

重要事項説明書

指定居宅介護支援事業所

ウェルネスじあい

事業所指定番号 4670110404

住 所 鹿児島市 堀江町 17番1号

電 話 099 (226) 5207

FAX 099 (226) 5208

公益財団法人 慈愛会

重要事項説明書について

介護保険法に基づく介護サービスを提供する事業者（施設）と利用者にあつては運営基準において、あらかじめ利用申込者またはその家族に対し、事業運営についての重要事項に関する規程の概要、サービス提供にあたる者の勤務体制やその他のサービス選択に資する事項の説明を行い、当該サービスの提供の開始について利用申込者の同意を得なければならないことが規定されています。

またさらに、この同意は利用者および事業者双方の保護のため、書面によることが望ましいとされ、居宅支援事業者については、居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅サービス等について、保険給付の別を区分し、その種類、内容、利用料等について説明した上、文書により利用者の同意を得なければならないとのことによりお願いしております。

1. 事業の目的

以下の目的により事業の提供をさせていただきます。

公益財団法人慈愛会が開設する指定居宅介護支援事業所ウェルネスじあい（以下、事業所という）が行う。居宅介護支援等の事業（以下「事業」という）の適正な運営を行うために管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員は要介護状態にある高齢者及び障害者に対して、適正な情報提供と、自己決定に基づく介護支援計画作成、及びモニタリングを行い、自立支援とケアマネジメントサービスを提供することを目的とします。

2. 運営の方針

事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう相談に応じて、必要なサービスを組み合わせて利用できるよう援助を行います。

事業の実施に当たっては、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提供に努めます。

3. 事業所の職員体制等

職 種	担当者及び人数	業 務 内 容
管理者	長野 加代子	事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに要介護認定申請手続き・介護支援計画作成、サービス担当者会議の開催、モニタリング・苦情処理などの一連の業務に当たる
介護支援専門員 （ケアマネジャー） 主任介護支援専門員 （主任ケアマネジャー）	介護支援専門員（常勤職員：1名以上。） 主任介護支援専門員（常勤職員：1名以上。） ただし、利用者数に応じて、（常勤・非常勤）の介護支援専門員を増員します	要介護認定申請手続き・介護支援計画作成・サービス担当者会議開催、モニタリング等の業務に当たる

4. サービス提供時間

営業日 事務所は、月曜日から土曜日（午前中）までです。ただし日曜日・祝日、8月14、15日および12月30日から1月3日までを除きます。

営業時間 平 日 8：30～17：30
土曜日 8：30～12：30

5. 居宅介護支援の提供方法

居宅介護支援事業の内容は介護保険法に定められた業務として、訪問面接調査・課題分析・サービス担当者会議・1ヶ月ごとの居宅訪問若しくは、2月に1回利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用、モニタリング、更新申請、介護保険施設等の紹介、苦情受け付け等を行います。また、利用者の意志に基づいた契約を確保する為、利用者やその家族に対して、利用者はケアプランに位置付けるサービス事業所について、複数の事業所の紹介を求める事が可能であり、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求める事ができるものとします。

加えて、指定居宅介護支援事業所の提供に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに、訪問介護、

通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、この号において「訪問介護等」という）がそれぞれに位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業所又は指定地域密着型サービス事業所によって提供されたものが占める割合につき説明を行い、理解を得るように努めるものとする。

利用者が医療機関等に入院した際は、その入院先（医療機関）に担当介護支援専門員の氏名・連絡先を伝えてもらうように依頼いたします。

テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施

テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施方法及びメリット、デメリットは以下のとおりです。

同意欄	説明
☐	利用者の状態が安定していることを前提として実施します。
☐	実施にあたっては、主治医及びサービス事業所の合意を得ます。
☐	2月に1回は利用者の居宅を訪問して面接を行います。
☐	移動が不要であるため、ケアマネジャーとの日程調整が容易になります。
☐	訪問者を自宅に迎え入れないため、利用者の心理的負担が軽減されます。
☐	感染症が流行している状態でも、非接触での面接が可能になります。
☐	利用者の健康状態や住環境等については、画面越しでは確認が難しいことから、サービス事業所の担当者から情報提供を受けます。

