**結いの手居宅介護支援事業所**

**利用約款**

**２０２４年６月１日**

**居宅介護支援契約書**

　　　 様 （以下、「利用者」といいます）と株式会社グッドナースの営む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、次のとおり契約します。

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　　　　 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。

1. 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。

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、利用者にその名前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。

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。

利用者やその家族は、介護支援専門員が「居宅サービス計画（ケアプラン）」に位置付ける居宅サービス事業所について下記の事項を介護支援専門員に求めることができます。

・複数の事業所の紹介を求める

・当該事業所を居宅サービス計画（ケアプラン）に位置付けた理由を求める

* 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ついて、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、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、これをこの契約終了後2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項のサービス実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. 第１２条１項から３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（料金）

　　事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規程は重要事項説明書のとおりです。

第１２条（契約の終了）

1. 利用者は、事業者に対して、文書で通知をすることにより、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ヶ月間の予告期間を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、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。
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）又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。

第１４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１５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１６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１７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１８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、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１９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、利用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予め合意します。

以上の契約を証するため、本書２通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上１通ずつ保有するものとします。

**指 定 居 宅 介 護 支 援 重 要 事 項 説 明 書**

１　指定居宅介護事業を提供する事業者について

|  |  |
| --- | --- |
| 事業者名称 | 株式会社グッドナース |
| 代表者氏名 | 代表取締役　飯嶋　純一 |
| 本社所在地（連絡先及び電話番号等） | 岩手県盛岡市北飯岡二丁目２２番４７号電話 019-681-6044 |
| 法人設立年月日 | 平成28年7月11日 |
| 運営する事業所 | ・訪問看護ステーション結いの手（訪問看護）・ヘルパーステーション結いの手（訪問介護・障害サービス）・ナーシングホーム結いの手本宮・飯岡（住宅型有料老人ホーム） |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 事業所名称 | 結いの手　居宅介護支援事業所 |
| 介護保険事業所番号 | 盛岡市指定　0370107955 |
| 事業所所在地 | 岩手県盛岡市飯岡新田６地割30-6 |
| 連絡先 | 電話 019-613-9012 / FAX 019-613-9013管理者　五枚橋　須美子 |
| 事業所設立年月日 | 令和5年9月1日 |
| 事業所の通常の事業の実施地域 | 盛岡市、滝沢市、矢巾町、紫波町 |
| 営業日及び営業時間 | 月曜日から金曜日 8：30～17：30※土曜日、日曜日、祝祭日、8月13日から8月16日、12月30日から1月3日は休業※電話等により24時間常時連絡が可能（電話080-9632-4163） |
| 職員体制 | 主任介護支援専門員　1名（常勤兼務）介護支援専門員　　　1名以上（常勤）事務員　　　　　　　1名以上（常勤兼務） |

３　事業の目的

高齢者が要介護状態と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できるように、事業所の介護支援専門員又はその他の従業者（以下「介護支援専門員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

４　事業所の運営方針

1. 事業所の介護支援専門員は、要介護者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮して行います。
2. 利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、適切な保険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います。
3. 利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行います。
4. 関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業所、介護保険施設等との連携に努めます。

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 | 介護保険適用有無 | 利用料 | 利用者負担額 |
| 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。 | 下表のとおり | 介護保険適用となる場合には、**全額介護保険により負担されます。** |
| 1. 居宅サービス事業者との連絡調整
 |
| 1. サービス実施状況把握、評価
 |
| 1. 利用者状況の把握
 |
| 1. 給付管理
 |
| 1. 要介護認定申請に対する協力、援助
 |
| 1. 相談援助業務
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 　　　　　　　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） | ア　介護支援専門員1人に対する利用者数が45人未満の場合 | 居宅介護支援費Ⅰⅰ110,860円 | 居宅介護支援費Ⅰⅰ214,110円 |
| イ　〃45人以上60人未満の場合（40人目から該当） | 居宅介護支援費Ⅰⅱ15,440円 | 居宅介護支援費Ⅰⅱ27,040円 |
| ウ　〃60人以上の場合（60人目から該当） | 居宅介護支援費Ⅰⅲ13,260円 | 居宅介護支援費Ⅰⅲ24,220円 |

