

居宅介護支援事業所 ときわ燕 運営規程

この運営規程において、社会福祉法人行雲が設置する居宅介護支援事業所ときわ燕（以下「事業所」という。）の適切な運営を確保するために、人員、設備及び運営に関する事項を定める。

（事業の目的）

第1条 要介護状態の利用者に対し、利用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、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 事業の実施に当たっては、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、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。

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、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う。

3 事業の実施に当たっては、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者、介護保険施設等との連携に努める。

4 事業所を他の事業から独立して位置付け、人事・会計・物品等の管理を行う。

（事業所の名称等）

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名称 居宅介護支援事業所 ときわ燕
- (2) 所在地 新潟県燕市上児木390番地

（職員の職種、人員、職務の内容）

第4条 事業所に所属する職種、人員、職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者（1名）

管理者は、常勤の主任介護支援専門員であって事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

- (2) 主任介護支援専門員（管理者）（1名） 介護支援専門員（非常勤）（1名）

主任介護支援専門員と介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたる。

（営業日及び営業時間）

第5条 営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、祝祭日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く日とする。

- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

(居宅介護支援の内容)

第6条 提供する居宅介護支援の内容は、居宅介護サービス計画の作成とする。

(居宅介護支援の提供方法)

第7条 指定居宅介護支援の提供方法は次のとおりとする。

- (1) 居宅サービス計画の作成は、事業所に所属する介護支援専門員が行う。
- (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、利用者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う。
- (3) 利用者又は家族の相談を受ける場所は事業所の相談室又は利用者の居宅等で行う。
- (4) 使用する課題分析方式は MDS 方式とし、解決すべき課題に対応するための居宅サービス計画の原案を作成する。
- (5) 居宅サービス計画の原案は、サービス担当者会議を開催して担当者から専門的見地からの意見を求めることとし、その開催場所は原則として事業所相談室で行う。ただし、必要に応じて居宅サービス事業所の事務室等を用いる。
- (6) (5) により作成された居宅サービス計画について、利用者及び家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得る。また、作成した居宅サービス計画は利用者及び担当者に交付する。
- (7) モニタリングに当たっては、少なくとも 1 月に 1 回利用者の居宅を訪問し、利用者に面接を行い、その結果を記録する。
- (8) 居宅サービス計画を変更した場合、利用者が要介護更新認定又は要介護状態の変更の認定を受けた場合は、サービス担当者会議を開催する。
- (9) 居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス事業者に対して、個別サービス計画の提出を求め、居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性を高め、意識の共有を図る。

(利用料その他の費用の額)

第8条 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、燕市、三条市、新潟市とする。

(事故発生時の対応)

第10条 利用者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市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

2 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には、損害賠償を速やかに行う。

(苦情・ハラスメント処理等)

第11条 自ら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おいて、利用者及びその家族からの苦情・ハラスメントがあった場合は、迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じるものとする。

- 2 前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 事業者は、介護保険法の規定により市町村や国民健康保険団体連合会（以下「市町村等」という。）が行う調査に協力するとともに、市町村等から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って適切な改善を行うものとする。
- 4 事業者は、市町村等から改善報告の求めがあった場合は、改善内容を報告する。
- 5 事業者は、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苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。

（個人情報保護）

第12条 利用者又は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るものとする。

- 2 事業者が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での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、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。
- 3 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持し、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する。

（虐待防止に関する事項）

第13条 事業所は利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- （1）虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- （2）利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- （3）その他虐待防止のために必要な措置

- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとする。

（業務継続計画の策定）

第14条 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施する為の、および非常時の体制で早期の事業再開を図る為の計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓

練を定期的実施するものとする。

- 3 事業所は、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。

(衛生管理)

- 第15条 感染症の予防及び蔓延防止に努め、感染防止に関する会議等において、その対策を協議し、対応指針を作成し介護支援専門員に周知する。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努める。

(その他運営についての留意事項)

