

利用契約について

_____ (以下、「利用者」といいます) とケアプランセンターゆうゆう (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 (契約の目的)

事業者は、利用者の委託を受けて、利用者に対し介護保険法令の趣旨にしたがって、居宅サービス計画の作成を支援し、指定居宅サービス等の提供が確保されるようサービス提供事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。

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日までとします。
- ② 契約満了日までに、利用者から事業者に対して、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 (介護支援専門員)

- ① 事業者は、その事業所に所属する介護支援専門員に利用者の居宅サービス計画作成に関する業務を担当させることとします。
- ② 介護支援専門員に身分証を携行し利用者またはその家族から提示を求められた時に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)

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、利用者および家族に面接して情報を収集し、解決するべき課題を把握します。
- ② 当該地域における居宅サービス事業者等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およびその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。
- ③ 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。
- ④ 居宅サービス計画の原案に位置づけた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、利用者から同意を受けます。
- ⑤ 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（経過観察・再評価）

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

- ① 利用者、家族と毎月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指定居宅サービス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、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、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（施設入所への支援）

事業者は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

第7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、また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8条（給付管理）

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

第9条（要介護認定等の申請に係る援助）

- ① 事業者は、利用者が要介護認定等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援助します。
- 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10条（サービスの提供の記録）

- ① 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後5年間保管します。
- ② 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧できます。
- ③ 利用者は、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。
- ④ 第12条1項から3項の規定により、利用者または事業者が解約に至る場合には、事業者は、直近の居宅サービス計画およびその実施状況に関する書類の写し、利用者に交付することができます。

第11条（料金）

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

第12条（契約の終了）

- ① 利用者は、事業者に対して申し出により、いつでもこの契約を解約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、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知をすることにより、この契約を解約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。
- ③ 事業者は、利用者またはその家族が事業者や介護支援専門員に対して、信頼関係を損壊する行為を行い本契約の目的を継続することが不可能となった場合、口頭にて通知することにより、この契約を解約することができます。
- ④ 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - 1・利用者が介護保険施設に入所した場合
 - 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・利用者が死亡した場合
 - 4・6ヶ月間サービスの利用がない場合（最終利用サービス日にさかのぼる）

第13条（秘密保持）

- ① 事業者、介護支援専門員および事業員は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ② 事業者は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報を利用者サービス担当者会議で用いることを、本契約をもって同意とみなします。

第14条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の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。

第15条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第16条（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業務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。

第17条（感染症の予防及び蔓延防止のための措置）

- ① 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等と活用して行うことができるものとします）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蔓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、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

第18条（虐待の防止）

- ① 事業所における虐待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事ができるものとします。）を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に徹底周知を図ります。
- ② 事業所における虐待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、虐待防止のための研修を定期的実施します。（年1回）
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者。管理者 出山 けい子

第19条（ハラスメント処理）

当事業所はハラスメントの防止に向け取り組みます。当該職員、取引先事業者の方、利用者及びその家族などが対象になります。ハラスメント事案が発生した場合には、迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査、改善措置、利用者又は家族に対する説明、記録の整備その他必要措置を講ずるものとします。

第20条（善管注意義務）

事業者は、利用者より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行します。

第21条（本契約に定めない事項）

- ① 利用者と事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。
- ② 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を尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第22条（裁判管轄）

利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

重要事項説明書について

1. 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 櫛会
代表者氏名	理事長 瀧田 孝博
法人所在地	石岡市大砂10528-14
連絡先	TEL0299(56)3600 / FAX0299(56)3630

2. 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

事業所名	ケアプランセンターゆうゆう
事業所の種類	指定居宅介護支援 令和2年9月1日 指定番号 0870501244
所在地	石岡市大砂10528-14
管理者	出山 けい子
連絡先	TEL070-3397-9234 / FAX0299(56)3630
事業実施地域	石岡市・小美玉市・かすみがうら市(旧千代田町) 笠間市(旧岩間町)

3. 運営方針

- ① 事業所は、利用者が要介護となった場合その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配慮します。
- ② 事業者は被保険者の要介護認定に関わる申請に対して、利用者の意思を踏まえ必要な協力を行います。
- ③ 事業の実施に当っては関係市町村、地域の保健、医療、福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- ④ 各市町村から介護認定調査の委託を受けた場合公平、中立、さらに被保険者に正しい認定調査を行い、その知識を有するよう研修を行います。
- ⑤ 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち利用者に提供されるサービスの種類、特定の事業所に不当に偏することのないよう公平、中立に行います。

4. 職員体制

職員の配置については、指定基準に従います。

- ① 管理者 1名 (常勤)
- ② 介護支援専門員 3名以上 (常勤)
- ③ 事務員 1名 (常勤兼務)

5. 営業日及び営業時間

- ① 営業日 月曜日～金曜日

② 営業時間

午前9時～午後6時

※土日・祝日及び年末年始（12/30 から 1/3）は原則として休業とさせていただきます。
但し、必要に応じて電話での相談ができるよう体制を整えております。

6. 居宅介護支援の内容

- ① 居宅サービス計画の作成
- ② 居宅サービス事業者との連携調整
- ③ サービス実施状況把握、評価
- ④ 利用者状況の把握
- ⑤ 給付管理
- ⑥ 介護認定申請に対する協力、援助
- ⑦ 相談業務

