【いろどりケアプランセンター東成支店　・契約書　・重要事項説明書　・個人情報使用同意書】
《いろどりケアプランセンター東成支店　契約書》

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下、「利用者」といいます）と株式会社IRODORIの営む居宅介護支援事業所、いろどりケアプランセンター東成支店（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　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）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整備し、当該指定居宅介護支援を提供した日から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）　1　料金は介護報酬のみとなり利用者負担はありません。
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、その家族又はその関係者が、事業者又は従業者に対して、暴力、暴言、威嚇、ハラスメントその他本契約を継続し難い重大な行為を行った場合その他別紙2に定める契約解除事由に該当した場合は、その事由及び状況に応じ、文書で通知することにより本契約を解除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、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。
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）　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。

《いろどりケアプランセンター東成支店　重要事項説明書　（居宅介護支援事業所）》

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

１　指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	株式会社IRODORI
代表者氏名	代表取締役　山本　悠人
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	大阪府堺市堺区南向陽町1-1-15 TEL　072-225-5020　　FAX 072-225-4020
法人設立年月日	H26年7月8日

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　　1　事業所の所在地等

事業所名称	いろどりケアプランセンター　東成支店
介護保険指定 事業者番号	2771504327
事業所所在地	大阪市東成区東小橋2丁目8-8 富士ホームビル東小橋 2階B
連絡先 相談担当者名	TEL 072-242-7045 FAX 06-6720-9070 森下　千恵子
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市全域、堺市全域、八尾市、東大阪市

2　事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業所の介護支援専門員が、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適正に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、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所、介護保険施設との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。
運営の方針	事業は要介護状態となった場合においても、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に配慮したものとする。利用者自らの選択に基き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果的に提供されるよう行う利用者の意思及び人格を尊重し利用者に提供される居宅サービス等が特定の居宅サービス利用者に不当に偏ることがないよう公正中立に行う。また市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者等との連携に努める

３　事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとする。 （祝日・年末年始12/31～1/2を除く）
営業時間	午前9時から午後6時までとする。

※２４時間連絡体制を確保し、かつ必要に応じて利用者の相談に対応する体制を確保します。
連絡窓口：０７２－２４２－７０４５

4　事業所の職員体制

管理者	森下　千恵子

	職務内容	人員数
管理者	1　従業者の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ます。 2従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤　　1名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	3名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	1名以上

1　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	提供方法	介護保険適用有無	利用料（月額）	利用者負担額（介護保険適用の場合）
1　居宅サービス計画の作成 2　居宅サービス事業者との連絡調整 3　サービス実施状況把握、評価 4　利用者状況の把握 5　給付管理 6　要介護認定申請に対する協力、援助 7　相談業務	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	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、利用料を支払う必要がありません。（全額介護保険により負担されます。）

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未満の場合	居宅介護支援費ⅰ 1086単位	居宅介護支援費ⅰ 1411単位
〃　45以上60未満の場合において、40以上の部分	居宅介護支援費ⅱ 527単位	居宅介護支援費ⅱ 683単位
〃　45以上の場合の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費ⅲ 316単位	居宅介護支援費ⅲ 410単位

※　当事業所はICT活用又は事務員職員の配置を行い、居宅介護支援費(Ⅱ)を算定します　※当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の50／100又は0／100となります。また、特定事業所集中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。※50件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、49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。※　料金は介護報酬のみとなり利用者負担はありません。

	加算	加算額	内容・回数等
要介護度による区分なし	初回加算	300単位	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 入院時情報連携加算Ⅱ	250単位 200単位	入院後当日に情報提供（提供方法は問わない）（Ⅰ） 入院日の翌日又は翌々日以内に情報提供（提供方法は問わない）（Ⅱ）
	退院・退所加算	450単位	入院等の期間中に病院等の職員と面談を行い居宅サービス計画の作成をした場合。(入院･入所期間中３回を限度)
	通院時情報連携加算	50単位	1人につき1月1回の算定が限度。 利用者の受診時に同席して情報提供し医師等の情報を居宅サービス計画に記録した場合
	緊急時等居宅カンファレンス加算	200単位	病院等の求めにより、病院等の職員と居宅を訪問しカンファレンスを行いサービス等の利用調整した場合
	複合型サービス事業所連携加算	300単位	複合型サービスの利用を開始する際に、必要な情報を提供する場合
	ターミナルケアマネジメント加算	400単位	○対象利用者 ・末期の悪性腫瘍であって、在宅で死亡した利用者（在宅訪問後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合を含 む） ○算定要件 ・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 ・利用者又はその家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前14日以内に２日以上在宅を訪問し、主治の医師等 の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施 ・訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅 サービス事業者へ提供
	特定事業所加算	114単位 ｜ 519単位	質の高いケアマネジメントを推奨する観点から、人員配置要件の強化や人材育成に関する協力体制を整備 特定事業所加算(Ⅰ)　519単位 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

