

ケアステーション・ウィズ

指定居宅介護支援事業所

【利用契約書】

【重要事項説明書】

利用者： _____ 様

居宅介護支援 契約書

ケアステーション・ウィズ指定居宅介護支援事業所

第1条（契約の目的）

事業所は、介護保険法及び介護保険に基づく指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営基準等を定める条例並びにこの契約書に従い、要介護状態となった場合においても、その利用者に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ために必要な居宅サービスが適切に利用できるよう、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、当該計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を提供します。

第2条（契約の期間）

1. この契約の期間は、令和 年 月 日から介護認定有効期間満了日までとします。
2. 契約満了日までに、契約終了の申し出がない場合は、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）

事業所は、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）

事業所は、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。

- ① 複数の事業所の紹介を求める
 - ② 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）

事業所は、居宅サービス計画作成後、下記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) 月1回以上、利用者の自宅を訪問し、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や要介護認定区分変更申請等の必要な対応をします。

第6条（施設入所への支援）

事業所は、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、適宜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、又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、サービス担当者会議を開催し関係サービス事業者の専門的な立場からの意見と利用者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票を作成し岡山県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. 事業所は、利用者が要介護認定等の更新申請及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. 事業所は、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（サービス提供の記録）

1. 事業所は、居宅介護支援に関する記録をつける事とし、これを契約終了後5年間保存します。
2. 利用者は、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、利用者または事業所が解約を文書で通知し、かつ、利用者が希望した場合、事業所は、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（利用料金）

法定代理受領以外の利用料については、厚生労働大臣が定める基準（告示上の報酬額）によるものとする。

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. 事業所は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して1か月間の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、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. 事業所は、利用者又はその家族が事業者や介護支援専門員に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合、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要支援、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・介護支援専門員及び事業者の使用する者は、居宅介護支援を提供する上で知り得た利用者及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及び退職後も同様です。
2. 事業所は、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等において、情報を共有するために個人情報サービスをサービス担当者会議等で用いることを、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、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及び利用者や利用者の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）

事業所は、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）

事業所は、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（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。

第19条（本契約に定めない事項）

1. 利用者と事業所は、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。

居宅介護支援 重要事項説明書

ケアステーション・ウィズ指定居宅介護支援事業所

1 事業者の概要

| | |
|-------|-------------------------|
| 名称 | 有限会社創和 |
| 所在地 | 岡山県赤磐市穂崎 8 8 8 番地 4 |
| 設立年月日 | 平成 1 2 年 1 月 1 8 日 |
| 代表者 | 代表取締役 小倉 美智恵 |
| 電話番号 | 0 8 6 - 2 2 9 - 9 3 0 0 |

2 事業所の概要

| | |
|----------|---|
| 名称 | ケアステーション・ウィズ指定居宅介護支援事業所 |
| 種類 | 指定居宅介護支援事業所 |
| 事業所番号 | 第 3 3 7 2 2 0 0 5 8 8 号 |
| 所在地 | 岡山県赤磐市桜が丘西 5 丁目 1 1 - 8 |
| 電話番号 | 0 8 6 - 9 5 6 - 2 8 8 0 |
| F A X 番号 | 0 8 6 - 9 5 5 - 5 9 2 4 |
| 管理者 | 木下 綾子 |
| 開設年月日 | 平成 1 3 年 3 月 1 日 |
| 実施地域 | 赤磐市全域及び岡山市全域 |
| 事業の運営方針 | 医療、福祉の経験をもとに、公正、中立な立場で地域における各種サービスの提供機関と連携をとりながら、利用者及びその家族の皆様が安心して地域の中で豊かな生活ができるように、介護支援専門員の立場から支援させていただきたいと考えています。 |

3 事業所の営業日及び営業時間

| | |
|---------|-------------------------------------|
| 営 業 日 | 月曜日 ～ 金曜日 |
| 休 業 日 | 土日祝・お盆（8月13日～15日）、年末年始（12月30日～1月3日） |
| 営 業 時 間 | 午前（AM）9 時 ～ 午後（PM）5 時 |

* 休日や時間外であっても 2 4 時間連絡がとれる体制とします。

4 事業所の職員体制

| | |
|-----|---|
| 管理者 | 1 名（介護支援専門員・常勤兼務） 管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行い、従業者に規則を遵守させるため必要な指揮命令を出します。 |
|-----|---|

| | |
|---------|--|
| 介護支援専門員 | 2名以上（常勤専従 1名、常勤兼務 1名（管理者兼務）） 居宅介護支援業務を行います。 |
| 事務職員 | 必要に応じて配置 居宅介護支援における事務業務を行います。 |

