

契約書・重要事項説明書

利用者名: 様

居宅介護支援事業所 Rita
事業所番号:4370116339

2024年8月1日策定

居宅介護支援 契約書

_____様 (以下、「利用者」という。)と合同会社 Relations が設置する居宅介護支援事業所 Rita (以下、「事業者」という。)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、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を図ります。

事業者は居宅介護支援業務にあたっては、利用者の要介護状態区分及び利用者の被保険者証に記載された認定審査会意見に従います。

(契約期間)

第2条 この契約書の契約期間は、2025 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。

2. 契約満了日までに、利用者から事業者に対して、文章による契約終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。

3. ご利用者から更新拒絶の意思表示された場合は、事業者は、他の事業者の情報を提供する等、必要な措置をとります。

(運営規定の概要)

第3条 事業者の運営規定の概要(事業の目的、職員の体制、介護支援の提供方法等)は、別紙重要事項説明書に記載したとおりです。

(介護支援専門員)

第4条 事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者の担当者として任命し、その選定又は交代を行った場合は、利用者とその氏名を文書で通知します。また、利用者又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。

(居宅サービス計画作成の支援)

第5条 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、利用者及び家族に面接して情報を収集し、利用者の居宅を訪問し、利用者及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)当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者及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付けた指定居宅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上で、その種類、内容、利用料等について利用者及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。なお、利用者に対して指定居宅サービス等の選択を求めるときには、公正中立に配慮し、利用者にとって最良の選択ができるように支援します。

(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。

(経過観察・再評価)

第6条 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)利用者及びその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)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、要介護認定区分申請の支援等の必要な対応をします。

(施設入所への支援)

第7条 事業者は利用者が介護保険施設への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行います。

(居宅サービス計画の変更等)

第8条 利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、又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持って居宅サービス計画を変更します。

(給付管理)

第9条 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表を作成し、熊本県国民健康保険団体連合会に提出します。

(要介護認定等の申請に係る援助)

第10条 事業者は、利用者が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。

(サービスの提供の記録)

第11条 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、これをこの契約終了後5年間保管します。

2. 利用者は、事業者に対し、前項に規定する書面その他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、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。

3. 第14条1項から3項の規定により、利用者又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及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。

(協力義務)

第12条 利用者は、事業者が利用のため居宅介護支援業務を遂行するにあたり、可能な限り事業者に協力しなければなりません。

(料金)

第13条 事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規程は別添「重要事項説明書」のとおりです。

(契約の終了)

第14条 利用者は、事業者に対して、7日以上予告期間をもって、いつでも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ヶ月間の予定期間を置いて理由を示した文書で通知することにより、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、利用者又はその家族が事業者や介護支援専門員に対して、この契約を継続しがたいほどの背信行為(次の各号を一例とする。)を行った場合は、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

(1)利用者やその家族からのクレームについて、不当な内容や複数回の電話によって業務に支障を生じたとき

(2)利用者やその家族からの暴言や暴力があったとき

(3)利用者やその家族からのセクシャルハラスメントに該当する行為があったとき

4. 次の事由に該当した場合、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、要支援1、要支援2及び非該当(自立)と認定された場合

(3)利用者が死亡した場合

(秘密保持)

第15条 事業者及びその従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対する居宅介護支援の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。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のサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報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。

(賠償責任)

第16条 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。

(身分証携帯義務)

第17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そ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。

(相談・苦情対応)

第18条 事業所は、利用者からの相談、苦情に対応する窓口を設置し、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介護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。

(中立義務)

第19条 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、特定の種類のみに偏することのないよう、または特定の居宅サービス事業者などによる居宅サービス等を利用するよう利用者を誘導し、或いは、利用者に支持すること等により、特定の居宅サービス事業者を有利に扱うことがないよう公正中立に行います。

(利用者代理人)

第20条 利用者は代理人を選任し、この契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

2. 利用者の代理人選任に際して必要がある場合は、事業者は成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の内容を説明するものとします。

(本契約に定めのない事項)

第21条 利用者と事業者は、信義誠実を持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、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

(裁判管轄)

第22条 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、事業所の住所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同意します。

以上

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、ご利用者、事業者が記名押印のうえ、各1通を保有するものとします。

