

居宅介護支援契約書

____様（以下「利用者」という）と、医療法人メディカルパーク（以下「事業者」という）は、事業者が利用者に提供する指定介護支援について、次のとおり契約を締結します。

第1条（居宅介護支援の目的）

医療法人メディカルパークが設置する野村病院居宅介護支援事業所「あさみなみ」（以下「事業所」という）が行う居宅介護支援事業（以下「事業」という）は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、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て自立した日常生活を営むことができるよう、適切な居宅サービス計画を作成し、かつ、居宅サービス計画の提供が確保されるよう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の便宜の提供を行うことを目的とします。

第2条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は、令和____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。
- 2 上記の契約期間満了日の7日前までに利用者から契約終了の申し出がない場合は、この契約は自動更新されるものとします。

第3条（居宅介護支援の担当者）

- 1 事業者は、居宅介護支援の担当者（以下「担当者」という）として事業者に属する居宅介護支援専門員である職員を選任し、居宅介護支援業務を担当させるものとします。
- 2 事業者は、担当者の選任、または変更する場合には、利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、事業者側の事情により変更する場合はあらかじめ利用者と協議します。
- 3 事業者は、担当者に対し、専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに必要な対応を講じます。
- 4 事業者は、担当者に対し常に身分証を携帯することを義務づけております。初回訪問時及び利用者やその家族の方から提示を求められた時は、いつでも提示いたします。

第4条（居宅サービス計画の作成）

担当者は、居宅介護サービス計画作成にあたり、次の事項を遵守します。

- （1）当該地域における指定サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を公正中立に利用者又はその家族に対して提供し、利用者にサービスの選択を求めるものとします。
- （2）利用者について、その有している生活機能や健康状態、置かれている環境等を把握したうえで、利用者及びその家族の意向を踏まえて、利用者が現に抱えている問題点を明らかにし支援すべき総合的な課題を把握します。
- （3）利用者及びその家族が目標とする生活、専門的観点からの目標と具体策等を総合した支援内容ならびに期間等を記載した介護支援計画の原案を作成します。
- （4）前号で作成した原案に位置付けたサービスについて、保険給付の対象となるかどうか区分したうえで、サービスの種類、内容、利用料等について文書による同意を受けるものとします。
- （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とり、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所等と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（居宅サービス計画の変更等）

- 1 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合には速やかに居宅サービス計画（ケアプラン）を変更するとともに、これに基づき居宅サービスが円滑に提供されるようサービス事業者等への連絡調整を行います。
- 2 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の範囲内でサービス内容等の変更を希望する場合には速やかにサービス事業者への連絡調整等を行います。

第7条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という）を行う。上記の把握に当たっては、少なくとも1か月に1回（要支援は3か月1回）、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに1か月1回、モニタリングの結果を記録します。
- 2 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、または実費負担によりそのコピーを交付いたします。

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票を作成し、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うことができるように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（施設入所への支援）

事業者は、利用者が入院または介護保険施設への入所を希望した場合、利用者に介護保険施設等の紹介その他を支援します。

第11条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対しいつでも1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。

第12条（事業者の解除権）

- 1 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、2週間以上の予告期間において理由を示した文書で通知をする事により、この契約を解約する事ができます。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。
- 2 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、著しい不信行為により契約を

継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。

- 3 事業者は、重要事項説明書の１２の規定に該当した場合、利用者に対し文章により２週間以上の予告期間をもって、理由を示した文章を通知することにより、この契約を解除することができます。

第１３条（ 契約の終了 ）

- 1 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。
 - （１） 第２条の規定により事前に更新の合意がなされないまま契約の有効期間が満了したとき
 - （２） 第１１条の規定により利用者から解約の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了したとき
 - （３） 第１２条で定める条件が満たされ、かつ事業者から契約解除の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了したとき
 - （４） 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなったとき
 - ①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
 - ②利用者が死亡したとき
 - ③入院及び介護保険施設に入所したとき（但し、退院退所した場合、本人や家族の希望があり、当事業所が契約できる状況であれば、再度契約書を交わすことなくこの契約は継続する。）
- 2 事業者は、契約終了にあたり必要があると認められた場合は、利用者が指定する他の支援事業者等への関係記録(写し)の引き継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村等への連絡等の調整を行うものとします。

第１４条（ 損害賠償 ）

事業者は、居宅介護支援の実施にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害賠償いたします。但し自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

