居宅介護支援契約書
重要事項説明書

指定居宅介護支援事業者

社会福祉法人丹南厚生会　　特別養護老人ホームやすらぎ園

兵庫県指定事業番号 2871400152

居 宅 介 護 支 援 契 約 重 要 事 項 説 明 書

1.　担当する介護支援専門員

担当者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連絡先　０７９－５９４－３３３３

2.　事業所の概要

事　業　所　名	特別養護老人ホームやすらぎ園
所　在　地	兵庫県丹波篠山市味間奥字水坂ノ坪 833 番地 3
事　業　所　番　号	2871400152
連　絡　先 （緊急時の連絡先）	TEL：079-594-3333 FAX：079-594-0909
管　理　者	中村　幸生
営　業　日	月～金曜日（土日、年末年始は休み）
営　業　時　間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分まで
サービス提供実施地域	丹波篠山市内

3.　当事業所の法人概要

事　業　者　名	社会福祉法人　丹南厚生会
所　在　地	兵庫県丹波篠山市味間奥字水坂ノ坪 833 番地 3
連 絡 先 （ 代 表 ）	TEL：079-594-3333
法　人　種　別	社会福祉法人
代　表　者	理事長　芝　　拓　哉

4.　当事業所の従業員

職　　種	人　員　数
管理者（兼務）	1 人
介護支援専門員（ケアマネジャー）	1 人以上

5.　事業の目的・運営方針

事業の目的	要介護者等の依頼を受け、その心身の状況、環境、本人及び家族の希望等を勘案し、利用する介護サービス等の種類、内容について居宅サービス計画を作成するとともに、計画に基づき、サービス提供が確保されるよう連絡調整等を行い、また、介護保険施設入所希望の場合は施設への紹介等便宜の提供を行うことを目的とします。
運 営 方 針	・利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営めることを目的として利用者の選択に基づき、適切なサービスが総合的かつ効果的に提供されるよう居宅サービス計画の作成を行います。 ・関係機関との連携を図り、公正中立な居宅介護支援の提供を行います。 ・介護保険法令について遵守します。

6.　提供する居宅支援サービスの内容

契約書本文第 4 条～第 7 条に定めるお客様に提供するサービスの内容は次のとおりです。
（別紙「サービス提供の標準的な流れ」をご覧いただきながら説明します。）

内　　容	提　供　方　法	保険適用
居宅サービス計画の作成 （契約書本文第 4 条）	1　利用者宅を訪問し、利用者やその家族に面接して情報を収集し、解決すべき問題を把握します。 2　自宅周辺地域における居宅サービス事業者が実施しているサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者やその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。 **a**　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ことができます。 **b**　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。 3　提供するサービスが目指す目標、目標の達成時期、サービスを提供するうえでの留意点など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サービス等について、保険給付の対象となるサービスと対象とならないサービス（自己負担）を区分して、それぞれ種類、内容、利用料等を利用者やその家族に説明し、その意見を伺います。 5　居宅サービス計画の原案は、利用者やその家族と協議したうえで、必要があれば変更を行い利用者から文書による同意を得ます。	○
居宅サービス事業者等との連絡調整・便宜の提供 （契約書本文第 4 条）	1　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居宅サービス事業者との連絡調整を行います。 2　利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望した場合には、利用者に介護保険施設のその他の支援を行います。	○
サービス実施状況の把握・居宅サービス計画等の評価 （契約書本文第 4 条）	1　利用者及びその家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握に努めます。 2　利用者の状態について定期的に再評価を行い、利用者の申し出により又は状態の変化等に応じて居宅サービス計画の評価、変更等を行います。	○
給 付 管 理 （契約書本文第 4 条）	居宅サービス計画の作成後、その内容に基づいてサービス利用票・提供票による給付管理を行うとともに、毎月の給付管理票を作成し、兵庫県国民健康保険団体連合会に提出します。	○
相　談・説　明 （契約書本文第 4 条）	介護保険や介護に関することは、幅広くご相談に応じます。	○
医療との連携・主治医への連絡 （契約書本文第 4 条・別紙）	ケアプランの作成時（または変更時）やサービスの利用時に必要な場合は、利用者の同意を得たうえで、関連する医療機関や利用者の主治医との連携を図ります。	○
財産管理・権利擁護等への対応	利用者がサービスを利用する際に、その所有する財産の管理や権利擁護について問題が発生し、第三者の援助が必要な場合には、	―

