

居宅介護支援 契約書

- 1 居宅介護支援事業所契約書
- 2 個人情報使用同意書
- 3 苦情処理の概要
- 4 運営規定

ご利用者 様

医療法人 和光会
居宅介護支援事業所 清風苑

居宅介護支援事業所 清風苑

居宅介護支援事業契約書

(利用者) 様

(事業者) 医療法人 和光会

居宅介護支援事業所 清風苑

____様（以下「ご利用者」という）と医療法人和光会「居宅介護支援事業所 清風苑」（以下「事業者」という）は事業者がご利用者に対して行う居宅介護支援について、次の通り契約します。

第1条 （契約の目的）

事業者はご利用者の委託を受けて、ご利用者に対し介護保険法令の趣旨に従い、居宅サービス計画作成を支援し、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 7 年 月 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。
- 2 契約満了日までにご利用者から事業所に対し文章による契約満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）

事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員をご利用者のサービス担当者として任命しその選定または交代を行った場合はご利用者にその名前を文書で通知します。

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 ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者及びご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。
- 2 当該地域における指定居宅サービス事業者に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正にご利用者及びそのご家族に提供しご利用者にサービスの選択を求めます。
- 3 ご利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求める事が出来ます。
- 4 ご利用者は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求める事が出来ます。
- 5 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。
- 6 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及びご家族に説明し、ご利用者から文書による同意を受けます。
- 7 その他、居宅サービス計画の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 ご利用者及びそのご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 ご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)

事業者はご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、ご利用者に介護保険施設の紹介、その他の支援を行います。

第7条 (居宅サービス計画の変更)

ご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、事業者とご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、ご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」という）更新申請及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ご利用者を援助します
- 2 事業者はご利用者が希望する場合は要介護認定等の申請をご利用者に代わって行います。

第10条 (サービス提供の記録)

- 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事とし、これをこの契約終了後5年間保管します。
- 2 ご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出来ます。
- 3 ご利用者は当該ご利用者に関する第1項サービス実施記録の複写物の交付を希望により受ける事が出来ます。
- 4 第12条1項から第3項の規定により、ご利用者または事業者が解約を文書で通知し、かつ、ご利用者が希望した場合、事業者は直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書面を作成しご利用者に交付します。

第11条 (料金)

事業者が提供する居宅介護支援に対するご利用者の料金は、別紙「重要事項説明書」の通りです。

第12条 (契約の終了)

- 1 ご利用者は事業者に対して、文書で告知する事によりいつでもこの契約を解除する事が出来ます。
- 2 事業者はやむを得ない事情がある場合、ご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告知する事により、この契約を解除する事が出来ます。この場合、事業者は当該地域の他の

居宅介護支援事業者に関する情報をご利用者に提供します。

3 事業者は、ご利用者またはそのご家族等が事業者や介護支援専門員に対して本契約を継続する事をしがたい不信行為(ハラスメント行為等)を行った場合、文書で通知する事により、直ちにこの契約を解除する事が出来ます。

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) ご利用者が介護保険施設に入所した場合。
- (2) ご利用者の要介護認定区分が自立または要支援と認定された場合。
- (3) ご利用者が医療機関に入院し長期の療養が見込まれる場合。
- (4) ご利用者が死亡した場合。

第 13 条 (秘密保持)

- 1 事業者、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得たご利用者及びそのご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でも同様です。
- 2 事業者は、ご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、ご利用者の個人情報を用いません。
- 3 事業者は、ご利用者のご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、当該ご家族の個人情報を用いません。

第 14 条 (賠償責任)

- (1) 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。

第 15 条 (身分証携行義務)

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者やご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 16 条 (相談・苦情等)

事業者は、ご利用者からの相談、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付けた指定居宅サービス等に関するご利用者の要望、苦情等に迅速かつ適切に対応します。

第 17 条 (法令順守)

事業者は、ご利用者より委託された義務を行うに当たっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意を持ってその義務を遂行します。

● 第 18 条 (信義誠実の原則)

- 1 ご利用者と事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。
- 2 本契約の定めがない事項については、介護保険法令その他諸法の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議の上定めます。

第 19 条 (代理人)

ご利用者は、代理人を選任する事が出来ます。ただし代理人がその代理権を行使する場合は、事業者に

対し、その権限を証する書面を提示してこれを行う事とします。

第20条 （合意管轄裁判所）

ご利用者と事業者は、この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、ご利用者の住所地を所轄する裁判所を第一審管轄裁判所とする事をあらかじめ合意します。。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	居宅介護支援事業所 清風苑
申請するサービス種類	指定居宅介護支援
措 置 の 概 要	
1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置 ① 連絡先 TEL : 0561-52-6300 FAX : 0561-53-4575 ② 担当者名 管理者 : 丸山 貴子 ③ 受付時間 月曜日から金曜日 9:00 ~ 17:00 ④ 担当者不在の場合の対応 介護老人保健施設清風苑の職員が対応し、担当ケアマネに連絡する。	
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。 ① 苦情原因の把握……当日又は時間帯によっては翌日 利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。 (支援事業者の場合) サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。 ② 検討会の開催 苦情内容の原因を分析するため、関係者の同席のもと、対応策の協議を行う。 ③ 改善の実施 利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。また改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。 (損害を賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行う。) ④ 解決困難な場合 保険者に連絡し助言・指導を得て改善を行う。また解決できない場合には保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。 ⑤ 再発防止 同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。 ⑥ 事故発生時の対応 事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。	
3 苦情があったサービス事業者に対する対応方法等 ① 事業者の窓口職員(管理者・サービス提供責任者・生活相談員等)に早急に連絡や訪問調査をする事で、苦情に対する解決方法を模索する。 ② 上記の職員だけで処理が困難な場合は、第三者委員や保険者である市町村、国保連などに相談し、助言・指導を得て、解決方法を模索する。 ③ 同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。	
4 その他 普段から苦情が出ない様なサービス提供を心がける(毎朝の朝礼等で確認、研修等の定期的実施など)。	