	介護職員等処遇改善加算	所定単位数の2.1%	介護職員等の処遇改善に関する計画を作成し、ケアプランデータ連携システムの活用、職員の資質向上、職場環境の改善等、厚生労働大臣が定める基準に適合する場合

3　その他の費用について

1　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でも交通費の実費を請求いたしません。

4　利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも１月に１回

※　ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行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。

5　利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

1　利用料、その他の費用の請求方法等	1　利用料及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 2　上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月14日までに利用者あてお届け（郵送）します。
2　利用料、その他の費用の支払い方法等	1　サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の15日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い 2　お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※　利用料その他の費用について、正当な理由なく支払期日から1か月以上遅延し、事業者が2週間以上の期間を定めて支払いを催告したにもかかわらず、その期間内に支払いがない場合には、事業者は本契約を解除し、未払い分の支払いを求めることがあります。

6　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。

7　虐待の防止について　　事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1)　虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	代表取締役　山本　悠人
虐待防止に関する担当者	管理者　　森下　千恵子

(2)　成年後見制度の利用を支援します。　(3)苦情解決体制を整備しています。　(4)従業者に対する虐待防止を啓発･普及するための研修を実施しています

(5)　虐待の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業者に周知します。(6)　虐待の防止のための指針を整備しています。

(7)　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します。

８　秘密の保持と個人情報の保護について

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、その秘密を保持するべき旨を、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。)

９　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。

１０　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。

１１　指定居宅介護支援内容の見積もりについて

(1) 担当介護支援専門員

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（連絡先：072-242-7045））

(2) 提供予定の指定居宅介護支援の内容と料金

介護保険 適用の有無	利用料（月額）	利用者負担 （月額）	交通費の有無
有	12,076円（要介護１・2） 15,690円（要介護3・4・5 ）	0円	無

(3) 1ヵ月当りの利用者負担額（利用料とその他の費用の合計）の目安

利用者負担額の目安額	0円

※　この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

１２　1　サービス提供に関する相談、苦情について苦情処理の体制及び手順

1　提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

2　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とします。

1　利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置等

2　相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

3　常設窓口：電　話　072-242-7045　　ＦＡＸ　06-6720-9070　　担当者：　森下　千恵子　　※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。

4　窓口対応時間：午前9時00分から午後6時00分

5　相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
6　事業の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応する。
7　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順を定めている
8　苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
9　相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定する。
10　対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）

１３　業務継続計画の策定等

(1)感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。(2)感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。
(3)感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。(4)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。

１４　衛生管理等

(1) 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概ね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します。
(2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
(3) 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実施します。
(4) 介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
(5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

１５　身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、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考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1)　切迫性・・・・・・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。

苦情があったサービス事業者に対する対応方針等
処理体制に記したとおり、事業者の管理者にあてて、苦情内容の事実確認を迅速に行うとともに、共同でその対応を行う。なお、苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止の対応方針を協議する。

○　その他参考事項

事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

苦情申立の窓口

【事業者の窓口】
いろどりケアプランセンター　東成支店　森下　千恵子
電話番号　072-242-7045　ﾌｧｯｸｽ番号　06-6720-9070　受付時間　9：00～18：00（土日祝休み）

大阪市福祉局高齢者施策部介護保険課（指定・指導グループ）
所在地　住所：大阪市中央区船場中央3丁目1番7-331号（船場センタービル7号館3階）電話番号　06-6241-6310　受付時間　9：00～17：30（土日祝休み）

東成区役所 保健福祉課
所在地　大阪市東成区大今里西2丁目8番4号（東成区役所2階）　電話番号　06-6977-9859　受付時間　9:00～17:30　（土日祝休み）

堺市役所　介護保険課
所在地　堺市堺区南瓦町3番1号　堺市役所本館7階　電話番号　072-228-7513　受付時間　9:00～17:30　（土日祝休み）

堺市堺区役所堺保健福祉総合センター地域福祉課
所在地　堺市堺区南瓦町3番1号　堺市役所本館2階　電話番号　072-228-7477　受付時間　9:00～17:30　（土日祝休み）

八尾市役所 高齢介護課
所在地　八尾市本町1-1-1　電話番号　072-924-9360　受付時間　8:45～17:15　（土日祝休み）

東大阪市 福祉部 高齢介護室 高齢介護課

所在地　東大阪市荒本北1丁目1番1号（東大阪市役所本庁舎）　電話番号　06-4309-3185　受付時間　8:45～17:15　（土日祝休み）

大阪府国民健康保険団体連合会
所在地　大阪市中央区常磐町1丁目3番8号　大阪府国民健康保険団体連合会　中央大通ＦＮビル　電話番号06-6949-5418　受付時間9:00～17:00（土日祝休み）