【ケアプランデータ連携システムの利用及び事務職員の配置を行っている場合】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 　　　　　　　要介護度区分取扱い件数区分 | 要介護１・２ | 要介護３～５ |
| 居宅介護支援費（Ⅱ） | ア　介護支援専門員1人に対する利用者の数が50人未満の場合 | 居宅介護支援費Ⅱⅰ110,860円 | 居宅介護支援費Ⅱⅰ214,110円 |
| イ　〃50人以上60人未満の場合（50人目から該当） | 居宅介護支援費Ⅱⅱ15,270円 | 居宅介護支援費Ⅱⅱ26,830円 |
| ウ　〃60人以上の場合（60人目から該当） | 居宅介護支援費Ⅱⅲ13,160円 | 居宅介護支援費Ⅱⅲ24,100円 |

|  |  |
| --- | --- |
| 加算 | 算定回数等 |
| 初回加算3,000/月 | 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）入院した日：2,500円/月 | 介護支援専門員が病院又は診療所に訪問し、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）入院後3日以内；2,000円/月 |
| 退院・退所加算（Ⅰ）イ 4,500円/回（Ⅰ）ロ 6,000円/回（Ⅱ）イ 6,000円/回（Ⅱ）ロ 7,500円/回（Ⅲ）　 9,000円/回 | 退院等にあ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査を行った場合。 |
| 緊急時等居宅カンファレンス加算2,000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調整を行った場合（2回/月を限度とする） |
| ターミナルケアマネジメント加算4,000円/月 | ターミナルケアマネジメントを受けることに同意した利用者について、24時間連絡できる体制を確保しており、かつ、必要に応じて指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備している。 |
| 特定事業所加算（Ⅰ）5,190円/月 | 質の高いケアマネジメントを実施している事業所を評価する観点から、中重度や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほか、事例検討や研修等で専門性の高い人材を確保し、地域全体のケアマネジメントの質の向上を目指した対応を行っている事業所に認められる。 |
| 特定事業所加算（Ⅱ）4,210円/月 |
| 特定事業所加算（Ⅲ）3,230円/月 |
| 特定事業所加算（A）1,140円/月 |
| 通院時情報連携加算500円/月 | 利用者が医師または歯科医師の診察を受ける際に同席し、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、医師または歯科医師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に算定する。 |
| 特定事業所医療介護連携加算1,250円/月 | ターミナルケアマネジメント加算を15回以上算定、特定事業所加算Ⅰ～Ⅲのいずれかを算定している。 |
| 同一建物減算 | 事業所と同一の建物の利用者、またはこれ以外の同一建物の利用者20人以上に提供する場合所定単位数の95%で算定。 |

その他の費用について

1. 指定居宅介護支援事業を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣の定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用料を徴収しません。利用者が法定代理受領サービスを利用できないことにより償還払いになる場合には一旦利用料を全額自己負担しなければなりませんが、その際にはサービス提供証明書を発行いたします。
2. 通常の事業の実施地域を超えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を超えてから、おおむね片道１ｋｍごとに１００円を徴収します。
3. 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとします。

【提供予定の指定居宅介護支援の内容と料金】

|  |  |
| --- | --- |
| 介護度 | 料金（居宅介護支援費＋特定事業所加算（Ⅱ）） |
| 要介護1～2 | 15,070円 |
| 要介護3～5 | 18,320円 |