本書(契約書、重要事項説明書、個人情報の取り扱い)について、居宅介護支援事業所 Rita 介護支援専門員：より説明を受け、内容に同意します。

契約締結日 西暦 2025 年 月 日

[ご利用者]

住所

氏名

印

[ご利用者代理人(続柄:)]

住所

氏名

印

[事業者]

住所 熊本県熊本市南区南高江1丁目12番69号

法人名 合同会社 Relations

代表 江口真佐子

印

個人情報の取扱いについて

合同会社 Relations(以下、「弊社」という。)では、個人情報保護法の内容に沿った個人情報の取扱いを遵守します。連携する医療・介護機関との情報共有を目的とした手段として、関係者に限定し、インターネットサイトやメール・電話・FAXを使うこともございますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

【利用目的】

弊社でお預かりする個人情報につきましては、指定居宅介護支援提供のために利用し、法令に基づく場合及び本人の生命・身体・財産の重大な利益を保護する場合を除き、ご本人の同意を得ることなく他に利用及び提供、委託することはありません。

【提供・委託について】

指定居宅介護支援の提供のため、次に掲げる場合は、お預かりした個人情報を書面又は口頭にて提供する場合がございます。

<法令で定められた場合>

1. 地域包括支援センター、指定居宅介護事業者、指定居宅介護支援者等との連携
2. 病状の急変が生じた場合等の主治医への連絡
3. 市区町村からの文書等の提出要求、諸調査への協力依頼
4. 厚生労働大臣又は都道府県知事からの報告命令

<指定居宅介護支援提供に係る場合>

1. サービス担当者会議等で居宅サービスを提供する事業者、民間事業者等との連携
2. 居宅サービスを提供する事業者からの照会対応
3. 提供するサービスの向上のための事業者内の連携
4. 保険報酬審査支払機関又は保険者からの照会
5. 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談、届出等

【個人情報を与えることの任意性及び当該情報を与えなかった場合に生じる結果】

弊社にいただく個人情報のご提出はお客様の任意です。ただし、介護情報を正しく届出されない場合は、指定居宅介護支援提供に支障をきたす場合があることをご了承ください。

【保有個人データの利用目的、通知、開示、訂正、追加及び削除、利用停止や消去、又は第三者への提供の停止の求めの手続き及び苦情・お問い合わせ】

利用目的の通知、開示等の請求や苦情・お問い合わせについては、弊社まで連絡ください。利用目的の通知、開示等の手続きについては、お問い合わせをいただいた際にお伝えいたします。

住所 熊本県熊本市南区南高江1丁目12番69号
法人名 合同会社 Relations 096-274-8243
(受付時間 平日9:00~18:00)

重要事項説明書

1. 事業者概要

事業者名称	合同会社 Relations
主たる事務所の所在地	熊本県熊本市南区南高江1丁目12番69号
法人種別	営利法人
代表者名	代表社員 江口真佐子
業務内容	居宅介護支援

2. 指定居宅介護支援を実施する事業所

①事業所の所在地

事業所の名称	居宅介護支援事業所 Rita
指定番号	4370116339
指定事業の種別	指定居宅介護支援
所在地	熊本県熊本市南区南高江1丁目12番69号
責任者	管理者 江口真佐子
電話番号	096-274-8243
FAX 番号	096-274-8943

②事業の目的及び運営方針

<目的>

合同会社 Relations 居宅介護支援事業所 Rita(以下「事業所」)が行う指定居宅介護支援の事業(以下「事業」)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営規定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「利用者」)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。

<運営方針>

1. 当事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が尊厳を保持し、可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたって援助を行う。
2. 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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、多様な事業所から、総合的かつ効率的に提供されるよう公正中立な立場でサービスを調整する。
3. 事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域包括支援センター、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るものとする。

③従業員の体制(2025年1月1日現在)

職種	員数
主任介護支援専門員	常勤 1名(兼務) 非常勤 0名
介護支援専門員	常勤 2名以上 非常勤 0名

④事業所の営業時間

営業時間	月曜～金曜 9:00～18:00
休日	土曜・日曜・祝日・年末年始(12/29-1/3。但し、年により変動)