5 事業所が提供するサービス内容と利用料金

（1）サービス内容

| | |
|---|--|
| ① | アセスメント 利用者宅を訪問し、利用者の心身の状況や生活環境などを把握し、課題分析します。 |
| ② | サービス調整 アセスメント結果を踏まえ、利用する介護サービス事業者等への連絡調整を行います。 |
| ③ | ケアプランの作成 介護サービスなどを利用するためのケアプラン作成を行います。 |
| ④ | サービス担当者会議 サービス事業者などが集まり、ケアプランの内容などについて話し合いを行います。 |
| ⑤ | モニタリング 少なくとも月に1回、ケアマネジャーが利用者の居宅を訪問し、本人の心身の状態やケアプランの利用状況について確認します。 また、テレビ電話装置その他通信機器に活用を行う場合は下記の条件を満たした上でを行います。 1) 利用者の同意を得ること。 2) サービス担当者会議において、次に掲げる事項において主治医、担当者その他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など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 テレビ電話装置などを活用したモニタリングでは収集ではできない情報については他のサービス事業者と連携により情報収集すること。 3) 少なくとも2か月に1回は利用者宅を訪問すること。 |
| ⑥ | 給付管理 ケアプラン作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保健団体連合会に提出します。 |
| ⑦ | 要介護認定の申請に係る援助 利用者の要介護認定の更新申請や状態変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう支援をいたします。希望する場合、要介護認定の申請を代行します。 |
| ⑧ | 介護保険施設などの紹介や情報提供 利用者が自宅での生活が困難になった場合や利用者が介護保険施設などの入所を希望した場合、利用者に介護保険施設などに関する情報を提供いたします。 |

(2) 利用料金

居宅介護支援として提供するサービスの利用料金は、介護保険適用となる場合には介護保険制度から全額給付となります。

【基本料金】

《要介護者》

| 項目 | 区分 | 介護度別 | 単位 |
|----------------|--------------------|-----------|----------|
| 居宅介護支援費 (Ⅰ) | (i) 45 人未満 | 要介護 1・2 | 1,086 単位 |
| | (ii) 45 人以上 60 人未満 | | 544 単位 |
| | (iii) 60 人以上 | | 326 単位 |
| | (i) 45 人未満 | 要介護 3・4・5 | 1,411 単位 |
| | (ii) 45 人以上 60 人未満 | | 704 単位 |
| | (iii) 60 人以上 | | 422 単位 |
| 居宅介護支援費 (Ⅱ) | (i) 50 人未満 | 要介護 1・2 | 1,086 単位 |
| | (ii) 50 人以上 60 人未満 | | 527 単位 |
| | (iii) 60 人以上 | | 316 単位 |
| | (i) 50 人未満 | 要介護 3・4・5 | 1,411 単位 |
| | (ii) 50 人以上 60 人未満 | | 683 単位 |
| | (iii) 60 人以上 | | 410 単位 |

《要支援者》

| 項目 | 区分 | 単位 |
|---------|------------------|--------|
| 介護予防支援費 | 地域包括支援センターが行う場合 | 442 単位 |
| | 指定居宅介護支援事業所が行う場合 | 472 単位 |

【加算料金】

| 加算名 | 単位 | 算定要件 |
|------------|--------|---|
| 特定事業所加算(Ⅰ) | 519 単位 | <u>毎月算定</u> 。 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、中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほか、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加算であり、厚生労働大臣が定める基準に適合する場合、算定が可能となる。 |
| 特定事業所加算(Ⅱ) | 421 単位 | |
| 特定事業所加算(Ⅲ) | 323 単位 | |
| 特定事業所加算(A) | 114 単位 | |

