

株式会社エイド
居宅介護支援事業所なづな

契約書

重 要 事 項 説 明 書

個人情報使用同意書

(指定居宅介護支援)

当事業所は介護保険の指定を受けています。

〒320-0058 栃木県宇都宮市上戸祭4丁目10番27号

TEL (028) 680-6349 FAX (028) 680-6397

当事業所は御契約者に対して指定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、契約上の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（ケアマネジメント）契約書

_____ 様（以下「利用者」と略します。）と株式会社エイド（以下「事業者」と略します。）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。

（契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法の趣旨に従い、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て自立した生活を営むことができるよう、利用者に対し、適切な居宅サービス計画を作成し、かつ、居宅サービスの提供が確保されるよう居宅サービス事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

（契約期間）

第2条 この契約の期間は、令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日から要介護認定有効期間の満了日までとします。

2 上記契約期間満了日の ____ 7 ____ 日以前に利用者から文書による更新解除の申し出がない限り、この契約は自動更新するものとします。

（居宅サービス計画立案の援助）

第3条 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、その選択及び交替を行った場合、その名前を利用者に文書で通知します。利用者及びその家族の希望をできる限り尊重し、公正・中立に居宅サービス計画の作成を支援します。

2 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成にあたり、次の各号に定める事項を遵守します。

- 一 利用者の居宅を訪問し利用者及び家族に面接し解決すべき課題の把握に努めること。
- 二 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、利用料の情報を、適正に提供し、利用者にサービスの選択を求めること。
- 三 提供される居宅サービスの目標、達成時期、サービス提供上の留意点を明記した居宅サービス計画の原案を作成すること。
- 四 上記原案に位置づけた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、サービスの種類、内容、利用料等について、利用者から文書による同意を受けること。
- 五 利用者が医療サービスの利用を希望している場合には、主治医等の意見を求め、その指示がある場合にはこれに従うこと。

（居宅サービス計画作成後の援助）

第4条 事業者は、利用者及び家族と継続的に連絡をとり、利用の実情を常に把握するように努めます。

2 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を要する場合は、再評価を行いサービス計画の変更、要介護認定区分の変更申請、関連事業者に連絡するなど必要な援助を行います。

3 事業者は、利用者の受ける居宅サービス利用状況について、利用者からのサービス利用に関する苦情等相談を受け、必要に応じてサービスを点検し、給付管理票の作成・提出ほか関連機関との連絡調整を行います。

(要介護認定申請等の援助)

第5条 事業者は、利用者が要介護認定等の更新申請及び状態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。

(施設入所への支援)

第6条 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、利用者に適切な介護保険施設の紹介、その他必要な援助を行います。

(利用料)

第7条 事業者が提供する居宅介護支援に対する料金は、重要事項説明書に記載のとおりです。

(契約の終了)

第8条 次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は終了します。

- 一 利用者が死亡したとき。
- 二 第9条に基づき、利用者から契約解除の意思表示がなされ予告期間が満了したとき。
- 三 第10条に基づき、事業者から契約解除の意思表示がなされ予告期間が満了したとき。
- 四 利用者が介護保険施設へ入所した場合。
- 五 利用者の要介護状態区分が、自立又は、要支援とされた場合。

(利用者の解除権)

第9条 利用者は、事業者に対し、いつでもこの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カ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。

2 利用者は、次の各号に事業者が該当する場合には、直ちに契約を解除することができます。

- 一 事業者又は介護支援専門員が、正当な理由なく、介護保険法等関係法令及びこの契約書に定めた事項を遵守せずにサービスの提供を怠ったとき。
- 二 事業者又は介護支援専門員が、守秘義務に違反した場合。
- 三 事業者が、破産等事業を継続する見通しが困難になった場合。

(事業者の解除権)