⑤サービスの通常の実施地域 熊本市・嘉島町・宇土市・宇城市

3. 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

①居宅介護支援の内容

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「サービス提供の標準的な流れ」を参照	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の適用となる	「②基本料金」を参照	介護保険適用の場合は、利用料の支払不要(介護保険より全額負担)
② 居宅サービス事業者との連絡調整				
③ サービス実施状況の把握、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				

②基本料金(利用料)

介護保険において「要介護1～5」に認定された方は、介護保険より利用料金の全額が給付されます。利用者の負担はありません。ただし、介護保険料の滞納等により、法定代理受領が出来ない場合は、運営規程へ記載する利用料を請求します。

居宅介護支援費(Ⅰ)について、介護支援専門員1人当たりの取扱件数が45件以上である場合、契約日が古いものから順に割り当て、45件以上60未満の部分については(ii)を、60件以上の部分については(iii)を算定する。

居宅介護支援費(I)		(単位数)
居宅介護支援費(i)	要介護1・2	10,860 円 (1,086)
	要介護3・4・5	14,110 円 (1,411)
居宅介護支援費(ii)	要介護1・2	5,440 円 (544)
	要介護3・4・5	7,040 円 (704)
居宅介護支援費(iii)	要介護1・2	3,260 円 (326)
	要介護3・4・5	4,220 円 (422)

③基本単位の取扱いについて

(i)看取り期におけるサービス利用に至らなかった場合の評価として、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。

(ii)別に厚生労働省が定める基準を満たさない場合は、高齢者虐待防止措置未実施減算として、所定単位数の 100 分の1に相当する単位数を所定単位数から減算します。

(iii)別に厚生労働省が定める基準を満たさない場合は、業務継続計画未策定減算として、所定単位数の 100 分の1に相当する単位数を所定単位数から減算します(2025 年 4 月より適用)。

(iv)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もしくは隣接する敷地内の建物もしく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又は指定居宅介護支援事業所におけるひと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に居住する利用者に対して、指定居宅介護支援を行った場合は、所定単位数の 100 分の 95 に相当する単位数を算定します。

(v)別に厚生労働大臣が定める基準に該当する場合には、運営基準減算として、所定単位数の 100 分の 50 に相当する単位数を算定します。また、運営基準減算が 2 月以上継続している場合は、所定単位数は算定しません。

(vi)別に厚生労働大臣が定める基準に該当する場合は、特定事業所集中減算として、ひと月につき 200 単位を所定単位数から減算します。

(vii)利用者が月を通じて特定施設入居者生活介護(短期利用特定施設入居者生活介護費を算定する場合を除く。)又は小規模多機能型居宅介護(短期利用居宅介護費を算定する場合を除く。)、認知症対応型共同生活介護(短期利用認知症対応型共同生活介護費を算定する場合を除く。)、地域密着型特定施設入居者生活介護(短期利用地域密着型特定施設入居者生活介護費を算定する場合を除く。)若しくは複合型サービス(短期利用居宅介護費を算定する場合を除く。)を受けている場合は、当該月については、居宅介護支援費は算定しません。

④交通費 無料

⑤加算料金

	加算名	加算額(単位)/月	内容・回数等
要介護度による区分なし	初回加算	3,000円(300)	<ul style="list-style-type: none"> ・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	2,500円(250)	<ul style="list-style-type: none"> ・入院した日のうちに病院等の職員に必要な情報提供をした場合。入院日以前の情報提供含む。(I) ※1
	入院時情報連携加算 II	2,000円(200)	<ul style="list-style-type: none"> ・入院の日の翌日又は翌々日に病院等の職員に必要な情報提供をした場合(II) ※2
	退院・退所加算(I)イ	4,500円(450)	<ul style="list-style-type: none"> ・退院又は退所にあたり、病院、介護保険施設等の職員から必要な情報を得るための連携を行い、居宅サービス計画の作成をした場合。
	退院・退所加算(I)ロ	6,000円(600)	<ul style="list-style-type: none"> ・入院又は入所期間中につき1回を限度として加算。(I)イ 連携1回
	退院・退所加算(II)イ	6,000円(600)	<ul style="list-style-type: none"> (I)ロ 連携1回(カンファレンス参加による)
	退院・退所加算(II)ロ	7,500円(750)	<ul style="list-style-type: none"> (II)イ 連携2回以上 (II)ロ 連携2回(うち1回以上
退院・退所加算(III)	9,000円(900)	<ul style="list-style-type: none"> カンファレンス参加) (III)連携3回以上(うち1回以上カンファレンス参加) 	
	通院時情報連携加算	500円(50)	<ul style="list-style-type: none"> 利用者が、医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師等に心身状況や生活環境等の情報提供を行い、医師又は歯科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

