

重要事項 説明書

1. 事業所の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

恵風荘在宅介護支援センターは、介護保険法の理念に基づき、利用者がその有する能力に応じ自立した生活を送れるよう、適切な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(2) 運営方針

- 1 利用者が要介護状態になった場合においても、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に配慮して行うものとする。
- 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、多様な事業所から総合的かつ効果的に提供されるように配慮して行うものとする。
- 3 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供されるサービスが特定の種類または特定の事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行うものとする。

2. 職員の職種、人員及び職務内容

(1) 管理者 1名

- 1) 事業所における介護支援専門員、その他の従業者の管理。
- 2) 指定居宅介護支援の利用の申し込みに係る調整。
- 3) 業務の実施状況の把握、及びその他の業務の一元的な管理。
- 4) 法令等において規定されている指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令。

(2) 介護支援専門員 4名(うち1名管理者と兼務)

- 1) 運営方針に基づき、居宅介護サービス作成、申請書類の作成など指定居宅介護支援の提供を行う。

3. 営業日及び営業時間

(1) 営業日 月曜日から土曜日までとする。

ただし、祝日及び8月13日から8月15日、12月30日から1月3日までを除く。

(2) 営業時間 月曜日から金曜日までは、午前8時30分から午後6時まで、土曜日は、午前8時30分から午後5時30分までとする。

(3) 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間連絡が可能な体制とする。

(連絡先:086-273-2211)

4. 指定居宅介護支援の内容

指定居宅介護支援の内容は、次のとおりとする。

- 1 居宅サービス計画書の作成。
- 2 介護保険に係る申請代行業務。
- 3 要介護認定のための認定調査及び調査票作成代行業務。
- 4 居宅サービス事業者、医療機関等との連絡調整。
- 5 指定介護保険施設との連絡調整。
- 6 その他

5. 指定居宅介護支援の提供方法

指定居宅介護支援の提供方法は、次のとおりとする。

- 1 利用者の相談を受ける場所
事業所の相談室及び利用者宅、その他必要と認められる場所。電話での受付。
- 2 使用する課題分析の種類
課題分析標準項目に準じた独自の方式。

6. 利用料その他の費用の額

- (1) 利用料
指定居宅介護支援を提供した場合の利用料は、厚生労働大臣が定める基準によるものとします（全額介護給付）。ただし、介護保険適用の場合においても、保険料滞納等により、法定代理受領が出来なくなる場合があります。その場合は、厚生労働大臣が定める基準額の料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。
- (2) 事業所の加算
指定居宅介護支援の実施に際し、厚生労働省が定める以下の加算を算定するものとする。下記の事項において利用者の負担はないものとする（全額介護給付）。
- 1) 特定事業所加算Ⅱ
 - 2) 初回加算
 - 3) 入院時情報連携加算
 - 4) 退院・退所加算
 - 5) 通院時情報連携加算
 - 6) 緊急時等居宅カンファレンス加算
 - 7) ターミナルケアマネジメント加算
7. 通常の事業の実施地域
通常の事業の実施地域は、岡山市内とする。ただし、旧御津町、旧建部町、旧灘崎町、旧瀬戸町を除く。
8. 事故発生時の対応
介護支援専門員は、居宅介護支援実施中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた場合は、速やかに利用者の家族、主治医または医療機関、行政機関等に連絡を行う。
- 1 迅速な事故処理をします。
 - 2 利用者の家族、市町村、サービス事業者等に連絡を取ります。
 - 3 損害賠償の責めを負う必要がある時は速やかに応じます。
 - 4 再発防止策を講じます。
 - 5 事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
9. 虐待防止のための措置
- (1) 事業所は、利用者の人権擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じる。
- 1) 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ことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。
 - 2) 当該事業所における虐待の防止のための指針を整備。
 - 3) 当該事業所において、介護支援専門員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施。
 - 4) 上記の措置を適切に実施するための担当者を選定。
- (2) 事業者は、指定居宅介護支援の提供にあたり、当該事業所及び居宅サービス事業所の従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）により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する。
10. 感染症の予防及びまん延防止のための措置
- (1) 事業所は、当該事業所において感染症が発生、又はまん延しないように、次の措置を講ずる。
- 1) 当該事業所における感染症の予防及びまん延の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。）を定期的に開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。
 - 2) 当該事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備。
 - 3) 当該事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施。
11. 事業継続計画の策定等
- (1) 事業者は、感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して居宅介護支援の提供を受けられよう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を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。
- (2) 事業者は、当該業務継続計画に従い、介護支援専門員その他の従業者に対して、必要な研修及