第１５条（ 秘密保持 ）

- 1 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- 2 あらかじめ文書により利用者及びその家族から同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該サービスを利用する利用者及びその家族の個人情報は用いることはいたしません。

第１６条（ 相談・苦情対応 ）

- 1 利用者は、提供した居宅介護支援に苦情がある場合、又は事業者が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苦情がある場合は、事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、相談・苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。
- 3 事業者は、利用者が苦情申立て等を行ったことを理由として何ら不利益な取扱いをすることはありません。

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（ 契約外条項など ）

この契約及び介護保険法その他の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業者との協議により定めます。

第 19 条（ 保護責任者 及びその義務等 ）

保護責任者は、事業者と協力して利用者の在宅生活の質の向上に努めるものとします。保護責任者は利用者と連携して、本契約に基づいて生じる利用者の債務全般についての責を負うものとします。

第 20 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。

この契約の締結を証するため、本書 2 通を作成し、当事者双方記名押印のうえ、各自 1 通を保有するものとします。

この規定は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。
平成 18 年 9 月 1 日改定する。
平成 24 年 4 月 1 日改定する。
平成 25 年 4 月 16 日改定する。
平成 27 年 11 月 1 日改定する。
平成 29 年 3 月 1 日改定する。
平成 30 年 4 月 1 日改定する。
令和 3 年 4 月 1 日改定する。
令和 5 年 3 月 10 日改定する。
令和 7 年 7 月 25 日改定する。

契約締結日 令和 年 月 日

利 用 者 住 所 _____
氏 名 _____ 印 _____

利用者家族代表 住所 _____
氏名 _____ 印 _____

上記代理人
住 所 _____
氏 名 _____ 印 _____

事 業 者 住 所 広島市安佐南区祇園二丁目 4 2 番 1 4 号
事業者名 野村病院居宅介護支援事業所「あさみなみ」
代表者名 医療法人 メディカルパーク
理事長 寺 山 弘 志 印

利用者様の個人情報保護についてのお知らせ

当居宅介護支援事業所では、利用者様に安心してサービスを受けていただくために、質の高いサービスをご提供するとともに、利用者様の個人情報の取扱いにも、万全の体制で取り組んでいます。

個人情報の利用目的について

当居宅介護支援事業所では、利用者様の個人情報を別記の目的で使用させていただくことがございます。これら以外の目的で使用させていただく必要が生じた場合には、改めて利用者様から同意をいただくことにしております。

個人情報の開示・訂正・利用停止について

当居宅介護支援事業所では、利用者様の個人情報の開示・訂正・利用停止につきましても、「個人情報の保護に関する法律」の規定にしたがって進めております。

手続きの詳細のほか、ご不明な点につきましては、当居宅窓口までお気軽におたずねください。

附則

この規定は、平成17年4月1日から施行する。
平成18年 9月 1日改定する。
平成24年 4月 1日改定する。
平成25年 4月16日改定する。
平成27年11月 1日改定する。
平成29年 3月 1日改定する。
平成30年 4月 1日改定する
令和7年 7月25日改定する。

医療法人メディカルパーク

野村病院居宅介護支援事業所「あさみなみ」

理事長 寺山 弘志 印

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

(1) 居宅介護支援事業所内での利用

- ①利用者様に提供する居宅介護サービス計画の作成
- ②介護保険事務
- ③利用者様への居宅介護サービスの質の向上
- ④居宅介護サービスの質の向上を目的とした事例研究
- ⑤その他、利用者様に係る管理運営業務

(2) 各関連機関への情報提供として利用

- ①医療機関・関係機関・関連介護サービス事業者等との連携
- ②各関連機関からの照会への回答
- ③ご家族及び後見人様などへのサービス内容の説明、報告
- ④審査支払機関へのレセプトの提供
- ⑤審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ⑥その他、利用者様への介護保険事務に関する利用

(3) その他の利用

- ①医療・介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料
- ②外部監査機関への情報提供
- ③法令上義務付けられている関係機関（医療・警察・消防等）からの依頼があった場合
- ④損害賠償責任などにかかる公的機関への情報提供が必要な場合

2 使用にあたっての条件

- (1) 個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内での必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外に決して漏れることのないよう細心の注意をはらうこと。
- (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) この守秘義務は契約終了後も同様です。

3 個人情報の内容（例示）

- (1) 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が居宅介護支援を行うために最低限必要な利用者や家庭個人に関する情報
- (2) 認定調査票（79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）
- (3) その他の情報

