

# 重要事項説明書並びに契約書

社会福祉法人 札幌恵友会

茨戸介護相談センター

〒002-8042 札幌市北区東茨戸2条2丁目8番21号

TEL 011-775-4165 FAX 011-775-5880

**重要事項説明書** (居宅介護支援)

令和6年10月1日現在

当事業所の指定居宅介護支援サービスについて、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あれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「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（平成11年厚生省令第38号）」第4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	社会福祉法人 札幌恵友会
代表者氏名	理事長 宮坂 勝文
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	札幌市北区新川 715 番地 2 総務部 電話 011-769-6868・ファックス番号 011-769-6800
法人設立年月日	昭和 52 年 11 月 7 日

## 2 ご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	茨戸介護相談センター
介護保険指定 事業者番号	北海道指定（指定事業者番号 0170200026）
事業所所在地	札幌市北区東茨戸 2 条 2 丁目 8 番 21 号
連絡先 相談担当者名	電話 011-775-4165・ファックス番号 011-775-5880 管理者 岩本 裕美
事業所の通常の 事業の実施地域	札幌市北区

## (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人札幌恵友会が開設する茨戸介護相談センターが行う指定居宅介護支援事業の適切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、事業所がサービスを受けようとする高齢者に対して、適正な事業を提供することを目的とする。
運営の方針	事業所の介護支援専門員は、要介護状態等になったご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生活を営むことができるよう配慮し、ご利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、ご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果的に提供されるよう支援を行う。事業の実施に当たっては、関係市町村、指定居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設等との綿密な連携を図るとともに、ご利用者の意思及び人格を尊重し、常にご利用者の立場に立って、ご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サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立な業務に努めるものとする。

## (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとする。但し祝日と 12/29 から 1/3 を除く。
営業時間	8:50~17:10

※24 時間連絡体制を確保し、必要に応じて相談に対応する体制を整えています。

営業時間以外の時間帯は、携帯電話に転送となり当番が対応致します。

## (4) 事業所の職員体制

管理者（介護支援専門員兼務）	（氏名）岩本 裕美
----------------	-----------

職	職務内容	人員数
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤 3 名以上 非常勤 0 名

## (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）	ご利用者負担額（介護保険適用の場合）
① 居宅サービス計画の作成	（別紙 1） 「居宅介護支援業務の実施方法等について」をご参照下さい。	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	<u>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。</u> （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 ご利用者状況の把握				
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				

## 【居宅介護支援費Ⅰ】 ※居宅介護支援費Ⅱを算定しない場合

要介護度区分	要介護 1・2	要介護 3～5
取扱い件数区分		
介護支援専門員 1 人当りのご利用者の数が 45 人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ i 11,088 円	居宅介護支援費Ⅰ i 14,406 円
〃 45 人以上 60 人未満の場合において、45 以上の部分	居宅介護支援費Ⅰ ii 5,554 円	居宅介護支援費Ⅰ ii 7,187 円
〃 60 人以上の場合の場合において、60 以上の部分	居宅介護支援費Ⅰ iii 3,328 円	居宅介護支援費Ⅰ iii 4,308 円

※ 当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の 50/100 となります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より 2,042 円を減額することとなります。

※ 45 人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Ⅰ ii、60 件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅰ iiiを算定します。

※同一建物に居住する利用者へのケアマネジメントについて、当事業所の所在する建物内、建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物に居住する利用者、1 月あ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ついては上記金額の 95/100 となります。

## 【居宅介護支援費Ⅱ】※ケアプランデータ連携システムの活用及び事務職員の配置している場合

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人当りのご利用者の数が 50 人未満の場合	居宅介護支援費Ⅱ i 11,088 円	居宅介護支援費Ⅱ i 14,406 円
〃 50 人以上 60 人未満の場合において、45 以上の部分	居宅介護支援費Ⅱ ii 5,380 円	居宅介護支援費Ⅱ ii 6,973 円
〃 60 人以上の場合の場合において、60 以上の部分	居宅介護支援費Ⅱ iii 3,226 円	居宅介護支援費Ⅱ iii 4,186 円