- び訓練を実施。
- (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うものとする。
12. 成年後見制度の活用支援
事業者は、適正な契約手続き等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行うものとする。
13. 苦情解決体制
利用者からの相談または苦情等に対する常設の窓口(連絡先)として、苦情相談担当者を設置する。また、担当者不在の場合は、基本的な事項について事業所内の誰もが同様の対応ができるようにするとともに、必ず担当者に引継ぎ、苦情に対する早期改善、是正措置を講じるよう配慮する。
- 受付時間 : 8:30~17:30(日・祝日を除く)
 - 苦情受付担当者: 山本 宜康(管理者) (086)273-2211
 - 苦情解決責任者: 安井 由美子(恵風会理事) (086)277-2706
 - 第三者委員 : 春川 千恵子(恵風会評議員) (086)222-0592
佐藤 淑郎(会社役員) (086)485-0501
 - 岡山県国民健康保険団体連合会 (086)223-8811
 - 岡山市介護保険課 (086)803-1240
 - 岡山市保健福祉局事業者指導課 訪問居宅事業所係 (086)212-1012
(受付時間:月曜日~金曜日 9:00~17:00)
14. 個人情報の保護
- (1) 事業者は、利用者又は家族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扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。
- (2) 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業所での開度サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を予め書面により得るものとする。
- (3) 従業者は、業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保持する。
- (4) 事業者は、従業者が在職中のみならず退職後においても、業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講ずるものとする。
15. その他運営に関する重要事項
- (1) 指定居宅介護支援の提供にあたり、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所等を紹介するよう求める事ができ、また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できる。
- (2) 利用者が病院又は診療所等に入院する必要がある場合には、担当の介護支援専門員の氏名、事業所名、連絡先を当該病院又は診療所等に伝えることを利用者又はその家族に求めるものとする。
- (3) 当事業所の前6か月間に作成したケアプランの総数のうち、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与がそれぞれ位置付けられたサービス計画の数が締める割合、及びそれぞれのサービスごとの同一事業所によって提供されたものの割合を説明し、理解を得られるよう努めるものとする。
- (4) 事業者は、居宅サービス計画書、サービス担当者会議の記録、その他指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備するとともにその完結の日から5年間保存する。
- (5) 事業者は、従業者の質的向上、人権擁護、虐待防止等の啓発・普及を図るため、採用時及び定期的な研修の機会を確保する。
- (6) 事業者は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又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るものとする。
- (7) 事業者は、提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者又はその家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

居宅サービス計画 契約書

甲(利用者)
乙(事業者)

恵風荘在宅介護支援センター

第1条(この契約の目的)

この契約は、甲が居宅サービスを適切に利用できるように乙が甲の委託を受けて、甲の心身の状況、置かれている環境や甲及びその家族の意向等を踏まえて居宅サービス計画を作成し、かつ、居宅サービスの提供が確保されるよう居宅サービス事業者、その他の者との連絡調整その他の便宜の提供を行う居宅介護支援(ケアマネジメント)について定めることを目的とするものです。

第2条(介護支援専門員)

- (1) 乙は、その事業所に属する介護支援専門員(以下、「丙」という)に甲の居宅サービス計画作成に関する業務を担当させることとします。
- (2) 乙は、丙に身分証を常に携行させ、甲又はその家族から求められた場合には、これを提示させなければなりません。

第3条(運営規定の概要)

乙の運営規定の概要(事業の目的、運営方針、営業日及び営業時間等)は、別紙の重要事項説明書に記載したとおりです。

第4条(居宅介護支援の内容)

乙は甲に対し、次の各号の居宅介護支援を提供します。

- (1) 乙は、甲の要介護認定(要介護更新認定、要介護状態の区分の変更の認定、要支援認定、要支援認定、要支援更新認定、サービスの種類変更を含む(以下、「要介護認定等」という))に係る申請等について、甲の意思を確認した上で、申請の代行等必要な支援を行います。
- (2) 乙は、甲の心身の状況、置かれている環境、甲及びその家族の意向等を踏まえて居宅サービス計画を作成します。
- (3) 乙は、前項の居宅サービス計画に基づく居宅サービス等の提供が確保されるよう、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。
- (4) 乙は、居宅サービス計画作成後においても、甲及びその家族、居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握及びこれに基づく給付管理票の提出を行うとともに、必要に応じて居宅サービス計画の変更、その他の便宜の提供を行います。

第5条(要介護認定等に係る申請の支援)

- (1) 乙は、甲の意思を踏まえ、甲の要介護認定等の申請に必要な協力を行わなければなりません。
- (2) 乙は、甲が要介護認定等を受けていない場合、甲の意思を踏まえて速やかに要介護認定等に係る申請が行われるよう必要な支援を行わなければなりません。
- (3) 乙は、甲の要介護認定の更新の申請が、契約時における甲の要介護認定有効期間の満了日の遅くとも1ヶ月前には行われるよう必要な支援を行わなければなりません。
- (4) 前各項の申請について、甲が希望する場合、乙は当該申請を代行して行うものとします。

