

居 宅 介 護 支 援 サ ー ビ ス

- ・ 重 要 事 項 説 明 書
- ・ 個 人 情 報 の 使 用 に 係 る 同 意 書
- ・ 居 宅 介 護 支 援 契 約 書

社 会 福 祉 法 人 靈 山 会
介 護 保 険 サ ー ビ ス セ ン タ ー 玉 光 苑

重 要 事 項 説 明 書

介護保険サービスセンター 玉光苑

当施設は介護保険の指定を受けています。
(大分市指定 第4470100399号)

当事業所はご利用者に対して**指定居宅介護支援（介護予防支援）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。

※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（経過的要介護）」と認定された方が対象となります（「要支援」と認定された方については、地域包括支援センターからの委託でのみ対応）。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-----
2. 事業所の概要-----
3. 職員の配置状況-----
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金-----
5. 苦情の受付について-----
6. 虐待の防止について-----
7. 個人情報の利用について-----
8. 事故発生時の対応方法について -----
9. 実習生・研修生の受け入れ体制について-----

1. 事業者

- | | |
|-----------|----------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 霊山会 |
| (2) 法人所在地 | 大分県大分市大字市459番地 |
| (3) 電話番号 | (097) 541-0344 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 清水 千恵美 |
| (5) 設立年月 | 昭和42年11月 8日 |

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援（介護予防支援）事業所
(大分市指定 第 4470100399 号)
- (2) 事業の目的 当事業所は、ご利用者が要介護状態等にあっても、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日常生活を営むことができるように配慮し、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、多様な事業者から、総合的かつ効果的に提供されるよう、公正中立な居宅介護支援を行うことを目的としています。また、地域包括支援センターからの委託により介護予防支援を行うこともできます。
- (3) 事業所の名称 介護保険サービスセンター 玉光苑
- (4) 事業所の所在地 大分県大分市大字市 4 5 9 番地
- (5) 電話番号 (097) 541-6541
- (6) 管理者氏名 中島 淳志
- (7) 営業日 土曜・日曜・祝日・年末年始以外
- (8) 営業時間 8:30～17:30 (ただし電話等により、24時間対応)
- (9) 開設年月 H12年4月1日 (介護予防支援についてはH18年4月1日)

3. 職員の配置状況

- (1) 職員配置 当事業所では、ご利用者に対して指定居宅介護支援（介護予防支援）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。

〈主な職員の配置状況〉

職 種	配置数	総員数
1. 管理者	1名	4名以上
2. 介護支援専門員	3名以上	

※ 介護支援専門員の給付管理件数は常勤換算を基本とし
介護支援専門員1人当たりの標準件数（利用定員）を
35名とする。

※ 特定事業所加算
加算条件を事業所
が満たした場合のみ加算されます。

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所における「居宅サービス計画作成」は、介護保険制度からの全額給付となっております。ご利用者の自己負担はありません。

※ただし、居宅介護支援を受けることについて予め市町村に届け出ていない場合や、介護保険料を滞納している場合は、保険給付相当額を当事業所に支払わなければなりません。この場合、当事業所から発行された「サービス提供証明書」を市町村の担当窓口へ提出することで、全額の払戻を受けられます。

(居宅介護支援利用料)

(ア) 介護支援専門員取扱件数 45 件未満の場合

要介護 1・2 10,860 円 要介護 3・4・5 14,110 円

(イ) 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 5,440 円 要介護 3・4・5 7,040 円

(ウ) 介護支援専門員取扱件数 60 件以上場合

要介護 1・2 3,260 円 要介護 3・4・5 4,220 円

(エ) 加算を算定した場合

- ・ 初回加算 1ヶ月につき 3,000 円
- ・ 退院・退所加算

	カンファレンス参加 無	カンファレンス参加 有
連携1回	4,500円	6,000円
連携2回	6,000円	7,500円
連携3回	×	9,000円

- ・ 入院時情報連携加算 (I) 1ヶ月につき 2,500 円
- ・ 入院時情報連携加算 (II) 1ヶ月につき 2,000 円
- ・ 特定事業所加算 (I) 1ヶ月につき 5,190 円
- ・ 特定事業所加算 (II) 1ヶ月につき 4,210 円
- ・ 特定事業所加算 (III) 1ヶ月につき 3,230 円
- ・ 特定事業所加算 (A) 1ヶ月につき 1,140 円
- ・ 特定事業所医療介護連携加算 1ヶ月につき 1,250 円
- ・ 緊急時等居宅カンファレンス加算 1ヶ月につき 2,000 円 (1ヵ月に2回を限度)
- ・ ターミナルケアマネジメント加算 1ヶ月につき 4,000 円
- ・ 通院時情報連携加算 1ヶ月につき 500 円

