

利用者 _____ 様

南三陸

居宅介護支援センター

利用契約書

居宅介護支援契約書

利用者 _____
事業所 南三陸居宅介護支援センター

(この契約の目的)

第1条 事業者は、介護保険法の趣旨に従い、利用者に対し、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できるよう、次の各号に定める居宅介護支援を行います。

- (1) 利用者が居宅サービスを適切に利用できるように、利用者の心身の状況、その置かれている環境や利用者及びその家族の希望等を踏まえて、居宅サービス計画を作成すること。
- (2) 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との連絡調整その他の便宜の提供を行うこと。

(介護支援専門員)

第2条 事業者は、利用者への居宅介護支援を担当する介護支援専門員（以下「介護支援専門員」という。）を任命し、利用者にもその氏名を文書で通知します。

- 2 事業者は、介護支援専門員を変更するときは、事前に利用者にもその旨を説明した上、新たに任命した介護支援専門員の氏名を文書で通知します。
- 3 事業者は、介護支援専門員に身分証を常に携行させ、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められた場合には、これを提示させます。

(要介護認定の申請等の援助)

第3条 事業者は、次の各号に定める事項を介護支援専門員等に担当させ、要介護認定、要介護更新認定、要介護状態区分の変更の認定、要支援認定、要支援更新認定及び居宅サービスの種類の変更（以下「要介護認定等」という。）の申請を援助します。

- (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うこと。
 - (2) 利用者が要介護（要支援）認定を受けていない場合、利用者の意思を踏まえて速やかに要介護（要支援）認定の申請が行われるよう必要な援助を行うこと。
 - (3) 利用者の要介護（要支援）認定の更新の申請が、遅くとも利用者の要介護（要支援）認定有効期間の満了日1月前には行われるよう必要な援助を行うこと。
- 2 前項の申請について、利用者が希望する場合、事業者は当該申請を代行して行います。
 - 3 事業者は、利用者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、利用者が申請に必要な資料を提出しない、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、当該依頼の日から7日以内に申請手続きを終了します。

(居宅サービス計画の作成)

第4条 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、利用者及びその家族の意思を十分尊重し、速やかに居宅サービス計画を作成します。

- (1) 利用者及びその家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握すること。
- (2) 利用者の居宅サービス区分ごとの支給限度額を説明した上で、その地域における居宅サ

サービス事業者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の及び家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めること。

- (3) 提供される居宅サービスの目標、その達成時期、居宅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すること。
- (4) 居宅サービス計画の原案に位置付けた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、その種類、内容、利用料等について利用者及びその家族に説明し、利用者から文書による同意を得ること。
- (5) 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ること。
- (6) 居宅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こととし、医療サービス以外の居宅サービスを位置付ける場合には、当該居宅サービスに係る主治医等の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意点を尊重してこれを行うこと。
- (7) その他、居宅サービス計画作成に関する必要な援助を行うこと。

(居宅サービス計画の実施状況の把握等)

第5条 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) 居宅サービス計画の目標に沿って居宅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うこと。
- (2) 利用者と居宅サービス事業者との契約締結に関する必要な援助を行うこと。
- (3) 利用者及びその家族と継続的に連絡を取り、経過の把握に努めること。
- (4) 利用者の状態について定期的に再評価を行い、心身の状況の変化等に応じ居宅サービス計画の変更、要介護認定区分変更申請等の必要な援助を行うこと。
- (5) 利用者が、居宅サービス計画の変更を希望した場合、必要に応じて居宅サービス計画を変更すること。

(施設入所への支援)

第6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する場合には、利用者に介護保険施設の紹介その他の必要な援助を行います。

(給付管理)

第7条 事業者は、利用者に係る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、宮城県国民健康保険団体連合会に送付します。

(苦情処理)

第8条 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するとともに担当者を明示し、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付けた居宅サービスに関する利用者の相談、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

(善管注意義務)

第9条 事業者は、利用者から委託された業務を行うに当たっては、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ます。

