

居宅介護支援（ケアマネジメント）サービス契約書

重 要 事 項 説 明 書

医療法人 溪仁会

札幌西円山病院在宅ケアセンター

居宅介護支援（ケアマネジメント）サービス契約書

____様（以下「利用者」といいます）と、指定居宅介護支援事業所である医療法人漢仁会札幌西円山病院在宅ケアセンター（以下「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護支援（ケアマネジメント）サービスについて、次の内容にて契約を締結します。

第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し可能な限り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のできるよう、適切な居宅サービス計画を作成し、指定居宅サービス等の提供が確保されるよう居宅サービス事業者や関係機関との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

第2条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は、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とします。ただし、第8条に定める契約の終了行為があった場合は、その定める日までとします。
- 2 上記の契約期間満了日の2日前までに利用者から更新拒絶の意思表示がない場合は、契約は自動更新されるものとします。

第3条（居宅サービス計画の作成、交付及び変更の援助及び管理）

- 1 事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を担当者として指定し、利用者の日常生活の状況及び希望を踏まえて解決すべき課題の把握を行い、居宅サービス計画を作成します。
- 2 事業者は、作成した居宅サービス計画について、利用者に説明し文書による同意を得た上で、利用者に交付します。
- 3 事業者（主に担当する介護支援専門員）は、毎月毎に利用者宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況の把握を行い、利用者が居宅サービス計画の内容等の変更を希望する場合や介護支援専門員が必要と認めた場合は速やかに居宅サービス計画の変更等の必要な援助を行います。また、要介護認定期間中に特段の変更がなくとも、要介護認定更新時には新たに解決すべき課題の把握を行い、それを基に居宅サービス計画を作成し、交付します。
- 4 事業者（主に担当する介護支援専門員）は、居宅サービス計画の作成にあたり、利用者またはご家族を交えてサービス事業者との担当者会議を開催します。なお、開催できない場合は、利用者やサービス事業者からご意見をいただき、適切な居宅サービス計画の作成に反映します。
- 5 事業者は、利用者の受ける居宅サービスの利用状況について、利用者からの苦情等の相談を受け、必要に応じてサービスを点検するとともに給付管理に関する業務を行い、関係機関との連絡調整をします。
- 6 利用者が要介護認定を受けるための役所への申請手続きを代行します。

第4条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、利用者に対する居宅介護支援サービスの提供に際して作成した記録、書類を、完結日より2年を経過した日、または当該記録に係る介護給付があった日から5年を経過した日のいずれか遅い日までこれを適正に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に応じ、又は実費負担によりその写しを交付します。

第5条（利用者負担金）

- 1 居宅介護支援サービスの利用料は、介護保険制度から全額給付されます。
- 2 利用者の保険料の滞納により保険給付が直接事業者を支払われない場合は、1ヶ月につき介護保険の政省令に定められた指定居宅介護支援介護給付費の金額をお支払いいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日お住まいの市町村役場の窓口に提出されますと、全額払い戻しを受けられます。

第6条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対しいつでも1週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

第7条（事業者の解除権）

- 1 事業者は、利用者の著しい不信行為により契約の継続が困難となった場合は、その理由を記載した文書を通知することにより、この契約を解除することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を、利用者に提供します。

【不信行為とは】

利用者及びご家族が、介護支援専門員やサービス事業者に対して、触法行為、不正行為の強要又は社会通念を逸脱する行為や悪質なハラスメント行為（※）を行った場合

（※）ハラスメント行為

- ① サービス従事者等に対する暴言・暴力、嫌がらせ、恫喝、理不尽な要求等
 - ② セクシャルハラスメント行為
 - ③ その他前各号に準ずる行為
- 2 事業者は、事業の安定的な運営が困難となった場合や事業所の統廃合があった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者等と協議し、利用者に不利益が生じないよう必要な措置をとります。

第8条（契約の終了）

- 1 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。
 - 一 第2条の規定により事前に更新の合意がなされず、契約の有効期間が満了したとき
 - 二 第6条の規定により利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
 - 三 第7条の規定により事業者から契約解除の意思表示がなされたとき
 - 四 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなったとき
 - （一）利用者が介護保険施設や医療施設並びに介護保険適用除外施設に入所又は入院した場合
 - （二）利用者の要介護認定区分が、非該当（自立、要支援1・2）と認定された場合
 - （三）利用者が死亡した場合