- 第16条 事業者は、介護支援専門員の資質向上を図るため研修の機会を設けるものとする。

① 採用時研修 採用後1ヵ月以内

② 継続研修 年1回以上

- 2 事業所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セクシャルハラスメントや、パワーハラスメントに基づく言動が、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員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。
- 3 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人行雲と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

- 第17条 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。

(1) 居宅サービス計画

(2) アセスメントの結果記録

(3) サービス担当者会議等の記録

(4) モニタリングの結果記録

(5) 利用者に関する市町村への報告等の記録

(6) 苦情・ハラスメントの内容等に関する記録

(7) 事故の状況及び事故に対する処置状況の記録

- 2 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了した日から5年間保存するものとする。

附 則

この規程は、平成29年12月1日から施行する。

この規程は、平成30年4月1日から施行する。

この規程は、平成31年4月1日から施行する。

この規程は、令和元年5月20日から施行する。

この規程は、令和6年4月1日から施行する。

居宅介護支援

契約書別紙（兼重要事項説明書）

あなた（利用者）に対する指定居宅介護支援の提供開始にあたり、新潟県条例の規定に基づき、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人 行雲
主たる事務所の所在地	〒959-1223 新潟県燕市上児木390番地
代表者（職名・氏名）	理事長・宮尾 益尚
設立年月日	平成28年8月31日
電話番号	0256-61-7010

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	居宅介護支援事業所 ときわ燕	
サービスの種類	居宅介護支援	
事業所の所在地	〒959-1223 新潟県燕市上児木390番地	
電話番号	0256-61-7010	
指定年月日・事業所番号	平成29年12月1日指定	1571301082
管理者の氏名	番場 泉	
通常の事業の実施地域	燕市、三条市、新潟市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、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。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努め、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、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. 提供するサービスの内容

- あなたのお宅を訪問し、あなたの心身の状態を適切な方法により把握の上、あなた自身やご家族の希望を踏まえ、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- あなたの居宅サービス計画に基づくサービスの提供が確保されるよう、あなたとその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

- 必要に応じてあなたと事業者との双方の合意に基づき居宅サービス計画を変更します。
- 指定居宅介護支援及び指定居宅サービス事業者等についての相談・苦情窓口となり、適切に対処します。
- 当事業者に対して、特定の指定居宅サービス事業者だけではなく、複数の指定居宅サービス事業者を紹介するよう求めることができます。
- 当事業者に対して、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を求めることができます。
- あなたの要介護（要支援）認定の申請についてお手伝いします。
- あなたが介護保険施設に入所を希望される場合、その仲介をいたします。

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、国民の祝日（振り替え休日を含む）及び年末年始（12月29日から1月3日）を除きます。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	員 数		
	常勤	非常勤	計
主任介護支援専門員	1.0 人		1.0 人
介護支援専門員		0.5 人	0.5 人

7. 利用料

指定居宅介護支援を提供した際の利用料金の額は、厚生労働大臣が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時は、あなたの自己負担はありません。

ただし、保険料の滞納等により法定代理受領できない場合は、一旦、1ヵ月当たりの料金をお支払いいただきます。

その場合、事業者は指定居宅介護支援提供証明書を発行いたしますので、後日、所在市町村窓口にて指定居宅介護支援提供証明書を提出しますと払い戻しを受けることができます。

（1）居宅介護支援の利用料

【基本利用料】

取扱要件	利用料 (1ヵ月あたり)		利用者負担金	
			法定代理 受領分	法定代理 受領分以外
居宅介護支援費（Ⅰ） <取扱件数が40件未満>	要介護度1・2	10,860円	無 料	10,860円
	要介護度3・4・5	14,110円		14,110円
居宅介護支援費（Ⅱ）	要介護度1・2	5,440円		5,440円

〈取扱件数が40件以上 60件未満〉	要介護度3・4・5	7,040円		7,040円
居宅介護支援費(Ⅲ)	要介護度1・2	3,260円		3,260円
〈取扱件数が60件以上〉	要介護度3・4・5	4,220円		4,220円

