

契 約 書

重要事項説明書

(居宅介護支援事業)

利用者： _____ 様

社会医療法人 寿楽会
箕面グリーンビィラ居宅介護支援事業所

利用者と社会医療法人 寿楽会の営む箕面グリーンビィラ居宅介護支援事業所（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、次のとおり契約を結びます。

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契約を締結した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利用者へのサービスの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、利用者にもその名前を文書で通知します。また、利用者またはその家族の希望を踏まえつつ、公正中立にケアマネジメントを行います。

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、解決すべき課題を把握します。
2. 当該地域における複数の指定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指定居宅サービス等に関し、その理由について説明を求めることができます。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、利用者から文書による同意を受けます。
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. 利用者およびその家族と毎月連絡を取り、居宅に訪問し、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、これをこの作成後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項のサービス提供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. 2条1項から4項の規定により、利用者または事業者が解約を文書で通知し、かつ、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およびその実施状況に関する書面を作成し、利用者に交付します。

第11条（費用）

1. 事業者が提供する、居宅介護支援のサービス利用料およびその他の費用は、【重要事項説明書】に記載されているとおりです。
2. 事業者は、提供した居宅介護支援のサービスのうち、介護保険の適用外のものがある場合、そのサービスの内容および利用料金を説明し、利用者の同意を得ます。
3. 事業者は、居宅介護支援のサービスにおいて、要介護区分毎の利用料金およびその他の費用の額を変更する場合、1ヶ月前までに利用者に対して文書で通知し、変更の申し出を行います。
4. 事業者は、第3項に定める料金の変更を行う場合は、新たな料金に基づいた【重要事項説明書】を添付した、利用サービス変更合意書を事業者・利用者の双方で交わします。

第12条（契約の終了）

1. 利用者は、事業者に対して、契約終了を希望する7日前までに通知する事で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ヶ月間の予告期間に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、この契約を継続し難いほどの背任行為を行った場合、或は利用者がこの契約に定める支払いを2ヶ月以上遅延し催告を行ったにも拘らず催告の日から14日以内にその支払いがなされなかった場合、市町村に報告の上、直ちに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）または要支援と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡した場合

第13条（秘密保持）

1. 事業者、介護支援専門員およ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、情報を共有するために個人情報サービスを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（身体拘束）

1. 事業者は、身体拘束等の適正化を図るための措置を講じます。
2. 事業者は、当該利用者または他の利用者等の生命また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（以下「身体的拘束等」という。）を行いません。また、やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様および時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録します。

第15条（虐待防止）

1. 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の発生またはその再発を防止するため次の措置を講じます。
2. 事業者は、サービス提供中に、当該事業者従業員または擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護するもの）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、速やかに市町村に通報します。

第16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には、その損害を賠償します。

第17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、初回訪問時および利用者や利用者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18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19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20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、箕面市（平成30年）条例第15号「箕面市指定居宅介護支援事業者指定のならびに指定居宅介護支援等の事業の人員および運営に関する基準を定める条例」、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21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、事業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。

第22条（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、利用者に対する居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、およ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。

第23条（その他運営に関する留意事項）

1. 従業者は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。
2. 事業者は、従業者であった者に、業務上知り得た利用者また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とします。
3. 事業者は、適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。
4. 事業者は、運営規定の概要、従業者の勤務体制、利用者負担の額、苦情処理の対応およびプライバシーポリシーについては施設内に掲示を行います。また、運営規定、重要事項をウェブサイトに掲載します。
5. 運営に関する重要事項は社会医療法人寿楽会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

（ 指定番号 第2771400039号 ）

社会医療法人 寿楽会
箕面グリーンビィラ居宅介護支援事業所
重 要 事 項 説 明 書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがございましたら、ご遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「箕面市指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 30 年条例第 15 号）」第 8 条の規定に基づき、指定居宅介護支援提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

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	社会医療法人 寿楽会
代表者氏名	理事長 大野 良晃
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市西区南堀江一丁目 2 6 番 1 0 号 代表 TEL：0 6－6 5 3 1－1 8 1 5
法人設立年月日	昭和 5 0 年 1 月 1 3 日