第9条（秘密保持）

- 1 事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びそのご家族に関する秘密・個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- 2 あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

第10条（苦情対応）

- 1 利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、居宅介護支援事業所、市町村又は国民健康保険団体連合会等に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
- 3 事業者は、利用者が苦情申立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取扱いをすることはありません。

第11条（事故対応及び損害賠償）

- 1 事業者は、居宅介護支援サービスの提供にあたって事故が発生した場合は、速やかに利用者のご家族、市町村等に連絡し、必要な措置を講じます。
- 2 事業者は、居宅介護支援サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者にたいしてその損害を賠償します。

第12条（契約外条項等）

- 1 この契約及び介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者の協議により定めます。
- 2 この契約書は、介護保険法に基づくサービスを対象としたものですので、利用者がそれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約するものとします。

重 要 事 項 説 明 書

(指定居宅介護支援事業所札幌西円山病院在宅ケアセンター)

様に対する居宅介護支援の提供開始にあたり、厚生省令第38号（平成11年3月31日）第4条に基づいて、当事業者が説明すべき重要事項は次のとおりです。

1 利用する事業所の概要

利用する事業所の名称	居宅介護支援事業所札幌西円山病院在宅ケアセンター
指 定 番 号	居宅介護支援事業所 0170103949 号
所 在 地	札幌市中央区円山西町4丁目7番25号
電 話 番 号	011-642-5000
通常の事業の実施区域	札幌市中央区・西区・南区・豊平区

2 利用事業所の職員体制

従業者の職種	員 数	資 格	勤 務 体 制
管 理 者 (主任介護支援専門員)	1名	社会福祉士 1名	常勤兼務 1名
介護支援専門員	12名	社会福祉士 5名	常勤兼務 1名
			常勤専従 3名
			非常勤専従 1名
		鍼灸師 1名	常勤専従 1名
		保健師 1名	常勤専従 1名
		管理栄養士 1名	常勤専従 1名
		介護福祉士 3名	常勤専従 3名
		理学療法士 1名	非常勤専従 1名
事 務 員	1名		常勤専従 1名

<職務内容>

管理者：事業所の従業員の管理、指定居宅介護支援の利用者の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業所運営に必要な指揮命令を行う。

介護支援専門員：居宅介護サービス計画の作成及び指定居宅サービス事業者等との連絡調整など居宅介護支援サービスの提供及び市町村からの受託に基づく要介護認定調査業務に当たる。

事務員：介護支援専門員が行う居宅介護支援業務における事務支援を行う。

3 営業時間

営 業 日	月～金曜日 (土・日・祝日休み、12月30日から1月3日休み)
営 業 時 間	午前8時45分から午後5時15分 (電話受付時間 午前9時00分から午後5時10分) 携帯電話にて24時間・365日連絡が可能 営業時間外の対応携帯電話 090-7059-9086

4 運営の方針

運営の方針	・事業所の介護支援専門員は、要介護状態になった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、その置かれている環境等に応じ、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業者から公正中立に、また、総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行います。 ・障害福祉サービスを利用してきた障害者が介護保険サービスを利用する場合においては、障害福祉制度の相談支援専門員と連携を図るように努めます。 ・事業所は、特定事業所加算（Ⅱ）の算定事業所として質の高いケアマネジメントを行うように努めます。
-------	---

5 サービスの概要

提供サービス	サ ー ビ ス の 内 容
要介護認定の代行手続き	利用者が要介護認定を受けるための役所への申請手続きを代行します。
居宅サービス計画の作成および交付	利用者が受ける居宅サービスについて、ケアの目標と内容、サービス提供の方法などと利用者の費用負担などを利用者やご家族の方、またサービス事業者と相談しながら作成します。作成の際には、「居宅サービス計画作成依頼届出書」に記名をいただきます。また、作成した居宅サービス計画書をご説明の上、利用者に交付いたします。
居宅サービスの実施状況の把握と調整	居宅サービスがサービス計画通りに実施されているか、また計画が適切なものであるかなどを、電話、訪問等により把握し、課題があれば調整をします。なお、月に一度以上は訪問して状況把握をいたします。また、利用者の状態が安定しているなど、一定の要件を満たした上で、利用者の同意およびサービス担当者会議で主治医、その他の関係者の合意が図られた場合は、テレビ電話装置等を活用して、状況把握をいたします。なお、テレビ電話装置等を活用した際も、少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問して状況把握をいたします。
居宅サービスの給付管理	サービス利用票を利用者に交付し、月ごとのサービスの実績管理をします。