(オ) 居宅介護支援事業者が市町村から指定を受けて介護予防支援を行う場合の取扱い

- ・ 介護予防支援費 (II) 1ヶ月につき 4,720 円

※通常の事業実施地域は「大分市内」です。これを超えて行う居宅介護支援（介護予防支援）に要する交通費は実費を徴収させていただきます。

※居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員がご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、ご利用者のご逝去等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扱うことが

適当と認められるケースについては、居宅介護支援の基本報酬の算定を行う場合があります。

（１）サービスの内容

- ・ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、ご利用者等の情報を公平にご利用者及びその家族に対して提供し、ご利用者にサービスの選択を求めるものとします。
- ・ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成にあたっては、課題分析表を用いて、ご利用者について、その有する能力、既に提供を受けているサービス、その置かれている環境等の評価を通じてご利用者が現に抱えている問題点を明らかにし、ご利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握するものとします。
- ・ 介護支援専門員は、上記に定める課題の把握については、ご利用者の居宅を一度以上訪問し、ご利用者及びその家族に面接して行います。この際、面接の趣旨を十分にご利用者及びその家族に対し説明し理解を得ます。
- ・ 介護支援専門員は、ご利用者及びその家族の希望及びご利用者について把握された課題に基づき、当該地域における介護給付等対象サービスを提供される体制を勘案して提供されるサービスの目標及びその達成時期、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。
- ・ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置づけたサービスの担当者から、サービス担当者会議の招集、照会等により、当該居宅サービス計画の原案の内容について、専門的な見地から意見を求めます。
- ・ 介護支援専門員は、ご利用者又はそのご家族の同意がある場合、必要に応じてサービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行う場合があります。その際は、個人情報の適切な取扱いに留意いたします。

- ・ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について位置づけられたサービスを保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等についてご利用者に対して説明し、文書により同意を得ます。
- ・ 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、ご利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、ご利用者についての課題の把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更及び指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- ・ 介護支援専門員は、ご利用者とその居宅においてサービスの提供を受け続けることが困難になったと認める場合及びご利用者が介護保険施設等への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設等への照会その他の便宜の提供を行います。
- ・ 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、円滑に居宅における生活へ移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の支援を行います。
- ・ 介護支援専門員は、ご利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の居宅サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、ご利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師（以下「主治医等」という）の意見を求めます。
- ・ 介護支援専門員は、必要に応じてご利用者が主治医等の診察を受ける際に、ご利用者やご家族の同意を得て同席し、主治医等にご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、主治医等からご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支援に生かします。
- ・ 介護支援専門員は、居宅サービス計画に、訪問看護、通所リハビリテーションその他の医療サービスを位置づける場合にあつては、当該医療サービスに係る主治医等の指示がある場合に限り行います。医療サービス以外の介護サービスについて、主治医等の医学的観点からの留意事項が示されている場合には、それを厳重に行います。
- ・ 介護支援専門員は、ご利用者が提示する被保険者証に、法第 73 条第 2 項に掲げる事項に係る認定審査会の意見、又は法第 37 条第 1 項に基づき指定されたサービスの種類についての記載がある場合には、ご利用者にその趣旨（サービスの認定については変更の申請ができることを含む）を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成します。

- ・ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更にあたっては、ご利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、計画的にサービス利用が行われるように努めます。
- ・ 介護支援専門員は、ご利用者やその家族に対して、ご利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能であることの説明を行います。

- ・ 当事業所が担当しているケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。（別紙参照）

- ・ 介護支援専門員は、居宅介護支援の提供の開始に当たり、ご利用者等に対して、入院時に担当ケアマネジャーの氏名等を入院先医療機関に提供するよう依頼するものとします。

- ・ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更にあたっては、ご利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外にも、市町村の保険医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて居宅サービス計画上に位置づけるように努めます。

- ・ 以下の要件を満たした上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリング（オンラインモニタリング）を行う場合があります。その際は、個人情報の適切な取扱いに留意いたします。
 1. 利用者の同意を得ること。
 2. サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
 - ・ 利用者の状態が安定していること。
 - ・ 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）
 - ・ テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。
 3. 少なくとも2月に1回（介護予防支援の場合は6月に1回）は利用者の居宅を訪問すること。

(2) 「ご利用申し込み」から「サービス提供」までの流れ

要介護認定の申請 ⇒ 要介護認定通知 ⇒ 介護支援事業者の選定 ⇒ 介護支援事業者との契約 ⇒ 居宅サービス計画の依頼 ⇒ 居宅サービス計画の作成・同意 ⇒ 居宅サービス提供事業者との契約 ⇒ 各サービスの計画的な提供

