

**契約書・重要項目説明書及び個人情報使用・モニタリング同意書  
(居宅介護支援及び介護予防支援事業)**

**利用者名 ( 様 )**

**一般社団法人 ai・ai  
アイ・アイ介護相談**

田中 正芳様（以下、「利用者」といいます）とアイ・アイ介護相談（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及び介護予防支援事業について、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・介護予防支援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）

- この契約の契約期間は令和\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日から利用者の要支援・要介護認定の有効期間満了日までとします。
- 契約満了日までに、利用者から事業者に対して、文書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、その選定又は交代を行った場合は、利用者にその氏名を文書で通知します。

## 第4条（居宅サービス計画作成・介護予防支援計画の支援）

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、居宅サービス計画及び介護予防支援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、解決すべき問題を把握します。
- 当該地域における指定居宅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及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。
- 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、サービス担当者会議を行います。
- 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。
- ケアプランに位置づけるサービスについて、利用者は複数の事業所の紹介を求めることができます。
- 利用者は介護支援専門員に対し、当該事業所をケアプランに位置づけた理由を求めるすることができます。
- 介護支援専門員は障害福祉制度の相談支援専門員との密な連携を促進するため、指定居宅介護支援事業所が特定相談支援事業所との連携に努めます。
- 通常のケアプランよりかけ離れた回数の訪問介護（生活援助中心型）を位置付ける場合には、市町村にケアプランを届け出て地域ケア会議の開催等により、届け出されたケアプランの適正検証を行います。
- 利用者が、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、その指示がある場合には、これに従うこと。

## 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。

- 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。
- 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。
- 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（居宅サービス計画及び介護予防支援計画の変更）

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・介護予防支援計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者の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・介護予防支援計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、大阪府・奈良県国民健康保険団体連合会又は、地域包括支援センターに提出します。

## 第9条（要介護認定の申請に係わる援助）

- 事業者は、利用者が要介護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を円滑に行えるよう利用者を援助します。
- 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護認定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）

事業者は、指定居宅介護支援及び指定介護予防支援の提供に関する記録を作成することとし、当該記録をサービス提供日から5年間保存します。

- 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。
- 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。
- 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）

- 請求方法等  
(ア)利用者負担額、その他の費用は利用月ごとの合計金額により請求します。
- 請求書は、利用月の翌月20日までに利用者あてにお届けします。
- 支払い方法等  
(ア)請求月の27日までに、下記のいずれかの方法でお支払ください。  
① 現金払い  
② 利用者が指定する口座からの自動振替

(イ)お支払いを確認しましたら、領収証をお渡ししますので、必ず保管してください。

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から30日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 第12条（契約の終了）

本契約は、以下の各号に基づく契約の終了が生じた場合に終了するものとします。

- 利用者が死亡した場合
- 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閉鎖した場合
- 事業者が指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- 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 利用者の要介護区分が、非該当（自立）と認定された場合  
③ 利用者が死亡した場合

## 第13条（利用者からの解約）

- 利用者は、居宅介護支援及び介護予防支援が不要になった場合には、いつでも解約を申し出る事ができます。この場合には7日以上の予告期間を持って、意思表示により連絡するものとし、予告期間満了時に契約は解除されます。
- 利用者の病変、急な入院など、やむを得ない場合は7日以内の通知でも解除できます。

## 第14条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用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。

- 利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくは介護支援専門員の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合
- 利用者が通常の事業の実施地域外に転居した場合

- 3 事業者は、重要事項説明書の16の規定に該当した場合、利用者に対して相当な期間において理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができる。

## 第15条（秘密保持）

事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービスを提供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。

1. 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。
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。

## 第16条（賠償責任）

1. 事業者は、居宅介護支援及び介護予防支援の実施に当たって、当該介護員の過失による事故が発生し、利用者や家族の生命・身体・財産に損害が生じた場合には速やかに損害を賠償します。
2. 事業者は万一の事故や不慮の事故に備えて「損害保険ジャパン株式会社」の福祉サービス総合補償保険に入っています。(損害賠償責任の詳細については、損害保険ジャパン株式会社の規定通りです。)

## 第17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の家族から提示をもとめられた時は、いつでも身分証を提示します。

## 第18条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情に対する窓口を設置し、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、利用者に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持ってその業務を遂行します。

## 第18条（本契約の定めのない事項）

1. 利用者と事業者は、信義誠実を持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）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は、奈良地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意する。

## 第20条（虐待の防止）

### 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：理事長 林 秀之】

- (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。
- (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ます。
- (4) 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（現に擁護している家族・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。

## 第21条（緊急時の対応）

指定居宅介護支援及び指定介護予防支援の提供により利用者本人に事故が発生した場合には速やかに管理者、市町村、利用者の家族等及び利用の介護サービス事業者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