6 利用者自身によるサービスの選択と同意

利用者自身がサービスを選択することを基本に支援し、サービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者およびご家族に提供するものとします。 利用者は、居宅サービス計画の作成にあたって介護支援専門員に複数の居宅サービス事業所等の紹介を求めることができます。また、計画に位置付けたサービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。 前6か月間に事業者において作成した居宅サービス計画の総数のうち訪問介護、通所介護、地域密着通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合と、各サービスごとの同一事業者によって提供されたものの割合を説明します。

7 主治の医師および医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者に切れ目のないケアサービスを提供し安心した療養生活を送っていただくためにも、以下の対応をお願いいたします。 (1) 利用者の不測の入院時に備え、当事業所名および担当の介護支援専門員が医療機関に伝わるように、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等と一緒に担当介護支援専門員の名刺を保管いただきますようお願いいたします。 (2) また、入院時には、利用者またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

8 利用料金について

(1) 利用料

要介護認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。ただし、保険料の滞納により法的代理受領ができなくなった場合、1か月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日保険者の窓口に出しますと、全額払戻を受けられます。

居宅介護支援利用料（Ⅰ）

①介護支援専門員取扱件数45件未満の場合

要介護1・2	<u>11,088 円</u>	要介護3・4・5	<u>14,406 円</u>
--------	-----------------	----------	-----------------

②介護支援専門員取扱件数45件以上60件未満の場合

要介護1・2	<u>5,554 円</u>	要介護3・4・5	<u>7,187 円</u>
--------	----------------	----------	----------------

③介護支援専門員取扱件数60件以上の場合

要介護1・2	<u>3,328 円</u>	要介護3・4・5	<u>4,308 円</u>
--------	----------------	----------	----------------

居宅介護支援利用料（Ⅱ）（ICT活用または事務職員配置の場合）

①介護支援専門員取扱件数50件未満の場合

要介護1・2	<u>10,985 円</u>	要介護3・4・5	<u>14,273 円</u>
--------	-----------------	----------	-----------------

②介護支援専門員取扱件数50件以上60件未満の場合

要介護1・2	<u>5,329 円</u>	要介護3・4・5	<u>6,912 円</u>
--------	----------------	----------	----------------

③介護支援専門員取扱件数60件以上の場合

要介護1・2	<u>3,195 円</u>	要介護3・4・5	<u>4,145 円</u>
--------	----------------	----------	----------------

④加算を算定した場合

初回加算	1か月につき	<u>3,063 円</u>
------	--------	----------------

特定事業所加算（Ⅰ）	1か月につき	<u>5,298 円</u>
------------	--------	----------------

〃（Ⅱ）	〃	<u>4,298 円</u>
------	---	----------------

〃（Ⅲ）	〃	<u>3,297 円</u>
------	---	----------------

〃（A）	〃	<u>1,163 円</u>
------	---	----------------

特定事業所医療介護連携加算	1か月につき	<u>1,276 円</u>
---------------	--------	----------------

入院時情報連携加算（Ⅰ）入院当日に情報提供	1か月につき	<u>2,552 円</u>
-----------------------	--------	----------------

（Ⅱ）入院後3日以内に情報提供	〃	<u>2,024 円</u>
-----------------	---	----------------

退院・退所加算（Ⅰ）イ 退院・退所にあたり連携1回かファリス参加無	<u>4,594 円</u>
-----------------------------------	----------------