（契約書本文第 4 条・別紙）	利用者の依頼に基づいて関連機関への連絡を行います。	
居宅サービス計画の変更（契約書本文第 5 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所が居宅サービスの変更が必要と判断した場合には、利用者の意見を尊重して、合意のうえ、居宅サービスの変更を行います。	○
要介護認定等にかかる申請の援助（契約書本文第 6 条）	1　利用者の意思を踏まえ、要介護認定等の申請に必要な協力を行います。 2　利用者の要介護認定有効期間満了の 30 日前には、要介護認定の更新申請に必要な協力を行います。	○
サービス提供記録の閲覧・交付（契約書本文第 7 条）	1　利用者は、サービス提供の実施記録を閲覧し、複写物を受けることができます。（但し、別紙に記載するコピー代等の実費を請求する場合があります。） 2　利用者は、契約終了の際には事業所に請求して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の交付を受けることができます。	○
介護支援専門員の変更	介護支援専門員の変更を希望する場合は、相談窓口の担当者までご連絡ください。	○

訪問回数の目安	介護支援専門員が、利用者の居宅を訪問し状況の把握等を行います。（利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも 1 ヶ月に 1 回以上）

7.　サービス利用料及び利用者負担

（料金）

当事業所の居宅介護支援（居宅サービス計画の作成・変更、事業所との連絡調整、相談説明等）については、原則として利用者の負担はございません。

※ 介護保険適用の場合でも、利用者に保険料の滞納等がある場合には、一旦 1 ヶ月あたりについて、下記の料金を頂き、当事業者からサービス提供証明書を発行いたします。

	基本利用料	介護職員等処遇改善加算（2.1%）
要介護 1・2	10,860 円	228 円
要介護 3・4・5	14,110 円	296 円

（サービス提供証明書を丹波篠山市役所保健福祉部長寿福祉課に提出しますと、後日払戻しとなる場合があります。また、滞納期間によって全額が利用者のご負担となる場合もあります。）

（その他の料金）

内　　容	金　額	説　　明	支払方法
サービス提供実施記録コピー等代金	コピー料金(1 枚あたり)実費相当分	サービス提供の実施記録を利用者に交付する場合にコピー料金等の実費負担が必要となります。	その都度納付書によりお支払いただきます。

8.　契約の終了と自動更新について

契約の有効期間については、要介護認定の有効期間の満了日でいったん終了することとなります。

ただし、有効期間の満了 7 日前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、この契約は次の要介護認定の有効期間（原則として 6 ヶ月程度）まで、自動的に更新されます。

9.　契約期間途中での解約の場合

この契約は，契約期間中であっても、利用者の方から解約を希望する 7 日前までにお申し出いただければ解約することができます。この場合、解約料のお支払は必要ありません。

※　解約の場合は、次の事業所への引継ぎなど、利用者が保険やサービスを滞りなく利用していただくための手続が必要ですので、月末以外の解約や次の事業所との契約開始日にはご注意下さい。

10.　プライバシーの保護

当事業所は、利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても，決して第三者に漏らすことはありません。また、利用者やその家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、善良な管理者の注意をもって管理を行い、処分の際にも漏洩の防止に努めます。

ただし、当事業所がサービス提供する際に利用者やその家族に関して、知り得た情報については、サービス担当者会議などでサービスの利用調整を行う際に必要となります。

このサービスの利用には利用者の同意が必要となりますので，別紙の同意書に記名押印いただくことになります。

11.　損害賠償について

当事業者が利用者に対して賠償すべきことが起こった場合は､契約書本文第 11 条に基づき、当事業者は金銭等により賠償いたします。

当事業者は以下の内容で損害賠償保険に加入しています。

○加入保険名

社会福祉施設総合賠償補償共済制度（全国社会福祉協議会）

○保険の内容

居宅介護支援事業補償

○賠償できる事項

経済的損失

12.　緊急時の対応

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、速やかに利用者の家族、医師等関係機関に連絡を行うとともに必要な措置を行います。

13.　カスタマーハラスメントに対する事業所の姿勢について

当事業所では、利用者が住み慣れた地域で安心して生活できるよう支援を行うとともに、職員が安全かつ中立・公正に業務を遂行できる環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者や家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を著しく害するおそれのある行為を「カスタマーハラスメント」と定義し、法人として組織的に対応します。