第10条 事業者は、やむをえない事情がある場合、利用者に対して、1カ月間の予告期間を置いて理由を示した文書で通知することにより、契約を解除することができます。

2 事業者は、利用者またはその家族などが、事業者や介護支援専門員に対して、身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つばを吐く、身体的な力を使って危害を及ぼす行為等）、精神的暴力（暴言や乱暴な言葉、大声で威圧する、理不尽な要求、人格を傷つける言動等）、セクシャルハラスメント（好意的態度の要求、意に添わない性的誘い掛け、性的な嫌がらせ行為等）等のハラスメント行為又はこの契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、1カ月間の予告期間なしに、直ちにこの契約を解除することができます。

(損害賠償)

第11条 事業者は、利用者に対するサービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族及び市町村関係窓口に連絡を行うとともに、必要な措置をとります。

2 事業者は、利用者に対するサービスの提供に伴って、事業者または介護支援専門員の責めに帰すべき事由により、利用者に損害を及ぼした場合には、速やかに利用者に対して損害を賠償します。但し、利用者または利用者の家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

(相談・苦情対応)

第 12 条 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置付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。

(身分証携行義務)

第 13 条 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や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。

(個人情報の保護)

第 14 条 事業者は、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者の重大な責務と考え、事業者が保有する利用者等の個人情報に関し、適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、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、個人情報に関連する法令、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ます。

2 事業者が得た利用者の個人情報については、居宅サービス計画の作成や計画に位置付けた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携調整等以外の目的では原則利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者及び家族又はその代理人の了承を得るものとします。

(秘密保持)

第 15 条 事業者及び事業者の従業員は、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及び利用者の家族の秘密を漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

2 事業者及び事業者の従業員であったものは、退職後も正当な理由なくその業務上知り得た利用者及び利用者の家族の秘密を漏らしません。

3 事業者は、利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限り、予め利用者もしくは利用者の家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又は利用者の家族の個人情報を用います。

(記録の整備、閲覧)

第 16 条 事業者は、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・書類を完了日より 2 年間保存します。

2 事業者は、利用者または利用者の家族に対し、いつでも保管する利用者に関する記録、書類の閲覧、謄写に応じます。但し、謄写の実費を請求することがあります。

(裁判管轄)

第 17 条 利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟になる場合は、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あらかじめ合意します。

(契約外条項)

第 18 条 本契約に定めのない事項については、介護保険法等関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

居宅介護支援 重要事項説明書

1. 当事業所の概要

(1) 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社エイド
主たる事務所の所在地	〒320-0071 栃木県宇都宮市野沢町330番地4
代表者（職名・氏名）	代表取締役 財川美穂
設立年月日	令和5年4月28日
電話番号	028-680-6349

(2) 居宅介護支援事業所の概要

事業所の名称	居宅介護支援事業所なづな
サービス種類	居宅介護支援
事業所の所在地	〒320-0058 栃木県宇都宮市上戸祭4丁目10番27号
電話番号	028-680-6349
指定年月日	令和5年7月1日
事業所番号	0970108916
管理者氏名	財川美穂
通常の実施区域	宇都宮市

(3) 事業所の職員体制

	常勤	非常勤	業務内容
管理者	1名		事業所の職員・業務の管理
介護支援専門員	1名以上 (管理者兼務1名)		居宅介護支援業務

(4) 営業日および営業時間

営業日	月曜・火曜・木曜・金曜（時間外は電話にて対応）
休業日	水曜日・土曜日・日曜日・祝日 8月13日から8月16日及び12月30日から1月3日 （但し、電話対応は可）
営業時間	午前9時～午後6時
緊急連絡先	028-680-6349（24時間対応：当日担当者につながります）

2.当事業所の居宅支援の特徴等

(1) 運営方針

- ・利用者の特性と能力に応じ自立した生活ができるよう、居宅サービス計画を作成します。
- ・利用者の選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を心がけます。
- ・十分な説明と同意に基づいたサービス提供を心がけます。
- ・中立公正なサービス提供に努めます。
- ・さまざまなニーズに応じた総合的なサービスが提供できるよう関係機関との綿密な連携を図ります。
- ・看取り期における本人様・ご家族様との十分な話し合いや他の関係者との連携を一層充実させていきます。また、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取組を行っていきます。