(注1) 上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

【加算】以下の要件を満たす場合、上記の基本利用料に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額
初回加算	新規あるいは要介護状態区分が2区分以上変更された利用者に対し指定居宅支援を提供した場合(1月につき)	3,000円
入院時情報連携加算(Ⅰ)	利用者が病院等に入院する際に、病院等の職員に対して、必要な情報を提供した場合(入院した日の内に情報を提供)	2,500円
入院時情報連携加算(Ⅱ)	利用者が病院等に入院する際に、病院等の職員に対して、必要な情報を提供した場合(入院した翌々日以内に情報を提供)	2,000円
退院・退所加算(Ⅰ)イ	病院や介護保険施設等からの退院・退所に当たって病院等の職員と面談し、必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合(必要な情報の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)	4,500円
退院・退所加算(Ⅰ)ロ	病院や介護保険施設等からの退院・退所に当たって病院等の職員と面談し、必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合(必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けていること)	6,000円
退院・退所加算(Ⅱ)イ	病院や介護保険施設等からの退院・退所に当たって病院等の職員と面談し、必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合(必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回以上受けていること)	6,000円
退院・退所加算(Ⅱ)ロ	病院や介護保険施設等からの退院・退所に当たって病院等の職員と面談し、必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合(必要な情報の提供を2回受けており、うち1回以上はカンファレンスによること)	7,500円
退院・退所加算(Ⅲ)	病院や介護保険施設等からの退院・退所に当たって病院等の職員と面談し、必要な情	9,000円

	報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合（必要な情報の提供を3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスによること）	
通院時情報連携加算	利用者が診察を受ける際に同席し、医師等に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。	500円
緊急時等居宅カンファレンス加算	病院等の求めにより、医師等と共に居宅を訪問してカンファレンスを行い、利用者に必要な居宅サービス等の利用調整を行った場合（1月に2回を限度）	2,000円
特定事業所加算(I)	主任介護支援専門員を2名以上配置し質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件を <u>全て</u> 満たした場合	5,190円
特定事業所加算(II)	主任介護支援専門員を1名以上配置し質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等一定の要件の <u>一部</u> を満たした場合	4,210円
特定事業所加算(III)	主任介護支援専門員を配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件の <u>一部</u> を満たした場合	3,230円
特定事業所加算(A)	主任介護支援専門員を配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件の <u>一部</u> を満たした場合	1,140円
特定事業所医療介護連携加算	特定事業所加算（I）～（III）のいずれかを算定し、かつ、退院・退所加算の算定に係る病院・施設等との連携を年間35回以上行うとともに、ターミナルケアマネジメント加算を年間5回以上算定している場合	1,250円
ターミナルケアマネジメント加算	末期の悪性腫瘍の患者であって在宅で死亡した利用者に対して、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者へ提供した場合（在宅訪問後、24時間以内に在宅以外で亡くなった場合も含む）	4,000円
特別地域居宅介護支援加算	当事業所が特別地域に所在する場合	上記基本利用料の15%
小規模事業所加算	当事業所が特別地域に所在せず、1月あたりの実利用者数が20名以下の小規模事業所である場合	上記基本利用料の10%
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	中山間地域（＝新潟県の場合は全域）において、 <u>通常の事業の実施地域外</u> に居住する利用者へサービス提供した場合	上記基本利用料の5%

【減算】以下の要件に該当する場合、上記の基本利用料から減算されます。

減算の種類	減算の要件	減算額
運営基準減算	指定居宅介護支援の業務が適切に行われず、一定の要件に該当した場合	上記基本利用料の50%（2月以上継続の場合100%）
特定事業所集中減算	居宅サービス計画に位置付けた訪問介護等について特定の事業者への集中度が、正当な理由なく80%を超える場合	2,000円

8. 事故発生時の対応

指定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、市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

9. 担当の介護支援専門員

あなたを担当する介護支援専門員は、次のとおりです。ご不明な点やご要望などがありましたら、何でもお申し出ください。

氏名： 番場 泉

電話： 0256-61-7010

10. 苦情相談窓口

(1) 当事業所が設置する苦情相談窓口は、次のとおりです。当事業所が提供した指定居宅介護支援に関する苦情だけでなく、当事業所が作成した居宅サービス計画に位置付けたサービスに関する苦情も、遠慮なくお申し出ください。

