

管理番号 No.

居宅介護支援契約書



医療法人 みわ記念病院

居宅介護支援契約書

様 (以下、「利用者」といいます)と 医療法人みわ記念病院 (以下、「事業者」といいます)は、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)

この契約は、事業者が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従って、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の提供を行う居宅介護支援(ケアマネジメント)について定めることを目的とするものです。

第2条(契約期間)

- 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。
- 前項の契約満了日の7日以上前までに利用者から事業者に対して、更新拒絶の意思表示がない場合は、事業者が利用者に対し契約更新の意思を確認し、同一の内容により自動更新されるものとします。

第3条(介護支援専門員)

- 事業者は、その事業所に属する介護支援専門員(以下、「介護支援専門員」といいます)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、その選定または交代を行った場合は、利用者にもその名前を文書で通知します。
- 事業者は介護支援専門員に、身分証を常に携帯させ、利用者又はその家族から求められた場合には、これを提示させることとします。

第4条(居宅介護支援の内容)

事業者は利用者に対し、次の各号の居宅介護支援を提供します。

- 事業者は、利用者の要介護認定等にかかる申請等について、利用者の意思を確認した上で、申請の代行等必要な援助を行います。
- 事業者は、利用者の心身の状況、置かれている環境、利用者及びその家族の希望等を考えて、居宅サービス計画を作成します。
- 事業者は、前項の居宅サービス計画に基づく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等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- 事業者は、居宅サービス計画作成後においても、利用者及びその家族、居宅サービス事業者等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及びこれに基づく給付管理表の提出を行うとともに、必要に応じて居宅サービス計画の変更その他の便宜の提供を行います。

第5条(要介護認定等にかかる申請の援助)

- 事業者は、利用者の意志を踏まえ、利用者の要介護認定等の申請に必要な協力をを行います。
- 事業者は、利用者が要介護認定等を受けていない場合、利用者の意志を踏まえて速やかに要介護認定等にかかる申請が行われるよう必要な援助を行います。
- 事業者は、利用者の要介護認定等の更新の申請が、契約時における利用者の要介護認定等の有効期間の満了日の遅くとも1ヶ月前には行われるよう必要な援助を行

います。

- 4 前各項の申請について、利用者が希望する場合、事業者は当該申請を代行して行うものとします。

第6条(利用者等への情報提供)

- 1 居宅介護サービス計画作成開始にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地区における指定居宅サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者又はその家族に提供すると共に、利用者、家族はサービスの選択をする為に必要な情報などのパンフレットの提示を求めることができます。
- 2 利用者は居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業等の選定理由の説明を求めることができます。

第7条(居宅サービス計画の作成)

事業者は、担当者である介護支援専門員に、利用者の最終的な同意を得た上で、居宅サービス計画を作成させるものとします。

※第4条～第7条について詳しくは、別紙「重要事項説明書」をご覧ください。

第8条(サービス実施状況の管理、苦情処理等)

- 1 事業者は、担当者である介護支援専門員に、居宅サービス計画作成後も、計画の実施状況の把握に努めさせ、必要に応じて計画の変更、居宅サービス事業者等との連絡調整、利用者からの苦情処理等の便宜の提供を行わせるものとします。
尚、苦情申し立ての制度については、別紙「重要事項説明書」に記載してありです。
- 2 事業者は、居宅サービス計画の内容に基づく給付管理票を毎月作成し、国民健康保険団体連合会へ送付します。
- 3 事業者は、利用者がその居宅における日常生活が困難となったと認める場合、又は、利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合は、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行います。

第9条(善管注意業務)

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、善良なる管理者の注意をもって法令を遵守し、誠実にその業務を遂行します。

第10条(中立業務)

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、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類のみに偏することのないよう行います。

また、特定の居宅サービス事業者等による居宅サービス等を利用するよう誘導し、特定の居宅サービス事業者を有利に扱うことのないよう公正中立に行います。

前6か月間に当該指定居宅介護事業所において作成した居宅サービス計画における訪問介護等（訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与）がそれぞれ位置付けた居宅サービス計画の数が占める割合、前6か月間に当該居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置づけられた訪問介護等ごとの回数の中に同一のサービス事業者によって提供されたものが占める割合を情報として利用者、家族へ提供し紹介いたします。