要介護度による区分なし	特定事業所加算(Ⅰ)	5,190 円(519)	「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を開催すること」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合
	特定事業所加算(Ⅱ)	4,210 円(421)	
	特定事業所加算(Ⅲ)	3,230 円(323)	
	特定事業所加算(A)	1,140 円(114)	
	特定事業所医療介護連携加算	1,250 円(125)	特定事業所加算(Ⅰ)、(Ⅱ)又は(Ⅲ)を算定し、医療機関との連携や地域包括支援センター実施の事例検討会への参加等を行っている場合
ターミナルケアマネジメント加算	4,000 円(400)	<ul style="list-style-type: none"> ・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利用者又はその家族の意向を把握したうえで、その死亡日及び死亡日以前 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等を記録し、主治医及び居宅サービス事業者に提供した場合。 ・当事業所が 24 時間連絡できる体制を確保し、かつ、必要に応じて居宅介護支援を行うことができる体制を整備していること 	
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000 円(200)	<ul style="list-style-type: none"> ・病院等の求めにより、病院等の職員と居宅を訪問し、カンファレンスを行い、サービス等の利用を調整した場合 ・ひと月に 2 回限り 	

※1 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。

※2 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。

上記、加算について、同意します	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------

4. 居宅介護支援の提供にあたって

- ①居宅介護支援の提供に先立って、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)を確認いたします。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者にお知らせください。
- ②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。
- ③利用者自身がサービスを選択することを基本として支援し、サービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又は家族に対して提供するものとします。利用者は複数の指定居宅サービス事業所の紹介を求めることや、当該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可能です。
- ④当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護の利用状況は、別紙のとおりです。
- ⑤サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスについて、利用者又はその家族の同意がある場合は、個人情報適切な取扱いに留意しつつ、テレビ電話装置等(オンラインツール)を活用して行うことができるものとします。

5. 主治医及び医療機関との連携及び連絡

- ①介護支援専門員は、利用者の疾患や心身状況、生活状況など必要に応じ利用者の主治医及び関係医療機関と連絡を取らせていただきます。
- ②介護支援専門員は、利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て、主治医等に対し意見を求めます。意見を求めた主治医等に対し、居宅サービス計画書を交付します。
- ③病院又は診療所に入院する必要が生じた場合には、担当介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所にお伝えください。
- ④在宅で死亡した利用者の終末期の医療やケアの方針に関する利用者又はその家族の意向を把握し、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治医等の助言を得つつ、ターミナル期に通常よりも頻回にモニタリングを行い、利用者の状態変化やサービス変更の必要性を把握するとともに、そこで把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治医等や居宅サービス事業者へ提供し、その時々々の心身状態に即したサービスの調整を行います。また、主治医等の助言を得ることを前提としてサービス担当者会議を不要とすること等によりケアマネジメントプロセスを簡素化し、迅速な対応を行います。

6. 秘密保持

- ①事業者及びその従業員は、正当な理由がない限り、居宅介護支援の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。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ②事業者が、サービス担当者会議等において利用者及びその家族の情報をを用いることについて、本契約をもって同意したものとみなします。

7. 居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員は、利用者の状況を把握するため、要介護認定有効期間中、少なくともひと月に1回は利用者の居宅に訪問し、面談(モニタリング)を行います。

また、以下の要件を全て満たしたうえで、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用した面談(モニタリング)を行う場合もあります。

<p>(1)利用者の同意を得ること</p> <p>(2)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</p> <p>(i)利用者の状態が安定していること</p> <p>(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を含む)</p> <p>(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</p> <p>(3)少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問すること</p>	<p>同意欄</p> <p style="text-align: center;">□</p>
--	---

8. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護及び虐待の防止等のために、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 江口真佐子
-------------	-----------

(2)成年後見制度の利用を支援します

(3)苦情解決体制を整備しています

(4)虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業員に十分に周知します。虐待の防止のための指針を整備し、虐待の防止のための研修を定期的開催します