- ※ 当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の 50/100 となります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より 2,042 円を減額することとなります。
- ※ 50 人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、50 件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ ii、60 件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ iiiを算定します。
- ※ 居宅サービス等の利用に向けてご利用者の退院・退所時等にケアマネジメント業務を行ったものの、医師が回復の見込みがないと診断しサービス利用に至らなかった際、必要なケアマネジメント業務等を行い、介護保険サービスが提供されたものと同等に扱うことが適当と認められる場合については、居宅介護支援費の基本報酬を算定します。

	加 算	加算額	算 定 要 件 等
要介護度による区分なし	初 回 加 算	3,063 円/月	新規に居宅サービス計画を作成する際や要介護状態が 2 区分以上変更された際に居宅サービス計画を作成する場合
	通 院 時 情 報 連 携 加 算	510 円/月	病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察に同席し、情報交換を行い、居宅サービス計画に記録した場合
	入 院 時 情 報 連 携 加 算 ( I )	2,552 円/月	入院した日のうちに、病院等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 )	2,042 円/月	入院してから 3 日以内に病院等の職員に対して必要な情報提供を行った場合
	退 院 ・ 退 所 加 算 ( I ) イ	4,594 円/回	医療機関や介護保険施設等の職員から必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により 1 回受けていること
	退 院 ・ 退 所 加 算 ( I ) ロ	6,126 円/回	医療機関や介護保険施設等の職員から必要な情報提供をカンファレンスにより 1 回受けていること
	退 院 ・ 退 所 加 算 ( II ) イ	6,126 円/回	医療機関や介護保険施設等の職員から必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により 2 回受けていること
	退 院 ・ 退 所 加 算 ( II ) ロ	7,657 円/回	医療機関や介護保険施設等の職員から必要な情報提供を 2 回受け、うち 1 回以上はカンファレンスによること
退 院 ・ 退 所 加 算 ( III )	9,189 円/回	医療機関や介護保険施設等の職員から必要な情報提供を 3 回以上受け、うち 1 回以上はカンファレンスによること	

ターミナルケアマネジメント加算	4,084 円/回	末期の悪性腫瘍であって在宅で死亡した際、必要な体制を整備し、支援を実施、情報の記録等をした場合
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,042 円/回	病院等の職員とご利用者の居宅を訪問しカンファレンスを行った場合
特定事業所加算（Ⅰ）	5,298 円/月	厚生労働大臣が定める基準に適合する場合。（専門性の高い人材の確保、介護度の高いご利用者や支援が困難な場合に対し積極的に提供する等、質の高い介護サービスを実施している場合に対して評価する加算）
特定事業所加算（Ⅱ）	4,298 円/月	
特定事業所加算（Ⅲ）	3,297 円/月	
特定事業所加算（A）	1,163 円/月	
特定事業所医療介護連携加算	1,276 円/月	
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5/100	
業務継続計画未実施減算	所定単位数の 1.0%減産	感染症や非常災害発生時において、業務継続計画を策定していない場合 当該業務継続計画に従い必要な措置を講じていない場合 ※令和 7 年 3 月 31 日までの間、減算を適用しない
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の 1.0%を減算	虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合①対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果を従業者に周知、②指針整備、③従業者への研修の開催、④担当者の設置

※当事業所は、特定事業所加算Ⅲを算定しています。

### 3 その他の費用について

- (1) 表記のサービス提供区域内の交通費は無料です。
- (2) ご利用者はいつでも解約でき、解約料は不要です。
- (3) その他の費用が必要となる場合はその都度ご説明させていただきます。

### 4 ご利用者の居宅への訪問頻度の目安

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

※ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、ご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ご利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員はご利用者の居宅を訪問することがあります。

※以下の要件を満たした場合には、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを可能とする

- ①ご利用者の同意を得る、②ご利用者の状態が安定し、テレビ電話装置等を介して意思疎通が可能で、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より情報を収集することをサービス担当者会議で主治医、各担当者、関係者に合意を得る、③少なくとも 2 か月に 1 回はご利用者の居宅を訪問する。