#### 第22条（指定居宅介護支援及び指定介護予防支援サービス利用にあたっての留意事項）

利用者は、重要事項説明書の15の留意事項を守って、指定居宅介護支援及び指定介護予防支援を利用するものとする。

#### 第23条（契約外事項）

本契約に定め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所を尊重し、利用者又は家族と事業者との協議により定めます。

#### 第24条（個人情報に関する同意）

個人情報保護基本方針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事とします。

#### 第25条（契約の締結）

以上の通り、契約が成立した事を証する為に、本契約書を2通作成し利用者又はその家族又は、利用者代理人との間で記名捺印の上、双方1通ずつ保有する事とします。

## 重要事項説明及び同意書

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及び指定介護予防支援について、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	一般社団法人 ai・ai
代表者氏名	理事長 林秀之
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	生駒市俵口町 694-1 電話：0743-99-2789 ファックス：0743-99-2833
法人設立年月日	2024年2月22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	アイ・アイ介護相談
介護保険指定事業者番号	生駒市指定：2970902025
事業所所在地	生駒市俵口町 694-1
連絡先 相談担当者名	電話：0743-99-2789 ファックス：0743-99-2833 林 秀之
サービスを提供する地域	生駒市(高山町・鹿畠町・鹿ノ台・北田原・南田原町・ひかりが丘 除く) 奈良市(学園・富雄・伏見・あやめ池地区) 平群町・東大阪市・大阪市・高槻市・門真市の一部

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要支援者及び要介護者からの相談に応じ、要支援者又は、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、本人や家族の意向等を基に、居宅サービスを適切に利用できるよう、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者、介護保険施設への紹介等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	事業所は、利用者が要支援・要介護状態となった場合においても、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できるよう配慮して援助に努める。 2 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスや事業者の連携を得て、総合的かつ効果的な介護サービス計画に基づいて介護サービスが提供されるよう配慮して行う。 3 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、利用者に提供されるサービス等が特定の種類または特定の事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行う。 4 事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、関係医療機関、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等との連携に努める。また地域包括支援センターより支援困難な事例や中重度者事例の紹介を受けた場合においても十分な連携を図るよう努める。 5 サービスの提供に当たっては、要介護者等の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に努め、主治の医師等及び医療サービスとの連携に十分配慮して行う。要介護状態が改善し要介護認定が要支援認定となった場合、居宅介護支援事業者は地域包括支援センターに必要な情報提供を

	<p>行うなどの措置を講ずる。</p> <p>6 利用者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思をふまえ、必要な協力を行う。また、要介護認定等の申請が行われているか否かを確認し、その支援も行う。</p> <p>7 保険者から要介護認定調査の委託を受けた場合は、その知識を有するよう常に研鑽に努め、被保険者に公正、中立に対応し正しい調整を行う。</p> <p>8 事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。また、指定介護予防支援を提供するに当たっては、介護保険法（平成 9 年法律第 123 号。以下「法」という。）第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うように努めなければならない。</p>
--	---

(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。但し、土・日・国民の祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。土・日・国民の祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。
営業時間	午前 9 時 から午後 4 時 30 分 までとする。(但し、時間外は相談により利用可能)

(4) 事業所の職員体制

管理者	林 秀之
-----	------

職	職務内容	人員数
介護支援専門員	居宅介護支援・介護予防支援業務を行います。	常勤 1名以上

(5) 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 居宅サービス計画及び介護予防支援計画の作成	別紙 1 に掲げる「居宅介護支援介護予防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。)
② 居宅サービス事業者との連絡調整				
③ サービス実施状況の把握、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				

要介護度区分 取扱い件数区分	要支援 1・2	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 44 人未満の場合	介護予防支援費 4,420 円	居宅介護支援費 I 及び II 10,860 円	居宅介護支援費 I 及び II 14,110 円

- ※ 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 2,084 円を減額することとなります。
- ※ 40 人以上の場合は、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。ICT 活用又は事務職員の配置を行っている場合
- ※ 上記金額に地域区分別の単価(6 級地 10.42 円)を乗じての適用になります。