また、利用者、家族から求めに応じて居宅介護サービス計画原案に位置付けた指定居宅位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を行います。

第11条(告知・説明義務)

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、利用者又はその家族に対しサービスの提供方法等について理解しやすいように説明を行います。

第12条(秘密保持義務)

- 1 事業者、介護支援専門員又はその他の従業者である者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
- 2 事業者は、事業者の従業者が退職後、在職中知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- 3 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情報を共有するために利用者及びその家族の、個人情報をサービス担当者会議等で用いることがあり、利用者及びその家族は、本契約をもって同意したものとみなします。
- 4 事業者の利用者又はその家族に対する個人情報の取り扱い、保護方針については、別紙「個人情報のお取り扱いについて」「個人情報保護方針」に記載してある通りです。

第13条(報酬・料金)

- 1 事業者は、提供する居宅介護支援に対する利用料として、介護保険法に基づき、利用者に代わって利用料に相当する保険給付を受領します。
- 2 事業者は、利用者の選択により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問して指定居宅介護支援を行う場合には、それに要した交通費の支払いを利用者に請求します。
- 3 事業者は、前項に規定する費用の額にかかるサービスの提供にあたっては、あらかじめ利用者又は利用者の家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ます。
- 4 事業者が提供する居宅介護支援に対する料金は、別紙「重要事項説明書」をご覧ください。

第14条(利用者の解除権)

利用者は何時でも、本契約を解除することができます。但し、契約解除により事業者に生じた不測の損害を賠償していただく場合もございます。

第15条(事業者の解除権)

事業者は、利用者等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により、この契約を解除することが出来ます。

第16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14条により、利用者が契約を解除した場合
(居宅介護支援事業所を変更をした場合を含む)
- 2 第15条により、事業者が契約を解除した場合
- 3 利用者が介護保険施設その他居宅介護支援の対象とならない施設に入所又は入院した場合
- 4 利用者の要介護認定区分が、要支援または非該当(自立)と認定された場合
- 5 利用者が死亡した場合

第17条(情報の保存・開示業務)

- 1 事業者は、利用者の居宅サービス計画、その実施状況に関する書類等を、それぞれの利用者の契約終了する年度から、5年間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。
- 2 前条の規定により利用者が本契約を解除した場合で、事業者に対し他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、事業者は利用者に対して直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

第18条(損害賠償)

事業者が、居宅介護支援事業の提供を行う上で、本契約の各条項に違反し、又は、介護保険法及び民法その他の関係法令に違反し、利用者の居宅介護サービス利用に支障を生じさせて損害を与えた場合には、事業者はその損害を速やかに賠償する義務を負います。

第19条(合意管轄)

本契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じたときは、利用者の居住地を管轄する裁判所をもって第一審管轄裁判所とすることを利用者及び事業者はあらかじめ合意します。

第20条(協議事項)

本契約に定めのない事項については、介護保険法及び民法その他の関係法令に従い、第1条記載の目的のため、利用者及び事業者互いに信義に従い誠実に協議して決定するものとします。

重要事項説明書

1. 事業者

名称・法人種別	医療法人 みわ記念病院
代表者名	理事長 柚木 昌
所在地	岡山県浅口市金光町佐方80-1
電話番号	0865-42-5000
設立年月	平成5年4月19日

2. 事業所の概要

事業所名	さつきの里ケアプランセンター
所在地	〒719-0106 岡山県浅口市金光町地頭下281-2
事業者指定番号	3372700066 号
管理者・連絡先	黒田 裕美 TEL: 0865-42-3388 FAX: 0865-42-7205
サービス提供地域	浅口市・里庄町・倉敷市玉島地区

3. 事業の目的

医療法人みわ記念病院が開設する指定居宅介護支援事業所「さつきの里ケアプランセンター」（以下「事業所」という）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が要介護状態ある高齢者（以下「要介護者」という）に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

4. 当事業所のサービス方針等

(1) 運営方針

①当事業所の介護支援専門員は利用者からのご相談に応じ「要介護認定の申請代行」を行い、要介護認定の結果を待って、利用者からの依頼によって総合的なサービス提供の援助をいたします。