6. 利用料

介護支援計画を作成した場合の利用料の額は、全額保険給付されることにより、利用者負担はなしとします。ただし、保険料滞納等の理由により、介護サービス計画費が支給されない利用者の場合は、公示額の全額を申し受けます。（別紙2参照）

7. 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域は、鹿児島市内です。

8. 状態の変化、緊急事態・事故発生時における対応法

介護支援専門員等は、ケアプランの実施中に利用者の病状に変化、その他緊急事態が生じたときは速やかに再調査と実態把握につとめ、再評価とケアプランの見直しとケア担当者への連絡調整・カンファレンスを行います。また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故発生時は実態調査を行い記録し、賠償すべきその結果を保険者たる市町村に對し報告します。

9. 他機関との各種会議等

- ①利用者等が参加せず、医療・介護の係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドランス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にし、テレビ電話等を活用しての実施を行います。
- ②利用者が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。

10. 守秘義務

守秘義務は法律により定められており、緊急による利用者の生命・身体等に危険がある場合や円滑なサービス提供を行うにあたって必要な場合（詳細は個人情報使用同意書参照下さい）を除いて第三者にもらすことはありません。

11. 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の内容、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者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。

- ・特定の事業者により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を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の内容について、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担当者との合意を図ります。

②終末期の医療等と診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、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、主治の医師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等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々

の状態に即したサービス内容の調整等を行います。

1 2. 苦情処理

従業者の行ったケアマネジメントの業務遂行の過程・ケア担当者のサービス提供上の過程で利用者等からの苦情が生じた場合は、事業所管理者を窓口として、速やかに状況の確認を行い、調整処理いたします。

その際、利用者宅の私有物の破損・紛失など明らかな過失が当事業所、または居宅サービス事業所に認められる場合は損失に相当する支弁を何らかの形態で行います。

指定居宅介護支援事業所「ウェルネスじあい」 サービス相談窓口 管理者 長野 加代子	電 話 番 号：099-226-5207 FAX番号：099-226-5208 相談担当：管理者（担当者不在時は職員全員が対応可能）
国民健康保険団体連合会 介護保険課介護相談室	電 話 番 号：099-213-5122 受付時間：9：00～17：00
鹿 児 島 市 役 所 健康福祉局すこやか長寿部 介護保険課給付係	電 話 番 号：099-216-1280 受付時間：8：30～17：15
鹿児島県社会福祉協議会事務局 長寿社会推進部 福祉サービス運営適正化委員会	電 話 番 号：099-286-2200 受付時間：9：00～16：00

1 3. ハラスメントの禁止

事業所は、従業者である者に対してすべてのハラスメント行為（利用者等からのハラスメントも含まれる）を禁止させるとともに排除のための必要な措置並びに、ハラスメントに起因する問題が生じた場合には適切に対応するための必要な措置を講じるものとする。

1 4. 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まん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。

1 5. 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努めます。

- 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、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- 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。
- ④虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。
- ⑤事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとします。

1 6．身体拘束の廃止

事業所は、身体拘束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努めます。

- ①当該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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体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するものとします。
- 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、身体拘束の研修を定期的実施します。

1 7．業務継続計画の策定等

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の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるよう努めます。

- ①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を定期的実施するものとします。
- ②事業者は、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うものとします。

1 8．職員の質の向上

介護支援専門員の質的向上を図るための研修の機会を可能な限り確保します。

1 9．その他

当事業所は、介護保険法に基づき、利用者の自立支援と、介護サービス提供を調整するものであり、関係する事業所、個人からの利益の収益の収受を固く禁じます。

居宅サービス利用における個人情報の取り扱いに関するお知らせ

当事業所は、利用者の皆様への説明と納得に基づくサービス提供（インフォームド・コンセント）および個人情報の保護に積極的に取り組んでおります。

居宅サービス利用に関する情報の提供

- ★ ご自身の居宅サービス利用について質問や不安がおありになる場合は、遠慮なく、直接、介護支援専門員に質問し、説明を受けてください。この場合には、特別の手続きは必要ありません。