事業所相談窓口	電話番号 0256-61-7010 面接場所 当事業所の相談室
---------	------------------------------------

(2) 上記に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	燕市長寿福祉課介護保険係	電話番号 0256-77-8177
	三条市高齢介護課介護認定係	電話番号 0256-34-5511
	新潟市介護保険課	電話番号 025-226-1273
	新潟県国民健康保険団体連合会	電話番号 025-285-3022

11. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) 介護支援専門員に贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (2) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又はサービス事業所の担当者へご連絡ください。
- (3) 病院や診療所に入院する必要がある場合には、「9. 担当の介護支援専門員」に記載の介護支援専門員の氏名及び連絡先を入院先の病院等にお伝えください。

12. 当事業所の訪問介護等の利用状況

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況の説明を求められた場合は内容の説明を行う。

13. 虐待防止への取り組み

利用者の尊厳の保持や人格の尊重、人権の尊重の観点から、虐待の発生やその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施等の担当者を定め取り組みます。

14. 権利擁護に関する措置

職場におけるハラスメント対策のための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

15. 感染症の予防及びまん延防止のための措置

感染症の発生や拡大を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修等の担当者を定め取り組みます。

16. 業務継続計画の策定

感染症や災害発生時においても、業務を継続、又は早期に業務再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練等の実施に取り組みます。

17. 第三者評価の実施

第三者による評価の実施	あり ・ なし
-------------	---------

令和 年 月 日

事業者は利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	住所	新潟県燕市上兒木390番地	
	事業者名	社会福祉法人 行雲	
	代表者職・氏名	理事長 官尾 益尚	印
	説明者職・氏名	主任介護支援専門員	
		番場 泉	印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利用者	住所		
	氏名		印

署名代行者（又は法定代理人）

住所		
氏名		印
本人との続柄		

居宅介護支援契約書

様（以下「利用者」と略します。）と 社会福祉法人 行雲（以下「事業者」と略します。）は、事業者が提供する指定居宅介護支援について、以下のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法（平成9年法律第123号）その他関係法令及びこの契約書に従い、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て自立した日常生活を営むことができるよう、利用者に対し適切な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指定居宅サービス事業者その他の事業者、関連機関との連絡調整、その他便宜の提供を行います。

（契約期間）

第2条 この契約の期間は、以下のとおりとします。

令和 年 月 日～令和 年 月 日

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間の満了日までとします。

2 上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

（居宅サービス計画の立案）

第3条 事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を担当者として指定し、居宅サービス計画を作成します。

2 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たり、次に掲げる事項を遵守します。

一 利用者の居宅を訪問した上で利用者及び利用者の家族に面接し、解決すべき課題の把握に努めること。

二 利用者又は利用者の家族に対し、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、適正に提供すること。

- 三 利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス等の利用も含めて居宅サービス計画に位置付けるよう努めること。
- 四 利用者及び利用者の家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、サービス提供上の留意事項等を明記した居宅サービス計画の原案を作成すること。
- 五 居宅サービス計画の作成に当たっての居宅サービス事業所等の選択については利用者及び利用者の家族の意思や希望を踏まえつつ公平中立に行うこと。なお、居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であ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あること。
- 六 前号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、当該原案の内容について利用者又は利用者の家族に説明し、利用者から文書による同意を得ること。
- 七 居宅サービス計画を作成した際は、遅滞なく利用者へ当該サービス計画を交付すること。
- 八 利用者が、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、利用者の同意を得て主治医等の意見を求め、その指示がある場合には、これに従い、この意見を求めた主治医等に対して居宅サービス計画書を交付すること。
- 九 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や内服状況、モニタリング等の際に介護支援専門員が把握した利用者の状態等について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行うこと。

(居宅サービス計画作成後の援助)