(中立義務)

第10条 事業者は、利用者から委託された業務を行うに当たっては、利用者に提供される居宅サービス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によるサービスを利用するよう利用者を誘導し、又は、利用者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、公正中立に行います。

(情報の収集)

- 第11条 事業者及び介護支援専門員は、利用者又はその家族に関する情報を収集するに当たっては、この契約を履行するために必要な最小限の範囲にとどめるものとします。
- 2 事業者及び介護支援専門員は、情報収集に当たっては、利用者及びその家族にあらかじめ情報収集の目的、項目、範囲、方法、収集先を文書により示し、利用者及びその家族の同意を得ます。
 - 3 事業者及び介護支援専門員は収集した情報の内容を文書により利用者及びその家族に示し、利用者及びその家族から確認を得ます。

(秘密保持)

- 第12条 事業者、介護支援専門員及び事業者の従業者である者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
- 2 事業者は、その従業者が退職後、在職中知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。
 - 3 事業者は、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ない限り、介護支援専門員に、サービス担当者会議等において、利用者又は利用者の家族の個人情報を用いさせません。

(契約期間)

- 第13条 この契約の契約期間は令和 年 月 日から利用者の要介護（要支援）認定の有効期間満了日までとします。ただし、利用者が契約時に要介護（要支援）認定を受けていない場合は、利用者が契約締結後最後に受けた要介護（要支援）認定の有効期間満了日をもって、この契約期間の満了日とします。
- 2 前項の契約満了日の14日前までに利用者からの文書による解約の申し出がない場合、この契約は自動更新されるものとします。

(手数料等)

- 第14条 利用者は、事業者が提供する居宅介護支援に対して、契約書に記載した利用者に係る手数料を支払います。ただし、事業者が、介護保険法に基づき、利用者に代わって、当該手数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 事業者は、前項に規定する居宅介護支援の提供に当たっては、あらかじめ、利用者及びその家族に対して費用について説明を行い、利用者の同意を得なければなりません。
 - 3 事業者は、契約期間中において手数料を含む料金を改定する場合には、利用者の同意を得た上で、重要事項説明書または、文書にて更新するものとします。

(契約の終了)

第15条 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除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、契約満了日の1月前までに理由を示した文書で通知をすることにより、この契約を解除することができます。この場合、事業者は他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者又は家族に提供します。

3 事業者は、利用者又はその家族の不相当な行為により双方の信頼関係が著しく損なわれ、改善する見込みがないため、契約の継続が困難となった場合、利用者に対して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。

4 次の事項に該当した場合は、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。ただし、一時的に入所した場合は契約を継続します。

(2) 利用者の要介護認定区分が、自立及び要支援1・2と認定された場合

(3) 利用者が死亡した場合

(情報の保存・開示義務)

第16条 事業者は、利用者の居宅サービス計画及びその他の居宅介護支援の提供に関する記録を、その完結の日から5年間保存します。

2 利用者は、事業者の営業時間内にその事務所にいて、当該利用者に関する記録を閲覧でき、又はその複写物の交付を受けることができます。

3 事業者は、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その他利用者から申出があった場合には、当該利用者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ます。

(事故発生時の対応)

第17条 事業者は、利用者に対する居宅介護支援の提供に伴って事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

2 事業者は、居宅介護支援の提供に伴って、事業者又は介護支援専門員の責めに帰すべき事由により利用者及びぼした場合には、その損害を賠償します。

(合意管轄)

第18条 本契約に起因する紛争に関して訴訟又は調停の必要が生じたときは、利用者の住所を管轄する地方裁判所又は簡易裁判所をもって管轄裁判所とすることを、利用者及び事業者はあらかじめ合意します。

(協議事項)

第19条 利用者と事業者は信義に従い、誠実に本契約による義務を履行します。

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、利用者事業者互いに信義に従い誠実に協議して決定します。