(2) サービスの内容

【居宅サービス計画の作成】

- ①利用者の居住先を訪問し、利用者及びその家族と面談して情報収集し、解決すべき課題を把握します。
- ②サービス内容、利用サービス事業者情報、料金などの情報を適正に利用者及びその家族に提供し、サービス選択を求めます。
尚、利用者及び家族は、居宅サービス計画に位置づける居宅サービス事業所については、複数の事業者の紹介を求めることが可能であり、居宅サービス事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることができます。
- ③提供サービスの目標、達成時期、留意点などを盛り込んだ文書による居宅サービス計画書の原案を作成します。
- ④居宅サービス計画書原案の種類・内容など介護給付の対象か否かを区分した上で、利用料について利用者及び家族に説明し、同意を得ます。
- ⑤その他、サービス計画作成に必要な支援を行います。

【サービス事業者との連携調整】

- ①サービス計画の目標に沿ってサービス提供が適正に行われるよう、サービス事業者との連携を図ります。
- ②保健福祉関係機関との連携調整を行います。
- ③医療機関または医療系サービスとの連携を平素より行い、情報伝達と共有を行います。

【サービス実施状況の評価】

サービス計画書に基づいたサービス提供が適正かどうかの評価を行います。

①居宅サービス計画作成後、介護支援専門員が1月に1回、利用者の居宅を訪問して利用者に面接をしてモニタリングを行います。

②モニタリングについては、以下の要件を設けた上で、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を可能とします。

ア 利用者の同意を得ること。

イ 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。 i 利用者の状態が安定していること。 ii 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）。 iii 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。

ウ 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。

【利用者の状態把握】

①利用者及び家族と連絡を取りあい、経過の把握と報告に努めます。

②利用者の状態を定期的に再評価し、必要に応じて居宅サービス計画書の変更、介護区分の変更など必要な対応を適宜行います。

【居宅サービス計画の変更】

利用者又は家族が居宅サービス計画の変更を希望、又はサービス事業者等が居宅サービス計画の変更を必要と判断した場合は、合意を以ってサービス計画の変更をおこないます。

【給付管理】

①居宅サービス計画に位置づけたサービス内容が計画どおりに提供されたことを確認します。

②事業者が属する都道府県国民健康保険団体連合会に毎月給付管理票を作成し提出します。

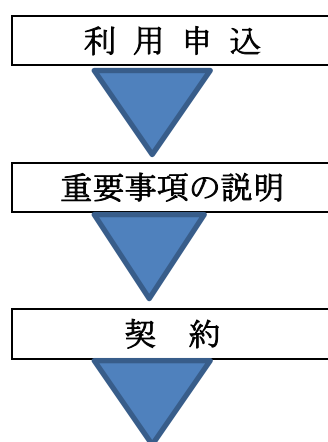
【要介護認定等の申請に係る支援】

要介護認定等の更新申請及び状態の変化に伴う区分変更申請を円滑に行います。

【相談対応】

電話、訪問、来所時など求めに応じて介護保険や介護に関する相談をお受けします。

居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容



ケアプランの作成と実施の流れ

状況の把握	利用者本人や家族に面接し、抱えている問題点や解決すべき課題を分析します。 施設への入所を希望する場合には施設を紹介します。
ケアプランの 原案作成	課題解決のためにどのような支援が必要かをまとめたケアプラン案を作成します。ケアプランに位置づける必要のある在宅サービス事業者に関する情報が提供され、利用者が事業者を選びます。
サービス担当者 会議を行いケア プランを実施	介護支援専門員を中心に、利用者本人、家族、サービスの担当者が参加し、支援内容等につき意見交換を行います。ケアプランにつき、本人、家族、サービス担当者等の同意を得てケアプランを実行（サービス提供）していきます。
サービス事業所 の介護サ ービス計 画の作成	サービス事業所は、ケアプランの内容に沿って、介護サービスを受ける本人、家族の希望や心身の状態をよく考慮して、介護サービスの目標、サービスの種類、内容などを定めた介護サービス計画書を作成し、本人、家族の同意を得ます。
モニタリング	ケアプランの目標達成の具合はどうか、ケアプランの内容が適切に実施されているかどうか、定期的に評価を行い、必要に応じてケアプランを見直ししていきます。