| | | |
|--------------|-------|---|
| 初回加算 | 300単位 | <u>条件を満たした場合のみ算定。</u> 新規に居宅サービス計画を作成した場合や要支援者が要介護認定を受けた場合、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した場合に算定する。 |
| 入院時情報連携加算(Ⅰ) | 250単位 | <u>条件を満たした場合のみ算定。</u> 利用者が病院等に <u>入院した日のうちに</u> 、当該病院等の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合に算定する。 ※入院日以前の情報提供を含む。 ※営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む。 |
| 入院時情報連携加算(Ⅱ) | 200単位 | <u>条件を満たした場合のみ算定。</u> 利用者が病院等に <u>入院した日の翌日又は翌々日に</u> 、当該病院等の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合に算定する。 ※営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合は、その翌日を含む。 |
| 通院時情報連携加算 | 50単位 | <u>条件を満たした場合のみ算定。</u> 利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師又は歯科医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合は、利用者1人につき1月に1回を限度として所定単位数を算定する。 |
| 退院・退所加算(Ⅰ)イ | 450単位 | <u>条件を満たした場合のみ算定。</u> 病院・介護保険施設等に入院、入所していた利用者が退院又は退所し、居宅において居宅サービスを利用する場合に、当事業所の介護支援専門員が当該病院等職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画の作成及びサービスの調整を行った場合に算定する。 |
| 退院・退所加算(Ⅰ)ロ | 600単位 | |

| | | |
|-----------------|-------|--|
| 退院・退所加算(Ⅱ)イ | 600単位 | ※情報提供の回数・方法により算定区分が異なる。 Ⅰイ：病院職員等から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回受けた場合 |
| 退院・退所加算(Ⅱ)ロ | 750単位 | Ⅰロ：病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けた場合 Ⅱイ：病院職員等から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回以上受け場合 |
| 退院・退所加算(Ⅲ) | 900単位 | Ⅱロ：病院職員等から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回受けた（内1回はカンファレンスによる）場合 Ⅲ：病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により3回以上受けた（内1回はカンファレンスによる）場合 |
| 緊急時等居宅カンファレンス加算 | 200単位 | <u>以下の全ての条件を満たした場合のみ算定。</u> ○病院等の求めにより、医師・看護師等と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行う。 ○必要に応じて居宅サービス・地域密着型サービスの利用に関する調整を行う。 ○カンファレンスの実施日、カンファレンスに参加した医療関係者の氏名や職種等、カンファレンスの要点を居宅サービス計画等に記載する。 ※一人当たり1月につき2回まで算定可能。 |
| ターミナルケアマネジメント加算 | 400単位 | <u>条件を満たした場合のみ算定。</u> 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を提供した場合に算定する。 |

【減算対象】

| 項目 | 割合 | 適用条件 |
|----|----|------|
|----|----|------|

| | | |
|-----------|-----------|---|
| 特定事業所集中減算 | 200単位 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 正当な理由なく、前6月間に作成した居宅サービス計画にて、居宅介護サービス等の提供総数のうち、同一の居宅介護サービスに係る事業者によって提供されたものの占める割合が80%を越えている場合に適用される。 ※対象の介護サービスは、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福井用具貸与となる。 |
| 同一建物減算 | 所定単位数の95% | <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又は指定居宅介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者を対象とする。 ・ 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（上記を除く）に居住する利用者を対象とする。 |

6 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- (1) 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者の紹介を求めることや、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について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2) 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所にお知らせください。
- (3) 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には当事業所名称に加え、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。
- (※) ~~当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護及び地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙「公正中立な業務に関する情報提供書」のとおりである。~~

7 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。

| | |
|-------------|-----------|
| 虐待防止に関する担当者 | 管理者 木下 綾子 |
|-------------|-----------|

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に（月1回）開催し、その結果については会議等を通して従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 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。
- (5) 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、速やかに市町村へ通報します。

8 身体の拘束について

居宅介護支援におけるサービスの提供に当たっては、ご利用者又は他のご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、身体的拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行わないものとし、やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、ご利用者及びそのご家族の同意を得た上で、指針に記載されている所定の手続きに基づき、その様態及び時間、ご利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録するものとします。

| |
|---|
| ①緊急性 |
| 直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。 |
| ②非代替性 |
| 身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。 |
| ③一時性 |
| 利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。（※再度、身体拘束を行う場合もあります。） |

9 秘密保持と個人情報の保護について

- （１）介護支援専門員及び事業者は、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又は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。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。
- （３）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。
- （４）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ぬ。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ぬ。
- （５）事業者は、利用者又は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。
- （６）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。)

1 0 事故発生時の対応方法について

- (1) 居宅介護支援の提供中に事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族に連絡を取るなど適切に対処し、必要によっては担当行政機関へ連絡等の措置を講じます。
- (2) また、実施に伴い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、株式会社損害保険ジャパンの損害賠償責任保険に加入していますので、当該事業所のマニュアルに従い迅速に対処いたします。

1 1 身分証携行義務について

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の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。

