

社会福祉法人溪仁会 ケアプランセンターさつき 利用契約書

____様(以下「ご利用者」といいます)と、指定居宅介護支援事業所である社会福祉法人溪仁会 ケアプランセンターさつき(以下「事業所」といいます)は、事業所がご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いたします。

第1条(契約の目的)

1 事業所は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、ご利用者に対し、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ができるよう、適切な「居宅サービス計画」を作成し、居宅サービス等の提供が確保されるよう、居宅サービス事業所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、ご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9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、ご利用者さま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及び変更の援助及び管理)

1 事業所は、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、担当する介護支援専門員は、ご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」を作成いたします。
2 事業所(担当する介護支援専門員)は、作成した「居宅サービス計画」について、ご利用者に説明し同意を得た上で確認印を頂き、ご利用者に交付いたします。
3 事業所(担当する介護支援専門員)は、最低月に1回はご利用者宅を訪問し、居宅サービスの実施状況の把握を行い、ご利用者が「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、交付いたします。
4 事業所(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、可能な限りご利用者またはご家族を交えて、サービス事業所との担当者会議を開催いたします。なお、開催できない場合は、ご利用者やサービス事業所からご意見をいただき、適切な「居宅サービス計画」の作成に反映いたします。
5 事業所は、ご利用者の受ける居宅サービスの利用状況について、ご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、関係機関との連絡調整を行います。

第4条(サービス提供の記録等)

1 事業所は、ご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、契約の終了より5年間はこれを適正に保存し、ご利用者の求めにより閲覧に応じ、又は実費負担によりその写しを交付いたします。

第5条(個人情報保護)

- 1 事業所は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法律等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者やご家族に関する情報を適正に保護します。
- 2 事業所は、サービスを提供する上で知り得たご利用者やご家族に関する個人情報について、ご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。
- 3 あらかじめ文書によりご利用者やご家族の同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。
- 4 事業所は、業務上知り得たご利用者及びそのご家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とします。
- 5 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、第11条の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。

第6条(ご利用者負担金)

- 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 ご利用者の保険料の滞納により保険給付が直接事業所に支払われない場合、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、当事業所がサービス提供証明書を発行いたします。ご利用者が保険料を支払い、このサービス提供証明書を保険者の窓口へ提出されますと、全額払い戻しを受けられます。

第7条(ご利用者の解約権)

ご利用者は、事業所に対しいつでも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8条(事業所の解除権)

- 1 事業所は、ご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、事業所は当該地域の他の指定居宅介護支援事業所に関する情報を、ご利用者に提供いたします。
- 2 事業所は、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、事業所は、当該地域の他の指定居宅介護支援事業所等と協議し、ご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9条(契約の終了)

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。

- 1 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。
- 2 第7条の規定によりご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。
- 3 第8条の規定により事業所から契約解除の意思表示がなされたとき。
- 4 次の理由でご利用者にサービスを提供できなくなったとき。
 - ①ご利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院した場合。
 - ②ご利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)または要支援1・2と認定された場合。
 - ③ご利用者が死亡した場合。

5 その他

事業所は、正当な理由がなく居宅介護サービスの提供を拒否することはありません。但し、以下の場合に居宅介護サービスの提供を中止させていただくとともに、市町村へ状況報告をいたします。

- ① 介護給付等対象サービスの利用に関する支持に従わない等により、要介護状態等の悪化をもたらす場合。
- ② 偽りその他の不正行為によって介護給付を受け、または受けようとした場合。
- ③ 以下のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合。
 - パワーハラスメント行為。
 - ・物を投げつける、叩く、蹴る、手を払いのける、唾を吐く、服を引きちぎる 等
 - ・怒鳴る、奇声をあげる、大声を出す、恫喝、威圧的な態度、理不尽な要求 等
 - セクシャルハラスメント行為。
 - ・必要もなく体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話をする、手を握る 等
 - 無断で職員の写真や動画を撮影すること、無断で録音等を行うこと、職員の自宅住所や電話番号を聞くこと、ストーカー行為 等。

第10条(虐待防止のための措置)