個人情報使用同意書

居宅介護支援事業所 清風苑 様

令和 年 月 日

介護保険の被保険者である下記の者（以下ご利用者という）は、居宅介護事業所清風苑の介護支援専門員に次に記載する個人情報の使用に同意します。

サービス利用者 氏名 印

住所

電話番号 ()

署名代行者 氏名 本人との関係 () 印

住所

電話番号 ()

署名代行理由 ()

家族代表者 氏名 本人との関係 () 印

住所

電話番号 ()

(同意事項)

- ・病名及び病状、既往歴等に関する事。
- ・生活歴、職歴及び親族関係に関する事。
- ・福祉、保健制度の適用関係に関する事。
- ・住宅などの生活環境に関する事。
- ・その他介護サービスを受けるにあたり必要と思われる事。

(注意事項)

- ・個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れないように細心の注意を払う事
- ・重要な事柄については、その都度協議する事。

居宅介護支援事業所清風苑 運営規定

（事業の目的）

第1条 医療法人和光会が開設する居宅介護支援事業所清風苑（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援事業（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にある高齢者（以下「要介護者等」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する。

（運営の方針）

第2条 事業所の介護支援専門員は、事業の提供に当たっては、次の事項に努めるものとする。

- ① 要介護状態等になった場合においても、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自立した日常生活を営むことができるよう配慮すること。
 - ② 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮すること。
 - ③ 利用者の意思及び人格を尊重し、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行うこと。
- 2 事業の運営に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設との連携に努めるものとする。

（事業所の名称等）

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- ① 名称 居宅介護支援事業所 清風苑
- ② 所在地 愛知県尾張旭市東印場町二反田282番地の2

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- ① 管理者 1名（常勤兼務職員、介護支援専門員と兼務）
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定居宅介護支援の提供に当たるものとする。
- ② 介護支援専門員 1名
（常勤兼務職員1名）
介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たる。

（営業日及び営業時間）

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- ① 営業日は月曜日から土曜日までとする。※年末年始は除く。
ただし営業日以外にも利用者の希望に応じて時間外にもサービスを提供する場合がある。
- ② 営業時間は午前8時30分から午後5時30分までとする。
- ③ 電話等により常時連絡が可能な体制を整備する。

（居宅介護支援の内容）

第6条 指定居宅介護支援の内容は次のとおりとする。

- ① 居宅サービス計画作成
- ② 指定居宅サービス事業者等との連絡調整
- ③ 介護保険施設への紹介
- ④ 利用者に対する相談援助業務
- ⑤ その他利用者に対する便宜の提供

(居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料等)

第7条 指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとし、指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とする。

- ① 利用者の相談を受ける場所 第3条に規定する事業所内
- ② 使用する課題分析票の種類 居宅サービス計画ガイドライン（全社協方式）
- ③ サービス担当者会議の開催場所 居宅または第3条に規定する事業所
- ④ 介護支援専門員の居宅訪問頻度 最低月1回
- ⑤ モニタリングの結果記録 1ヶ月に1回

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は尾張旭市、瀬戸市、長久手市、豊田市、名古屋市（名東区、千種区、守山区、北区）とする。

(事故発生時の対応)

第9条 介護支援専門員等は、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には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告しなければならない。

(虐待防止に関する事項)

第10条 事業所は利用者の人権の擁護・虐待防止の為、次の措置を講ずるものとする。

- ①虐待防止に関する責任者の選定と設置
- ②虐待防止委員会の設置。定期的に開催しその結果を従業員へ周知徹底を図る。
- ③虐待防止のための指針を整備
- ④虐待を発見した場合は、関係機関へ速やかに連絡し、虐待の早期発見に努める ものとする
- ⑤従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

(ハラスメントに関する事項)

第11条 男女の均等な雇用機会／待遇の確保等に関する法律、労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律に基づき、職場におけるハラスメント防止（利用者やその家族等から受けるものも含む）に努めます。

(業務継続計画に関する事項)

第12条 ①事業所は感染症や非常災害の発生において利用者に対する指定居宅介護支援の提供を実施するため、及び非常時の体制で早期の再開を図るための計画（以下、業務継続計画という）を作成します。

②事業所は従業者に対し、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に定期的に参加します。

③事業所は定期的に、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。

(衛生管理等)

(第13条) 事業所は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防止のための対策を検討します。
- 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事業所において感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練に参加します。

(その他運営についての留意事項)

第14条 事業所は介護支援専門員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- ① 採用時研修 採用後1カ月以内
- ② 継続研修 年4回
- 2 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。
- 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は医療法人和光会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則 この運営規定は平成18年10月1日より施行する。
この運営規定は平成26年3月1日に一部改訂する。
この運営規定は平成26年8月1日に一部改訂する。
この運営規定は平成28年8月20日に一部改訂する。
この運営規定は平成29年3月31日に一部改訂する。
この運営規定は平成30年9月1日に一部改訂する。
この運営規定は令和6年3月1日に一部改訂する。
この運営規定は令和6年4月1日一部改訂する。