	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	3,000 円	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	2,500 円	入院当日中に病院等の職員に必要な情報提供をした場合(Ⅰ)
	入院時情報連携加算Ⅱ	2,000 円	入院後 3 日以内に病院等の職員に必要な情報提供をした場合(Ⅱ)：入院日の翌日か翌々日
	退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,500 円	入院等の期間中に病院等の職員と面談を行い必要な情報を得るための連携を行い居宅サービス計画の作成をした場合。
	退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,000 円	(Ⅰ)イ 連携 1 回 (Ⅰ)ロ 連携 1 回 (カンファレンス参加による)
	退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,000 円	(Ⅱ)イ 連携 2 回以上
	退院・退所加算(Ⅱ)ロ	7,500 円	(Ⅱ)ロ 連携 2 回 (内 1 回以上カンファレンス参加)
	退院・退所加算(Ⅲ)	9,000 円	(Ⅲ)連携 3 回以上 (内 1 回以上カンファレンス参加)
	通院時情報連携加算	500 円	1 月につき
	特定事業所加算(Ⅱ) 特定事業所加算(Ⅲ) 特定事業所加算(A)	4,210 円 3,230 円 1,140 円	「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等を目的とした会議を定期的に開催すること」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合(1 月につき)
	特定事業所医療介護連携加算	1,250 円	特定事業所加算(Ⅰ)、(Ⅱ)又は(Ⅲ)を算定している等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合(1 月につき)
	ターミナルケアマネジメント加算	4,000 円	在宅死亡の末期の悪性腫瘍の利用者に対し 24 時間連絡体制を整備し必要に応じ居宅介護支援を提供した場合。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していること
	緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000 円	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

※ 上記金額に地域区分別の単価(6 級地 10.42 円)を乗じての適用になります。

### 3 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、サービスを提供する地域に記載した提供地域の方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお訪ねするための交通費が必要です。自動車を利用した場合の交通費は以下のとおりです。 事業所から通常の走行経路における片道距離 5 km 未満 500円 10 km 未満 1000円 10 km 以上 1500円
-------	--

### 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

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

- ※ 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。）
- ※ 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・介護予防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 利用料及びその他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料及びその他の費用の請求方法等	ア. 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。 イ. 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日までに利用者あてお届け（郵送）します。
② 利用料及びその他の費用の支払い方法等	ア. 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20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 イ. 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。）

- ※ 利用料及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から30日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

### 6 居宅介護支援・介護予防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等の紹介を求めるこどや、居宅サービス計画・介護予防支援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・介護予防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、要支援・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。

- (3) 利用者が要支援・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、要支援・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。
- (4) 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。
- (5) 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は別紙 2 のとおりです。

## 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	人権リーダー 林秀之
-------------	------------

- 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. サービス中に、当該事業所従業員又は擁護者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、これを市に通報いたします。

## 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。<br>② 事業者及び事業者の使用者（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。<br>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。<br>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。 |
|--------------------------|--|

<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>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や地域ケア会議等において、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や地域ケア会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>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（紙によるものその他、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。</p> <p>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。）</p>
----------------------	--

## 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及び指定介護予防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及び指定介護予防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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
	保 険 名	福祉サービス総合補償
	補償の概要	団体の活動中の偶然な事故により、サービス利用者や他人の身体・財物に損害を与える、団体またはその活動従事者が法律上の損害賠償責任を負われた場合を補償

## 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 : 0743-99-2789)

(2) 提供予定の指定居宅介護支援・指定介護予防支援の内容と料金

(3)

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
○	円	0 円	無し

(4)

(3) 1カ月当たりの利用者負担額（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	無し
------------	----

(4)

※ この見積りの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

## 12 サービス提供に関する相談、苦情について

## (1) 苦情処理の体制及び手順

ア. 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。

イ. 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。

## (2)

1. 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に必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
2. 特に事業者に関する苦情がある場合には、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。
3. 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
4. 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、利用者へは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 苦情の受付について

### (1) 当事業所における苦情の受付

苦情受付窓口

苦情解決責任者：林 秀之 (法人管理者)

苦情受付担当者：林秀之 (介護支援専門員)

電話：0743-99-2789 FAX：0743-99-2833

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

#### 【市町村の窓口】

・生駒市	介護保険課	0743-74-1111 代表
・奈良市	福祉部介護保険課	0742-34-5422
・平群町	福祉課	0745-45-1001 代表
・高槻市	健康福祉部長寿介護課	072-674-7166
・門真市	高齢福祉課	06-6902-6176
・東淀川区保健福祉センター保健福祉課 (介護保険)		06-4809-9859
・港区保健福祉センター保健福祉課 (介護保険)		06-6576-9859
・東大阪市 福祉部高齢介護室 高齢介護課		06-4309-3185

#### 【公的団体の窓口】

・奈良県国民健康保険団体連合会	0744-29-8311 代表
・大阪府国民健康保険団体連合会	06-6949-5418

## 14 業務継続計画の策定等について

- (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及び指定介護予防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早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)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に実施します。
- (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。

## 15 指定居宅介護支援及び指定介護予防支援事業の利用にあたってご留意いただきたい事項

### (5) 禁止行為

- 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ュアルハラスメント(意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為)

## 16 介護サービス契約の終了及び事業者からの契約の解除

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、相当な期間の経過後指定居宅介護支援及び指定介護予防支援事業契約を解除することができる。

- 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 職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して指定居宅介護支援及び指定介護予防支援事業を提供することが著しく困難になったとき
- ③ 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