居宅サービス利用に関する情報の開示

- ★ ご自身の居宅サービス利用に関する記録の閲覧や謄写をご希望の場合は、遠慮なく、介護支援専門員に開示をお申し出ください。開示・謄写に必要な実費をいただきますので、ご了承ください。

個人情報の内容訂正・利用停止

- ★ 個人情報とは、氏名、住所等の特定の個人を識別できる情報を言います。
- ★ 当事業所が保有する個人情報（居宅サービス記録等）が事実と異なるとお考えになる場合は、内容の訂正・利用停止を求めることができます。介護支援専門員にお申し出ください。調査の上、対応いたします。

個人情報の利用目的

- ★ 個人情報は以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて利用いたしません。
- ★ 居宅サービスのために利用する他、事業所運営、教育・研修、行政命令の遵守、他の医療・介護・福祉施設との連携などのために、個人情報を利用することがあります。また、外部機関による施設評価、学会や出版物等で個人名が特定されないかたちで報告することがあります。また、外部機関による施設評価、学会や出版物等で個人名が特定されないかたちで報告することがあります。詳細は別紙1に記載します。
- ★ 当事業所は介護職等の研修施設に指定されており、研修・養成の目的で、介護・医療専門職等の学生等が、自宅訪問・担当者会議等に同席する場合があります。

ご希望の確認と変更

- ★ 居宅サービス計画の変更、介護給付・保険証等の確認等、緊急性を認めた内容について、利用者ご本人に連絡する場合があります。ただし、事前に受付まで申し出があった場合は、連絡いたしません。
- ★ 一度出されたご希望をいつでも変更することが可能です。お気軽にお申し出下さい。

相談窓口

- ★ ご質問やご相談は、介護支援専門員（ケアマネジャー）まで、お気軽にご相談下さい。

平成27年2月1日

指定居宅介護事業所 ウェルネスじあい
管理者 長野 加代子

個人情報の利用目的

指定居宅介護支援事業所、ウェルネスじあいでは、利用者の尊厳を守り安全に配慮するという事業所理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への居宅介護サービスの提供に必要な利用目的】

[当事業所内での利用目的]

★居宅サービス計画書の作成

★介護保険事務

★当事業所の管理運営業務のうち

- ・ 利用開始・中止等の管理
- ・ 苦情・事故等の報告
- ・ 当該利用者の居宅サービスの質の向上

[他の事業者等への情報提供を伴う利用目的]

★当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち

- ・ 居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
- ・ 利用者等の療養等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
- ・ 家族等への心身の状況説明

★介護保険事務のうち

- ・ 保険事務の委託
- ・ 審査支払機関へのレセプトの提出
- ・ 審査支払機関または保険者からの照会への回答

★損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等

【上記以外の利用目的】

[当事業者の内部での利用に係る利用目的]

★当事業所の管理運営業務のうち

- ・ 介護・医療サービスや事業の維持・改善のための基礎資料
- ・ 当事業所において行われる学生の実習への協力
- ・ 当事業所において行われる事例研究

[他の事業者等の情報提供に係る利用目的]

★当事業所の管理運営業務のうち

- ・ 外部監査機関への情報提供

個人情報使用同意書	
私（利用者及び家族）の個人情報については、居宅サービス計画に沿って円滑にサービス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携調整において必要な場合、必要最小限の範囲において使用することに同意します。 （条件） 1. 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。 居宅介護支援事業者 指定居宅介護支援事業所 ウェルネスじあい様 令和 年 月 日 利用者 住 所 氏 名 続柄() 家族代表者住所 住 所 氏 名 続柄() 上記代理人(代理人を選定した場合) 住 所 氏 名 続柄() 印	