(3) その他

- ・ 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成手法 ⇒ 居宅サービス計画ガイドライン
- ・ 担当する介護支援専門員の変更 ⇒ ご希望の場合はお申し出下さい
- ・ 調査（課題把握）の手法 ⇒ 居宅サービス計画ガイドライン
- ・ 介護支援専門員への各種専門研修を実施 ⇒ 認知症ケア、介護予防、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等への参加
- ・ 感染症の発生及びまん延の防止対策 ⇒ 委員会の開催、指針の整備
研修の実施、訓練の実施
- ・ 感染症や非常災害の発生時の業務継続 ⇒ 業務継続計画（BCP）の作成
- ・ ハラスメント対策に関する事業者の責務 ⇒ 男女雇用機会均等法の遵守

5. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における「居宅介護支援（介護予防支援）に関するご相談・苦情」、居宅サービス計画に基づいて提供している「各サービス提供事業所に関するご相談・苦情」は、以下の専用窓口で受け付けます。

担当：管理者 中島 淳志

電話：（０９７）５４１－６５４１

(2) 行政機関その他苦情受付機関

大分市長寿福祉課	所在地 TEL	大分市荷揚町２－３１（第２庁舎２階） （０９７）５３４－６１１１
大分県国民健康保険団体連合会	所在地 TEL	大分市大手町２－３－１２（５階） （０９７）５３４－８４７０
大分県社会福祉協議会	所在地 TEL	大分市大津町２－１－４１ （０９７）５５８－０３００

6. 虐待の防止について

当事業所は、ご利用者等の人権の擁護、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、専門委員会を開催、指針を整備し、適宜 職員研修を行って参ります。又、虐待防止に関して下記担当者を定めております。

担当：理事長 清水 千恵美

電話：(097) 541-0344

7. 個人情報の利用について

別紙「個人情報に関する基本方針」、および「個人情報の利用目的」の趣旨をご理解いただき、「個人情報の使用に係る同意書」により同意を得られた範囲内で、個人情報を取り扱わせていただきます。

8. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、利用者の家族、必要な場合は市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償を速やかに行います。

9. 実習生・研修生の受け入れ体制について

・当事業所の受け入れ体制については、社会福祉士等を養成する学校機関、介護支援専門員実務研修者等から依頼を受け、実習生・研修生の受け入れを行い、依頼先や事業者ともに指導を行ない、実習生・研修生も個人情報の取り扱いを適正に行うものとしします。

・実習生・研修生については、アセスメントからモニタリングまでケアマネジメントのプロセス等を学習します。同行により居宅の訪問にて学習の機会を持たせていただくために、実習・研修依頼があった際に、ご利用者へ同行の許可をいただき、同行訪問させていただきます。

10. ハラスメント対策

・事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

・利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

・職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載することを禁止します。

指定居宅介護支援（介護予防支援）サービスの提供の開始に際し、本書面に基づきサービス内容・ご利用の流れ・個人情報の利用等について、重要事項の説明を行いました。

ご利用者（必要な場合にはその代理人（家族等）に、指定居宅介護支援（介護予防支援サービス）の提供開始に伴う重要事項の説明を行ったことを証するため本書2通を作成し、説明者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

なお本書はあくまでも重要事項の説明書であり、当事業所のサービス利用については、別途、利用契約書の締結が必要です。

令和 年 月 日

指定居宅介護支援（介護予防支援）サービスの開始に際し、本書面に基づき、重要事項説明を行いました。

（事業者）

住 所	大分市大字市459番地
事業所名	介護保険サービスセンター 玉光苑
代表者氏名	清水 千恵美

（説明者） 介護支援専門員 _____ 印

平成 22 年 10 月 21 日改定
平成 23 年 4 月 21 日改定
平成 23 年 10 月 21 日改定
平成 23 年 11 月 21 日改定
平成 24 年 4 月 21 日改定
平成 25 年 4 月 21 日改定
平成 25 年 12 月 21 日改定
平成 26 年 3 月 21 日改定
平成 26 年 4 月 21 日改定
平成 27 年 4 月 1 日改定
平成 29 年 4 月 1 日改定
平成 29 年 5 月 30 日改定
平成 29 年 8 月 1 日改定
平成 29 年 12 月 1 日改定
平成 30 年 4 月 1 日改定
平成 30 年 8 月 1 日改定
令和 1 年 10 月 1 日改定
令和 2 年 4 月 1 日改定
令和 3 年 4 月 1 日改定
令和 4 年 4 月 1 日改定
令和 4 年 5 月 1 日改定
令和 6 年 4 月 1 日改定