1 2 記録の整備と保管期間について

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供を終了した日から5年間保存します。

1 3 感染防止に向けた衛生管理等について

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、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 衛生管理に関する担当者を選定しています。

| | |
|-------------|-----------|
| 衛生管理に関する担当者 | 管理者 木下 綾子 |
|-------------|-----------|

- (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対策を検討する委員会（PCやiPadを利用したオンライン形式で行うことができるものとする。）を、6か月に1回以上開催するとともに、その結果については事業所会議等を通して従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 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。
- (4) 従業者には、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。

1 4 業務継続計画（BCP）の策定等について

- (1) 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（「業務継続計画（BCP）」）を策定し、当該業務継続計画（BCP）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（BCP）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（BCP）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。

1 5 サービス・契約の終了及び解除について

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) 利用者が介護保険施設その他居宅介護支援の対象とならない施設に入所又は入院した場合
- (2) 利用者について要介護認定が受けられなかった場合
- (3) 利用者が死亡した場合
- (4) その他

- ① ご利用者または、ご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には、赤磐市保健福祉部介護保険課及び、赤磐市地域包括支援センターへ相談を行い、契約を解除させて頂くことがあります。
- ② 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契約を解除致します。
 - ・暴力、乱暴な言動、無理な要求（物を投げつける、刃物をむける、お金を払え等）
 - ・セクシュアルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動等）
 - ・その他（個人の携帯番号を聞く、ストーカーをする、必要以上に難癖をつける等）

1 6 サービス提供に関する相談、苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専門窓口で受け付けます。

| | |
|-------------|--|
| 苦情受付に関する担当者 | 管理者 木下 綾子 |
| 受付日時 | 平日（土日祝、年末年始を除く） 9：00 ～ 17：00 *その他時間外にも可能な限りの対応をいたします。 |

※当該事業所のマニュアルに従い、苦情の事実確認の上適切に対処いたします。

※その他、いただいた苦情は真摯に受け止め記録台帳に保管し、再発防止に役立てます。

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・管理者は直ちに利用者様及びご家族様と連絡をとり、事情を詳細に聴取し、苦情の内容を具体的に確認する。
- ・管理者は、直ちに全職員を集め、事実関係を確認し苦情処理方法についての検討会議を開催する。
- ・検討会議の結果を基に処理方法をまとめ、管理者は必ず会議の翌日には具体的な対応策を指示する。
- ・管理者は、利用者様及びご家族様に処理方策を説明し理解を求めるものとする。
- ・管理者は、苦情内容及び検討結果並びに処理結果を「苦情処理台帳」に記載、整理し再発防止について全職員に徹底を図る。

(3) 行政機関その他苦情受け付け機関（※居住地の行政の相談窓口でも受け付け可能です。）

| | | |
|----------------|------|---|
| 岡山県国民健康保険団体連合会 | 所在地 | 岡山市北区桑田町17-5 |
| | 電話番号 | 086-223-8811 受付時間（8：30 ～ 17：00） 月曜日から金曜日（土日・祝日除く） |

| | | |
|---------------|------|--|
| 赤磐市保健福祉部介護保険課 | 所在地 | 赤磐市下市 3 5 7－7 |
| | 電話番号 | 0 8 6－9 5 5－1 1 1 6 受付時間（8：30 ～ 17：15） 月曜日から金曜日（土日・祝日除く） |
| 岡山市保健福祉局介護保険課 | 所在地 | 岡山市北区鹿田町 1－1－1 |
| | 電話番号 | 0 8 6－8 0 3－1 2 4 0 受付時間（8：30 ～ 17：15） 月曜日から金曜日（土日・祝日除く） |

契約及び個人情報提供同意書

ケアステーション・ウィズ指定居宅介護支援事業所 殿

私並びに私の家族は、本書面に基づいて介護支援専門員から重要事項の説明を受け、これに同意しましたので居宅介護支援サービスの提供開始を契約いたします。

又、居宅介護サービスの提供を受けるにあたり、居宅介護サービス計画及び個人記録等に記載された内容につき、サービスの提供を受ける為に必要な範囲で貴事業所が個人情報を用いる事に同意いたします。

令和 年 月 日

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

家 族 住所 _____

(代表者)

氏名 _____ 印 (続柄) _____

説明者 職名 主任介護支援専門員 氏名 木下 綾子 印

事業者 住 所 岡山県赤磐市桜が丘西 5 丁目 1 1 番地 8 号

事業者名 有限会社 創和
 ケアステーション・ウィズ指定居宅介護支援事業所

代表者名 代表取締役 小倉 美智恵