(5)相談報告体制に関する基本方針教育に加え、倫理委員会において倫理コンサルテーションを随時行います

9. 身体拘束等の適正化について事業者は、身体拘束等の適正化のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1)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、身体的拘束等を行ってはならないこととします。

(2)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に残します。

10. 感染症予防及びまん延防止

事業者は、感染症の予防及びまん延等の防止のため、法人内設置の感染対策委員会と連携し、定期的に委員会を開催します。感染対策マニュアル(指針)を整備し、従業員に周知徹底するとともに、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的実施します。

11. 業務の継続

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、居宅介護支援の提供を継続的に実施・再開するために、業務継続計画を整備し、従業員に周知徹底するとともに、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的実施します。また、業務継続計画を定期的に見直し、必要に応じて変更します。

12. ハラスメント対策

事業者は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、従業員が働きやすい環境づくりを目指します。また、利用者が事業者の従業員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

13.事故発生時の対応

利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、区市町村、利用者の家族等に速やかに連絡するとともに、必要な措置を講じます。また、賠償すべき事故については、損害賠償を速やかに行います。

14.記録の保管

- 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、これをこの契約終了後5年間保管します。
- ②利用者は、事業者に対し、いつでも前項に規定する書面その他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、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。

15.障害福祉制度の相談支援専門員との連携 障害福祉サービスを利用してきた障害者が介護保険サービスを利用する場合等において、介護支援専門員と障害福祉制度の相談支援専門員との密接な連携を促進するため、事業者は特定相談支援事業者との連携に努めます。

16.サービス提供に関する相談、苦情について

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(下表【事業者の窓口】)。

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)苦情処理台帳を設置しております
- (2)苦情について聴取し、事実確認を行います
- (3)苦情処理について、関係者との調整を行います
- (4)検討結果等を踏まえて、利用者へ報告します
- (5)記録を台帳へ保管し、再発防止と今後の対応を改善します

	担当	電話番号
【事業者の窓口】 居宅介護支援事業所 Rita	江口真佐子	096-274-8243 (平日 9:00~18:00)
熊本市	介護保険課	096-328-2347 (平日 9:00~17:00)
熊本県国民健康保険団体連合会	介護保険課 介護サービス相談窓口	096-214-1101 (平日 9:00~17:00)

17.緊急時の対応方法

介護支援専門員の訪問等、利用者の状態に急変のあった場合は、主治医、救急隊、親族、区保健福祉課、関係機関に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族ご不在の場合等、必要に応じて緊急時・事故発生時の連絡先へ速やかに連絡します。

サービス提供の標準的な流れ

居宅介護支援事業所 Rita

01. 居宅サービス計画(ケアプラン)の作成等、サービス利用申し込み

02. 居宅介護支援事業所 Rita の居宅サービス計画(ケアプラン)作成の手順、サービス内容の説明を行います

03. 居宅サービス計画(ケアプラン)等に関する契約締結

※「事業者の選定」居宅介護支援事業所 Rita と契約するか否かを利用者にお決めいただきます

04. 利用者は、区役所へ「居宅サービス計画作成依頼届出書」の提出を行いません

05. 介護支援専門員がご自宅に訪問し、利用者の解決すべき課題を把握します

06. 地域のサービス提供事業者の内容や料金等をお伝えし、利用するサービスを選んでいただきます

※「サービスの選定」どのサービスを選択するかを利用者にお決めいただきます

07. 提供する居宅サービスに関して、居宅サービス計画(ケアプラン)の原案を作成します

08. 計画に沿ってサービスが提供されるようサービス提供事業者等とサービス利用内容の調整を行います

※サービス利用に関して説明を行い、利用者や家族の意見をうかがい、同意をいただきます

09. 居宅サービス計画(ケアプラン)に沿って、「サービス利用票」、「サービス提供票」の作成を行います

サービス開始

10. 利用者や家族へ連絡し、サービスの実施状況の把握を行い、サービス提供事業者と連絡調整を行います

11. 毎月の「給付管理票」を作成し、国保連合会へ提出します

12. 利用者の状態について、定期的な再評価およびサービスの実施状況の把握を行います

13. 居宅サービス計画(ケアプラン)の変更を希望される場合、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行います