個人情報の利用目的

社会福祉法人 霊山会 では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り、安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに個人情報の「利用目的」を公表します。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 事業所内部での利用目的
 - ① 事業所が利用者等に提供する介護サービス
 - ② 介護保険事務
 - ③ 介護サービスの利用に係る事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 新規利用、支援終了等の管理
 - ・ 会計、経理
 - ・ 介護事故、緊急時等の報告
 - ・ 当該利用者の介護、医療サービスの向上
2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的
 - ① 事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や施設サービス事業者等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ・ その他業務委託
 - ・ 利用者の診療等に当たり、医師の意見、助言を求める場合
 - ・ 家族等への心身の状況説明
 - ② 介護保険事務のうち
 - ・ 保険事務の委託（一部委託含む）
 - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・ 審査支払い機関または保険者からの照会への回答
 - ③ 損害賠償保険などの係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

1. 事業所内部での利用に係る利用目的
 - ① 事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 介護サービスや業務の維持、改善の基礎資料
 - ・ 事業所等において行われる学生等の実習等の協力
 - ・ 事業所において行われる事例検討等
2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的
 - ① 事業所の管理運営業務のうち
 - ・ 外部監査機関、評価機関等への情報提供

平成 17 年 9 月 1 日

平成 22 年 10 月 1 日改定

個人情報に関する基本方針

社会福祉法人 霊山会（以下、「法人」という）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人が保有する利用等の個人情報に関し適正かつ、適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関する法令、その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

記

1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を収集し、利用目的を説明し、その範囲内で利用します。
- ② 個人情報の取得、利用、第三者提供にあたり、本人及び代理人の同意を得ることとします。
- ③ 法人が委託する、医療、介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省のガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し委託先への適切な監督をします。

2. 個人情報の安全性確保の措置

- ① 法人は個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、または毀損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

3. 個人情報相談窓口の設置

- ① 個人情報の開示、訂正、更新、利用停止、削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談までお問合せ下さい。個人情報相談窓口（TEL 097-541-0344）

4. 苦情の対応

- ① 法人は、個人情報取扱に関する苦情に対し、苦情相談委員会により対応します。苦情相談窓口（TEL 097-541-0344）

平成 17 年 9 月 1 日
社会福祉法人 霊山会 理事長 清水 千恵美

個人情報の使用に係る同意書

社会福祉法人 霊山会
理事長 清水 千恵美 殿

以下、定める条件のとおり、私（ ）及び代理人（ ）は、社会福祉法人 霊山会 が、私及び身元引受人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集することに同意します。

1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2. 利用目的

- ① 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- ② 利用に関わる介護計画(ケアプラン)を立案し、円滑にサービスが提供される為に、実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- ③ 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体(保険者)、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- ④ 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および、主治医等の意見を求める必要のある場合
- ⑤ 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- ⑥ 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- ⑦ その他サービス提供で必要な場合
- ⑧ 上記各号の関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

3. 使用条件

- ① 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外、決して使用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前から、サービス終了後においても、第三者に洩らさない。
- ② 個人情報を使用した会議の内容や、相手方などについて経過を記録し、請求があれば、開示する。

令和 年 月 日

私(利用者)は上記内容に同意します。

氏名 _____ 印

私(代理人)は、本人の契約意思を確認し、本人に代わり上記署名を行いました。

住所 _____
氏名 _____ 印 続柄 ()

平成 22 年 10 月 1 日改定

介護保険サービスセンター玉光苑

居宅介護支援契約書

【 氏】（以下「利用者」といいます）と、介護保険サービスセンター玉光苑（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について、次のとおり契約します。

第1条 居宅介護支援の目的

- ② 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、自立した日常生活を営むために必要な居宅サービスが適切に利用できるよう、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、当該計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、サービス事業者等との連絡調整、その他の便宜を提供します。

第2条 契約期間

- ① この契約の契約期間は、令和 年 月 日から利用者の要介護認定の有効期間満了までとします。
- ② 上記の契約期間満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条 居宅介護支援の担当者

- ③ 事業者は、介護保険法に定める、介護支援専門員を利用者へのサービス担当として任命し、その選定または変更を行う場合は、利用者の状況とその意向に配慮して行います。
- ④ 事業者は、担当者に対し、専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに、必要な対応を講じます。
- ⑤ 介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び、利用者の家族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4条 居宅サービス計画作成の支援

- ⑥ 利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
- ⑦ 当該地域における指定居宅サービス事業所等の関するサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者およびその家族に提供し、利用者のサービスの選択を求めます。