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

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	社会医療法人 寿楽会 箕面グリーンビィラ居宅介護支援事業所
介護保険指定 事業所番号	2 7 7 1 4 0 0 0 3 9
事業所所在地	大阪府箕面市栗生間谷東一丁目 3 3 番 2 5 号
連絡先 相談担当者名	電話：0 7 2－7 2 7－3 4 7 5 FAX：0 7 2－7 2 7－3 7 7 1 管理者 西村 慈子
事業所の通常の 事業の実施地域	箕面市 豊中市 吹田市 茨木市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態等にある利用者に対して、適切な居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営の方針	1. この事業所が実施する事業は、要介護状態等となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅に於いて、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るよう、配慮して行う。 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して行う。 3. 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立って、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事の無いよう公正中立に居宅介護支援を行う。 4. 事業の運営に当たり、市町村、広域連合、地域包括支援センター、老人介護支

	援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、医療機関、介護保険施設等との連携に努める。 5. 正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒まない。 6. 利用申込者に対し、自ら適切な指定居宅介護支援を提供する事が困難であると認めた場合は、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を講じる。 7. 被保険者の要介護認定等に係る申請について、利用申込者の意思を踏まえ、必要な協力を行う。 8. 指定居宅サービス等の事業所の意識の共有を図る観点から、介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等の担当者から個別サービス計画の提出を求める。 9. 地域ケア会議において、個別のケアマネジメントの事例の提供の求めがあった場合には、これに協力する。 10. 前9項のほか、「箕面市居宅支援事業者の指定並びに指定居宅支援等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成30年条例第15号)」、介護保険法(平成9年法律第123号)、「大阪府指定居宅介護支援事業者の指定並びに指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例(平成26年大阪府条例第136号)」の定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日（但し土曜日、日曜日、国民の祝祭日、12月30日から1月3日までを除く。）
営 業 時 間	午前8時45分から午後5時15分

(4) 事業所の職員体制

管 理 者	西 村 慈 子
-------	---------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤2名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	非常勤1名以上

(5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用 有無	利用料 (月額)	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
① 居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)
② 居宅サービス事業者との連絡調整				
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 要介護認定申請に対する協力、援助				
⑦ 相談業務				

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
	居宅介護支援費Ⅰ 11,772 円	居宅介護支援費Ⅰ 15,295 円
介護支援専門員 1 人当りの利用者の数が 45 件未満	居宅介護支援費Ⅱ 5,897 円	居宅介護支援費Ⅱ 7,631 円
介護支援専門員 1 人当りの利用者の数が 45 件～60 件未満	居宅介護支援費Ⅲ 3,534 円	居宅介護支援費Ⅲ 4,574 円
介護支援専門員 1 人当りの利用者の数が 60 件以上		

- ※ 当事業所が運営基準減算（居宅介護支援の業務が適切に行われない場合の減算）に該当する場合は、上記金額の 50/100 又は 0/100 となります。また、特定事業所集中減算（居宅サービスの内容が特定の事業者に不当に偏っている場合の減算）に該当する場合は、上記金額より 2,168 円を減額することとなります。
- ※ 45 件以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、45 件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。

	加 算	加算額	算 定 回 数 等
要介護度による区分なし	初 回 加 算	3,252 円/回	新規に居宅サービス計画を作成する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を作成する場合 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
	入院時情報連携加算（Ⅰ）	2,710 円/月	介護支援専門員が入院した日のうちに（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）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

入院時情報連携加算（Ⅱ）		2,168 円/月	介護支援専門員が入院した日の翌日又は翌々日に（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、その翌日も含む）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
ターミナルケアマネジメント加算		4,336 円/月	末期の悪性腫瘍で在宅にて死亡された利用者が対象 「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り組みを行う
退院・退所加算	カンファレンス参加なし	連 携 1 回 4,878円 連 携 2 回 6,504円	退院等に当たって病院職員等から必要な情報をうけて、居宅サービス計画を作成し居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 （入院又は入所期間中1回を限度）
	カンファレンス参加あり	連 携 1 回 6,504円 連 携 2 回 8,130円 連 携 3 回 9,756円	
通 院 時 情 報 連 携 加 算		542 円/月	利用者が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、居宅サービス計画に記録した場合
緊急時等居宅カンファレンス加算		2,168 円/回	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（一月に2回を限度）
特 定 事 業 所 加 算（Ⅰ）		5,625 円/月	「利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的に開催すること。必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が提供されるような居宅サービス計画を作成する。」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（一月につき）
特 定 事 業 所 加 算（Ⅱ）		4,563 円/月	
特 定 事 業 所 加 算（Ⅲ）		3,501 円/月	
特 定 事 業 所 加 算（A）		1,235 円/月	
特定事業所医療介護連携加算		1,355 円/月	

