

居宅介護支援事業 利用約款及び 重要事項説明書

社会福祉法人 日 翔 会
ケアプランセンター日翔会

ケアプランセンター日翔会利用約款

____様（以下、「利用者」といいます）とケアプランセンター日翔会（以下、「事業所」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章 総則

（約款の目的）

第1条 事業所は、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従って、利用者がその居宅においてその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援すると共に、それに対する利用料金を支払うことについて取り決めることを本約款の目的とします。

（摘要期間）

第2条 本約款の有効期間は、____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。但し摘要期間満了の2週間前までに利用者から文書による中止の申し入れがない場合には、利用を継続するものとし以後も同様とします。

（居宅サービス計画の決定）

第3条 事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。

2. 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始にあたっては、当該地域における指定サービス事業者などに関するサービスの内容、利用料等の情報を公正かつ中立に利用者又はその家族などに対して提供し、利用者にサービスの選択を求めるものとします。
- 3 居宅サービス計画の作成にあたって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ができます。
- 4 介護支援専門員は、利用者及びその家族の置かれた状況などを考慮して、利用者に提供されるサービス目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点などを盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- 5 利用者は介護支援専門員に対して居宅サービス計画原案に位置付けた指定サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。
- 6 介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービスなど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家族などに対して説明し、利用者の同意を得た上で決定するものとします。

(居宅サービス計画作成後の便宜の提供)

第4条 事業者は、居宅サービス計画作成後においても次の各号に定める居宅介護支援を提供するものとします。

- 1) 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い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 2) 居宅サービス計画の目標にそ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。

(居宅サービス計画の変更)

第5条 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事業者と利用者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

(介護保健施設への紹介)

第6条 事業者は、契約者が居宅において日常生活を営むことが困難になったと認められる場合、又は利用者が介護保険施設（介護老人保健施設、介護老人福祉施設、介護療養型医療施設など）への入所又は入院を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

(介護支援専門員の交替等)

第7条 事業者は、必要に応じ介護支援専門員を交替することができます。但し、その場合には、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

2. 利用者は、事業者が任命した介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして事業者に対し介護支援専門員の交替を申し出ることができます。

第2章 サービスの利用料金の支払い

(サービスの利用料金の支払い)

第8条 事業者の提供する居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて介護保険からサービス利用料金に相当する給付金を受領する場合（法定代理受領）は、利用者の自己負担はありません。

2. 前項の他利用者は、通常の事業実施地域以外の居宅への訪問を受けて居宅介護支援の提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。

(利用料金の変更)

第9条 第8条第1項に定めるサービス利用料金について、介護給付体系の変更があった場合事業者は当該サービス利用料金の変更をすることができるものとします。

第3章 事業者の義務

(事業者の記録作成・交付の義務)

第10条 事業者は、利用者に対する居宅介護支援の実施について記録を作成し、その完結の日から5年間保管し利用者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はそのコピーを交付するものとします。

(個人情報の保護及び秘密義務等)

第11条 事業者及び介護支援専門員は、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などに関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この秘守義務は、本契約の終了した後も継続します。

2. 前項にかかわらず、利用者にかかるサービス担当者会議での利用など正当な理由がある場合には、利用者又はその家族などの個人情報を用いることができるものとします。

第4章 損害賠償（事業者の義務違反）

(損害賠償責任)

第12条 事業者は、本同意に基づく居宅介護支援の実施に伴って、事故の責に帰すべき事由により利用者が生じた損害について賠償する責任を負います。第11条に定める秘密義務に違反した場合も同様です。但し、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り損害賠償を免じることができるものとします。

第5章 同意の解約・解除

(同意の解約自由、同意解約に伴う援助)

第13条 利用者は、以下の各号に基づく同意の解約がない限り、本約款に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとする。

- 1) 利用者が死亡した場合
- 2) 要介護認定により利用者の心身の状況が自立及び、要支援1、要支援2と判定された場合
- 3) 利用者が介護保険施設に入所した場合
- 4) 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- 5) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- 6) 第14条から第16条に基づき本約款が解約又は解除された場合

(利用者からの中途解約)

第14条 利用者は本約款の同意期間中同意を解約することができます。この場合には、利用者は解約しようとする日の7日前までに事業者へ通知するものとします。

(利用者からの解除)

第15条 利用者は、事業者もしくは介護支援専門員が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本約款を解除することができます。

- 1) 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本約款に定める居宅介護支援を実施しない場合
- 2) 事業者もしくは介護支援専門員が第11条に定める守秘義務に違反した場合
- 3) 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失により利用者もしくはその家族などの体、財産、信用などを傷つけ、又は著しい不信行為、その他本約款を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業者からの解除)