事業所は、ご利用者の人格の擁護、虐待防止のための責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

- 1 責任者(責任者は管理者とします。)を設置します。
- 2 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- 3 虐待防止のための指針を整備します。
- 4 職員に対し、虐待を防止するための研修を定期的を実施します。
- 5 サービス提供中に虐待を発見した場合は、速やかに市町村へ通報します。

第11条(苦情対応)

- 1 ご利用者は、提供されたサービスに苦情がある場合には、事業所、介護支援専門員、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業所は、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いたします。
- 3 事業所は、ご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12条(事故対応及び損害賠償)

- 1 事業所は、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、速やかにご利用者のご家族、主治医、市町村等に連絡し、必要な措置を講じます。
- 2 事業所は、居宅介護支援サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により、ご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、ご利用者に対してその損害を賠償いたします。

第13条(業務継続計画の策定)

- 1 感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該計画に従って必要な措置を講じます。

- 2 職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を実施します。
- 3 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

第14条(衛生管理等)

事業所において感染症が発生及びまん延しないよう措置を講じます。

- 1 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について職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 職員に対し、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を実施します。

第15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、ご利用者と事業所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。

社会福祉法人溪仁会 ケアプランセンターさつき 重要事項説明書

様に対する居宅介護支援サービス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、当事業所が説明すべき重要事項は次のとおりです。

1 ご利用する事業所の概要

ご利用する事業所の名称	社会福祉法人溪仁会 ケアプランセンター さつき
指定番号	居宅介護支援事業所 北海道 0172300220号
所在地	岩内郡岩内町字野東69番地26
電話番号	0135-67-7801
通常の事業の実施区域	岩内町

2 ご利用する事業所の職員体制

従業者の職種	員数	資格	勤務体制
管理者兼 介護支援専門員	1名	介護支援専門員	常勤・兼務

3 営業時間

営業日	月～金曜日。但し祝日及び12月30日から1月3日は休み。
営業時間	午前8時45分から午後5時15分。

4 事業の目的及び運営の方針

事業の目的 運営の方針	<p>事業所の介護支援専門員は、要介護状態になったご利用者が、可能な限り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、ご利用者の意思及び人格を尊重するとともに、ご利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、ご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、多様な居宅サービス事業所から総合的かつ効果的に提供されるよう、公正中立な立場でサービスを提供いたします。</p> <p>市町村、他の居宅介護支援事業所、介護保険施設、関係機関等との連携に努めます。要介護状態等の軽減又は悪化の防止に資するよう医療との連携に十分に配慮します。介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切なケアマネジメントを実施します。</p>
----------------	--

5 サービスの概要

- 居宅介護支援事業所は、公正・中立の立場にあることから、居宅サービス事業者等に関するサービス内容・料金等の情報を、特定の事業者のみに偏ることなく適正に提供し、サービスの選択を求めます。
- 居宅サービス事業者等の選択にあたって、ご利用者またはご家族は、担当介護支援専門員へ複数の事業者等の紹介を求めることができることから、求められた際は当該地域における複数の事業者等に関する情報を適正に提供し、選択を求めます。
- ご利用者またはご家族は、担当介護支援専門員へ、居宅サービス計画案に位置づけた居宅サービス事業者等を選定した理由を求めることができることから、選定した理由を求められた際は懇切・丁寧に説明いたします。

提供サービス	サービスの内容
要介護認定の代行申請	ご利用者が要介護認定を受けるための役場等への申請手続きを代行いたします。
「居宅サービス計画」の作成及び交付	ご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、利用者の費用負担等を、ご利用者やご家族の方、サービス事業者と相談しながら作成いたします。作成の際には「居宅サービス計画作成依頼書」に記名していただきます。また、作成した「居宅サービス計画」について、ご利用者に説明し、同意を得た上で、確認印をいただき、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、定期的に訪問して状況把握をいたします。
給付管理	サービス利用票をご利用者に交付し、月ごとのサービス実績を管理いたします。
居宅介護支援提供にあたって	居宅介護支援の提供にあたり、介護保険被保険者証に記載された内容を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合はすみやかに当事業所へお知らせください。 居宅介護支援の提供開始にあたり、ご利用者等に対して、入院時に担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関にお伝えください。病院へ入院された際は、入院先医療機関との連携を行います。 介護支援専門員は、常に身分証を携帯し、初回訪問時及びご利用者又はご家族から提示を求められた場合はいつでも身分証を提示します。 事業所は、ご利用者に対する指定居宅介護支援の提供に際して作成した記録・書類を、契約終了から5年間はこれを適正に保存します。