*「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、または識別され得るものをいいます。

令和 年 月 日

事業者 医療法人メディカルパーク様

事業所 野村病院居宅介護支援事業所「あさみなみ」様

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

利用者家族代表 住所 _____

氏名 _____ 印

上記代理人 住所 _____

氏名 _____ 印

【ご 案 内】

～利用者の皆様へ～

重要事項説明書

附則

この規定は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。
平成 18 年 9 月 1 日改定する。
平成 24 年 4 月 1 日改定する。
平成 25 年 4 月 16 日改定する。
平成 27 年 11 月 1 日改定する。
平成 29 年 3 月 1 日改定する。
平成 30 年 4 月 1 日改定する。
令和 元年 10 月 1 日改定する。
令和 3 年 4 月 1 日改定する。
令和 3 年 10 月 15 日改定する。
令和 4 年 3 月 7 日改定する。
令和 5 年 3 月 10 日改定する。
令和 6 年 2 月 16 日改定する。
令和 6 年 4 月 1 日改定する。
令和 7 年 7 月 16 日改定する。
令和 7 年 7 月 25 日改定する。

野村病院居宅介護支援事業所
「あさみなみ」

1. 居宅介護支援事業を提供する事業者

事業者名称	医療法人メディカルパーク
代表者氏名	理事長 寺山 弘志
事業所所在地	広島市安佐南区祇園二丁目4番14号
(連絡先)	電話：082-875-1111 ファックス：082-875-6125

2. 利用者への居宅介護支援提供を担当する事業所

事業所名称	野村病院居宅介護支援事業所「あさみなみ」
介護保険指定 事業所番号	広島県指定（事業所番号）3470200266
事業所所在地	広島市安佐南区祇園二丁目42番14号
連絡先 相談担当者名	電話：082-875-1585 ファックス：082-875-1582 梶本耕太郎 松尾千晴 清水賢治
事業所の通常の 事業実施地域	広島市内

3. 事業の目的及び運営方針

事業の目的	居宅において要介護及び要支援状態にある高齢者に対し、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、適正なサービス提供をすることを目的とする。
運営方針	事業所の居宅介護支援専門員は、利用者が要介護状態もしくは要支援状態にあっても、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むことが出来るよう配慮し、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者から総合的かつ効率的に提供されるよう援助する。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、常に利用者の立場に立って、利用する指定居宅サービス等が特定の種類又は事業者に不当に偏することのないよう、公平中立に行う。事業の運営に当たっては、関係市区町村、地域の保健、医療、福祉サービスとの連携に努めるものとする。また、地域包括支援センターからの求めがあった場合は地域ケア会議に参加し、地域包括支援センターの行う包括的支援事業に協力する。

4. 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日（日曜日・祝日・8月14日～16日・12月30日～1月3日はお休みさせて頂いております。）
営業時間	午前8時30分から午後5時30分（月曜日から土曜日）
その他対応	上記以外の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

5. 事業所の職員体制

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管理者	事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行う	常勤1名 氏名：梶本耕太郎
介護支援専門員	居宅介護支援の提供にあたる。	常勤3名（内1名管理者兼務）

6. 組織体制及び業務分担、協力体制

常勤の主任介護支援専門員を管理者とする。	
①	主任介護支援専門員を配置し、主任介護支援専門員は、介護支援専門員がその力量を持って充分業務することができるよう配慮する。
②	担当する介護支援専門員が不在時、相談・対応の必要があった時に、利用者のサービス提供に不都合が起これないように配慮して対応する。
③	利用者に関する情報、又は、サービス提供に当たっての留意事項に係る伝達を目的とした会議を定期的（概ね週 1 回以上）に開催するものとする。
④	24 時間連絡体制を確保し、且つ、必要に応じて利用者からの相談に対応する体制をとるものとする。
⑤	事業所の介護支援専門員全員について研修計画を策定した上で、研修を実施し、研修実施状態の確認を行う。