１．対象となる具体的な行為

（１）職員に対する威迫・恫喝・侮辱・差別的な発言、人格や尊厳を傷つける言動

（２）法令に反する居宅サービス計画（ケアプラン）作成の強要、不当かつ執拗な要求

（３）暴力的な行為や脅迫

（４）自宅訪問時における長時間の拘束、退室の拒絶、激しい罵倒、頻回・長時間の電話による業務妨害

（５）謝罪や土下座の強要

（６）SNS・インターネット等を通じた、当事業所や職員に対する誹謗中傷

２．ハラスメント行為への対応

これらの行為が認められた場合には、訪問時における複数名（管理者同行等）での対応への切り替えや、窓口の一元化、担当者の変更等、法人による組織的対応を行います。また、今後のサービスの進め方についてご相談・見直しをさせていただきます。

上記の対応を行っても改善が見られない場合、または信頼関係が喪失し適切なサービスの継続が不可能と判断した場合は、契約を解除させていただくことがあります。その際は、地域包括支援センターや行政と連携し、他の介護支援専門員へ引き継ぎ等必要な手続きを行います。

３．外部機関との連携

必要に応じて、警察や弁護士などの外部機関と連携し、法的対応を含めた厳正な措置を行います。

なお、居宅サービス計画（ケアプラン）の内容をはじめ、介護保険制度のご利用や当事業所の運営に関する「ご相談・ご意見・ご要望・苦情」につきましては、所定の窓口にてご相談ください。

14.　サービスの苦情相談窓口

当事業所は、提供したサービスに苦情がある場合、又は作成した居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに関する苦情の申し立てや相談があった場合は、速やかに対応を行います。

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

（1）苦情受付窓口（やすらぎ園　TEL　079（594）3333）

管理者　　中村　幸生

受付時間　10：00～16：00（月～金）

（２）その他の苦情受付機関

・兵庫県国民健康保険団体連合会　　神戸市中央区三宮１丁目９番 1-1081 号

TEL　078（332）5617　　FAX　078（332）5650

受付時間　　9：00～17：00（月～金）

・丹波篠山市長寿福祉課　介護保険係　　丹波篠山市北新町４１

TEL　079（552）6928　　FAX　079（554）2332

15.　要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項の説明

附属別紙のとおり

（附属別紙）

要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する重要事項説明書

利用者が要介護認定申請後、認定結果が出るまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切なサービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

1.　提供する居宅介護支援サービスについて

・利用者が要介護認定までに、居宅サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結の日から 15 日以内に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
・居宅サービス計画の作成にあったっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置付けることないよう配慮しながら計画作成に努めます。
・作成した居宅サービス計画については、要介護認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。

2.　要介護認定後の契約の継続について

・要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。
このとき、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。
・利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、契約書別紙 2 に定める内容については終了することとなります。

3.　注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

（1）要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合には、要介護認定前に提供された居宅サービスにかかる費用の全額は、原則的に利用者にご負担いただくこととなります。

（2）要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。
この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくこととなります。

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面（及び附属別紙）に基づいて重要事項の説明を行いました。

令和　　年　　月　　日

説明者　　事業所　　特別養護老人ホーム　やすらぎ園

氏　名　　㊞

私は、本書面（及び附属別紙）により事業者から重要事項の説明を受けました。

利用者　　住　所

氏　名　　㊞

署名代行者（又は法定代理人）

住　所

氏　名　　㊞

重要事項説明書別紙（サービスの提供の標準的な流れ）

居宅サービス計画作成等
サービス利用申し込み

⇩

当事業所に関すること、居宅サービス計画作成の手順、
サービス内容に関して大切な説明を行います。

⇩ 事業者の選定（当事業者と契約するかどうかお決めいただきます。）

居宅サービス計画等に関する契約を行います。

利用者は、丹波篠山市介護保険担当窓口へ「居宅サービス計画作成依頼届出書」を提出していただきます。（提出の代行も可能です。）

⇩

ケアマネジャーがご自宅を訪問し、利用者およびご家族の状況や抱える課題を伺い、把握します。

⇩

地域のサービス提供事業所の内容や、利用料金等をご説明し、利用するサービスを選んでいただきます。

⇩ 利用者によるサービスの選択

提供する居宅サービスについて、居宅サービス計画の原案を作成します。

⇩

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の調整を行います。

⇩ サービス利用についてご説明し、利用者やご家族の意見を伺い、同意をいただきます。

居宅サービス計画に沿って、サービス利用票、サービス提供票を作成します。

⇩

サービス利用

⇩

利用者やご家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況を把握するとともに、サービス提供事業者との連絡・調整を行います

⇩

毎月の給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会（国保連）へ提出します。

⇩

利用者の状態について定期的に再評価を行うとともに、提供されるサービスの実施状況を把握します。

⇩

居宅サービス計画の変更を希望される場合は、必要に応じて居宅サービス計画を変更します。