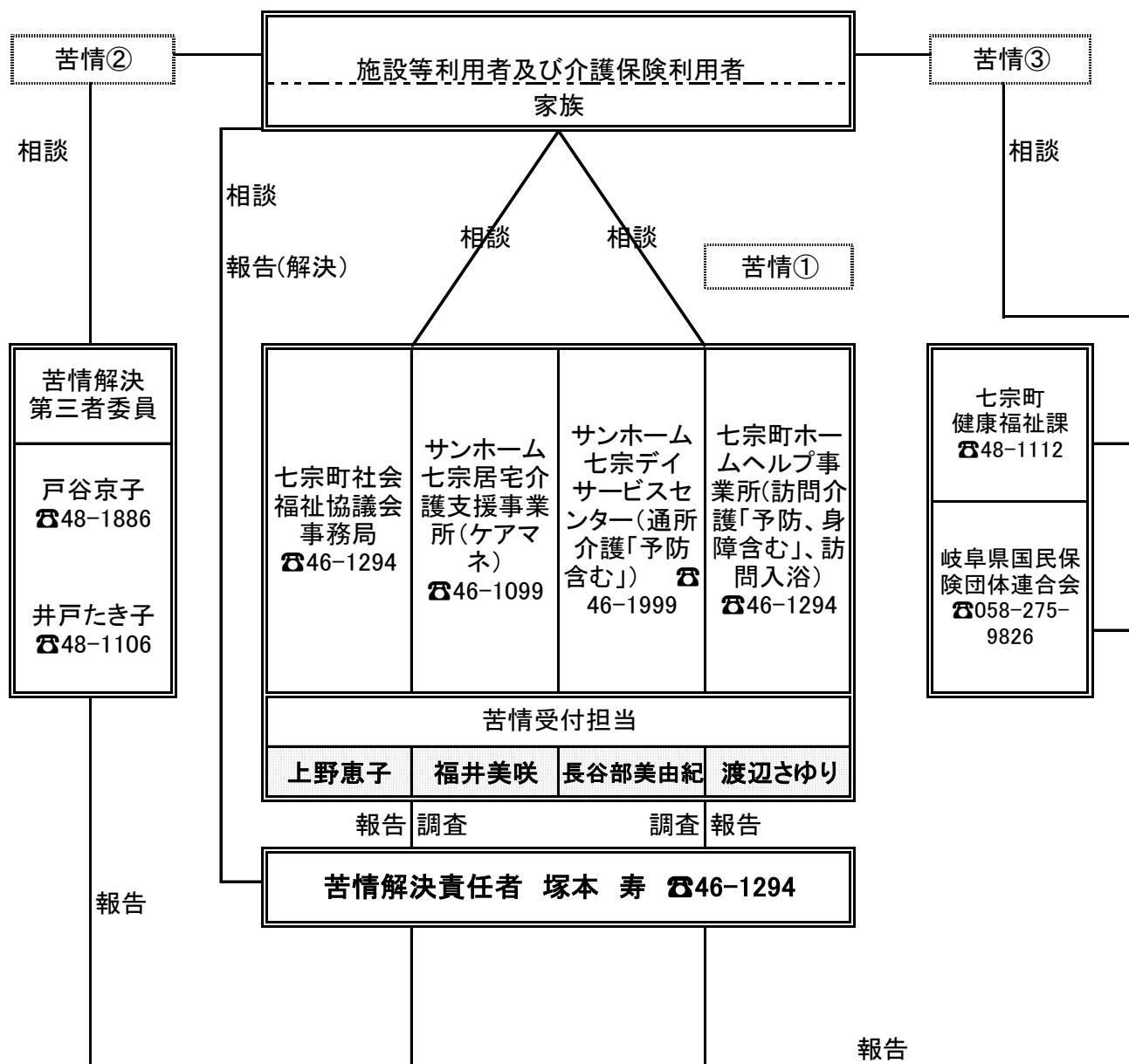
※この重要事項説明書は、七宗町条例第9号(平成30年3月16日)「七宗町指定居宅介護サービス支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例」第7条の規定に基づき、ご利用者及びそのご家族へ重要事項を説明するために作成したものです。

事故発生時についての対応方法

社会福祉法人七宗町社会福祉協議会



七宗町社会福祉協議会苦情処理図



ご利用者(ご家族)の方は各事業者の苦情受付担当者(苦情解決責任者に直接でも構いません)に苦情を申し出ください「①」。また、苦情解決第三者委員に申し出ることも出来ます「②」。

なお他にも七宗町健康福祉課、岐阜県国民健康団体連合会へ苦情の申し出が出来ます「③」。

苦情の申し出、お問い合わせは 七宗町社会福祉協議会事務局まで☎46-1294

(この頁、余白)

令和 年 月 日

〈利用者〉

☐ 重要事項等の説明を受け、同意します。

住 所 _____

氏 名 _____ 印

〈署名代行者、家族〉

署名代行理由 ☐ 利用者本人からの依頼による

☐ 上記以外の理由 _____

住 所 _____

氏 名 _____ 印

利用者との続柄（ _____ ）

〈利用者代理人〉

住 所 _____

氏 名 _____ 印

〈事業者〉

事業所所在地 岐阜県加茂郡七宗町神淵10327番地1
事業所名 サンホーム七宗居宅介護支援事業所
法人名 社会福祉法人 七宗町社会福祉協議会
法人代表者名 会 長 田尻 宗弘 印

〈説明者〉

介護支援専門員 _____