※解約料金はありません。集金や自動引き落としで対応させていただきます。

※その他、交通費、上記加算料金を頂戴する場合があります。

６　居宅介護支援提供方法及び内容について

1. 事業所の介護支援専門員は、介護支援専門員証を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められた時は、これを提示します。
2. 居宅介護支援の提供を求められたときには、利用者の被保険者証により被保険者資格、要介護認定の有無、認定区分及び要介護認定の有効期間等を確認します。
3. 要介護認定等の申請が行われているか確認し、行われていない場合は被保険者の意思もふ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。
4. 要介護認定等の更新の申請は、現在の要介護認定等の有効期間が満了する1か月前には行われるよう必要な援助を行います。
5. 要介護認定を受けた者の居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者若しくはその家族の意思を尊重し、特定の種類や業者に不当に偏るような誘導または指示を行わず、保険医療サービス・福祉サービス等のサービス事業者と連携し、利用者の承認を得て総合的かつ効率的にサービス提供されるよう、サービス提供の手続きを行います。医療系サービスの提供においては主治の医師の判断に基づいてサービスが提供されます。必要時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。
6. 事業所は、以下のいずれかに該当するような正当な理由がない場合、サービスの提供の拒否は行いません。
7. 当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合。
8. 利用申込者の居住地が当事業所の通常の事業の実施地域外である場合。
9. 利用申込者が他の居宅介護支援事業所にも併せて居宅介護支援の依頼を行っていることが明らかな場合。
10. その他
	1. 利用者または、家族の非協力など双方の信頼関係を損壊する行為に改善の見込みがない場合や、社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為などにより、当事業所及び 介護支援専門員の通常の業務遂行に支障がでていると判断した場合。事業者からの申し入れにかかわらず改善されない場合。
	2. 偽りその他の不正行為によって保険給付を受け、または受けようとした場合。
	3. 以下のような行為があり、ハラスメントと該当するとみなされる場合。

■暴力又は乱暴な言動（・無理な要求 ・物を投げつける ・刃物を向ける・服を引きちぎる・手を払いのける ・怒鳴る・奇声・大声を発する ・対象範囲外のサービスの強要 ）

■セクシュアルハラスメント （・職員の体を触る・手を握る ・腕を引っ張り抱きしめる ・ヌード写真を見せる・性的な話し卑猥な言動をする等）

■その他 （・職員の自宅の住所や電話番号を聞く ・ストーカー行為等）

７　居宅介護支援業務の実施方法について

1. 居宅サービス計画の担当者

介護支援専門員は居宅サービス計画の作成に関する業務を行います。

1. 利用者等への情報提供

居宅サービス計画作成開始にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地域における　　　　　複数の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。

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の説明を求めることができます。利用者又はその家族のサービスの選択が可能となるように支援いたします。

1. 利用者の実態把握

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成に当たって利用者の有している能力、提供　　　　　を受けているサービス等、その置かれている環境等の評価を通じて、利用者が現に抱　　　　　える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援　　　　　し、解決すべき課題を把握します。

1. 居宅サービス計画の原案作成

介護支援専門員は、利用者の居宅を最低月１回訪問し、利用者及びその家族と面接し　　　　　支援するうえで解決しなければならない課題を分析し、利用者、家族が指定した場所　　　　　においてサービスの希望並びに利用者について把握された課題に基づき、当該地域に　　　　　おける介護給付等の対象サービスが提供される体制を勘案して、提供されるサービス　　　　　の目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画　　　　　の原案を作成します。

1. サービス担当者会議の開催

介護支援専門員は、サービス担当者会議を開催し、当該居宅サービス計画の原案内容について、担当者より専門的な見地からの意見を求めます。ただし、利用者（末期の悪性腫瘍の患者に限る）の心身の状況等により、主治の医師又は歯科医師の意見を勘案して必要と認める場合その他のやむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めます。

1. 居宅サービス計画の説明、同意及び交付

介護支援専門員は、利用者又はその家族に対し、居宅サービス計画に位置付けたサービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により利用者の同意を得、当該居宅サービス計画を交付します。

1. サービスの実施状況の継続的な把握、評価は次のとおりに行います。
2. 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連携を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の変更、居宅サービス事業者等との連絡調整、その他、必要な支援を行います。
3. 介護支援専門員は、少なくとも1ヵ月に１回、利用者の居宅を訪問し、利用者との面接を行い、モニタリング結果を記録します。

人材の有効活用及び指定居宅サービス事業者等との連携促進によるケアマネジメントの質の向上の観点から、以下の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とします。

（ ア 利用者の同意を得ること。 イ 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。 ⅰ 利用者の状態が安定していること。 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も含む）。 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。 ウ 少なくとも２月に１回は利用者の居宅を訪問すること。）

1. 居宅サービス計画の変更

事業所が居宅サービス計画の変更が必要と認めた場合、または事業所が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業所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行います。