5 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 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者にお知らせください。
- (2) ご利用者が要介護認定を受けていない場合は、ご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、遅くともご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) 医療機関との連携を図る為、入院時に担当の介護支援専門員の氏名等を入院先の医療機関にお知らせください。
- (4) 居宅サービス計画の作成にあたって、ご利用者から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や選定理由の説明を求めることが可能です。また、前 6 か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービス割合及び同一事業者によって提供された割合を文書の交付により説明を行います。（別紙 2）「居宅介護支援サービス利用割合等説明書」をご参照下さい。

6 感染症の発生及びまん延等に対する取組

感染症の発生時の対応及びまん延時など感染症の拡大を予防、防止する為以下の対策を行います。

- (1) 感染対策委員会を定期的開催します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止の為の指針を作成します
- (3) 感染症に関する研修及び訓練（シミュレーション）を実施します。

7 感染症や災害発生時の業務継続に向けた取組

感染症や災害が発生した場合でも、適切なサービスを提供し業務が継続できるように以下のような対策を行います。

- (1) 業務継続に向けた計画を策定していきます。
- (2) 感染症や災害発生時の対応について定期的に研修や訓練（シミュレーション）を実施します。

8 高齢者虐待の防止について

事業者はご利用者等の人権擁護・虐待の防止等（虐待等の未然防止、早期発見、迅速かつ適切な対応）のため、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・担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	福寿園 施設長 渡邊 一史
虐待防止に関する担当者	管理者 岩本 裕美

- (2) 指針を整備します。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 虐待防止委員会を定期的開催します。
- (6) 虐待防止の措置を適切に実施する為の選任の担当者を設置します。

## 9 ハラスメント対策の強化

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策を行います。なお、ハラスメントについては上司や同僚に限らず、ご利用者又はそのご家族等から受ける事も含みます。

## 10 身体的拘束等の適正化

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、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します。

## 11 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① ご利用者及びそのご家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、ご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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>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。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者又はそのご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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 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。また、ご利用者のご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ご利用者のご家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、ご利用者及びそのご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。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、ご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ご利用者の負担となります。）</p>

## 1 2 事故発生時の対応方法について

- (1) 事故が発生した場合には、当該ご利用者のご家族や当該利用者に係る居宅サービス事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 当該事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録をします。  
事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。
- (3) ご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、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	賠償責任保険
保障の概要	対人・対物・見舞い等

## 1 3 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又はその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。

## 1 4 指定居宅介護支援内容の見積もりについて

## (1) 担当介護支援専門員

氏名 \_\_\_\_\_ (連絡先：011-775-4165)

ご利用者はいつでも担当の介護支援専門員の変更を申し出ることが出来ます。

その場合、変更を拒む正当な理由が無い限り、変更の申し出に応じます。

当事業者は、担当の職員が退職する等正当な理由がある場合、担当の職員を変更することがあります。その場合は、事前にご利用者の了解を得ます。

## (2) 提供予定の指定居宅介護支援の内容と料金

介護保険適用の有無	利用料 (月額)	ご利用者負担 (月額)	交通費の有無
有	重要事項説明書 2 (5) 参照	0 円	無

## (3) 1 ヶ月当りのご利用者負担額 (利用料とその他の費用の合計) の目安

ご利用者負担額の目安額	0 円
-------------	-----

※ 要介護認定を受けた方は、介護保険制度から全額給付のためご利用者負担はありません。

※ 但し介護保険適用でも、保険料の滞納等により法定代理受領できなくなる場合があります。その場合は一旦 1 ヶ月あたりの料金を頂戴し、サービス提供証明書を発行します。この証明書を後日居住地の介護保険の窓口へ提出されますと払い戻しを受けることが出来ます。