②事業の実施にあたっては関係市町村、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調整に努めます。

(2) 居宅介護支援の実施概要等

①介護保険における要介護認定の調査項目を包含しており、短時間でアセスメントが行えます。

②療養の支援から介護・生活援助など必要に応じて多様な主体等が提供する生活支援サービス（インフォーマルサービス）含むが包括的に提供されるように支援致します。

5. 営業時間

月～土曜日	午前8時30分 ～ 午後5時30分
-------	-------------------

※休業日：日曜日・祝祭日（12月30日～1月3日を含む）

6. 事業所の職員体制等

職 種	常 勤	非常勤	職務の内容
管理者	1名		・管理業務 ・主任介護支援専門員と兼務
主任介護支援専門員	1名		・居宅介護支援業務 ・包括的・継続的なケアマネ ジメントの後方支援
介護支援専門員	1名以上		・居宅介護支援業務

7. サービス利用料及び利用者負担

(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るので、自己負担はありません。

※但し、保険料の滞納等により、介護保険からの給付が出来なくなった場合、1ヶ月につき下記の金額を頂き、サービス提供証明書を発行致します。

このサービス提供証明書を後日市町村の窓口に提出しますと、全額払い戻しを受けられます。

単位：円

区 分	基本利用料	運営基準減算の場合
居宅介護支援費 (i)	要介護 1、2	左の金額の50/100 又は 0/100
	要介護 3～5	
居宅介護支援費 (ii)	要介護 1、2	
	要介護 3～5	
居宅介護支援費 (iii)	要介護 1、2	
	要介護 3～5	
特定事業所加算 (II)	4,210	
特定事業所加算 (III)	3,230	
※4 初回加算	3,000	
入院時情報連携加算 (I)	2,500	
※5 入院時情報連携加算 (II)	2,000	
※6 退院・退所加算	退院・退所加算 I イ	4,500
	退院・退所加算 I ロ	6,000
	退院・退所加算 II イ	6,000
	退院・退所加算 II ロ	7,500
	退院・退所加算 III	9,000
※7 通院時情報連携加算	500	
※8 ターミナルケアマネジメント加算	4,000	
※9 緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000	

- ※1 運営基準減算とは、正当な理由なく、1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接していないこと等で、運営基準を満たさない期間が1ヶ月以下の場合、基本利用料の50/100、運営基準を満たさない期間が2ヶ月以上の場合、基本利用料は算定しない事となります。
- ※2 居宅介護支援費（i）～（iii）は、居宅介護支援専門員1人当たりの取扱件数が45件未満の場合は（i）、45～60件未満の場合は（ii）、60件以上の場合は（iii）となります。
- ※3 特定事業所加算とは、厚生労働大臣が定める基準で次のいずれにも適合する場合に算定します。
- ①専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤かつ専従の主任介護支援専門員等を配置している事。
 - ②専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の介護支援専門員を3名以上（特定事業所加算Ⅱ）または介護支援専門員を2名以上（特定事業所加算Ⅲ）配置している事。
 - ③利用者に関する情報又はサービス提供にあたっての留意事項に関する伝達等を目的とした会議を定期的で開催する事。（概ね週1回程度。テレビ電話装置等の活用可。）
 - ④24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保している事。
 - ⑤当該居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対し計画的に研修を実施している事。
 - ⑥地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に係るものに居宅介護支援を提供している事。
 - ⑦居宅介護支援費に係る運営基準減算又は特定事業所集中減算の適用を受けていない事。
 - ⑧家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等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、研修等に参加していること。
 - ⑨指定居宅介護支援の提供を受けている利用者数が、当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員1人当たりの45名未満である事。
 - ⑩地域包括支援センターが実施する事例検討会等に参加している事。
 - ⑪介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」に協力又は協力体制を確保している事。
 - ⑫他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施している事。
 - ⑬必要に応じて多様なサービス主体等が提供する生活支援サービスが包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成している事。
- ※4 ①新規に居宅サービス計画を作成する場合、②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、③要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合に算定します。
- ※5 利用者が入院するに当たって、病院又は、診療所の職員に対して生活の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報を提供した場合に算定します。その場合、入院した日（入院日以前また、事業所における運営規定に定める営業終了後、または営業日以外に入院した場合には、入院した翌日も含む）には、（Ⅰ）を、入院した日の翌日または翌々日のうちには、（Ⅱ）を算定します。
- ※6 病院や介護保険施設等への入院・入所していた利用者が居宅において居宅サービスを利用する場合に、利用者の退院・退所に当たって、病院や介護保険施設等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービスの調整を行った場合に入院又は入所期間中につき、1回を限度として算定します。ただし、初回加算を算定している場合には算定しません。
- ※7 利用者が医師または歯科医師の診療を受けるときに同席し、医師等に利用者の心身の心身の状況や生活環境等の必要な情報共有を行い、医師等から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等に記録した場合に算定します。
- ※8 在宅で死亡された利用者（末期の悪性腫瘍の患者）に対して、その死亡日及び死亡前14日以内に2日以上、利用者又はその家族の同意を得て、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況を居宅サービス事業所に提供した場合に算定します。
- ※9 病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の医師又は看護師等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の利用に関する調整を行った場合、1月に2回を限度として算定します。