7. 居宅介護支援の内容、利用料、その他の費用

居宅介護支援の内容	① 要介護認定の申請等に係る援助 ② 居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応 ③ 利用者の実態把握・利用者への情報提供 ④ 居宅介護サービス計画の作成 ⑤ 指定居宅サービス事業者その他との連絡調整 ⑥ サービス担当者会議等の実施 ⑦ サービス実施状況の継続的な把握及び評価 ⑧ 給付管理 ⑨ その他便宜の提供（介護保険施設の紹介等）
提供方法	別紙 1「居宅介護支援業務の実施方法等」を参照してください。
1 か月当りの利用料	要介護度と居宅の取り扱い件数により設定されます。 居宅介護支援が介護保険適用となる場合には介護保険から全額給付されますので自己負担はありません。 申請支援に関しても利用者及びその家族からの費用負担は求めません。 ただし、保険料の滞納により法的代理受領ができなくなった場合は 1 か月につき要介護度に応じた金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日保険者の窓口に提出しますと、全額払戻しを受けられます。 別紙 2「居宅介護支援利用料」を参照してください。

8. その他の費用

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求させていただきます。
解約料	利用者は定めに応じて契約を解約する事が出来、一切料金はかかりません

9. 利用者の居宅への訪問頻度（モニタリング）

利用者の要介護(支援)認定有効期間、月1回（要支援者は3か月に1回）

- ☆ ここに記載する訪問頻度のめやす回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の実施に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。
- ☆ 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行う事もあります。
 - 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（介護予防支援の場合は6月に1回）は利用者の居宅を訪問すること。

10. 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏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。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

11. 高齢者虐待防止

事業者は利用者等の人権擁護・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 措置を適切に実施するために責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	事務長 棟田 晋一
-------------	-----------

- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ④ 事業者は従業者に対して虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施します。
- ⑤ 事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- ⑥ 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。また、利用者に対する虐待の早期発見のため行政が行う調査等に協力します。

12. ハラスメント対策

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ます。

禁止事項

- ① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ② 職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ③ 職員に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）

13. 身体的拘束等に関する事項

事業者は、身体的拘束の更なる適正化の観点から、次の措置を講じます。

- ① 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。
- ② 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を整備します。

14. 秘密の保持と個人情報の保護

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、利用者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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正

	等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)
--	---

15. 事故発生時の対応方法について

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は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。 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。

16. サービス提供に関する相談窓口・苦情相談

事業者は自ら提供した指定居宅介護支援、又は、自らが居宅介護サービス計画に位置づ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苦情があった場合は、迅速かつ適切に対応するものとします。

苦情処理責任者	事務長 棟田 晋一
【営業時間内の窓口】 受付時間：8：30～17：30	野村病院居宅介護支援事業所「あさみなみ」 所在地：広島市安佐南区祇園二丁目 42-14 電話番号：082-875-1585 ファックス：082-875-1582 担当者：梶本耕太郎
【休日・夜間の緊急時窓口】	082-875-1585（携帯電話に転送になる。）

・ 公的機関においても、苦情申出等ができます。

安佐南区厚生部福祉課 高齢介護係	〒731-0194 広島市安佐南区中須一丁目 38-13（安佐南区総合福祉センター内） TEL (082) 831-4943
西区厚生部福祉課 高齢介護係	〒733-8535 広島市西区福島町二丁目 24-1（西区地域福祉センター内） TEL (082) 294-6585
東区厚生部福祉課 高齢介護係	〒732-8510 広島市東区東蟹屋町 9-34（東区総合福祉センター内） TEL (082) 568-7732
中区厚生部福祉課 高齢介護係	〒730-8565 広島市中区大手町四丁目 1-1（大手町平和ビル内） TEL (082) 504-2478
安佐北区厚生部福祉課 高齢介護係	〒731-0221 広島市安佐北区可部三丁目 19-22（安佐北区総合福祉センター内） TEL (082) 819-0621
広島県国民健康保険 団体連合会・介護保険課 （苦情相談窓口）	〒730-8503 広島市中区東白島町 19-49 国保会館 TEL (082) 554-0783 FAX (082) 511-9126