3.利用料金

○当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から全額給付されますので、ご契約者の利用者負担はありません。

(1) 基本料金

区分・要介護度			基本単位
居宅介護 支援費 (Ⅰ)	(i)介護支援専門員1人当りの取り扱い件数が45件未満又は45件以上である場合においての、45件未満の部分	要介護1・2	1086
		要介護3・4・5	1411
	(ii)介護支援専門員1人当りの取り扱い件数が45件以上である場合においての、45件以上60件未満の部分	要介護1・2	544
		要介護3・4・5	704
	(iii)介護支援専門員1人当たりの取り扱い件数が45件以上である場合においての、60件以上の部分	要介護1・2	326
		要介護3・4・5	422
居宅介護 支援費 (Ⅱ)	(i)介護支援専門員1人当りの取り扱いが50件未満又は50件以上である場合においての、50件未満の部分	要介護1・2	1086
		要介護3・4・5	1411
	(ii)介護支援専門員1人当りの取り扱い件数が50件以上である場合においての、50件以上60件未満の部分	要介護1・2	544
		要介護3・4・5	704
	(iii)介護支援専門員1人当たりの取り扱い件数が50件以上である場合においての、60件以上の部分	要介護1・2	326
		要介護3・4・5	422

※ 居宅介護支援費(Ⅱ)は、指定居宅サービス事業者等との間で居宅サービス計画に係るデータを電子的に送受信するためのシステムの活用及び事務職員の配置を行っている事業所に該当する場合に算定します。

(2) 加算料金

ア. 初回加算

状 況	要介護1・2・3・4・5
初回時	300 単位/月

※算定要件

- ・新規に居宅サービス計画(ケアプラン)を作成した場合。
- ・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(ケアプラン)を作成する場合。
- ・要介護状態区分が2段階以上変更となった場合。

イ. 入院時情報関連加算

区分	状 況	要介護 1・2・3・4・5
I	入院時	250 単位／月
II		200 単位／月

※算定要件

- ・(I)：利用者が病院又は診療上に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること。(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)
- ・(II)：利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること。(営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合は、その翌日を含む)

ウ. 退院・退所加算

区分	状 況	要介護 1・2・3・4・5
(I)イ	連携 1 回 カンファレンス参加 無	450 単位／月
(I)ロ	〃 1 回 〃 有	600 単位／月
(II)イ	〃 2 回 〃 無	600 単位／月
(II)ロ	〃 2 回 〃 有	750 単位／月
(III)	〃 3 回 〃 有	900 単位／月

※算定要件

- ・退院又は退所に当たって、病院等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た上で居宅サービス計画を作成した場合。
- ・退院・退所後に福祉用具の貸与が見込まれる場合は、必要に応じ、福祉用具専門員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参加する。

エ. 通院時情報連携加算

要介護 1・2・3・4・5
50 単位／月

※算定要件

- ・利用者 1 人につき、1 月に 1 回の算定を限度とする。
- ・利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師又は歯科医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合。

オ. 緊急時等居宅カンファレンス加算

要介護 1・2・3・4・5
200 単位／月

※算定要件

病院又は診療所の求めにより、当該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利用調整を行った場合。

カ. ターミナルケアマネジメント加算

要介護 1・2・3・4・5
400 単位／月

※算定要件

在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者を提供した場合。

キ. 看取り期におけるサービス利用前の相談・調整等に係る評価

要介護 1・2・3・4・5
居宅介護支援費を算定

※算定要件

- ・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扱い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報酬の算定を可能とする。
- ・モニタリング等の必要なケアマネジメント業務を行い、給付管理票の作成など、請求にあたって必要な書類の整備を行っていること。
- ・居宅介護支援費を算定した旨を適切に説明できるよう、個々のケアプラン等において記録で残しつつ、居宅介護支援事業所において、それらの書類等を管理しておくこと。