（９）居宅サービス計画等の情報提供

利用者はいつでも、事業所が作成した居宅サービス計画書等の書類について提供を求めることができます。また、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、要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合、その他利用者からの申し出があった場合には、直近の居宅サービス計画及びその状況に関する書類の実費をお支払いいただき、本人・家族等に限り交付いたします。サービス提供の記録について５年以上の期間を定めて保管します。

（10）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表を作成し岩手県国民健康保険団体連合会に提出します。

（11）サービスの終了については以下のとおりとします。

1. 利用者からの申し出により、当事業所から他の居宅介護支援事業所への利用を変更する旨の申し出があった場合。
2. 利用者の要介護状態区分が非該当、要支援,１、要支援2と認定された場合。
3. 利用者が介護保険施設に入所した場合。
4. 利用者が死亡した場合。

（12） 介護保険施設の紹介等は次のとおりに行います。

1. 介護支援専門員は、利用者が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認める場合又は利用者が介護保険施設等への入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。
2. 介護支援専門員は、介護保険施設等から退所しようとする要介護者から依頼があった場合は、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ居宅サービス計画の作成等の援助を行います。

８　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、市町村、利用者の家族に連絡を行うと共に、迅速に対応いたします。

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。

９　緊急時（容態の急変等）の対応

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **家族等****緊急連絡先** | **氏名** | 続柄（　　　　　　） |
| **住所** | 〒　　　　　 |
| **電話番号** |  |
| **勤務先等** |  |

１０　相談・苦情への対応

（１） 利用者又はその家族からの相談・苦情等を受け付けるための窓口を設置するとともに必要な措置を講じ、相談・苦情等が発生した場合には管理者に報告します。

（２） 当事業所および行政の相談・苦情窓口は以下のとおりです。

 常設窓口:　 電話 019-613-9012 / FAX 019-613-9013　　　開設時間：8:30～17:30

 担当者　:　管理者　五枚橋　須美子

 　盛岡市保健福祉部介護保険課　 電話番号　019-626-7562

 滝沢市健康福祉部高齢者支援課　 電話番号　019-656-6521

 矢巾町健康長寿課　 電話番号　019-611-2830

　　　 紫波町生活部長寿介護課　 電話番号 019-672-2111

 岩手県国保連合会　 電話番号　019-604-6700

（３）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です。

* 1. 苦情があった場合は、詳細かつ正確に状況を把握するために速やかに訪問を実施し、慎重な聞き取りにより事情確認を行います。
	2. 苦情の内容が当事業所に関する場合には、利用者側の立場に立ち事実関係の特定を行い

ます。

* 1. 苦情を受け付けた場合は、速やかに管理者や他の従業員と情報を共有し、利用者の意見・主張を最大限に尊重した上で適切な対応方法を検討します。
	2. 関係者への連絡調整を迅速かつ正確に行うとともに、利用者に対して対応内容の結果報告を必ず行います。市町村や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質問助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。対応方法の協議等に時間を要する場合にも利用者に対しては進捗状況を報告し、きめ細やかな対応を行います。

１１　個人情報の保護

（１）事業所は、利用者及びその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作成した「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ドライン」を遵守し適切な取扱いに努めます。

（２）事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、医療との連携や介護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、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。

医療との連携のために、入院の際には担当の介護支援専門員の氏名と連絡先を病院の担当者にお伝えいただくようお願いいたします。

１２　秘密の保持等

* + 1. 事業所が業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
		2. 従業者であった者に、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、

従業者では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　用契約の内容に含むものとします。

１３　従業者の研修等

事業所は、従業者に対し、常に必要な知識の習得及び能力の向上を図るための研修（外部における研修も含む）を実施します。なお、研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備します。

1. 採用時研修　採用後1か月以内
2. 虐待防止・権利擁護・認知症ケア・感染症等に関する研修　　各年１回以上

１４　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は希望の方に開示することができます。

１５　虐待の防止について

　　　事業所は、利用者等の人権の擁護・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. 虐待防止に関する担当者を選定しています。

管理者　五枚橋　須美子

1. 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従事者に周知徹底を図っています。
2. 虐待防止のための指針を整備しています。
3. 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。