- 第4条 事業者は、居宅サービス計画の作成後、利用者及び利用者の家族と継続的に連絡をとり、利用者の実情や居宅サービス計画の実施状況等の把握を行います。
- 2 事業者は、利用者の解決すべき課題の変化が認められた場合等、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。
 - 3 事業者は、利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

(介護保険施設入所・入院への支援)

第5条 事業者は、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、利用者に適切な介護保険施設の紹介、その他必要な援助を行います。

2 入院時における医療機関との連携促進に当たり、利用者等に対して、入院時に担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提供をお願い致します。

(利用料)

第6条 指定居宅介護支援の提供に関する利用料は、契約書別紙（重要事項説明書）のとおりです。

(利用者の解約権)

第7条 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず直ちに契約を解約することができます。

- 一 事業者が、正当な理由なく、介護保険法等関係法令及びこの契約書に定めた事項を遵守せずにサービスの提供を怠った場合。
- 二 事業者が、第11条に定める秘密保持義務に違反した場合。
- 三 事業者が、著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合。

(事業者の解約権)

第8条 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

- 一 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達成することが著しく困難となった場合。
- 二 利用者が事業者の定める通常の事業の実施地域外へ転居し、事業者において指定居宅介護支援の提供が困難であると見込まれる場合。

2 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

(契約の終了)

第9条 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

- 一 第2条第2項に基づき、利用者から契約を更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合。
- 二 第7条第1項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合。
- 三 第7条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合。
- 四 第8条第1項に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合。
- 五 利用者が介護保険施設へ入所した場合。
- 六 利用者が（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合。
- 七 利用者の要介護状態区分が、自立あるいは要支援とされた場合。
- 八 利用者が死亡した場合。

(損害賠償)

第10条 事業者は、利用者に対する指定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、利用者又は利用者の家族に損害を及ぼした場合には、速やかに損害を賠償します。

ただし、利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

(秘密保持)

第11条 事業者及び事業者の従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対する指定居宅介護支援の提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報情報を漏らしません。

- 2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報情報を漏らすことがないように必要な処置を講じます。
- 3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員と指定居宅サービス事業者等との連絡調整において必要な場合に限り、利用者及び利用者の家族の同意を得た上で必要最小限の範囲内で使用します。

- 4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号）に定める通報を行うことができるものとしその場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

（苦情処理）

- 第12条 利用者又は利用者の家族は、事業者が提供した指定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サービス等に対する苦情がある場合には、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し出ることができます。
- 2 事業者は、利用者又は家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処することとし、必要に応じてサービスを点検し、関連機関との連絡調整を行います。
- 3 事業者は、利用者が苦情の申出を行ったことを理由として、いかなる不利益な取扱いもいたしません。

（サービス内容等の記録の作成及び保存）

- 第13条 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する書類を整備し、その完結の日から5年間保存します。
- 2 利用者及び利用者の後見人（後見人がいない時は利用者の家族を含む。）は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、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 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、第1項の記録の写しを交付できるものとします。

（契約外条項）

- 第14条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

【契約書署名欄】

以上のとおり、指定居宅介護支援に関する契約を締結します。
上記契約を証するため、本書2通を作成し、利用者及び事業者の双方が記名・押印の上、それぞれ1通ずつ保有します。

令和 年 月 日

(利用者) 私は、この契約内容に同意し、居宅介護支援の利用を申し込みます。
また、第11条第3項に定める利用者の個人情報の使用について、同意します。

利用者 住所
氏名 印

(代理人) 私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。

署名代行者 住所
(又は法定代理人) 氏名 印
本人との続柄

(事業者) 私は、利用者の申込みを受諾し、この契約書に定める各種サービスを誠実に責任をもって行います。

事業者 住所 新潟県燕市上児木390番地
事業者(法人名) 社会福祉法人 行雲
代表者職・氏名 理事長 宮尾 益尚 印

(家族代表) 私は、第11条第3項に定める利用者の家族の個人情報の使用について、同意します。

家族代表 住所
氏名 印