6 利用料金等

介護支援に関するサービス利用料金について、介護保険から全額が給付されますのでご契約者の自己負担はありません。

但し、保険料の滞納等がある場合は所定の料金をいったんお支払いいただくことがあります。当事業所よりサービス提供証明書を発行いたしますので、後日市町村窓口へ提出し払い戻しを受けて下さい。

(1) 基本料金

区分	取り扱い件数	要介護1・2	要介護3・4・5
I	45件未満	10,860円/月	14,110円/月
II	45件以上60件未満	5,440円/月	7,040円/月
III	60件以上	3,260円/月	4,220円/月

(2) 加算料金・・・各々についての要件を満たした場合に算定されます。

加算	料金	要件(抜粋)
初回加算	3000円	新規に居宅サービス計画を作成する場合。 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合。 要介護認定区分が2区分以上に変更された場合に居宅サービス計画書を提供した場合。
入院時情報連携加算		(I) ご利用者が入院するにあたり、病院または診療所の職員に対し、利用者に係る必要な情報を当日内に提供し

入院時情報連携加算 I 入院時情報連携加算 II	(I)2500円 (II)2000円	ていること。営業時間終了後または営業日以外の日に入院した場合は入院日の翌日も含む。入院日以前の情報提供も含む。 (II) ご利用者が入院するにあたり、病院または診療所の職員に対し、利用者に係る必要な情報を3日以内に提供していること。営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む。
退院・退所加算	カンファレンス参加有 ① 6,000円 ② 7,500円 ③ 9,000円 カンファレンス参加無 ① 4,500円 ② 6,000円	ご利用者の退院または退所にあたって、病院、診療所、施設の職員と面談を行い、ご利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、サービスの利用に関する調整を行った場合算定する。 入院または入所期間中につき1回まで算定することが可能。但し、初回加算を算定する場合は当該加算を算定しない。
通院時情報連携加算	500円/月	ご利用者が医師の診察を受ける際に同席し、医師等に心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等からご利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、ケアプランに記録した場合。

7 サービスに関する苦情相談窓口

当事業所が行う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。		
苦情相談 窓口	ケアプランセンターさつき 担当 種市 菜方子	面談場所 岩内郡岩内町字野東69番地26 電話 0135-67-7801
当事業所以外に、岩内町役場、国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。		
1	岩内町役場	0135-67-7085(長寿介護課)
2	北海道国民健康保険団体連合会	011-231-5161(介護保険課企画苦情係)
3	北海道福祉サービス運営適正化委員	011-204-6310(苦情処理担当)
4	奥田 龍人	011-717-6001(第三者委員)
5	大能 文昭	011-281-6113(第三者委員)

8 苦情処理の体制と手順

<p>苦情があった場合は、担当の介護支援専門員が直ちに連絡を取り詳しい事情をお聞きし、苦情内容を管理者に報告します。管理者は、以下のとおり迅速かつ適切に対処いたします。</p> <p>(1)苦情の元が当事業所の居宅介護支援サービスに関する場合 管理者が当該苦情担当者から事情を聴取し、対応策を判断の上必ず具体的な対応を行います。苦情については「苦情受付・経過記録書」に記録し、管理者は再発防止に役立てるとともにご利用者に対しては面談または文書にて再発防止策をお知らせします。</p> <p>(2)苦情の元が居宅サービス事業所に関する場合 ①居宅サービス事業所から事情を確認し、サービス事業所に迅速かつ適切な対応を依頼します。管理者は、その報告を受け必要に応じサービス事業所との検討会議を行う等の処置をとります。検討会議等を開催した場合、必ず具体的な対応を行います。 ②対応後、「苦情受付・経過記録書」に記録し、再発防止に役立てるとともに居宅サービス事業所に対しては、再発防止策を面談または文書にてご利用者および当事業所へ提示するよう対応いたしま</p>
--