## 1 5 サービス提供に関する相談、苦情について

苦情処理の体制及び手順

## (1) 当事業所における苦情の受付

提供した指定居宅介護支援に係るご利用者及びそのご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。

## ○苦情受付担当者

社会福祉法人札幌恵友会 茨戸介護相談センター 管理者 岩本 裕美

電話番号 011-772-7181



## ○苦情解決責任者

社会福祉法人札幌恵友会 介護老人福祉施設 福寿園 施設長 渡邊 一史

電話番号 011-772-7181

○受付時間 毎週月曜日～金曜日（祝日を除く） 8：50～17：10

○社会福祉法人札幌恵友会 苦情解決第三者委員

（中立公平な立場で意見を述べる人たちです）

委員 小松 久幸 株式会社ライフスピン札幌支店長

電話番号 011-895-6244

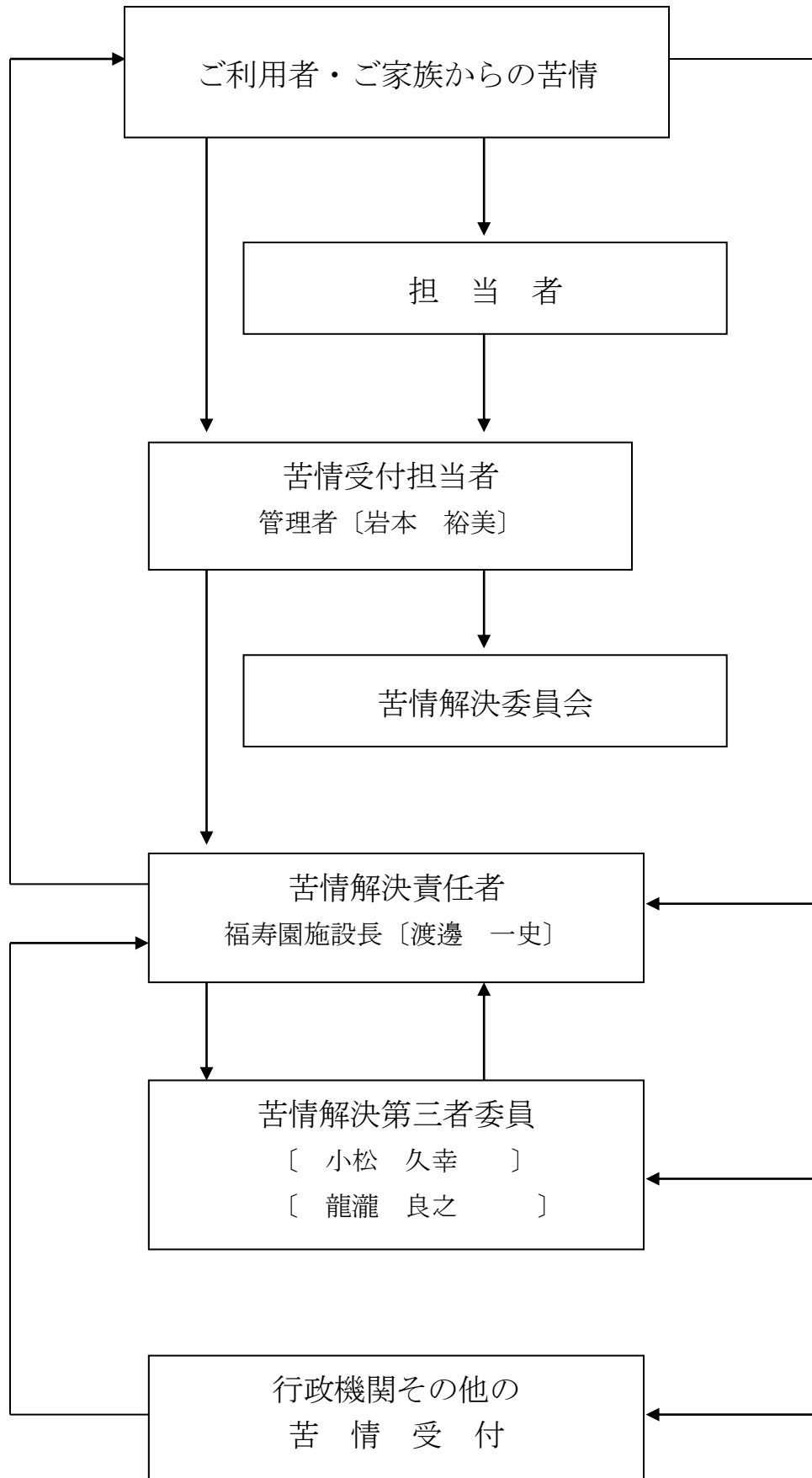
委員 龍瀧 良之 新川町内会会長

電話番号 011-763-5799

## (2) 行政機関その他苦情受付

札幌市北区役所保健福祉課	所在地 札幌市北区北24条西6丁目 電話番号 011-757-2400 FAX 011-736-5378 受付時間 8：45～17：15
札幌市中央区役所保健福祉課	所在地 札幌市中央区南3条西11丁目 電話番号 011-231-2400 FAX 011-231-2346 受付時間 8：45～17：15
札幌市西区役所保健福祉課	所在地 札幌市西区琴似2条7丁目 電話番号 011-641-2400 FAX 011-641-2405 受付時間 8：45～17：15
札幌市東区役所保健福祉課	所在地 札幌市東区北11条東7丁目 電話番号 011-741-2400 FAX 011-742-4762 受付時間 8：45～17：15
札幌市南区役所保健福祉課	所在地 札幌市南区真駒内幸町2丁目 電話番号 011-582-2400 FAX 011-582-5378 受付時間 8：45～17：15
札幌市豊平区役所保健福祉課	所在地 札幌市豊平区平岸6条10丁目 電話番号 011-822-2400 FAX 011-813-3603 受付時間 8：45～17：15
札幌市清田区役所保健福祉課	所在地 札幌市清田区平岡1条1丁目 電話番号 011-889-2400 FAX 011-889-2402 受付時間 8：45～17：15
札幌市厚別区役所保健福祉課	所在地 札幌市厚別区厚別中央1条5丁目 電話番号 011-895-2400 FAX 011-895-2403 受付時間 8：45～17：15
札幌市手稲区役所保健福祉課	所在地 札幌市手稲区前田1条11丁目 電話番号 011-681-2400 FAX 011-694-0530 受付時間 8：45～17：15
札幌市白石区役所保健福祉課	所在地 札幌市白石区南郷通1丁目南8-1 電話番号 011-861-2400 FAX 011-860-5236 受付時間 8：45～17：15
国民健康保険団体連合会	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号 011-231-5161 FAX 011-233-2178 受付時間 9：00～17：00