上記のとおり、契約が成立したことを証するため本契約書2通を作成し、利用者及び事業者は記名押印の上、各自その1通を保有することとします。

令和 年 月 日

特記事項

- 1 利用者の要介護認定の申請前になされたサービス（居宅サービス及び居宅介護支援）の利用料については、原則、利用者が負担することとなります。
- 2 利用者の要介護認定の申請後になされたサービス（居宅サービス及び居宅介護支援）についても、利用者の要介護認定の結果、自立及び要支援1・2と判定された場合や、想定されたよりも要介護状態区分が低い場合など、支給限度額を上回った場合、保険給付の対象とならないサービス（居宅サービス及び居宅介護支援）が生じる可能性があります。この場合、利用者がサービス（居宅サービス及び居宅介護支援）事業者に対して、保険給付されないサービス（居宅サービス及び居宅介護支援）に係る費用の全額を自己負担していただくのが原則となります。
- 3 事業者は、前項のような事態が生じないように、利用者の状態等も勘案し、過剰な居宅サービスを位置づけないよう暫定居宅サービス計画を作成します。
- 4 事業者は、暫定居宅サービス計画を作成するに際し、要介護認定についての見通しを示し、当該居宅サービス計画に位置づけた居宅サービスが保険給付の対象となるか否かの見通しを示した上で、その種類、内容、利用料及び第1項に定める利用者負担の原則（要介護認定の申請前のサービスの場合）第2項に定める利用者の費用負担の危険性及び前項に定める事業者の注意義務（要介護認定の申請後のサービスの場合）等について利用者及び利用者の家族に説明し、あらかじめ利用者の書面による同意を得ます。

| | | | | |
|-----|--|-----|-----|-----|
| 利用者 | 私は、上記の契約の内容について説明を受け、内容を確認いたしました。 私は、この契約書で確認する居宅介護支援の利用を申込みます。 | | | |
| | 住所 | 〒 ー | | |
| | 氏名 | | | 印 |
| | 電話番号 | ー ー | FAX | ー ー |

| | | | | |
|-------|---|-----|---------|-----|
| 署名代行者 | 私は、本人に代わり、上記署名を行いました。 私は、本人に契約意思を確認しました。 | | | |
| | 本人との関係 | | 署名代行の理由 | |
| | 住所 | 〒 ー | | |
| | 氏名 | | | 印 |
| | 電話番号 | | | |
| | 緊急時の連絡先 | | 電話番号 | ー ー |

| | | | | |
|-----|--|---------------------------------------|-----|--------------------|
| 事業者 | 当事業者は、居宅介護支援事業者として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。 | | | |
| | 所在地 | 〒986-0728 宮城県本吉郡南三陸町志津川字天王山38番地152 | | |
| | 名称 | 南三陸居宅介護支援センター | | (事業者番号 0473600435) |
| | 代表者名 | 会長 佐藤徳憲 | | 印 |
| | 電話番号 | 0226-29-6820 | FAX | 0226-46-5158 |

南三陸居宅介護支援センター

「指定居宅介護支援事業」重要事項説明書

令和6年4月1日現在

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(宮城県指定事業所番号 0473600435)

事業者

- ・法人名 社会福祉法人南三陸町社会福祉協議会
- ・所在地 宮城県本吉郡南三陸町志津川字沼田14番地3
- ・代表者名 会長 佐藤 徳 憲
- ・電話番号 0226-46-4516
- ・FAX 0226-46-4013
- ・設立年月 平成17年10月1日

事業所の概要

- ・事業所の種類 指定居宅介護支援事業所 平成21年4月1日指定
- ・宮城県指定事業所番号 0473600435
- ・事業所の名称 南三陸居宅介護支援センター
- ・事業所の所在地 宮城県本吉郡南三陸町志津川字天王山38番地152
- ・電話番号 0226-29-6820
- ・管理者氏名 佐藤とみ子
- ・開設年月 平成21年4月1日