17. その他

- (1) 事前に居宅介護支援事業者を通じて調整を行わずに居宅サービス計画外のサービスを受けた場合には、事業者(居宅介護支援事業所)にその旨を連絡してください。
- (2) 計画対象期間に、被保険者証の記載内容に変更が生じた場合、要介護認定の申請を行った場合(新規申請、区分変更申請、種類変更(サービスの種類指定変更申請)各種の免除に関する決定等に変更が生じた場合、生活保護、公費負担医療の受給取得または喪失した場合については、速やかに事業者(指定居宅介護支援事業所)に連絡してください。
- (3) 事業者やサービスの種類が、居宅サービス計画と異なることとなる場合には事業者(指定居宅介護支援事業所)にその旨連絡してください。
- (4) 居宅介護サービス計画に記載されている短期入所生活介護の利用に当たっては、利用前に事業者(指定居宅介護支援事業所)にその旨連絡してください。なお、やむを得ず連絡なしに利用した場合も、その都度、至急連絡してください。
- (5) 事業者(指定介護支援事業所)への上記の連絡を行わなかった場合は、法定代理受領の取り扱いが出来ず、利用者が費用を立て替えなければならなくなり、支払いまでには日時を要することになります。ご注意ください。
- (6) 利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合は担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えてください。日頃から介護支援専門員の名刺等の連絡先を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管しておいてください。
- (7) 特定事業所加算を取得している等、指導体制が整っている事業所へ広島県より実習生の受入れが依頼されています。介護支援専門員実務研修におけるケアマネジメントの基礎技術に関する実習について、利用者に協力をお願いする事があります。実習指導者は主任介護支援専門員で、実習時期は毎年2月頃の予定です。当事業所もあてはまっており、実習生の受入れを実施しています。その際は事前に相談させて頂き同意を頂いたうえで利用者の状況や個人情報情報の漏洩などに十分配慮しながら行います。
- (8) 事業者は事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の号に掲げる措置を講じます。.....
 1. 感染症の予防及びまん延のための対策を検討する委員会を概ね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
 2. 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します。
 3. 事業所において、従業者に対し、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します。
- (9) 業務継続計画の策定等.....
 1. 事業者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サービス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業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
 2. 事業者は従業者に対し、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します。
 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います。

契約までの流れ	【事業者の選定 当所と契約するかどうかを利用者自身で決めて頂きます】 ① 居宅サービス計画作成等サービス利用申し込み ② 当法人に関する事、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。 ③ 居宅サービス計画等の関する契約を終結します。 ④ 利用者は区役所へ「居宅サービス計画作成依頼届出書」の提出を行っていただきます。(提出代行可能)
居宅サービス計画の作成について	【公正中立性の確保】 <u>ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、事業者は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について、(付属別紙4)を用いて利用者に説明を行うとともに、介護サービス情報公表制度において公表致します。</u> <u>①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。</u> <u>②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ごとの、同一事業者によって提供されたものの割合。</u> ※前6か月間は、毎年度2回、次の期間における当該事業所において作成された居宅サービス計画を対象とします。 ○前期(3月1日～8月31日) ○後期(9月1日～2月末日) 【利用者自身によるサービスの選択】 事業者は居宅サービスの計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。 ① 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族への面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。 ② 利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供し利用するサービスを選んでいただきます。 ③ 事業者は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。また、利用者の希望が無いに関わらず、集合住宅と同一敷地内等の指定居宅サービス事業所のみを居宅サービス計画に位置付けるような事もしません。 ④ 事業者は居宅サービス原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。 ⑤ <u>利用者は事業者に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求める事が出来ます。求めがあった場合は誠実に対応します。</u> 事業者は、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する場合には、利用者の同意を得て主治医等の意見を求めます。

	【サービス利用に関して説明を行い、利用者の意見を伺い、同意をいただきます】 事業者は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して理解が得られるよう説明します。 ① 事業者は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。 ② 利用者は、事業者が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。 ③ <u>利用者は、事業者に対して居宅サービス計画原案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事ができます。</u>
サービス実施状況の把握・評価	① 事業者は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という）を行い、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。 ② 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも1か月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに1か月に1回、モニタリングの結果を記録します。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行う事もあります。詳細は『9. 利用者の居宅への訪問頻度（モニタリング）』をご参照ください。 ③ 事業者は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。 ④ 事業者は、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判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保健施設に関する情報を提供します。
居宅サービス計画の変更	事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、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、事業者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この居宅介護支援実施方法等の手順に従って実施するものとします。
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票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。
要介護認定の援助	① 事業者は、利用者の要介護認定又は要支援認定の更新申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な援助を行います。 ② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護又は要支援認定の申請を利用者に代わって行います。
居宅サービス計画等の情報提供	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には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