※各種加算の算定は個々のサービス利用状況により異なります。

※居宅サービスに向けて介護支援専門員が利用者の退院時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り扱う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行います。

3 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回

- ※ テレビ電話装置その他の情報通信機器等を利用して訪問を代替することが出来る場合には、主治医等の関係者の意見を聴取し、利用者の承諾を得たうえで訪問頻度が概ね2か月に1回となる場合があります。
- ※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、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で利用者の承諾を得た場合には、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。

4 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、その他の費用の請求方法等	ア 利用料及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
② 利用料、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い イ お支払いの確認後は、支払い方法の如何によらず領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

- ※ 利用料及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

5 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、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について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2) 居宅介護支援提供に先立って、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は速やかに当事業所にお知らせください。
- (3) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (4) 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の氏名及び連絡先を伝えてください。
- (5) 利用者またはその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等(オンラインツール)を活用して行う場合があります。その際、個人情報の適切な取り扱いには十分留意いたします。

6 虐待の防止について

事業者は、高齢者虐待防止法の実効性を高め、利用者等の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待防止に関する下記の措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 西 村 慈 子
-------------	-------------

- (2) 虐待防止委員会を定期的に開催しています。
(3) 高齢者虐待防止のための指針の整備を行っています。
(4) 虐待防止のための研修を定期的実施しています。
(5) 利用者の人権擁護、権利擁護にも努めています。
(6) 成年後見制度の利用を支援します。

7 ハラスメントについて

事業者は働く従業員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
① 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
② 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為
③ セクシャルハラスメントに相当する行為
上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、利用者及びその家族等が対象となります。
(2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを元に即座に対応し、再発防止会議等により、同事案が発生しないための防止策を検討します。
(3) 従業員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。
(4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

8 感染症対策について

- (1) 従業員の清潔保持及び健康状態について、必要な管理を行っています。
(2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
(3) 定期的に感染対策委員会を開催し、予防やまん延防止のための指針を整備し研修を行うことで従業員に周知しています。

9 業務継続に向けた取り組みについて

- (1) 感染症や災害発生時において、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します。
(3) 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います。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、利用者の個人情報について「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り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を
--------------------------	---

	正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	① 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ぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

1 1 事故発生時の対応方法について

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は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、全国介護老人保健施設協会の共済に加盟しています。

1 2 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また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。

1 3 サービス提供に関する相談・苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（次表に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

1. 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応します。
2. 苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録します。苦情受付窓口として当該指定居宅介護支援事業所管理者の他、併設する事業所の事務管理者とします。
3. 自ら提供した指定居宅介護支援に関し、市町村及び国民健康保険団体連合会が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求め、または市町村の職員および国民健康保険団体連合会の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町村及び国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、市町村及び国民健康保険団体連合会から指導または助言を受けた場合には当該指導または助言に従って必要な改善を行います。
4. 市町村及び国民健康保険団体連合会から求めがあった場合には、改善の内容を市町村および国民健康保険団体連合会に報告を行います

5. 居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス又は地域密着型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に必要な援助を行います。

(2) 苦情申立の窓口

【事業所の窓口】 社会医療法人寿楽会 箕面グリーンビィラ居宅介護支援事業所	所 在 地 箕面市栗生間谷東1丁目33番25号 電話番号 072-727-3475 ファックス番号 072-727-3771 受付時間 月～金曜日 9時～17時 (年末年始・土日祝祭日を除く)
【事業者の窓口】 社会医療法人寿楽会 介護老人保健施設箕面グリーンビィラ	所 在 地 箕面市栗生間谷東1丁目33番25号 電話番号 072-727-3475 ファックス番号 072-727-3476 受付時間 月～金曜日 9時～17時 (年末年始・土日祝祭日を除く)
【市町村（保険者）の窓口】 箕面市健康福祉部高齢福祉室	所 在 地 箕面市萱野5丁目8番1号 電話番号 072-727-9505 ファックス番号 072-727-3539
箕面市健康福祉部広域福祉課	所 在 地 箕面市萱野5丁目8番1号 電話番号 072-727-9661 ファックス番号 072-727-9670
箕面市市民部介護・医療・年金室	所 在 地 箕面市西小路4丁目6番1号 電話番号 072-724-6860 ファックス番号 072-727-9670
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所 在 地 大阪府中央区大常磐町1丁目3番8号 中央大通F Nビル内 電話番号 06-6949-5309