- (2) 介護支援専門員が通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、その交通費（実費）の支払が必要となります。
- ①通常の実施地域を越え、片道 5km未満 100円（税抜き）
 - ②通常の実施地域を越え、片道 5km以上 200円（税抜き）
- (3) 利用者は、居宅介護サービス計画費の対象となる費用以外の書類の写しを希望する場合、その実費の支払いが必要となります。
- 1枚あたり 10円

8. 居宅介護支援の内容

(1) 居宅サービス計画の作成

- ①介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に関する業務を行います。
- ②居宅サービス計画作成開始にあたっては、利用者又はその家族等に対し、当該地区における指定居宅サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者又はその家族等がサービスの選択を可能とするように支援します。また、利用者、家族は、適正なサービスの提供される為に介護支援専門員に対して、複数の必要な情報などの提示を求めることができます。
- ③介護支援専門員は、居宅サービス計画作成にあたって利用者の有している能力、提供を受けているサービス等、そのおかれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、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ために解決すべき課題を把握します。
- ④介護支援専門員は、利用者又はその家族等の希望並びに利用者について把握した課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勧告して、提供されるサービスの目標、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介護サービス計画の原案を作成します。
- ⑤介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療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、利用者の同意を得て主治医等の意見を求めるものとします。
- ⑥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等へは、連携を行うように努めます。
- ⑦介護支援専門員は、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、これを尊重して行うものとします。
- ⑧介護支援専門員は、サービスの担当者会議を開催し、当該居宅サービス計画の原案内容について、担当者から専門的な見地の意見を求めるものとします。また、テレビ電話装置などの利用に関しては、利用者同意を得て行うものとします。
- ⑨介護支援専門員は、利用者又はその家族等に対し、サービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により利用者又はその家族等の同意を得て交付するものとします。

(2) サービスの実施状況の継続的な把握、評価

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、利用者又はその家族、指定居宅サービス事業者等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および利用者の課題把握を行い、必要に応じて居宅介護サービス計画の変更、指定居宅介護サービス事業者等との連絡調整、その他便宜の提供を行います。

(3) 介護保険施設の紹介等

- ①介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合又は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。
- ②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、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、予め居宅サービス計画の作成等の援助を行います。

(4) 中立業務での紹介等

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、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類に偏することのないよう行います。

また、特定の居宅サービス事業者等による居宅サービス等を利用するよう誘導し、特定の居宅サービス事業者を有利に扱うことのないよう公正中立に行います。

前6か月間に当該指定居宅介護事業所において作成した居宅サービス計画における訪問介護等（訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与）がそれぞれ位置付けた居宅サービス計画の数が占める割合、前6か月間に当該居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置つけられた訪問介護等ごとの回数の中に同一のサービス事業者によって提供されたものが占める割合を情報として利用者、家族へ提供し紹介いたします。

9. 秘密保持

- (1) 事業所の介護支援専門員は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を漏らしません。
- (2) 事業所の介護支援専門員が退職後、在職中知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- (3) 事業者は、利用者又はその家族等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又はその家族等の個人情報を用いません。

10. 利用者自身によるサービスの選択と同意

①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内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。

・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業所等を紹介するように求める事が出来ること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅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。

・特定の事業所に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく、同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。

・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案に内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス計画者との合意を図ります。

11. 業務継続計画の算定

・事業者は、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に努めます。

定期的な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。

12. 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に努めます。

- 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専任を設置し、委員（テレビ装置等を活用して行うことができるものとする）を開催し、訓練等を行います。
- 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ます。