第16条 事業者は利用者が以下の事項に該当する場合には本約款に基づく利用を解除することができます。

居宅介護支援の実施に際し利用者が、その心身の状況及び病歴などの重要事項について、故意にこれを告げず又は不実の告知などを行いその結果利用をしがたい重大な事情を生じさせた場合

第6章 その他

(苦情処理)

第17条 事業者は、その提供した居宅介護支援に関する利用者からの苦情に対して苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

(協議)

第18条 本約款に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意を持って協議するものとします。

(医療機関との連携)

第19条 利用者またはその家族は、利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合に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るものとします。

(ケアマネジメントの公正中立性の確保)

第20条 ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、あらかじめ指定居宅サービスの提供にあたり、利用者に対し、以下の2点について、文書の交付、口頭での説明を行い、同意を得ます。

- 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割合
- 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

(身体の拘束)

第21条 事業者は、原則として身体拘束は行いません。但し緊急やむを得ない場合は実施する場合があります。その際は、事業所の検討会議で検討し実施しその理由を記録に記載することとします。

ケアプランセンター日翔会重要事項説明書

1. 事業者

事業者の名称	社会福祉法人日翔会
法人 所在地	鳥取県日野郡日野町根雨 730 番地
法人種別	社会福祉法人
代表者 氏名	理事長 湖山泰成
電話番号	0 8 5 9 - 7 7 - 0 7 7 7

2. 運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や提供を受けている指定居宅サービス、また、そのおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更をします。

また、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携及び連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

3. 概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ケアプランセンター日翔会				
所在地	鳥取県日野郡日野町根雨 899-1 番地				
介護保険指定番号	居宅介護支援	(鳥取県	3 1 7 1 6 0 0 3 6 8	号)	
サービスを提供する地域	日野町 米子市	日南町 新見市	江府町 真庭市	伯耆町	南部町

(2) 事業所の職員体制

	資格	常勤	兼務	計
管理者	主任介護支援専門員	1 名		1 名
介護支援専門員	介護支援専門員	1 名以上		1 名以上

(3) 勤務体制

平日 (月) ~ (金)	午前 8 時 30 分 ~ 午後 17 時 30 分 原則として、土・日・祝祭日及び年末年始を除く
緊急連絡先	担当介護支援専門員緊急連絡先携帯電話にて 24 時間体制にて受付

(4) 居宅介護支援サービスの実施概要

事項	備考
課題分析の方法	全国社会福祉協議会(全社協)・在宅版ケアプラン作成方法検討委員会

	作成様式を使用し、厚生省の標準課題項目に準じて最低月 1 回は利用者の居宅を訪問し、適切な期間に計画の実施状況の把握を行う。
研修の参加	現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加
担当者の変更	担当の介護支援専門員の変更を希望する方は対応可能

4. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

(1) 当事業所苦情相談窓口

苦情相談受付窓口	ケアプランセンター日翔会
責任者	管理者：小早川 統理
担当者	小早川 統理
電話番号	0 8 5 9－7 2－1 2 9 8

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者及びサービス事業所から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくような理解を求めます。

(3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業所よりの対応状況も正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、よりよいサービスが提供されるよう、十分な話し合い等を実施します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるようにします。

(4) 苦情申立機関が下記のとおり設定されております。

(外部苦情相談窓口)

苦情受付機関	連絡先（電話番号）
日野町包括支援センター	0 8 5 9－7 2－0 3 3 9
鳥取県国民保健団体連合 介護サービス苦情相談窓口	0 8 5 7－2 0－2 1 0 0
岡山県国民保険団体連合会	0 8 6－2 2 3－8 8 1 1

5. 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、施設が加入している損害賠償保険にて速やかに損害賠償を行います。

6. 緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

7. 主治の医師及び医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

- ①利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名及び担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。
- ②また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名及び担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

8. 秘密の保持

- ①事業者は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者及び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、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。
- ③事業者は、利用者の家族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、当該家族の個人情報を用いません
- ④当事業所は介護支援専門員実務研修新カリキュラムに基づいて実施される介護支援専門員見学 実習の実習生受け入れ先事業所となっております。当該研修が開催される期間利用者への訪問等の際実習生を伴わせていただく場合があります。実習生には介護支援専門員同様守秘義務が課せられております。個人情報の取り扱いについては細心の注意を払わせていただきます。

9. 利用者自身によるサービスの選択と同意

- ①利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。
 - ・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。
 - ・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を掲示することはいたしません。
 - ・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- ②末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると

主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、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します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

10. 業務継続計画の策定

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事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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よう努めます。

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. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- ①事業所における感染症の予防及びまん延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回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- 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ます。
- ③介護支援専門員に対し、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。

12. 虐待の防止について

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- ①虐待の防止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る。
- ②虐待の防止のための指針を整備する。
- ③従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- ④前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

虐待防止に関する責任者	管理者 小早川 統理
虐待防止に関する窓口	小早川 統理

- ⑤ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑥ 苦情解決体制を整備しています。

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（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。

1 3. 業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行うなどの措置を講じます。

- ① 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に行います。
- ② 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。

1 4. (身体拘束等の禁止)

- 1 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。
- 2 事業所は、やむを得ず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する。

1 5. 居宅サービス計画の作成

サービス計画までの手順は次のとおりです。

- ・ ご自宅を訪問しお客様やご家族からお話を伺います。
- ・ お客様の了解を得て、主治医の先生に意見をお尋ねすることがあります。
- ・ 介護支援専門員を中心にサービス担当者会議を開いて検討します。

ア 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「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」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施する場合があります。

イ 利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用しての実施する場合があります。

サービス計画の内容、利用料、保険の適用など一切をご説明し、了解を得ます。

○情報の提供

○要介護認定の申請、変更の代行

○居宅サービス事業者との契約締結に関する必要な援助

○関連事業者等の連絡調整

○ 特定相談支援事業者との連携について

障害福祉サービスを利用してこられた利用者が介護保険サービスを利用する場合、当事業所は特定相談支援事業者と連携に努めます。

○給付管理表の作成・提出

○毎月、国民健康保険団体連合会へ提出し、サービスをチェックします。

①このサービス提供にあたっては、お客様の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止等適切な居宅サービスの提供が受けられるよう支援します。

②サービスの提供は懇切丁寧に行い、わかりやすいように説明します。もしわからないことがありましたら遠慮なく担当職員に質問してください。

1. 担当職員

あなたを担当する介護支援専門員（ケアマネジャー）は、
です。

（1）職員は、常に身分証明書を携帯しますので、必要な場合はいつでもその提示をお求め下さい。

2. 利用料

このサービスの利用料及びその他の費用は以下のとおりです。

○利用料……要介護を受けられた方は、介護保険から全額給付されますのでいりません。

○保険料の滞納により、法定代理受領ができなくなった場合は、1ヶ月につき要介護度に応じてお支払いいただき、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の介護保険料を完納された後役場窓口に提出されますと全額払戻しが受けられます。

○交通費…サービスの提供実施地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお訪ねする為の交通費実費が必要です。

○その他…記録のコピー費用等の実費をいただくことがあります。

3. キャンセル料等

サービスをキャンセルした場合には、交通費等実費につき精算いただく場合があります。

4. 計画書等の交付

居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類が必要な場合は、いつでも交付しますのでお申し出下さい。

附則

2014年 4月 1日施行

2016年 4月 1日変更

2021年 4月 1日変更（介護保険改正に伴う内容の変更）

2022年 4月 1日変更（令和3年4月1日介護保険改正に伴う、内容の追加、変更）

2022年10月 1日変更（介護保険改正に伴う内容の変更、感染予防蔓延防止の
措置、虐待の防止の追加、その他）

2024年 4月 1日変更（身体拘束の禁止の追加）

2025年 5月 1日変更（業務継続計画の策定等の追加）

年 月 日

ケアプランセンター日翔会利用同意書

社会福祉法人日翔会の下記説明者は、ケアプランセンター日翔会のサービスの提供開始にあたり、利用者様及びその御家族に対して利用約款、重要事項説明書、個人情報保護方針に基づいて内容の説明を行いました。

事業者

法 人 名	社会福祉法人 日翔会
事 業 所 名	ケアプランセンター日翔会
事業所番号	3 1 7 1 6 0 0 3 6 8
代表者氏名	理事長 湖山 泰成

説明者氏名 _____ ㊞

貴事業所を利用するにあたり、利用約款及び重要事項説明書を受領し、これらの内容に関して担当者の説明を受け十分に理解した上で利用に同意します。又介護保険法に基づく約款第11条の秘密保持に関し、貴事業所が私のより良き介護の為のサービス担当者会議等において、私の個人情報を契約期間中用いることに同意します。

年 月 日

《利用者》

住所 _____

氏名 _____ ㊞

《身元引受人》

住所 _____

氏名 _____ ㊞

利用者との続柄 _____