1 4 契約締結・重要事項説明の年月日

契約締結日及び重要事項説明日	年 月 日
----------------	-------

上記内容について「箕面市指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 30 年条例第 15 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	〒562-0022 大阪府箕面市粟生間谷東一丁目 33 番 25 号
	法人名	社会医療法人 寿楽会
	代表者名	大野 良晃 印
	事業所名	社会医療法人 寿楽会 箕面グリーンビィラ居宅介護支援事業所
	説明者氏名	印

居宅介護支援を利用するにあたり、契約書・重要事項説明書および個人情報使用同意書の説明を受け、同意の上で契約を締結します。これを証するため、本書を 2 通作成し、利用者および事業者が署名の上、各自 1 通を保有するのものとします。

利用者	住所	
	氏名	印

(署名代行をした場合) 上記署名は (続柄) が代行しました。

代理人	住所	
	氏名	印

家族の個人情報について使用することを同意いたします。

家族代表	住所	
	氏名	印
	続柄	

居宅介護支援利用契約における個人情報使用同意書

私(利用者)およびその家族の個人情報について、箕面グリーンビィラ居宅介護支援事業所が下記の条件に従って必要最小限の範囲で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

- ・介護サービス計画作成、サービス担当者会議、関係者・事業者間での連絡調整において必要な場合
- ・介護保険施設への入所や医療施設への入院に伴う情報提供が必要な場合
- ・事故発生時における関係機関への情報提供が必要な場合
- ・その他本人の状況に応じた介護保険および高齢者保健福祉サービスの提供に必要な場合

2. 使用にあたっての条件

- ・個人情報の使用は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限にとどめ、情報提供が必要となる相手方以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ・事業者は、個人情報を使用した状況等の記録を保管しておくこと。

3. 使用する個人情報

氏名・生年月日・住所・電話番号等の基本情報、心身の状況や環境、病歴や薬剤の情報、認定調査票・主治医意見書・認定審査会における判定結果等、家族や支援者の情報等

4. 使用する期間

- ・契約書で定める期間

(別 紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

1 居宅介護支援業務の実施

- ① 事業所の管理者は、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るものとします。
- ② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、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。
- ③ 事業所は指定居宅介護支援の提供に関する諸記録を整備し、居宅サービス計画の完了の日から 5 年間は保存します。

2 居宅サービス計画の作成について

- ① 指定居宅介護支援の提供の開始に際しては、居宅介護サービス計画の作成にあたり介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であると文書の交付およびサービス事業者等の選定理由の説明を行い、ご理解いただいたことについて署名をいただきます。
- ② 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
 - ア 利用者の居宅への訪問、利用者およびその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - イ 利用する居宅サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
 - ウ 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
 - エ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
- ③ 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する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。なお、当該意見を踏まえて作成した居宅サービス計画は、意見を求める主治の医師等に交付します。
- ④ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
 - ア 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。
 - イ 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

3 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定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。

なお、介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたり、利用者の心身又は生活状況に係る情報を得たとき、それらの情報のうち主事の医師等の助言が必要と判断したものについて、利用者の同意を得て主治の医師等に提供します。
- ② 上記の把握にあたっては、利用者およびその家族、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とし、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。また以下のようにテレビ電話装置を使用してのモニタリングを行うこともあります。

※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通りです。

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者等の同意を得ます。
☐	2か月に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況でも、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、サービス事業者の担当者から情報提供を受けます。

③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。

④ 介護支援専門員は、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判断した場合、また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、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

4 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、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の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施します。

5 給付管理について

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票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

6 要介護認定等の協力について

① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。

② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

7 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。