北海道社会福祉協議会 北海道福祉サービス運営適正 化委員会	所在地 札幌市中央区北2条西7丁目 電話番号 011-204-6310 FAX 011-204-6311 受付時間 9：00～17：00

【苦情解決体制（フローチャート）】



## 1.6 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、「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（平成11年厚生省令第38号）」第4条の規定に基づき、ご利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	札幌市北区新川 715 番地 2	
	法人名	社会福祉法人札幌恵友会	
	代表者名	理事長 宮坂 勝文	印
	事業所名	茨戸介護相談センター	
	説明者氏名		印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

ご利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	(続柄： )

## 契約書 (居宅介護支援)

様 (以下「ご利用者」といいます) と社会福祉法人札幌恵友会 茨戸介護相談センター (以下、「事業者」といいます) 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、各々対等の立場でその内容を確認し、次の通り契約を行います。

### 1 この契約の目的と内容について

- ①事業者は、ご利用者の委託を受けて、ご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出来るよう居宅サービス計画を作成します。
- ②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。

事業者がご利用者に提供する居宅介護支援事業の内容

居宅介護支援の内容	介護保険適用の有無
①居宅サービス計画の作成	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。
②居宅サービス事業者との連絡調整	
③サービスの実施状況の把握、評価	
④ご利用者の状態の把握	
⑤給付管理	
⑥要介護（支援）認定申請に対する協力、援助	
⑦相談業務	

ご利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員がご利用者の方の居宅への訪問頻度の目安 原則月 1 回程度
---

※テレビ電話装置等を活用する際には、少なくとも2か月に1回はご利用者の居宅を訪問します。

### 2 この契約の期間について

この契約期間は令和 年 月 日から始まり、ご利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約満了の日の7日前までに、ご利用者が事業所に対して、契約終了の申し出がない限りこの契約は自動更新するものとします。この自動更新による契約の期間は、次の要介護認定の有効期間の満了の日までとします。