・事業者が行っている他の業務

| 種類 | 指定年月日 | 名称 | 指定番号 |
|------------------------|-------------------------|------------------------|------------|
| 訪問介護 及び第1号訪問介護 | 平成17年10月3日 平成28年4月1日 | 南三陸町ヘルパーセンターまごころ | 0473600336 |
| 通所介護 及び第1号通所介護 | 平成17年10月3日 平成28年4月1日 | 南三陸町デイサービスセンター うたつ | 0473600328 |
| 通所介護 及び第1号通所介護 | 令和6年4月1日 令和6年4月1日 | 南三陸町デイサービスセンター しづがわ | 0473600492 |
| 地域密着型通所介護 及び第1号通所介護 | 平成28年4月1日 平成28年4月1日 | 南三陸町デイサービスセンター いりや | 0473600450 |

1 事業運営の方針

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できるよう、次の事項を重視して居宅介護支援を行います。

- ① 利用者本位であること
- ② 利用者に適したサービスが提供されるよう、サービス提供事業者との連絡調整を行うこと。

2 職員の職種、人数、及び職務内容

管理者兼主任介護支援専門員（1名） 事業所の統括管理を行います。
介護支援専門員 （3名以上） ケアプランの作成や管理を行います。

3 営業日及び営業時間

(1) 営業日

月曜日から金曜日まで（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの日を除きます。）

(2) 営業時間

午前8時30分から午後5時15分まで

(3) 夜間・休日の時間外電話相談は、事業所の電話（29-6820）に掛けると自動的につながります。

4 通常の事業の実施地域

南三陸町の区域とします。

5 居宅介護支援の提供方法、内容

- (1) 介護支援専門員は、利用者等の依頼に基づき、心身の状況、環境、利用者等の希望等を勘案し、居宅サービス計画の原案を作成します。
- (2) 介護支援専門員は、公正中立な居宅サービス計画作成のため、開始に当たり利用者やその家族に対して主体的な参加ができるよう次の事について十分に説明を行います。
 - 指定居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介やサービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能である事
 - 前6月間に作成された居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与(販売)及び地域密着型通所介護の各サービスの割合。及び、同一事業所によって提供されたものの割合
- (3) 介護支援専門員は、居宅サービス計画原案について、利用者やその家族、指定居宅サービス事業者等の担当者から意見を求めるため、サービス担当者会議の開催、又は担当者に対する照会等を行います。

（要介護認定や要介護認定の更新、区分変更があった場合等にも行います。）
- (4) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案を利用者等に説明し、文書により同意を得、作成した居宅サービスは利用者及び指定居宅サービス事業者等の担当者に交付します。
- (5) 介護支援専門員は、特段の事情がない限り、月1回、利用者の居宅を訪問して利用者に面接し、居宅サービス計画の実施状況等を把握し、その結果を記録します。
- (6) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の実施状況等を継続的に管理し、評価します。
- (7) 介護老人福祉施設等への入所を要する場合は、介護老人福祉施設等への紹介その他の便宜を提供します。

6 秘密保持

- (1) 介護支援専門員及び事業者の従業者である者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を第三者等に漏らしません。
- (2) 利用者の個人情報を用いる場合、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で得ることとします。

7 利用に係る手数料及びその他の費用

居宅介護支援利用に係る手数料は、介護サービスの提供開始以降1月当たり下記のとおりとなります。

| 居宅介護支援費（1月につき） | | 要介護1・2 | 要介護3・4・5 |
|----------------|---------------------|---------|----------|
| 居宅介護支援費（Ⅰ） | 取扱件数が45件未満の場合 | 10,860円 | 14,110円 |
| 居宅介護支援費（Ⅱ） | 取扱件数が45件以上～60件未満の場合 | 5,440円 | 7,040円 |
| 居宅介護支援費（Ⅲ） | 取扱件数が60件以上の場合 | 3,260円 | 4,220円 |