（Ⅰ）ロ 〃 1回 〃 有	<u>6,126 円</u>
---------------	----------------

（Ⅱ）イ 〃 連携2回 〃 無	<u>6,126 円</u>
-----------------	----------------

（Ⅱ）ロ 〃 2回 〃 有	<u>7,657 円</u>
---------------	----------------

（Ⅲ） 〃 連携3回 〃 有	<u>9,189 円</u>
----------------	----------------

通院時情報連携加算	<u>510 円</u>
-----------	--------------

緊急時等居宅カンファレンス加算	<u>2,042 円</u>
-----------------	----------------

ターミナルケアマネジメント加算	<u>4,084 円</u>
-----------------	----------------

(2) 交通費

前記1のサービス提供地域のお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、状況によって交通費が発生する場合があります。

(3) 解約料

利用者はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

9 サービスに関する苦情相談窓口

当事業所が行う指定居宅介護支援サービスおよび居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を、下記窓口にて承ります。

利用者ご相談窓口	札幌西円山病院在宅ケアセンター	責任者：所長 大島一樹
	電話 642-5000	担当者：副所長 中西笑子
面談 場所 札幌市中央区円山西町4丁目7番25号		
当事業所以外に、下記の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。		
1 札幌市役所	211-2547	(介護保険課)
2 区役所		(保健福祉課)
3 北海道国民健康保険団体連合会	231-5175	(苦情処理担当)
4 北海道福祉サービス運営適正化委員会	204-6310	(北海道社会福祉協議会内)
* なお、当事業所の苦情受付は次ページをご参照ください。		

10 緊急時および事故発生時の対応方法

緊急時および事故発生時にあっては、利用者の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。またご家族等、登録されている緊急連絡先に連絡し、市町村へも報告いたします。

当事業所の提供する居宅介護支援サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は、損害賠償保険に加入しております。

【加入している損害賠償保険】

居宅介護事業者等賠償責任保険（損保ジャパン日本興亜）

11 虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・虐待防止に関する責任者を選定しています。 責任者：所長 大島一樹
- ・成年後見制度の利用を支援します。
- ・苦情解決体制を整備しています。
- ・従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ・虐待または虐待が疑われる事案が発生した場合、迅速かつ適切にこれを市町村へ通報します。

12 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するよう努めます。

定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

13 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- ①事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）をおおむね6月に1回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