- ⑧ 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等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- ⑨ 居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、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、利用料等について利用者およびその家族に説明し、利用者から文書による同意を受けます。
- ⑩ その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

第5条 居宅サービス計画の変更等

- ① 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望した場合、また事業者がケアプランの変更が必要と判断した場合には、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するとともに、これに基づく居宅サービスの提供が確保されるようサービス事業者等への連絡調整等を行います。

第6条 居宅サービス計画の変更等

- ① 事業者は、一定期間ごとに、「居宅サービス計画」に記載したサービス提供の目標等の達成状況等を評価し、利用者の状態の変化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。
- ② 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録をつけることとし、これを契約終了後5年間は適正に保存し、利用者の求めにて閲覧に応じ、または実費負担によりその複写を交付します。

第7条 施設入所への支援

- ① 事業者は、利用者が介護保険施設等への入院または、入所を希望した場合、利用者、介護保険施設等への紹介をします。

第8条 要介護認定等の申請に係る支援

- ① 事業者は、利用者が要介護認定または、要支援認定（以下「要介護認定等」といいます）の更新申請およ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支援します。
- ② 事業者は、利用者が希望する場合は要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

第9条 料金

- ① 事業者が提供する、居宅介護支援に対する料金規定は、別紙重要事項説明書のとおりです。

第10条 契約の終了

- ① 利用者は、いつでも1週間以上の予告期間をもって、事業者に対し文書で通知することでこの契約を解除することができます。
- ② 事業者は、やむを得ない事情がある場合は、利用者に対して、契約終了日の1ヶ月前までに理由を示した文書で、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。
- ③ 事業者は、利用者またはその家族が、著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、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。
- ④ 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。
 - (ア) 第2条の利用者から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
 - (イ) 第10条、第①項の利用者からの解除の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
 - (ウ) 第10条、第②項または、第③項の条件が満たされ、事業者から契約解除の意思表示がなされたとき
 - (エ) 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
 - ・ 利用者が介護保険施設等や、医療機関に入所または、入院したとき
 - ・ 利用者が要介護認定を受けられなかったとき
 - ・ 利用者が死亡したとき
- ⑤ 事業者は、契約の終了にあたり、必要があると認められる場合は、利用者が指定する他の支援事業者等への関係記録（写し）の引継ぎ、介護保険サービス外の利用に関わる大分市への連絡等の調整を行うものとします。

第11条 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、利用者の家族、必要な場合は市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償を速やかに行います。

第12条 損害賠償責任

- ① 事業者は、本契約に基づきサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者の生じた損害について賠償する責任を負います。第13条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、契約者に故意または、重大な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ことができるものとします。
- ② 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします

第 13 条 損害賠償がなされない場合

- ① 事業者は、以下の各号に該当する場合には自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。
 - (ア) 契約者が、契約締結時にその心身の状況および病歴等の重要事項について、故意にこれを付けず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
 - (イ) 契約者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれらを告げず、または不実の告知を行ったことに、もつぱら起因して損害が発生した場合
 - (ウ) 契約者の、急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
 - (エ) 契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示、依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

第 14 条 秘密保持

- ① 事業者は、サービスを提供する上で、知り得た利用者およびその家族に関する秘密および個人情報については、利用者は第三者の生命、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、契約中および契約終了後、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、一定の条件のもとで情報提供をすることができます。

第 15 条 苦情対応

- ① 利用者は、提供した居宅介護支援に苦情がある場合、または事業者が作成した居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに苦情がある場合には、事業者、大分市、または大分県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 事業者は、苦情対応の窓口責任者およびその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立て、または相談があった場合には、迅速かつ誠実な対応を行います。
- ③ 事業者は、利用者が苦情申し立て等を、行ったことを理由として、不利益な取扱をすることはありません。

第 16 条 契約外条項など

- ① この契約およ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、介護保険法、その他関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者と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だけを対象としたものですので、それ以外のサービスを利用者が希望する場合には、別途契約が必要になります。

上記のとおり、利用者は事業者より、重要事項の説明を受け、個人情報の使用に係る同意書に同意し、居宅介護支援契約を締結します。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

私（利用者）は上記内容に同意します。

住所 _____

氏名 _____ 印 _____

電話 _____

私（代理人）は、本人の契約意思を確認し、本人に代わり上記署名を行いました。

住所 _____

氏名 _____ 印 続柄（ _____ ）

電話 _____

（事業者）

住所 _____ 大分市大字市 459 番地

事業者名 _____ 介護保険サービスセンター玉光苑 印

電話 _____ 097-541-6541

（居宅支援事業者番号 4470100399 号）

平成 22 年 10 月 1 日改定