提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無

（別紙 1）　居宅介護支援業務の実施方法等について

1　居宅介護支援業務の実施

1　事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成関する業務を担当させるものとします。　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います。　③ ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、利用者又はその家族に以下の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する。 ④ アセスメントにより必要となる支援を行うことが可能な事業所を利用者又はその家族に複数、紹介を行う。 ⑤ 照会した事業所の中から利用者又はその家族に選定してもらい、調整を行う。

2　居宅サービス計画の作成について

1　介護支援専門員は、居宅サービス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に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　当該地域における指定居宅介護支援事業所に関するサービスの内容、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を説明、利用料の情報を適正に利用者及び家族に提供し、利用者に複数の事業所の紹介を求めることが可能である旨の説明を行い、サービスの選択を求めます。

3　介護支援専門員は、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。

4　介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、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。

2　居宅介護支援の提供の開始にあたり、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するよう依頼します。

3　介護支援専門員は、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の医師等の意見を求めます。
また、利用者の同意を得て意見を求めた主治医等に対してケアプランを交付します。
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服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状況等について、介護支援専門員から主事の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

4　介護支援専門員は、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説明します。

1　介護支援専門員は、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、介護支援専門員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　サービス実施状況の把握、評価について

1　介護支援専門員は、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、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。

3　介護支援専門員は、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　介護支援専門員は、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険施設に関する情報を提供します。

4　居宅サービス計画の変更について

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の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

5　給付管理について

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。

6　要介護認定等の協力について

1　事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請およ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協力を行います。

2　事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

7　居宅サービス計画等の情報提供について

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。

（別紙2） 契約書第12条第3項に定める事業者からの契約解除事由については、次のとおりとします。

(事業者からの契約解除)
1 事業者は、 利用者、その家族又はその関係者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。
① 利用者のサービス利用料金の支払いが1ヶ月以上遅延し、料金を支払うように2週間以上の期間を定めて催告したにもかかわらず、当該期間内に支払われない場合
② 利用者のサービス利用料金の支払いの遅延及び前号の支払催促が通算で2回以上発生した場合
③ 利用者が、故意又は過失により、事業者又は従業者等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
④ 事業者又は従業者等に対し、【〇 契約を解除する可能性のある迷惑行為の具体例】 に記載されている迷惑行為(身体的・精神的暴力若しくはハラスメント行為又はそれに準ずる行為) があった場合
⑤その他前各号に準じる事由が生じ、 本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合

〇 契約を解除する可能性のある迷惑行為の具体例
1. 身体的暴力
・物を投げつける・服を引きちぎる、眼鏡を壊す・刃物を向ける・腕や髪を引っ張る ・手を払いのける・机を叩く、ドアを強く閉める・つばを吐く
2. 精神的暴力
・怒鳴る・奇声や大声を発する・暴言を吐く必要以上の悪口、説教をする
3. セクシュアルハラスメント行為
・体に触る、手を握る・卑猥な言葉を言う・体の写真を撮る・執拗に関係を迫る
4. その他
・介護保険外の支援を求める・ケアプランにない支援を求める・義務にない行為を求める・長時間の拘束を行う・退去を求めても退去をしない・自宅の住所や電話番号等の個人情報を聞く・ストーカー行為
・他の利用者や従業員に対し、 宗教活動、政治活動及び営利活動を行う
・その他上記に準ずる行為

《個人情報使用同意書》

私（利用者およびその家族）は株式会社IRODORIに個人情報を必要最低限の範囲内で使用、提供することを下記に記載する内容で同意します。

記

１．　使用する目的

・ご利用者にかかわる居宅サービス計画ならびに介護サービス計画を、円滑に提供するために実施されるサービス担当者会議に必要となる場合

・介護支援専門員と介護サービス事業者との連絡調整に必要となる場合。 ・サービス提供困難時の事業者間の連絡。紹介等の場合 ・ご利用者に介護サービスを提供している他の介護サービス事業者と連携する場合。 ・ご利用者に病状の急変が生じた場合の主治医等への連絡の場合。 ・ご利用者の心身の状況などを家族に説明する場合。 ・介護保険事務に関する情報提供の場合。

・事業所における学生等の実習・研修に必要となる場合。

２．　利用期間　　サービス提供契約期間に準ずる。

３．　使用条件　　個人情報の提供は必要最小限とし、サービス提供にかかわる目的以外に　利用しません。また、契約期間外においても第三者に漏らしません。

以上

上記内容について、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」第4条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。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。

事業者	所在地	大阪府堺市堺区南向陽町1-1-15
	法人名	株式会社IRODORI
	代表者名	山本　悠人　株式会社 IRODORI
	事業所名	いろどりケアプランセンター東成支店 （　指定番号　第2771504327号　）
	説明者氏名	

この重要事項説明書の説明年月日	令和　　年　　月　　日

【利用者同意欄】
上記【契約書】【重要事項説明書】【個人情報使用同意書】内容の説明を事業者から受け、同意します。

利用者　　**氏名**＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　**代理人**　　**氏名**＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者家族①　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　利用者家族②　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