14 ハラスメント対策

事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

併せて、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

当事業所が提供するサービスについての相談窓口

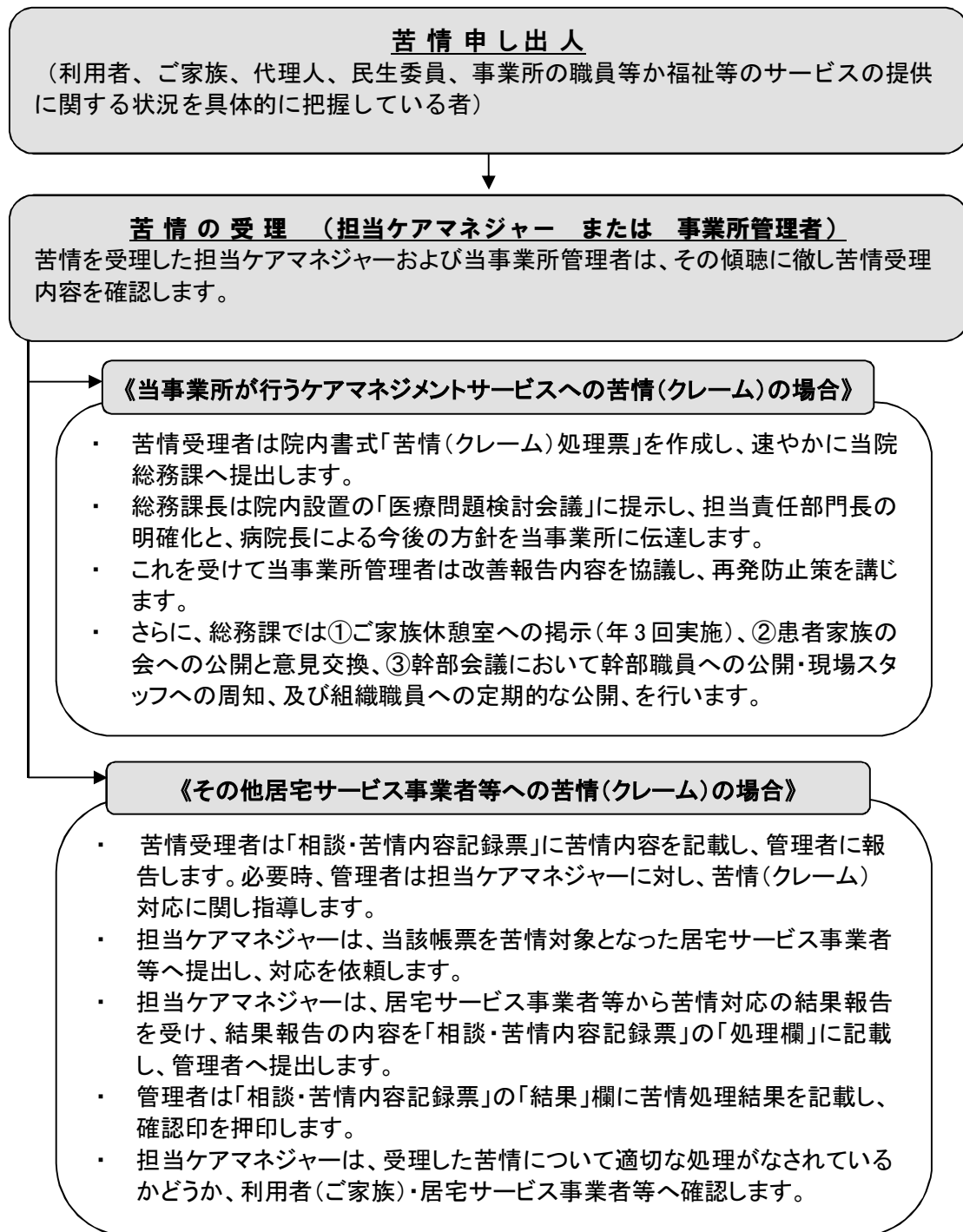
電話：642-5000（緊急時連絡体制あり）

責任者：所長 大島一樹

担当者：副所長 中西笑子

* ご不明な点は、お気軽におたずねください。

[札幌西円山病院在宅ケアセンター 苦情（クレーム）受付の流れ]



<是正処置(再発防止策)>

1. 当事業所管理者は、在宅ケアセンター会議においてクレーム(苦情)内容および対応を報告し、共有化を図ります。
2. 当事業所管理者は、担当ケアマネジャーに在宅ケアセンター会議の事例検討にクレーム事例を提出させ、職員全員で再発防止のための検討を行います。
3. さらに、クレーム(苦情)事例について、北海道介護保険課が作成した「居宅介護支援事業所の介護支援専門員業務に関するチェックリスト」を年1回実施した際の評価会議(在宅ケアセンター会議)において、再度再発防止の周知・徹底を行います。

上記の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上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

利 用 者	私は、以上の契約の内容、及び重要事項、利用料金等について説明を受け、内容を確認しました。 私はこの契約書で確認する居宅介護支援サービスの利用を申し込みます。			
	住 所	〒		
	氏 名			
	電話番号	(011) -	F a x	(011) -

代 理 人	私は、本人に代わり、上記署名を行いました。私は、本人の契約意思を確認しました。			
	本人との 関 係		署名を代行した 理由	
	住 所	〒 -		
	氏 名			
	電話番号	(011) -	F a x	(011) -

事 業 者	当事業者は、指定居宅介護支援事業者として以上の契約の内容、及び重要事項、利用料金等について利用者へ説明しました。当事業者は、利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定めるサービスを誠実に責任をもって行います。			
	住 所	〒064-8557 札幌市中央区円山西町4丁目7番25号		
	名 称	医療法人溪仁会 指定居宅介護支援事業所 札幌西円山病院在宅ケアセンター		
	代表者	札幌西円山病院在宅ケアセンター 所 長 大島 一樹		
	説明者	札幌西円山病院在宅ケアセンター 介護支援専門員		
	電話番号	(011) 642-5000	F a x	(011) 642-4128

* 代理人を選任した場合は、代理人の署名をしてください。