### 3 契約内容の契約解除と自動終了について

この契約内容の契約解除と自動終了の条件については、次の通りです。

#### 1. 契約の解約

ご利用者から行う解約

- (ア) ご利用者は、契約期間中にこの契約を解除しようとする場合には、事業所に対し契約終了を希望する日の7日前までにその旨を申し出ることにより解約することが出来ます。ただし、ご利用者の病状の急変、緊急の入院などのやむを得ない事情がある場合には、契約終了を希望する7日前以内であっても、申し出により、この契約を解除することが出来ます。

(イ) 次の場合、ご利用者は事業所に申し出を行うことにより、事前の申し出の期間なしにこの契約を解除することが出来ます。

- ①事業者が正当な理由なしに居宅介護支援の提供を行わない場合
- ②事業者が守秘義務に反した場合
- ③事業者がご利用者やそのご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- ④事業者が破産した場合
- ⑤その他事業所がこの契約に定める居宅介護支援の提供を正常に行えない状況に陥った場合

## 2. 事業者から行う解約措置

事業者は、事業所の規模の縮小、事業所の休廃止等によりこの契約に基づく居宅介護支援の提供が困難になる等のやむを得ない事情がある場合には、ご利用者に対してこの契約の解約を予定する日から1ヶ月以上の期間において、ご利用者に解約理由を示した文書を通知することにより、この契約を解約することが出来ます。

ただし、次の場合には1ヶ月以上の期間の事前申し出の期間なしに、この契約を解約することが出来ます。

- ①ご利用者又はそのご家族が事業者や従業者に対して、この契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合
- ②暴力や暴言、セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為が継続し、警告を行っても改善されず、適切なマネジメントを継続できないと判断された場合

## 3. 契約の自動終了

- 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、又は要支援1・要支援2と認定された場合
- ③ご利用者が死亡した場合
- ④ご利用者が長期入院された場合

## 4 居宅介護支援の担当者について

- ①事業者は、居宅サービス計画の作成及び指定居宅サービス事業者等との連絡調整等の居宅介護支援業務を担当する介護支援専門員を選任しその者の氏名をご利用者に文書により通知します。
- ②事業者は、介護支援専門員を交代させる場合には、交代の理由を明らかにし、新たに担当する介護支援専門員の氏名を文書によりご利用者に通知します。

## 5 居宅介護支援の実施方法などについて

- ①事業者がご利用者に対して提供する居宅介護支援は本契約書別紙記載の「居宅介護支援業務の実施方法について」(以下、「実施方法などについて」といいます)に基づき実施されます。
- ②ご利用者又はそのご家族は、事業者が提供する居宅介護支援の内容が「実施方法について」に基づいて実施されていないと認められる場合には、事業者に対して説明を求め、必要に応じて改善を指示することが出来ます。
- ③ケアマネジメントの公正中立性の確保のため前6か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合、同一事業者によって提供されたものの割合を公表します。

## 6 事業者の責務について

### ①居宅介護支援の提供内容の記録

ア 事業者は、居宅介護支援業務の提供内容に関する記録を行うとともに、これをご利用者の契約終了の日から5年間保管します。

イ ご利用者は、事業者に対して保管されるこの記録の閲覧及び複写物の交付を請求することが出来ます。

### ②秘密保持及び個人情報の保護

ア 事業者及び事業者の使用するものは、居宅介護支援を提供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も継続します。

イ 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。また、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。

ウ 事業者は、ご利用者及びそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物（磁気媒体情報及び伝送情報含む）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また、処分する際にも、第三者への漏洩を防止するものとします。

### ③賠償責任

事業者は、居宅介護支援の提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由によりご利用者の生命・身体・財産などに損害を及ぼした場合には、その責任の範囲において、ご利用者に対しその損害を賠償します。

### ④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又はそのご家族から提示を求められた場合は、いつでも身分証を提示します。

### ⑤苦情対応

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又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対するご利用者の要望、苦情に対し迅速かつ適切に対応します。

### ⑥感染症対策の強化

事業者は、感染症の発生時の対応及びまん延等など感染症の拡大を予防、防止するため、感染対策委員会を開催し、感染症に関する研修に参加、感染症発生時や蔓延時に対する訓練を実施します。