| | | |
|-----------------|--------------------------------------|-------------|
| 加算 | 初回加算 | 1月につき3,000円 |
| | 通院時情報連携加算 | 500円 |
| | 入院時情報連携加算（Ⅰ） ※入院したその日のうちに情報提供 | 1月につき2,500円 |
| | 入院時情報連携加算（Ⅱ） ※入院した日の翌日または翌々日に情報提供 | 1月につき2,000円 |
| | 退院・退所加算 連携1（カンファレンス 有） | 6,000円 |
| | 退院・退所加算 連携1（カンファレンス 無） | 4,500円 |
| | 退院・退所加算 連携2（カンファレンス 有） | 7,500円 |
| | 退院・退所加算 連携2（カンファレンス 無） | 6,000円 |
| | 退院・退所加算 連携3（カンファレンス 有） | 9,000円 |
| ターミナルケアマネジメント加算 | 1月につき4,000円 | |
| 特定事業所加算（Ⅱ） | 1月につき4,210円 | |

初回加算

- ① 新規に居宅サービス計画を策定した場合
- ② 要介護状態区分が2段階以上変更となった場合
- ③ 要支援者が要介護認定を受けた場合

通院時情報連携加算（1か月につき）

利用者が病院・診療所において医師又は歯科医師の診察を受ける際にケアマネジャーが同席し、医師又は歯科医師等へ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うと共に医師または歯科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

入院時情報連携加算

入院時情報連携加算（Ⅰ） 当該病院又は診療所の職員に対して、入院した日のうちに必要な情報提供を行った場合。（提供方法は問わない）

入院時情報連携加算（Ⅱ） 当該病院又は診療所の職員に対して入院した日の翌日または翌々日に必要な情報提供を行った場合。（提供方法は問わない）
※利用者、1人につき1回を限度。

退院・退所加算

医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービス等を利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に算定する。ただし、「連携3回」を算定できるのは、そのうち1回について、入院中の担当医等との会議（退院時カンファレンス等）に参加して、退院・退所後の在宅での療養上必要な説明を行った上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に限る。

※入院又は入所期間中につき、1回を限度。または、初回加算との同時算定不可。

特定事業所加算（Ⅱ）※以下全ての要件を満たし、算定となる。

- ① 常勤かつ専従の主任介護支援専門員1人を配置
- ② 常勤かつ専従の介護支援専門員を3人以上配置
- ③ 利用者に関する情報またはサービス提供にあたって留意事項に関する伝達等を目的とした会議を定期的開催
- ④ 24時間連絡・相談に対応する体制確保
- ⑤ 計画的な研修の実施
- ⑥ 地域包括支援センターから支援困難事例を紹介された場合の受託
- ⑦ 地域包括支援センター等実施の事例検討会議の参加
- ⑧ 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障がい者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加
- ⑨ 居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の不適用
- ⑩ 介護支援専門員の一人あたりの利用者数が45人未満
- ⑪ 法定研修等における実習受入事業所となるなど人材育成への協力体制の整備
- ⑫ 他法人が運営する居宅介護支援事業者と共同で事例検討会議、研修会等を実施
- ⑬ 必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成

ターミナルケアマネジメント加算

- ① 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時間連絡がとれる体制を確保し、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する。
- ② 在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、利用者又はその家族の同意を得て利用者宅を訪問し、利用者の心身の状況等を記録し、主治医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提供した場合

8 虐待防止のための措置について

- (1) 虐待の防止に関する責任者は、事業所の管理者とします。
- (2) 虐待防止のための対策検討委員会の委員は、事業所管理者・本会第三者委員とします。
- (3) 虐待防止のための対策検討委員会は定期的開催し、その結果については、従事者に周知徹底します。

- (4) 年1回以上の研修を実施し、実施内容等については記録を残します。
- (5) 指針の整備を行います。
 - ① 事業所における虐待防止に関する基本的考え方
 - ② 委員会その他事業所内の組織に関する事項
 - ③ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
 - ④ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
 - ⑤ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制
 - ⑥ 成年後見制度の利用支援
 - ⑦ 虐待等に係る苦情解決方法
 - ⑧ 当該指針の閲覧に関する事項
 - ⑨ その他の虐待の防止の推進のために必要な事項
- (6) 当該事業所従事者又は養護者（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。