第6条(居宅サービス計画の原案の作成方法)

乙は、担当者である丙に、以下に定める事項を遵守させたいうえで、居宅サービス計画の原案の作成業務を行わせます。

- (1) 丙は、居宅サービス計画の原案の作成開始にあたり、当該地域における指定居宅サービス事業所等に関するサービスの内容、利用料等の情報を甲又はその家族に提供し、甲にサービスの選択を求めます。
- (2) 丙は、甲及びその家族に訪問して面接を行い、甲に対する介護支援を行う上で解決すべき課題を把握し、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。
- (3) 丙は、前項の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象かどうかを区分した上で、その種類、内容、利用料等について、甲及びその家族に対して説明し、文書による甲の同意を得なければなりません。

第7条(居宅サービス計画原案作成上の義務)

乙は、第6条の居宅サービス計画の原案作成にあたっては、担当者である丙に第1項ないし第4項の義務を履行させます。

- (1) 丙は、居宅サービス計画の原案の作成にあたり、第6条2項記載の課題把握について、必ず甲及びその家族に面接した上で、甲について解決すべき課題を把握するようにしなければなりません。
- (2) 丙は、サービス担当者会議(介護支援専門員が居宅サービス計画作成のために居宅サービス計画の原案に位置付けた居宅サービス事業者等の担当者を招集して行う会議をいう)の開催、居宅サービス等の担当者に対する照会等により、自己の作成した居宅サービス計画原案の内容について、担当者からの専門的見地からの意見を聴取しなければなりません。
- (3) 丙は、甲が訪問看護、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している場合、その他必要な場合には、甲の同意を得て主治の医師又は歯科医師(以下、「主治医」という)の意見を求めなければなりません。
- (4) 丙は、居宅介護サービス計画に訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを位置付ける場合には、当該医療サービスに係る主治医等の指示がある場合に限りこれを行うものとし、医療サービス以外の指定居宅開度サービス等を位置付ける場合には、当該指定居宅介護サービス等に係る主治医の医学的観点からの留意事項が示されている時は、当該留意点を尊重してこれを行わなければなりません。
- (5) 甲は、丙が第1項ないし第4項に規定する義務を履行するにあたり、可能な限り丙に協力しなければなりません。

第8条(居宅サービス計画の作成)

乙は、担当者である丙に、前2条に定める事項を履行させた後、甲の最終的な同意を得た上で、居宅サービス計画を作成させなければなりません。

第9条(サービス実施状況の管理、苦情処理等)

- (1) 乙は、担当者である丙に、居宅サービス計画作成後も計画の実施状況の把握に努めさせ、必要に応じて計画の変更、居宅介護サービス事業者等との連絡調整、甲からの苦情処理等の便宜の提供を行わなければなりません。
なお、苦情申し立ての体制については、別紙重要事項説明書に記載してあるとおりです。
- (2) 乙は、居宅サービス計画の内容に基づく給付管理票を毎月作成し、国民健康保険団体連合会に送付しなければなりません。
- (3) 乙は、甲がその居宅における日常生活が困難となったと認める場合、又は甲が介護保険施設への入所を希望する場合は、介護保険施設への紹介、その他の便宜の提供を行わなければなりません。

第10条(善管注意義務)

乙は、甲より委託された業務を行うにあたっては、善良なる管理者の注意をもって法令を遵守し、誠実にその業務を遂行しなければなりません。

第11条(中立義務)

乙は甲より委託された業務を行うにあたっては、甲に提供される居宅サービス等が特定の種類のみに偏することのないよう、又は特定の居宅サービス事業者等による居宅サービス等を利用するよう甲を勧誘し、又は甲に指示すること等により、特定の居宅サービス事業者を有利に扱うことのないよう公正中立に行わなければなりません。

第12条(告知・説明義務)

乙は、甲より委託された業務を行うにあたっては、甲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わなければなりません。

第13条(秘密保持義務)

- (1) 乙は、丙又はその他の乙の従業者である者は、正当な理由がない限り、その業務上知りえた甲又はその家族の秘密を漏らしません。
- (2) 乙は、乙の従業者が退職後も在職中に知りえた甲又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- (3) 乙は、甲の個人情報を用いる場合は、甲の同意を、甲の家族の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意を得ない限り用いさせません。ただし、必要に応じて、丙にサービス担当者会議において、甲又はその家族の個人情報を用いることもあります。

第14条(実施期間)