ケ. 特定事業所医療介護連携加算

要介護 1・2・3・4・5
125 単位／月

※算定要件

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こと。

コ. 特定事業所加算

特定事業所加算（Ⅰ）	519 単位／月
特定事業所加算（Ⅱ）	421 単位／月
特定事業所加算（Ⅲ）	323 単位／月
特定事業所加算（A）	114 単位／月

※算定要件

質の高いケアマネジメントを実施している事業所を積極的に評価する観点から、人材確保やサービス提供に関する一定の会議を実施しているなど、当事業所が厚生労働大臣の定める基準に適合する場合。

（３）減算

特定事業所集中減算	所定単位数の 50%で算定
運営基準減算	一月において 200 単位を減算
同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント	所定単位数の 95%を算定
業務継続計画未実施減算	所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算

※算定要件

- ・特定事業所集中減算：正当な理由なく特定の事業所に 80%以上集中した場合。（訪問介護・通所介護・地域密着通所介護・福祉用具貸与）
- ・運営基準減算：運営基準に沿った、適切な居宅介護支援が提供できていない場合。
- ・同一建物に居住する利用者となる対象者：①指定居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又は指定居宅介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者②指定居宅介護支援事業所における 1 月当たりの利用者が同一の建物に 20 人以上居住する建物（上記を除く。）に居住する利用者
- ・業務継続計画未実施減算：次の基準に**適合していない場合**に算定。①感染症や非常災害の発生時における BCP（業務継続計画）を策定すること。②当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずること。**※令和 7 年 3 月 31 日までの間は、減算を適用しない。**

・高齢者虐待防止措置未実施減算：虐待の発生又はその再発を防止するための次の措置が講じられていない場合①虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。②虐待の防止のための指針を整備すること。③従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。③上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

（４）交通費

実施地域内	実費負担なし
実施地域外	1キロにつき50円

※実施地域外の場合、事業の実施地域を越えた地点からの計算となります。

（５）利用料金のお支払い方法

上記記載の通り、交通費等を必要時に徴収する場合があります。毎月、10日過ぎに前月分の請求をしますので、当月20日までにお支払ください。お支払方法は、現金支払い・口座振込のいずれかを契約の際に選べます。尚、現金支払いの方は、支払いの際に領収書をお渡しします。

振込の場合

栃木銀行 若草支店 普通 1134520

株式会社エイド 代表取締役 財川美穂

（６）解約料

利用者は契約を解約することができ、解約料はいただきません。

4.緊急時の対応について

訪問中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、または歯科医、家族等に連絡を取る等必要な措置を講じます。

5.個人情報の保護について

事業所は、利用者及び家族の個人情報の管理について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を守って適切な取扱いを行います。

事業者が知り得た利用者及び家族の個人情報については、原則的にサービス調整等の目的以外には利用しません。

外部への情報提供については必要に応じて利用者及び家族又はその代理人の了承を得ます。

6.秘密保持について

- (1) 事業者の介護支援専門員及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び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、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。
- (3) 事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

7.事故発生時の対応について

- (1) 事故が発生した場合は、利用者に対し、応急処置、医療関係への搬送等の措置を講じると共に、速やかに家族等及び関係諸機関に事故発生状況及び今後の対応等について報告致します。
- (2) 事故等により、要介護認定に影響する可能性のある場合には市町村（保険者）に事故の概要を報告致します。
- (3) 事業者は、サービスの提供にともなって、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、利用者に対してその損害を賠償します。
- (4) 事業者は、自己の責任に帰すべき理由がない限り、損害賠償責任を負いません。特に以下の各号に該当する場合には、事業者は賠償責任を免れます。
 - ①契約者が、契約締結時にそ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、また不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が生じた場合。
 - ②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を告げず、また不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が生じた場合。
 - ③契約者が急激な体調の変化等、事業所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生じた場合。
 - ④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生じた場合。