9 衛生管理等

- (1) 拠点となる事務所の居宅介護支援事業に用いる設備及び備品について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生した場合、又はまん延の防止のために、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（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防止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実施します。

10 業務継続計画の策定等について

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するための計画、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（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って必要な措置を講じます。
- (2) 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します。
- (3) 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います。

11 身体拘束等を行う場合について

- (1) 身体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その他必要な事項を記録します。
- (2) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する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。
- (3) 身体拘束等の適正化のための指針の整備を行います。
- (4) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

12 苦情対応の体制

(1) 苦情の受付

各事業所は、苦情受付担当者を設置すること。

苦情受付担当者は、利用者や家族等からの苦情を随時受付ける。また、苦情受付担当者の不在時には、他の全ての職員が受付けることができる。その場合、速やかに苦情受付担当者へ連絡し、状況を正確に報告する。

苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を「苦情受付・経過記録票」に記録し、その内容について申出人に確認する（この際は必ず2名以上の職員で対応すること）。

①苦情の内容・希望等（何が、いつ、どこで、誰が、どのように）

②第三者委員への報告の要否

③話し合い時の第三者委員の立会い

但し、申出人に対し、第三者委員への報告に関して、定期的に第三者委員への苦情の発生状況を報告すること、苦情解決責任者の判断により必要に応じて第三者委員へ報告・助言を求めることができることを伝える。

苦情受付担当者は、受付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

(2) 苦情解決責任者

苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。

苦情内容によっては、苦情解決責任者や第三者委員等による当事者や関係者への事実確認の調査を行うことがある。

苦情解決責任者（必要に応じて第三者委員の立会いのもと）は、申出人との話し合いによる原因報告、解決策の指示により苦情解決を行う。

(3) 第三者委員

法人は、苦情対応に係る第三者委員を設置し、第三者委員は申出人の希望によって、苦情内容の確認、事業所、申出人への助言、話し合いへの立会い、話し合い結果や改善事項等の書面での記録の確認、苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取、苦情の直接受付、苦情受付の事業所への連絡を担当する。

(4) 苦情解決の記録・報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

記録については、「苦情受付・経過記録票」に記録する。その記録は、完結の日から5年間保存しなければならない。（厚生省令第39条第37条第2項）

苦情解決責任者は、第三者委員に苦情の受付状況及び解決結果について報告する。

苦情解決責任者は、申出人に対し、提示、約束した改善事項の状況について、原則として話し合いを終了した日から30日以内に報告する。

(5) 苦情対応委員会の設置

苦情対応委員会を設置し、苦情に関する調査や解決策の検討を行う。委員会の構成は、苦情解決責任者、苦情受付担当者の他、複数の職種により構成する。

また、事業所は苦情となる前の適切な対応が求められる。苦情対応委員会は、「苦情」として挙がる前の段階で解決できる取組として、職員から苦情になる可能性のある事柄について報告してもらい「苦情ひやりはっと」を集計・分析し、迅速に対応するものとする。

(6) 各事業所の苦情対応体制

各事業所の苦情対応に関する窓口、委員会等については「苦情申立の制度」のとおりとする。

(7) 苦情解決結果の公表

利用者等によるサービスの選択や事業所によるサービスの質の信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」等実績を掲載し、公表する。

(8) 苦情対応に対する評価

第三者委員の利用はない。

1.3 利用者等への周知

苦情解決責任者は、利用者や家族等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組み、その他の機関による苦情受付窓口について、サービス開始時の重要事項説明及び施設内掲示し周知を図る。また、希望時には必要な記録等を開示します。