（付属別紙 2）「居宅介護支援利用料」

居宅介護支援が介護保険適用となる場合には介護保険から全額給付されますので以下の支援利用料の自己負担はありません。

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人に当りの利用者の数が 45 人未満の場合	居宅介護支援費 I（i） 1,086 単位 11,620 円	居宅介護支援費 I（i） 1,411 単位 15,097 円
“ 45 人以上の場合において、45 人以上 60 人未満の部分	居宅介護支援費 I（ii） 544 単位 5,820 円	居宅介護支援費 I（ii） 704 単位 7,532 円
“ 60 人以上の場合の場合において、60 人以上の部分	居宅介護支援費 I（iii） 326 単位 3,488 円	居宅介護支援費 I（iii） 422 単位 4,515 円
同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント：指定居宅介護支援事業所における 1 月当たりの利用者が同一の建物に 20 人以上居住する建物に居住する利用者の方（当事業所の場合は「アヴィラージュ広島長束」に居住の方）は上記の所定単位数の 95%での算定となります。		

- ※ 当事業所が運営基準減算（居宅介護支援の業務が適切に行われない場合の減算）に該当する場合は、上記金額の 50/100 となります。また 2 か月以上継続して該当する場合には、算定しません。
- ※ 特定事業所集中減算（居宅サービスの内容が特定の事業者 zu 不当に偏っている場合の減算）に該当する場合は、上記金額より 2,140 円を減額することとなります。
- ※ 45 人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、45 件目以上になった場合に居宅介護支援費 II 又は III を算定します。
- ※ 居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ介護保険サービスが提供されたものと同等と取り扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定を行います。

	加 算	加算額	算 定 回 数 等
要介護度による区分なし	初 回 加 算	3,210 円/回	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
	特 定 事 業 所 加 算（II）	4,504 円/月	「ヤングケアラー、障害者、生活困窮者、難病患者等、他制度に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること」等の、厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（一月につき）
	入院時情報連携加算（I）	2,675 円/月	介護支援専門員が入院した日のうちに、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）	2,140 円/月	介護支援専門員が入院した翌日又は翌々日に、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
退 院 ・ 退 所 加 算	4,815～ 9,630 円/回	退院等に当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整を行った場合。調整内容により料金が変わります。（入院又は入所期間中 1 回を限度）
ターミナルケアマネジメント加算	4,280 円/月	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 、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、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 [※] に提供した場合。（末期の悪性腫瘍の患者に限る）を削除
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,140 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利用調整を行った場合（一月に 2 回を限度）
通 院 時 情 報 連 携 加 算	535 円/月	利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科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（ケアプラン）等に記録した場合（一月に 1 回を限度）

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、認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護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について

- ・ 利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速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づけることのないよう、配慮しながら計画の作成に努めます。
- ・ 作成した居宅サービス計画については、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。
- ・ また、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、この付属別紙に定める内容については終了することとなります。

3. 要介護認定の結果、自立（非該当）または要支援となった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

4. 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）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、原則的に利用者にご負担いただくことになります。
- (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になります。

●	前期 (R7 年 3 月 1 日～R6 年 8 月 31 日)	後期 (R7 年 9 月 1 日～R7 年 2 月 28 日)
---	---------------------------------	---------------------------------

- ① 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

訪問介護	2 6 %
通所介護	4 9 %
地域密着型通所介護	5 %
福祉用具貸与	6 5 %

- ② 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ごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

訪問介護	1	おおぞら介護安佐南サービスセンター	3 2 %
	2	野村病院ヘルパーステーション「ながつか」	2 7 %
	3	訪問介護ニチイケアセンター中筋	1 3 %
通所介護	1	野村病院デイサービスセンター「ぎおん」	4 0 %
	2	デイサービス梅の里	1 5 %
	3	ニックスデイサービス ベース長束	9 %
地域密着型通所介護	1	日常生活リハそらメディカルケア毘沙門台	2 5 %
	1	ほねつぎ介護デイサービス緑井	2 5 %
	1	リハビリデイサービス D0 たなか	2 5 %
	2	健康ストレッチデイサービス メディスポ	1 7 %
	3	デイサービス笑夢	8 %
福祉用具貸与	1	日本基準寝具株式会社エコール事業部	3 1 %
	2	(株) ライフケア広島支店	2 4 %
	3	(株) ゴトウ・アズ・プランニング広島店	1 9 %

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	-------------------------

事業 者	所在地	広島市安佐南区祇園二丁目４番１４号
	法人名	医療法人 メディカルパーク
	代表者名	理事長 寺山 弘志 印
	事業所名	野村病院居宅介護支援事業所「あさみなみ」
	説明者氏名	印

氏名 _____ 印 _____