重 要 事 項 の 説 明 確 認 ・ 交 付		
(ウェルネスじあい)説明者名	説明を受けた人の氏名	
	利用者名	家族代表及び代理人名

緊 急 時 の 対 応			
緊急連絡先氏名	携帯電話	電 話	住所
病医院名	かかりつけ医 氏名	電話	住所

別紙 2

利用料金及び居宅介護支援

居宅介護支援費 I

居宅介護支援 (i)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 40 未満である場合又は 40 以上である場合において、40 未満の部分	要介護 1・2	1,086 単位
		要介護 3・4・5	1,411 単位
居宅介護支援 (ii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 40 以上である場合において、40 以上 60 未満の部分	要介護 1・2	544 単位
		要介護 3・4・5	704 単位
居宅介護支援 (iii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 40 以上である場合において、40 以上 60 以上の部分	要介護 1・2	326 単位
		要介護 3・4・5	422 単位

居宅介護支援費 II

居宅介護支援 (i)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 未満である場合又は 45 以上である場合において、45 未満の部分	要介護 1・2	1,086 単位
		要介護 3・4・5	1,411 単位
居宅介護支援 (ii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 以上である場合において、45 以上 60 未満の部分	要介護 1・2	527 単位
		要介護 3・4・5	683 単位
居宅介護支援 (iii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 以上である場合において、45 以上 60 以上の部分	要介護 1・2	316 単位
		要介護 3・4・5	410 単位

利用料金及び居宅介護支援費[減算]

特定事業所集中 減算	正当な理由なく特定の事業所に 80%以上集中等 (指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型通所介護・指定福祉用具貸与)	1 月につき 200 単位減算
運営基準減算	適正な居宅介護支援が提供できていない場合 運営基準減算が 2 月以上継続している場合算定できない	基本単位数の 50%に減算

加算について

初 回 加 算	新規として取り扱われる計画を作成した場合	300 単位
入院時情報連携加算（Ⅰ）	病院又は診療所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必要な情報提供を行った場合	250 単位
入院時情報連携加算（Ⅱ）	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必要な情報提供を行った場合	200 単位
イ）退院・退所加算（Ⅰ）イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により一回受けていること	450 単位
ロ）退院・退所加算（Ⅰ）ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより一回受けていること	600 単位
ハ）退院・退所加算（Ⅱ）イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により二回受けていること	600 単位
ニ）退院・退所加算（Ⅱ）ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受けており、うち一回はカンファレンスによること	750 単位
ホ）退院・退所加算（Ⅲ）	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受けており、うち一回はカンファレンスによること	900 単位
通院時情報連携加算	利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師等に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、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	50 単位
ターミナル ケアマネジメント加算	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 日以上居宅を訪問し心身状況を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者に提供した場合算定	400 単位
緊急時等 居宅カンファレンス加算	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	200 単位

居宅介護支援契約書

(利用者)

公益財団法人慈愛会
指定居宅介護支援事業所ウェルネスじあい

支援事業者は、利用者又はその家族に対して重要事項説明書を交付して説明を行い、利用者は、居宅介護支援サービスの提供の開始について同意し、本契約を締結します。
契約書は2部作成し、利用者および事業所双方にて1部ずつ保管します。

(提供するサービス内容)
第1条 支援事業者は、利用者に対し、介護保険法令、重要事項説明及び本契約書に従い、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た日常生活を営むことができるよう担当する介護支援専門員によって、居宅介護サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、その計画に従った適切なサービスが提供できるよう、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。
2 居宅介護支援サービスについては、介護保険制度によって、支援事業者に対して全額の給付がなされますので、原則として利用者の自己負担はありません。但し、保険料の滞納などがある場合はこの限りではありません。

(契約期間)
第2条 この契約の期間は、契約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 上記有効期間満了日の1か月前までに、ご利用者から事業者に対して、文書による契約満了の申し出がない場合は、契約は自動更新されるものとします。