す。

- ③同じサービス事業所が繰り返し苦情の原因となった場合、担当介護支援専門員がサービス事業所の変更についてご利用者とともに検討させていただきます。

9 個人情報保護

- (1)事業所は、個人情報の取扱いにあたり「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法律等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者やご家族に関する情報を適正に保護いたします。
- (2)事業所は、サービスを提供する上で知り得たご利用者やご家族に関する個人情報について、ご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。
- (3)事業所は、あらかじめ文書によりご利用者やご家族の同意を得た場合は、前項の規定に関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。
- (4)事業所は、業務上知り得たご利用者及びそのご家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においても、これらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容といたします。
- (5)事業所は、個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記8「苦情処理の体制と手順」の規定を一部準用し、迅速かつ適切な処理に努めます。

10 虐待防止のための措置

事業所は、ご利用者の人格の擁護、虐待防止のために必要な措置を講じます。

- (1)責任者(責任者は管理者とします。)を設置します。
- (2)虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- (3)虐待防止のための指針を整備します。
- (4)職員に対し、虐待を防止するための研修を定期的実施します。
- (5)サービス提供中に虐待を発見した場合は、速やかに市町村へ通報します。

11 事故発生時の対応及び損害賠償

居宅介護支援サービスの提供に当たって事故が発生した場合は、速やかにご利用者の家族、主治医、市町村へ連絡し適切に対応いたします。

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が認められ、ご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、損害賠償については速やかに対応いたします。なお、当事業所は損害賠償保険に加入しております。

12 緊急時の対応方法

訪問などの面接時にご利用者の身体の急変、その他の緊急事態が生じた場合は、管理者及びご利用者の主治医又は事業所の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従い適切に対応いたします。また、ご家族等登録されている緊急連絡先へ連絡いたします。

13 業務継続計画の策定

- (1)感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要が措置を講じます。
- (2)職員に対し、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 to 実施します。
- (3)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。

14 衛生管理等

事業所において感染症が発生又はまん延しないよう措置を講じます。

- (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ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について職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)職員に対し、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 to 実施します。

15 サービスご利用にあたっての禁止事項等について

- (1)職員に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為。
- (2)パワーハラスメント、セクシャルハラスメント等の行為。
- ①パワーハラスメント例
- ・物を投げつける、叩く、蹴る、手を払いのける、唾を吐く、服を引きちぎる 等
 - ・怒鳴る、奇声をあげる、大声を出す、恫喝、威圧的な態度、理不尽な要求 等
- ②セクシャルハラスメント例
- ・必要もなく体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話をする、手を握る 等
- (3)無断で職員の写真や動画を撮影すること、無断で録音等を行うこと、職員の自宅住所や電話番号を聞くこと、ストーカー行為 等。
- (4)その他前各号に準ずる行為。
- ハラスメント行為等により健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除する場合があります。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、ご利用者、事業所が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

ご利用者	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ケアプランセンターさつきより説明を受け、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	印		
	電話番号	() -	Fax	() -

ご家族 (又は立会人)	私は、本人の契約意思を確認しました。 (立会人の場合)私は、以上の契約の内容について説明を受け、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	印		
	電話番号	() -	Fax	() -

事業所	当事業所は居宅介護支援事業所として、以上の契約の内容及び重要事項、利用料金等についてご利用者へ説明しました。当事業所はご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	〒045-0024 岩内郡岩内町字野東69番地26		
	名称	社会福祉法人 溪仁会 ケアプランセンター さつき		
	代表者	ケアプランセンター さつき 管理者 種市 菜方子 印		
	説明者	ケアプランセンター さつき 介護支援専門員 種市 菜方子 印		
	電話番号	(0135)67-7801	Fax	(0135)67-7802

※立会人は、ご利用者とともに契約内容を確認し、緊急時などにご利用者に代わって事業所との連絡調整等行える方がいる場合に記載してください。なお、立会人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。