１６　身体拘束等の適正化の推進

　　　利用者等の生命又は身体を保護するため緊急ややむを得ない場合を除き、身体的拘束等は行いません。やむを得ず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することとします。

１７　衛生管理等

　　　事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

（１）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をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

（２）事業所における感染症の予防及びまん延のための指針を整備しています。

（３）従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

１８　業務継続計画の策定等について

（１）自然災害、感染症対策には、ＢＣＰ計画、ガイドラインに基づき、家族、地域、行政と協力し、利用者の安全の確保に努めていきます。

（２）非常災害時:実効性の高い対策をとることができるよう、周辺地域において想定される、火災、震災・風水害その他の非常災害に関する計画を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

（３）健康危機発生時:感染症対策委員会を開催します。感染対策委員会では、感染症に対する予防対策を討議、検討し感染源の隔絶、除去及び感染経路の遮断に取り組み、安全な生活環境の構築に努めます。感染の状況を踏まえ、ＩＣＴ機器の活用により、実行可能な支援継続を検討し、電話でのモニタリング対応やサービス担当者会議においても当該対応を実施していきます。

１９　重要事項の変更について

　　　重要事項説明書に記載した内容に変更が生じる際は書類を交付し口頭で説明いたします。

２０　留意事項

　　（１）担当者禁止事項について

　　　　　・サービス提供契約の実施以外の営利行為の禁止

　　　　　・政治的、宗教的勧誘の禁止

　　　　　・金品授受の禁止

　　（２）居宅サービス計画等作成前のサービス提供について

　　　　　居宅サービス計画等が作成される前であっても緊急に必要な場合にはサービスを提供いたします。認定後にはサービス内容を見直す必要があります。自立（非該当）と判定された場合には利用料は全額利用者の自己負担となります。また、認定された要介護、要支援度に応じて利用料の一部が利用者の負担となる場合があります。

居宅介護支援契約における個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

* 1. 使用する目的

事業者が介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービスなどを円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合、又他事業所を利用する場合に使用する

２．使用に当たっての条件

　①個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際は関係者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

　②事業者は個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと

　③第三者への提供

　　ケアプランの中で利用するサービス事業所への提供

　　国保連合会へ介護報酬の請求のために提供

　　場合によって本人の申し出により第三者への提供を差し止めることが出来る

３．個人情報の内容

　・氏名、生年月日、年齢、住所、健康状態、病歴、家族状況等事業者が居宅介護支援を行なう為に、最低限必要な利用者や家族個人に関する情報

　・認定調査票（必要項目及び特記事項）、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）

　・その他の情報

　　上記の内容以外に特に必要な情報については本人または家族に了承を得る

※「サービス担当者会議」とは利用するサービスの担当者、本人、家族と共に利用者の自立支援の目的を達成するために話し合う場をいいます。

　※「他事業所」とは、訪問介護、訪問看護、通所サービス、短期入所、福祉用具などの事業所をいいます。

　※「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

結いの手居宅介護支援事業所を利用するにあたり、居宅介護支援契約書及び重要事項説明書を受領し、これらの内容（個人情報使用の同意、ターミナルケアマネジメント加算の同意を含める）に関して担当者の説明を受け、これらを十分に理解した上で利用を開始することに同意します。

令和　　　年　　　月　　　日

　　　　【利用者】

　　　　　　　　住所

氏名　　　　　　　　　　　　　　㊞

【立会人または代理人】

住所

氏名　　　　　　　　　　　　　　㊞

【利用者代表家族】

　　　　　　　　　　　　　　　　　住所

氏名　　　　　　　　　　　　　　　㊞

事業者住所　岩手県盛岡市北飯岡二丁目22番47号

　　　　　　　　　　　　　　　　　　法　人　名　株式会社　グッドナース

　　　　　　　　　　　　　　　　　　代表者氏名　代表取締役　飯嶋　純一　　　㊞

　　　　　　　　　　　　　 　　　　 説明者　　 結いの手居宅介護支援事業所

　　　　　　　　　　　　　 　　　　 介護支援専門員

　　　　　　　　　　　　　　 　　　氏名　　　 　　　　　　　　　　　　　㊞