(その他の契約内容)
利用者は、サービス担当者会議等において、自己に対する介護サービス提供に必要な範囲で自己の個人情報を用います。情報を用いる場合においては、第13条3項に基づき同意を得るものとします。
担当介護支援専門員・居宅サービス計画の作成変更・利用者負担金の変更・更新拒絶の方法・解約・解除・契約の終了・損害賠償・秘密保持・個人情報の利用・苦情処理・記録の保存などの詳しい契約内容は別紙に記載しています。

令和 年 月 日

管理責任者	長野 加代子
人員配置	常勤専任1名以上の介護支援専門員配置(主任介護支援専門員1名以上含む)
営業時間	[月～金] 8：30～17：30 [土]8：30～12：30 [日曜・祭日] 休業

支援事業者及び事業所名 〒892-0824 鹿児島市堀江町17番1号 電話(099)226-5207 F A X(099)226-5208 公益財団法人慈愛会 指定居宅介護支援事業所 ウェルネスじあい 理事長 今村 英仁	利用者 (代理人を選任する場合は利用者の押印は不要です) ご住所 〒 — 氏名 電話 () — 代理人 (選任する場合) ご住所 〒 — 氏名 (続柄) 電話 () —
--	---

(担当介護支援専門員)

第3条 支援事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

2 支援事業者が、担当する介護支援専門員を選任または変更する場合には利用者の状況とその意向に配慮して行います。支援事業者側の事情により担当する介護支援専門員を変更する場合にはあらかじめ利用者と協議します。

3 支援事業者は、介護支援専門員に対し、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。

4 介護支援専門員は、常に身分証明証を携帯し、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から提示を求められたときは、これを提示します。

(居宅サービス計画の作成とその変更)

第4条 介護支援専門員は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は予防に資するよう「居宅介護サービス計画(ケアプラン)」を作成します。その際、利用者は「居宅サービス計画(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事や介護支援専門員が当該事業所を「居宅サービス計画(ケアプラン)」に位置付けた理由を求める事ができます。

2 介護支援専門員は、「居宅サービス計画(ケアプラン)」の原案に基づき、サービス利用票を作成し、保険給付の対象となる可否かを区分した上で、その種類、内容、利用等を利用者又はその家族に説明し、ご利用者から文書による同意を受けます。

3 利用者はいつでも居宅介護サービス計画の変更を申し出ることができます。その場合、介護支援専門員は、必要に応じて、居宅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の便宜の提供を行います。

(施設入所への支援)

第5条 支援事業所は、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、必要に応じて利用者に介護保険施設等を紹介するなど適切な措置を講じます。

(利用者負担金の変更等)

第6条 利用者負担金のうち関係法令に定められたものにつき、契約期間中にこれが変更になった場合は、関係法令に従って改訂後の利用者負担金が適用されます。

(契約期間の例外と更新拒絶の方法)

第7条 契約期間満了日以前に利用者が要介護状態の区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間満了日までとします。

2 自動更新する場合、支援事業者は利用者に更新の意向の有無を確認し、更新された契約期間を記載した書面に利用者が押印して本契約書末尾に添付します。

3 契約を更新拒絶する場合、利用者は、支援事業者に対し、本契約終了日1ヶ月前までに文書で通知します。

4 利用者から更新拒絶の意思表示された場合は、支援事業者は、他の業者の情報を提供するなど、必要な措置をとります。

(利用者の解約権)

第8条 利用者は、支援事業者に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合には、7日以上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 利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合、利用者は直ちにこの契約を解約することができます。

(利用者の解除権)

第9条 利用者は、以下の場合には、直ちにこの契約を解除できます。

- 一 支援事業者が、正当な理由なく、本契約に定める居宅介護支援サービスを提供しない場合。
- 二 支援事業者が、守秘業務に違反した場合。
- 三 支援事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行う等、

本契約を継続しがたい重大な事由が認められるとき。

(支援事業者の解除権)

第10条 支援事業者は、居宅介護支援サービスの目的が達成できない等やむを得ない事情がある場合、1ヶ月以上の予告期間をつけて理由を示した文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。