### ⑦感染症や災害発生時の業務継続に向けた取組（令和7年3月までに体制を整備）

感染症や災害が発生した場合でも、適切なサービスを提供し業務が継続できるように、業務継続に向けた計画を策定し、感染症や災害発生時の対応についての研修に参加し、感染症や災害発生時に業務が継続的に提供できるように訓練を実施します。

### ⑧高齢者虐待の防止

事業者は利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するため担当者を定め、委員会の開催し、指針の整備、研修を実施します。

⑨ハラスメント対策の強化

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策を行います。なお、ハラスメントについては、上司に同僚に限らず、ご利用者またはそのご家族等から受ける事も含みます。

⑩身体的拘束等の適正化

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、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します

7 契約内容の履行と契約外事項の取り扱いについて

- ①ご利用者及び事業者は、信義誠実を持ってこの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上定めます。

8 合意裁判管轄について

本契約に関して、やむを得ず訴訟となる場合は、ご利用者の住所地を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とすることを、ご利用者及び事業者は予め合意します。

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上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日  令和 年 月 日

【事業者】

事業者名 社会福祉法人 札幌恵友会  
 代表者名 理事長 宮坂 勝文 印  
 住 所 札幌市北区新川715番地2

○この契約に定める居宅介護支援を担当する事業所に関する記載

事業所名 茨戸介護相談センター 北海道指定0170200026号  
 管理者名 岩本 裕美

【契約者】

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

【代理人】

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (続柄: \_\_\_\_\_)

## (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、ご利用者又はそのご家族に対し、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 事業者は、介護支援専門員1人当たりの担当利用者数（要介護者）を概ね40人未満とします。
- ④ 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者に居宅介護支援を提供します。
- ⑤ 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」等に協力又は協力体制を確保しています。
- ⑥ 介護保険法上に位置づけた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、これに協力するよう努めます。
- ⑦ 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は、障害福祉制度の相談支援専門員との連携に努めます。
- ⑧ 介護関連データの活用及びPDCAサイクルによる科学的介護を推進する為、科学的介護情報システム（LIFE）のデータ及びフィードバック情報を活用しケアマネジメントの質の向上に努めます。

## 2 居宅サービス計画の作成について

- ① 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 ご利用者の居宅への訪問、ご利用者及びそのご家族に面接によりご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の選択にあたっては、当該地域における複数の指定居宅サービス事業所をご利用者又はそのご家族に紹介し、公正中立なケアマネジメントを行います。
  - ウ ご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。また、集合住宅に入居されている場合、同一敷地内等の居宅サービス事業所のみを居宅サービス計画書に位置付けることがないように、ご利用者の意思を確認します。
  - エ 居宅サービス計画の原案が、ご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。
- ② 介護支援専門員は、ご利用者が訪問看護、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、ご利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。また、意見を求めた主治の医師等に対して居宅サービス計画を交付します。
- ③ 介護支援専門員は、医療機関から退院するご利用者様が、退院後のリハビリテーションを早期に開始できるように、入院中の医療機関の医師による意見を踏まえて、速やかに医療系サービスを含む居宅サービス計画書を作成します。
- ④ 介護支援専門員は、退院・退所時のカンファレンスにおいて、退院・退所後に福祉用具の貸与が見込まれる場合は、必要に応じ、福祉用具専門相談員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参加するように配慮します。



- ⑤ 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、利用料等のご利用者のサービス選択に資する内容をご利用者またはそのご家族に対して説明します。
  - ア ご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、改めてご利用者の同意を確認します。
  - イ ご利用者は、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。
  - ウ 居宅サービス計画書の作成にあたってご利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業所の紹介を求めることが可能です。
  - エ ご利用者は、居宅サービス計画原案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可能です。
- ⑥ 介護支援専門員は、一定回数以上の訪問介護を位置付ける際には、その必要性を居宅サービス計画書に記載するとともに市町村に届出を行います。
- ⑦ 介護支援専門員は、一部の福祉用具（固定用スロープ、歩行器（歩行者を除く）、単点杖（松葉杖を除く）、及び多点杖）を利用する際には貸与か販売か選択できるように、必要な情報提供やそれぞれのメリット・デメリットを含め十分説明を行い、専門職等の意見や身体状況を踏まえ、提案を行います。