8.サービス内容についての苦情

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情及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・苦情を承ります。

担当 居宅介護支援事業所なづな 管理者 財川 美穂
受付時間 月・火・木・金 9:00～18:00
電話番号: 028-680-6349 FAX: 028-680-6397

当事業所以外に、市町村等の窓口にご相談し苦情を伝えることが出来ます。

市町村の相談窓口: 宇都宮市高齢福祉課 電話番号 028-632-8989
栃木県国民健康保険団体連合会 相談窓口 電話番号 028-643-2220
栃木県運営適正化委員会 電話番号 028-622-2941

9. 業務継続計画の策定等について

- (1) 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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、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の実施します。
- (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。

10. 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- 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月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- 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ています。
- ③ 従業者に対し、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に実施します。

11. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者: 財川美穂
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 成年後見制度の利用につき支援していきます。
- (5) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

12. 身体拘束等の適正化推進について

- ・利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。
- ・緊急やむを得ない場合において身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

13. 医療との連携について

- ・居宅介護支援事業者と入院先医療機関との連携がスムーズに図れるよう、利用者が入院した場合には、担当ケアマネジャーの氏名及び連絡先を入院先の医療機関にお伝えください。（お渡ししました名刺等をご提示ください）
- ・サービス事業所等から伝達・報告された、利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリングの際にケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治の医師や歯科医師、薬剤師等に必要な情報提供・伝達を行います。

14. 公正中立なケアマネジメントの確保

公正中立なケアマネジメントを確保するため、以下の対応をいたします。

- (1) ケアプランに位置づける介護サービス事業所について、複数の事業所を紹介するとともに、その選定理由について説明いたします。
- (2) 事業所が前6ヶ月の間において作成したケアプランにおける「訪問介護」「通所介護」「地域密着型通所介護」「福祉用具貸与」の利用割合等を必要に応じて説明いたします。

15. 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又は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。

16. 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供を開始した日から2年間保存します。

17. 第三者評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	② なし		

18. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) 介護支援専門員に対する贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (2) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又はサービス事業所の担当者へご連絡ください。
- (3) 病院や診療所に入院する必要がある場合には、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を入院先の病院等にお伝えください。

居宅介護支援 個人情報使用同意書

1. 使用する目的

- ① 居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整等において必要な場合。
- ② 居宅サービス計画（ケアプラン）を作成にあたり、アセスメント（課題分析）や状況把握のために、市町村より要介護認定等情報資料を求める場合。
- ③ 医療機関より医療情報を求める場合。

2. 使用する事業者の範囲

居宅サービス計画（ケアプラン）に定められた事業者
利用者が関わる市町村・保険・医療・福祉事業者等

3. 使用する期間

当事業所で居宅介護支援のサービスを受けている期間に準ずる。

4. 条件

- ① 個人情報の取得や提供は最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ② 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

居宅介護支援サービスの提供に際し居宅介護支援サービス利用契約を締結します。

- 1、 居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受けました。
- 2、 契約者及びその家族の個人情報については、個人情報使用同意書により、必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

契約者又はその家族の求めがあった時には、情報開示を速やかに中止します。
以上を証するため、本書 2 通を作成し、契約者、事業者が記名捺印の上、契約者、事業者が各 1 通を保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

事業者

所在地 栃木県宇都宮市上戸祭 4 丁目 1 0 番 2 7 号

名 称 居宅介護支援事業所なづな

代表者 代表取締役 財川 美穂 印

介護支援専門員名 _____ 印

利用申込者 住所 _____

氏名 _____ 印

利用者家族 住所 _____

氏名 _____ 続柄 () 印

代筆・代理人 住所 _____

氏名 _____ 続柄 () 印