1.4 苦情受付記録様式

苦情に関する記録について、「苦情受付・経過記録票」を使用すること。記録の際には、様式の項目に基づき、具体的な内容で詳細に記録すること。

1.5 苦情申立の制度

利用に際して苦情がある場合は、訪問等により直ちに詳細な事情を把握するとともにしかるべき対応を早急に行い、利用者の不安を解消するよう努めます。

1.6 相談窓口、苦情対応

(1) サービスに関する相談や苦情については次の窓口で対応いたします。

| | | |
|----------------------|-------|---|
| 事業所お客様相談コーナー | 所在地 | 宮城県本吉郡南三陸町志津川字天王山38番地152 |
| | 電話 | 0226-29-6820 |
| | F A X | 0226-46-5158 |
| | 受付時間 | 午前8時30分 から 午後5時15分 |
| | 担当者 | 佐藤 とみ子 |
| 法人設置の第三者委員 (社協独自) | 氏名 | 鈴木 清美 (評議員) 阿部 和夫 (監事) 佐藤 秀一 (監事) |

※第三者委員は、苦情に対する社会性、客観性を担保することをもって、法人の信頼や適正化の確保を図ることを目的として設置しています。

(2) 公的機関においても、次の機関において苦情や相談等の申し出が出来ます。

| | | |
|---------------------|-------|-----------------------|
| 南三陸町保健福祉課 高齢者福祉係 | 所在地 | 宮城県本吉郡南三陸町志津川字沼田14番地3 |
| | 電話 | 0226-46-3041 |
| | F A X | 0226-46-4587 |
| | 受付時間 | 午前8時30分 から 午後5時15分 |
| 宮城県 国民健康保険団体連合会 | 所在地 | 宮城県仙台市青葉区上杉1丁目2-3 |
| | 電話 | 022-222-7079 |
| | F A X | 022-222-7260 |
| | 受付時間 | 午前8時30分 から 午後5時15分 |

1.7 事故発生時の対応

介護支援専門員及びその他の職員は、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には、速やかに利用者の家族等の関係者及び利用者のかかりつけ医に連絡を取るとともに、管理者に報告し必要な措置を講じます。

又、居宅介護支援の提供に伴って、事業者又は介護支援専門員の責めに帰すべき事由により利用者に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償します。

1.8 個人情報の利用目的

当事業所では個人情報を業務上必要な範囲において利用します。下記の目的以外は利用しません。

- ① 利用者に提供する介護サービス及び居宅介護支援
- ② 介護保険請求のための事務及び給付管理
- ③ 当事業所の行う管理運営業務（会計・経理・事故報告・サービスの質向上等）
- ④ 他の医療機関・介護機関との連携
- ⑤ 家族等への状況説明
- ⑥ 行政機関等、法令に基づく照会、確認
- ⑦ 賠償責任保険等に係る専門機関、保険会社への届出、相談
- ⑧ その他公益に資する運営業務（基礎資料の作成、実習への協力・職員研修等）

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供に当たり、利用者に対し本書面に基づいて重要事項を説明しました。

事業 者

所在地 宮城県本吉郡南三陸町志津川字沼田 1 4 番地 3

名 称 社会福祉法人南三陸町社会福祉協議会

代表者 会 長 佐 藤 徳 憲

事業 所

所在地 宮城県本吉郡南三陸町志津川字天王山 3 8 番地
1 5 2

名 称 南三陸居宅介護支援センター

説明者 所属 南三陸居宅介護支援センター

氏 名 _____ 印

私は、本書面により、事業所から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けました。

利 用 者

住 所

氏 名 _____ 印

(署名代行者)

住 所

氏 名 _____ 印

個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）は、私と南三陸居宅介護支援センター（以下「支援センター」という。）とで令和 年 月 日に取り交わした居宅介護支援契約書（以下「契約書」という。）第12条第3項に規定する私の個人情報及び私の家族の個人情報を契約書第13条に規定する契約期間中、支援センターが私に対してよりよい居宅介護支援を行うために開催するサービス担当者会議等において用いることに同意いたします。

令和 年 月 日

事業所 南三陸居宅介護支援センター
管理者 佐藤とみ子

(利用者) 住 所

氏 名 印

(署名代行者) 住 所

氏 名 印