13. 虐待の防止

・事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるように努めます。

- ①事業所における虐待防止のための政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）を開催し、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- ②介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を実施します。また、虐待防止の措置に講じるための担当者を置きます。

14. 身体的拘束等禁止

・利用者また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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（身体的拘束等）を行ってはならない。身体的拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身並びに緊急やむを得ない理由を記入する。

15. 相談窓口、苦情対応及び措置の概要

(1) サービスに関する相談や苦情の窓口

当事業所窓口	電話番号	0865-42-3388
	FAX番号	0865-42-7205
	相談・苦情	担当者 黒田 裕美
	対応時間	午前8時30分～午後5時30分

(2) 公的機関の窓口

浅口市役所	0865-44-7113
金光総合支所	0865-42-7302
寄島総合支所	0865-54-5114
里庄町健康福祉課	0865-64-7232
玉島支所国保介護課	086-522-8185
岡山県国民健康保険団体連合会	086-223-8811

(3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順

- 1) 担当者は直ちに利用者側と連絡を取り、直接利用者宅に行くなどして事情を聞き、苦情内容の詳細を確認します。
- 2) 担当者は苦情の内容を管理者に報告し、必要に応じ管理者は担当者を含む全職員を招集、苦情処理に向けた検討会議を開催します。
- 3) 検討会議の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示します。
- 4) 担当者は利用者宅を訪問し謝罪するとともに、検討結果を説明します。
- 5) 担当者は苦情処理結果記録を台帳に記載、整理します。管理者は再発防止に努めるよう全職員に徹底します。

(4) 苦情があった介護サービス事業者に対する対応方針等

- 1) 管理者は利用者からの苦情に対し、介護サービス事業者と直ちに連絡を取り、事実の確認を行います。必要がある場合は、市町村等に連絡を取り指示を仰ぎます。
- 2) 管理者は、利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、また、国民健康保険団体連合会からの指導・助言に従って必要な改善を行います。
- 3) 管理者は、介護サービス事業者と十分に話し合いを行い、今後の再発防止に向けて必要な措置を講じます。

z

(5) その他参考事項

- 1) 普段から利用者から苦情が出ないような各サービスの提供を心がけます。
- 2) 介護支援専門員に対する研修を定期的実施します。
- 3) 毎日の朝礼等により、各サービス提供の心構えを確認します。

16. 個人情報

当事業所は信頼の介護サービスの提供に向けて、日々努力を重ねております。
「ご利用者・ご家族様の個人情報」につきましても適切に保護し管理することが非常に重要であると考えております。
電子媒体また、テレビ電話装置などの利用に関しても、利用者同意を得て行う事とします。
そのために当事業所では、別紙「個人情報保護方針」「個人情報のお取り扱いについて」を定めて確実な履行に努めます。

17. 事故発生時の対応及び損害賠償

- (1) 利用者に対する介護支援の提供により、事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者またはその家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 利用者に対する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には、速やかに市町村、利用者またはその家族等に連絡するとともに、損害賠償を速やかに行います。

18. 第三者評価の実施状況

実施の有無	無し
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

上記のとおり、居宅介護支援の契約を締結します。
尚、契約が成立したことを証するために本契約書2通を作成し、利用者及び事業者は記名押印の上、各自その1通を保有することとします。

(契約日) 令和 年 月 日

サービス提供開始にあたり、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

名称 さつきの里ケアプランセンター
説明者 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の交付及び説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

また、重要事項説明書第11条に記載された利用目的のために、私の個人情報を利用することについて同意します。

令和 年 月 日

(利用者) 住所

名前 印

(代筆者) 名前

(本人との続柄)

利用者が居宅介護支援事業の提供を受けることに伴い、重要事項説明書第11条に記載された利用目的のために、利用者に関わる家族全員の個人情報を利用することについて同意します。

令和 年 月 日

(家族代表) 住所

名前 印

(本人との続柄)

事業者 住所 岡山県浅口市金光町佐方80-1
名称 医療法人 みわ記念病院
代表者 理事長 柚木 昌 印

事業所 住所 岡山県浅口市金光町地頭下281-2
名称 さつきの里ケアプランセンター
(介護保険事業者番号：3372700066号)