上記②により契約を解除する場合、事業者は居宅介護支援及び介護予防支援事務所または保険者である区市町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じる。

「生駒市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準等に関する条例（平成30年3月28日条例第18号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

「生駒市指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（平成26年12月26日）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

また、複数の事業所の紹介を求めることが可能であること、当該サービス事業所をケアプランに位置づけた選定理由を求めることが可能であること、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説明を行いました。

### 個人情報使用同意書

私の個人情報については、以下に記載するとお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 利用目的

- ・介護サービス計画作成・介護予防支援計画作成、サービス担当者会議、関係者・事業者間での連絡調整において必要な場合
- ・介護保険施設等への入所に伴う情報提供が必要な場合
- ・事故発生時における関係機関への情報提供や報告が必要な場合
- ・介護支援専門員実務研修における実習生の受け入れに使用する場合
- ・その他本人の状況に応じた適切な介護保険及び高齢者保健福祉サービスの提供に必要な場合

#### 2 提供する第3者

地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、介護保険施設、主治医、その他介護保険及び高齢者保健福祉サービスに係る関係者

#### 3 提供する個人情報

アセスメントシート、要介護認定又は要支援認定に係る調査内容、介護認定審査会による判定結果・意見、主治医意見書、利用者基本情報、基本チェックリスト、基本健康診査結果、介護サービス計画書等の個人に関する記録

#### 4 使用する期間

契約書で定める期間

### 居宅介護支援同意書及び申込書

令和 年 月 日  
生駒市俵口町 694-1  
アイ・アイ介護相談  
事業所番号：2970902025

T E L : 0743-99-2789  
理事長 林 秀之 印

居宅介護支援及び指定介護予防支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明いたしました。

説明者 氏名 印

以上、本書面の重要な事項説明書及び契約書との説明と個人情報保護方針に基づく個人情報ターミナルケアマネジメント及びモニタリングに関する内容を確認して、アイ・アイ介護に居宅介護支援及び指定介護予防支援の利用を申し込みます。

個人情報保護方針に基づく個人情報(本人)の使用に同意します 印

個人情報保護方針に基づく個人情報(家族)の使用に同意します 印

ターミナルケアマネジメントを希望し同意します。 印

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に同意します。 印

お申込み契約者(ご利用者)					
住所	〒				
氏名		生年月日	明治・大正・昭和		
		印	年	月	日
		電話番号			

お申込み契約者(御家族又は代理人)					
住所	〒				
氏名		生年月日	明治・大正・昭和		
		印	年	月	日
		電話番号			

(別 紙1) 居宅介護支援・介護予防支援業務の実施方法等について

1. 居宅介護支援業及び指定介護予防支援業務の実施

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・介護予防支援計画の作成に関する業務を担当させるものとします。指定居宅介護支援・介護予防支援計画の提供に当たっては、全国社会福祉協議会の「居宅サービス計画ガイドライン」等の課題分析表を使って、利用者と相談しながら、懇切丁寧に行うことと旨とし、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。

2. 居宅サービス計画及び介護予防支援計画の作成について

① 介護支援専門員は、居宅サービス計画及び介護予防支援計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。

ア. 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族と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。

イ. 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ます。

ウ. 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。

エ. 介護支援専門員は、居宅サービス計画及び介護予防支援計画の原案が、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 介護支援専門員は、利用者が予防・訪問看護、予防・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。

③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画及び介護予防支援計画の原案について、介護保険給付・介護予防支援介護給付の有無、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。

ア. 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画・介護予防支援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・介護予防支援計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。

イ. 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画・介護予防支援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・介護予防支援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・介護予防支援計画の作成後において、居宅サービス計画・介護予防支援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し、利用者に面接するとともに、モニタリングの結果を記録します。

※ 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。）

※ 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・介護予防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。

③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画・介護予防支援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・介護予防支援計画の変更について

事業者が居宅サービス計画・介護予防支援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・介護予防支援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・介護予防支援計画の変更を、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・介護予防支援計画作成後、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. 要支援・要介護認定等の協力について
  - ① 事業者は、利用者の要支援・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いたします。
  - 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)

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

- 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 ( ) %

通所介護 ( ) %

地域密着型通所介護 ( ) %

福祉用具貸与 ( ) %

- 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	事業所 ( ) %	事業所 ( ) %	事業所 ( ) %
通所介護	事業所 ( ) %	事業所 ( ) %	事業所 ( ) %
地域密着型通所介護	事業所 ( ) %	事業所 ( ) %	事業所 ( ) %
福祉用具貸与	事業所 ( ) %	事業所 ( ) %	事業所 ( ) %

判定期間 令和 年度

前期（3月1日から8月末日）

後期（9月1日から2月末日）

**居宅介護支援及び介護予防支援  
契約書・重要項目説明書及び個人情報使用・モニタリング同意書**