7. 居宅介護支援の提供にあたって

- ① 居宅介護支援に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）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速やかに当事業所にお知らせ下さい。
- ② 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内容、利用料等の情報を適正に、利用者及び家族に提供し利用者を選択を求めます。
- ③ 利用者は居宅サービス計画書に位置付ける指定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できます。
- ④ 利用者は当該事業所を居宅サービス計画書に位置付けた理由を求めることができます。
- ⑤ 介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅への訪問頻度の目安としましては利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回ですが利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合は、利用者の承諾を得て、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。
- ⑥ 入院する必要がある場合には当事業所までご連絡下さい。また、入院した医療機関に担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先をお伝えください。尚、退院が決まり次第速やかに当時事業所までご連絡ください。
- ⑦ 利用者、家族が自宅で最期を迎えたいとの意向があり、医師が医学的知見に基づき回復の見込みがないと判断された場合、主治医等の助言を得ながら通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性の把握、利用者への支援を実施します。その際把握した利用者の心身の状態を記録し、主治医やケアプランに位置付けした居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

8. 利用料金

利用料（ケアプラン作成料）

- ① 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ますので自己負担はありません。
- ② 但し、ご利用者の介護保険料の滞納等により、当事業所が介護保険からサービス利用料金の相当する給付を受領する事が出来ない場合は、国の定める介護報酬により算定される額（別紙）をいったんお支払いください。
- ③ 月途中で居宅介護支援事業所を変更した場合にケアプラン作成料の 50%をご負担して頂くことがあります。
- ④ 通常の事業実施地域以外の場合には交通費（別紙）をいただきます。

9. 秘密の保持

- ① 事業者は、業務上知り得た利用者、又は利用者の家族に関する事項を第三者に漏らすことはありません。また、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密保持を厳守します。
- ② 事業者は、担当者会議等で知り得た情報を医療機関等又は、緊急の必要性がある場合には、情報提供することができるものとします。
- ③ 介護保険サービスの質の向上の為の学会、研究等での事例検討、発表会等、この場合においては利用者個人を特定できないように仮名を使用することを厳守します。尚、上記においては契約時に説明し、利用者及び代理人等の了承を得た後、署名捺印を以って同意と致します。

10. 苦情の受付について

- ① 当事業所は担当者を置き対応します。

受付時間 営業日の午前9時～午後5時30分

受付窓口 ケアプランセンターゆうゆう

電話 070-3397-9234 担当者 出山 けい子

行政機関その他苦情受付窓口

石岡市役所介護保険室 連絡先 0299(23)1111

受付時間 平日の午前9時～午後5時15分

茨城県国民健康保険団体連合会介護保険課

連絡先 029(301)1565

受付時間 平日の午前9時～午後5時

- ② 事業者は、苦情の申し立てまたは相談があった場合は、迅速かつ誠実に対応します。
- ③ 事業者は利用者が苦情申し立てを行ったことを理由として、いかなる不利益な扱いも致しません。

11. 事故発生時の対応

- ① 利用者に対する当事業所の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族に連絡を行います。
- ② 当事業所は、利用者に対する指定居宅支援事業所の提供により賠償すべき事故が発生した場合には賠償補償を速やかに行います。

12. 在宅サービスの利用割合について

当事業所の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。

13. 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業務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。

14. 感染症の予防及び蔓延防止のための措置

- ① 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等と活用して行うことができるものとします）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蔓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、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

15. 虐待の防止

- ① 事業所における虐待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事ができるものとします。）を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に徹底周知を図ります。
- ② 事業所における虐待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、虐待防止のための研修を定期的実施します。（年1回）
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者。管理者 出山 けい子

16. ハラスメント処理

当事業所はハラスメントの防止に向け取り組みます。当該職員、取引先事業者の方、利用者及びその家族などが対象になります。ハラスメント事案が発生した場合には、迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査、改善措置、利用者又は家族に対する説明、記録の整備その他必要措置を講ずるものとします。

個人情報の利用目的

利用者の個人情報の利用目的の通知及び第三者に対する提供について

社会福祉法人櫛会では、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、ここに利用者の個人情報の「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かかる事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 介護給付等の管理
 - ・ 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
 - ・ 利用者の利用する他の居宅介護サービス事業との連携・調整等（サービス担当者会議等）
 - ・ その他の業務委託（申請代行等）
 - ・ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・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
 - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
 - ③損害賠償保険などに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
 - ・ 在宅等において行われる学生等の実習への協力
 - ・ 櫛会施設において行われる事例研究等
2. 他の事業所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
3. 介護支援専門員実務研修における実習生指導に係る利用目的
 - ①居宅介護支援の課程を見学
 - ②実習における課題分析と模擬プラン作成

契 約 書

ケアプランセンターゆうゆうを利用するにあたり、「利用契約について」「重要事項について」及び「個人情報の利用目的」の内容に基づいて、本契約に同意します。

契約締結日 令和 年 月 日

利 用 者	私は、以上の契約についての説明を受け、内容を確認いたしました。 よって、下記に署名・捺印いたします。			
	住所	〒		
	氏名	印		
	電話番号	()	携帯電話	()

□ 家 族 の 代 表 者 ・ □ 代 理 人	私は、本人の契約意思を確認いたしました。 よって、下記に署名・捺印いたします。			
	住所	〒		
	氏名	印		
	本人との 関係			
	電話番号	()	携帯電話	()

事 業 所	当事業所は、利用者及び家族の代表者・代理人の申込みを受諾し、この契約書に定める内容を、誠実に責任を持って行います。			
	所在地	〒315-0009 茨城県石岡市大砂10528-14		
	事業所名	ケアプランセンターゆうゆう		
	管理者名	出山 けい子	印	
	電話番号	070-3397-9234	FAX	0299 (56) 3630
	重要事項 説明者			