2 利用者又はその家族などが、支援事業者又はその従業員に対して本契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合等信頼関係が回復困難な程度に損なわれた場合、支援事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。

3 利用者又は、扶養者が、当事業所、当事業所の職員に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合。

4 利用者又は、扶養者が、当事業所、当事業所の職員に対して、以下のハラスメント行為を行った場合(身体的な力を使って危害を及ぼすといった身体的暴力、個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたりおとしめたりするといった精神的暴力、意に添わない性的誘いかけ・好意的態度の要求等・性的な嫌がらせといったセクシャルハラスメント、妊娠・出産・育児休業に対するマタニティハラスメント)

5 支援事業者は、1項から4項によりこの契約を解除する場合には、このサービス提供を調整した介護支援専門員、又は利用者が住所を有する市町村と協議し、必要な措置をとります。

(契約の終了)

第11条 次の各項のいずれかに該当する場合、この契約は終了します。

- 一 利用者が死亡したとき。
- 二 利用者が介護保険施設へ入所し、または医療施設へ入院した場合。
- 三 利用者の要介護状態区分が、要支援又は自立とされた場合。
- 四 契約期間が満了し更新が拒絶された場合。
- 五 本契約に基づき適法に解約・解除された場合。

(損害賠償)

第12条 支援事業者は、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、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者に対して損害を賠償します。但し、支援事象者に故意・過失がなかった場合はこの限りではありません。

(秘密保持・個人情報の利用)

第13条 支援事業者及びその従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対するサービス提供にあたって知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。

2 支援事業者は、その従業員が退職後、在職中に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に必要な措置を講じます。

3 支援事業者は、利用者の家族の個人情報を用いる場合は利用者の家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議において、その個人情報を用いません。

4 利用者は、介護支援専門員が、必要な場合には、主治医・歯科医師の意見を求めることに同意します。

(苦情処理)

第14条 利用者又はその家族は、提供されたサービスに不満がある場合、いつでも苦情申立機関に、苦情を申し立てる事ができます。(別記 苦情相談窓口参照)

2 支援事業者は、利用者に提供したサービスについて、利用者又はその家族から苦情の申し出があった場合は、迅速、適切に対処し、サービスの向上、改善に努めます。(別記 苦情相談窓口参照)

3 支援事業者は、利用者が苦情申立を行った場合は、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

(サービス内容等の記録作成・保存)

第15条 支援事業者は、介護保険法令の規定に従って、記録を作成し契約終了5年間保存します。

２ 利用者は、支援事業者に対し、いつでも第１項に規定する書面その他のサービスの提供に関する記録の閲覧・謄写を求めることができます。

ただし、謄写に際しては、支援事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

（契約外条項） 第１６条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他諸法令の定めるところを尊重し、利用者及び支援事業者の協議により定めます。

別 記

相談・要望・苦情などの窓口

◎ 指定居宅介護支援事業所 ウェルネスじあいサービス相談窓口 ◎

電話番号 : ０９９－２２６－５２０７ 相談窓口：長野 加代子

FAX番号：０９９－２２６－５２０８ （担当者不在時は職員全員が対応可能）

・国民健康保険団体連合会：０９９－２１３－５１２２（介護保険課介護相談室）

受付時間 ８：３０～１７：１５

・鹿児島市役所：０９９－２１６－１２８０（介護保険課給付係）

受付時間 ９：００～１７：００

・鹿児島県社会福祉協議会事務局：０９９－２５７－５７０７（長寿社会推進部）

受付時間 ９：００～１６：００

第一版	H27 年 2 月 1 日	作成
第二版	H27 年 4 月 1 日	改定
第三版	H28 年 7 月 15 日	改定
第四版	H29 年 9 月 15 日	改定
第五版	H30 年 4 月 1 日	改定
第六版	R1 年 10 月 1 日	改定
第七版	R3 年 4 月 1 日	改定
第八版	R5 年 10 月 1 日	改定
第八版	R5 年 10 月 1 日	改定
第九版	R7 年 4 月 1 日	改定