### 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。
- ② 上記の把握に当たっては、ご利用者及びそのご家族、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、ご利用者の居宅を訪問し、ご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。  
テレビ電話装置等を活用したモニタリングを実施する際でも、少なくとも2か月に1回はご利用者の居宅を訪問します。
- 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、ご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、またはご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、事業者はご利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。
- ⑤ 指定居宅サービス事業者等からの情報や、介護支援専門員自身が把握したご利用者の状態等について、主治の医師等に必要な情報伝達を行います。

### 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、事業者とご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するものとします。

### 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、ご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、ご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ご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

ご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、ご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、ご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。

8 ご利用者への説明・同意等について

交付、説明、同意、承諾、締結等について、事前にご利用者又はご家族等の承諾を得た上で、電磁的方法（電子メール、電子署名等）によることが可能です。電磁的記録による対応を行う場合には、代替手段を明示するとともに、様式例から押印欄を削除します。

9 会議や多職種連携における ICT の活用について

事業者に実施が求められる各種会議について、ご利用者から同意を得た上で、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」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会議を行います。

(別紙2)

居宅介護支援 サービス利用割合等 説明書

①前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

訪問介護	31.4 %
通所介護	38.4 %
地域密着型通所介護	15.9 %
福祉用具貸与	58.6 %

②前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

訪問介護	ホームケアサプライ (有限会社ホームケア サプライ) 29.9%	やさしい手札幌北 (株式会社やさしい手札幌 北) 12.8%	ホームケアサプライら・ぱー す ホームヘルプサービス禎心 会北 (社会医療法人 禎心会) 10.7%
通所介護	デイサービスセンター ら・せれな 32.2% デイサービスセンター ら・そしあ 4.8% デイサービスセンター 栄町 2.0% (社会福祉法人禎心会) 38.0%	ツクイ札幌新川 6.9% ツクイ札幌屯田 5.2% ツクイ札幌太平 0.8%  (株式会社ツクイ) 13.1%	デイサービス白ゆり南あいの 里  (社会福祉法人悠生会) 11.3%
地域密着型 通所介護	らいふてらす新琴似7条 12.6% らいふてらす新川 6.3% (株式会社グリュック) 18.9%	デイサービスセンターアリ シア 34 (医療法人社団仁誠会) 16.8%	デイサービスセンター凧 (株式会社 あいがった) 12.6%
福祉用具貸 与	札幌福祉医療器 (札幌福祉医療器株式会社) 23.2%	エンパイアー 札幌第2営業所 10.6% エンパイアー 札幌第1営業所 2.0% (株式会社エンパイアー) 12.6%	ピースケアサポート (株式会社プリファクター) 11.1%

③ 判定期間 (令和6年度)

■ 前期 (3月1日から8月末日)

□ 後期 (9月1日から2月末日)

## 個人情報利用についての同意書

社会福祉法人札幌恵友会がサービスを提供する上で知り得た、私及び私の家族に関する個人情報について、下記に記載するところにより必要最低限の範囲で提供することに同意します。

### 1. 使用する目的

- (1) ご利用者のための介護計画に沿って、円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、他事業者との連絡調整等において必要な場合。
- (2) ご利用者が施設(医療機関)などに入所(入院)する際、施設(医療機関)などの他事業者及び医療従事者等と連絡調整をする場合。
- (3) 外部の医師等との連絡調整に必要な場合。
- (4) 札幌市等行政機関より、情報提供の要請を受けた場合。
- (5) 事業所の広報誌及び事業所内掲示等に写真等を使用する場合。
- (6) 事業所内での事例研究等の研修、外部機関の事業所内実習への協力に使用する場合。

### 2. 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、内容などの経過を記録しておくこと。

令和 年 月 日

(事業者) 法人名 社会福祉法人 札幌恵友会  
住 所 札幌市北区新川 715 番地 2  
代表者 理事長 宮坂 勝文 印

(事業所) 名 称 茨戸介護相談センター  
住 所 札幌市北区東茨戸 2 条 2 丁目 8 番 21 号

(ご利用者)  
住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

※代筆者氏名 \_\_\_\_\_ (続柄: \_\_\_\_\_)

(ご利用者家族代表)  
住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (続柄: \_\_\_\_\_)