- (1) 乙は、甲から要介護認定等に係る申請の代行を依頼された場合は、甲が申請に必要な資料を提出しない等、申請に必要な協力に応じない等の正当な理由がない限り、依頼の日から7日以内に申請手続きを終了しなければなりません。
- (2) 乙は、居宅サービス計画作成に必要な甲の協力が得られない等の正当な理由がない限り、本契約締結後50日以内に居宅サービスを計画した上で、甲に提出しなければなりません。
- (3) 甲は、乙が本条第1項及び第2項の各手続を行うにあたって、できる限り協力しなければなりません。

第15条(契約期間)

- (1) 本契約の有効期間は、令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日とします。
ただし、甲の契約時の要介護認定有効期間の満了日が、本契約期間の満了日とします。
- (2) 前項の契約満了日の7日以上前までに甲から書面による解約の申し出がない場合、この契約はさらに同一の内容で更新されます。更新後の契約についても、前項の但し書きが適用されます。

第16条(報酬)

- (1) 甲は、乙が提供する居宅介護支援に対する利用料として、別紙重要事項説明書に記載した金員を支払います。ただし、乙が介護保険法に基づき、甲に代わって利用料に相当する保険給付を受領する場合にはこの限りではありません。
- (2) 乙は、甲の選択により通常の実施地域以外の地域の居宅を訪問して指定居宅介護支援を行う場合には、それに要した交通費の支払いを甲に請求できます。
- (3) 乙は、前項に規定する費用の額に係るサービス提供にあたっては、あらかじめ甲及びその家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、甲の同意を得なければなりません。

第17条(解除権)

- (1) 甲は、何時でも本契約を解除することができます。ただし、契約解除により乙に生じた不測の損害を賠償しなければなりません。
- (2) 乙は、甲又はその家族等が、乙又は丙に対して、この契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合等、信頼関係が回復困難な程度に損なわれた場合には、乙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。ただし、甲及び乙間の信頼関係を損壊する特段の自由がない限り、本契約を解除することができません。

第18条(契約の終了)

次の各号のいずれかに該当する場合には、この契約は終了します。

- (1) 第17条に基づき、甲からの解約の意思表示がなされたとき。
- (2) 第17条に基づき、乙からの契約解除の意思表示がなされたとき。
- (3) 甲が介護保険施設に入所したとき。
- (4) 甲の要介護認定の区分が非該当(自立)と認定されたとき。
- (5) 甲の要介護認定の区分が要支援認定されたとき。
- (6) 甲が死亡、又は介護保険の被保険者の資格を喪失したとき。

第19条(情報の保存・開示義務)

- (1) 乙は、甲の居宅サービス計画、その実施状況に関する書類等を5年間保存しなければなりません。
- (2) 前条第1項の規定により甲が本契約を解除した場合で、乙に対し他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、又は前条第2項の規定により乙がやむを得ず本契約を解除した場合、その他甲から申し出があった場合には、乙は甲に対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類を交付しなければなりません。

第20条(事故発生の対応、賠償責任)

- (1) 乙は、甲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には、速やかに利用者の家族、市町村に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。また、乙は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。
- (2) 乙が、介護支援事業の提供を行う上で、本契約の各事項に違反し、又は介護保険法及び民法、その他の関係法令に違反し、甲の居宅介護サービス利用に支障を生じさせて損害を与えた場合には、乙はその損害を速やかに賠償する義務を負います。

第21条(合意管轄)

甲と乙は本契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じた時は、岡山地方裁判所をもって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(協議事項)

本契約に定めのない事項については、介護保険法及び民法、その他の関係法令に従い、第1条記載の目的のため、甲乙互いに信義に従い、誠実に協議して決定いたします。

第23条(人権擁護)

乙は、甲等の人権の擁護、虐待の発生、又はその再発を防止するため、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者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 虐待防止に関する担当者の選定をします。
- (4) 従業者に対する虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (5) その他虐待防止のために必要な措置を講じます。
- (6) 必要時、成年後見制度を活用できるように支援します。

恵風荘在宅介護支援センター 利用同意書

居宅介護支援事業所としての恵風荘在宅介護支援センターを利用するにあたり、重要事項説明書及び契約書、及び別紙1、及び個人情報の取り扱いについての説明をしました。

《事業者》

住所 岡山市中区国富769-1

名称 恵風荘在宅介護支援センター

代表者 理事長 宮本 宣義

居宅介護支援事業所としての恵風荘在宅介護支援センターを利用するにあたり、重要事項説明書及び契約書、及び別紙1、及び個人情報の取り扱いについての説明を受け、これらを十分に理解した上で同意しました。

令和 年 月 日

恵風荘在宅介護支援センター
理事長 宮本 宣義 殿

《利用者》

〒

住所 _____

氏名 _____

《家族》

〒

住所 _____

氏名 _____

(続柄) _____

《代理人》

〒

住所 _____

氏名 _____

(続柄) _____