運営規程の概要及び重要事項説明書並びに居宅介護支援・介護予防支援利用契約書

医療法人慈孝会（以下「事業者」といいます）は、＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（以下「利用者」といいます）に対して行う指定居宅介護支援及び指定介護予防支援（以下「指定居宅介護支援」という。）の重要事項を説明して、利用者と事業者は、居宅介護支援及び介護予防支援（以下「居宅介護支援という。」について次のとおり契約します。

（事業の目的）

第１条　要介護状態及び要支援状態にある者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

（運営方針）

第２条　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に配慮するとともに、利用者の心身の状況、その置かれた環境等に応じて、利用者の選択に基づき、総合且つ効率的にサービスが提供されるよう配慮します。

２　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居宅サービス等が特定の種類、または特定の居宅サービス事業者に不当に偏する事のないよう、公正中立に行います。

３　事業所は公正中立性の確保を図る観点から前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と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を公表します。（詳細は別紙に記載）

４　事業所の職員は、事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業所及び指定介護予防支援事業所、介護保険施設等との連携に努めます。

５　事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため次の措置を講じるものとします。

（１）人権擁護・虐待の防止等のため指針の整備を行い、担当者を定め、従業者に対し定期的な研修を実施します。

（２）利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備します。

（３）人権擁護、その他虐待防止のための委員会（テレビ電話装置等も可能）を定期的に実施し、その結果について従業者に対し周知徹底を図ります。

（４）サービス提供中に、従業者又は家族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するものとします。

６　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を実施しま

す。
（１）感染症の予防及びまん延防止のための指針を定め、対策を検討する委員会を定期的に実施し（テレビ電話等を活用して実施可能）その結果については従業員に周知徹底を図ることとします。
（２）感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに訓練を定期的に実施することとします。（年１回以上実施）
７　事業所は指定居宅介護支援を提供するに当たって、介護保険等関連情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとします。
８　事業所は感染症や自然災害が発生した場合であっても、介護サービスが安定的・継続的に提供されることが重要であることから委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施等取り組むものとします。
９　事業所が指定居宅介護支援を行うに当たっては、介護保険等関連情報などを活用し、事業所単位でPDCAサイクルを構築・推進することにより、提供するサービスの質の向上に努めるものとします。
１０　事業所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介護支援専門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るものとします。
（カスタマーハラスメントの禁止）
第３条　事業所は従業員に対するカスタマーハラスメントに対して厳然たる対応をとり、その脅威から従業員を保護するために、事業所が有するあらゆる資源を用いて対応するものとします。
２　カスタマーハラスメントとは、利用者、家族、来訪者、取引先その他業務上関係を有する者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた要求又は言動により、従業員の就業環境を害するものをいいます。
３　正当な意見、苦情、要望、サービス改善の申し出についてはこれに該当しません。だだし、その手段・態様・継続性・威圧性等が社会通念上不相当である場合はカスタマーハラスメントとして対応することがあります。従業員が勤務する事業所のみならず、訪問先、送迎時、電話対応、電子メール、ＳＮＳ、文書、オンライン面談その他業務に関するすべての場面に適用するものとします。
４　次に掲げる行為をカスタマーハラスメント行為として禁止します。
①暴言、侮辱、人格否定、差別的発言
②大声、威嚇、脅迫、恫喝、威圧的言動
③長時間の拘束、執拗な電話、繰り返しの苦情
④土下座の要求、過度な謝罪要求
⑤従業員個人への攻撃、誹謗中傷（ＳＮＳ等への誹謗中傷を含む）
⑥不合理な要求（制度上不可能な対応、特別扱いの強要、過度な補償の要求）

⑦身体的暴力、物を投げる、設備破壊
⑧セクシュアルハラスメントに該当する言動
⑨面会、訪問、電話、ＳＮＳ等での執拗接触
⑩要望を威圧的に求める言動
⑪従業員等の個人情報の収集（無断での写真撮影等）
⑫その他、従業員の心身の安全又は就業環境を害する行為

５　前項に掲げる行為が認められた場合、事業所は従業員と安全確保を最優とし、警察、弁護士、その他行政機関への相談を行います。
また、カスタマーハラスメントを行った者への注意及び警告、対応者の変更及び複数名対応、面談や面会への制限、利用制限及び利用中止の検討等、必要な措置を講じます。

６　事務局長はカスタマーハラスメントの事案が発生した時は、原因分析、職員教育、利用者家族への説明、院内、施設内ルールの見直し等、適切な再発防止策を講じます。

（契約期間）

第４条　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又は要支援認定（以下「要介護認定等」という。）の有効期間満了日までとします。

２　契約期間満了日の７日前までに、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。

３　契約期間中に利用者の計画が介護予防支援から介護予防ケアマネジメントとなり、地域包括支援センターとの契約に移行となった場合は、本契約を一時中止し、再び介護予防支援となった際は、本契約を再開するものとします。

（職員の職種、人数及び職務内容）

第５条　職員の職種、人数及び職務内容は、次のとおりとします。

①　管理者　　１名。（事業所の従業者及び業務の一元管理）
②　介護支援専門員　３名以上。（居宅介護支援サービスの提供）

（営業日及び営業時間）

第６条　事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとします。

①　営業日は、月曜日から金曜日及び第１土曜日とします。
（祝日および12月29日～1月3日を除く。）
②　営業時間は、午前８時３０分から午後５時までとします。
③　電話により２４時間常時連絡が可能です。（緊急時対応）

（通常の事業実施地域）

第７条　通常の事業の実施地域は、松山市（島しょ部を除く）の地域とします。

その他の地域の方は、ご相談下さい。

（利用料及びその他の費用）

第８条　利用料及びその他の費用は、次のとおりとします。

指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスに該当する場合、利用者負担はないものとする。

②　居宅サービス計画または介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画」という。）作成料は、介護保険から全額給付されますので、利用者負担はありません。（詳細は別紙に記載）

③　要介護認定等のための申請代行料の利用者負担はありません。

④　通常の事業実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費はその実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収します。

一　松山市の境界地点から片道おおむね10キロメートル未満　無料

二　松山市の境界地点から片道おおむね10キロメートル以上
1㎞につき10円

（居宅介護支援サービスの提供方法、内容）

第９条　指定居宅介護支援サービスの提供方法及び内容は、次のとおりとします。

①　利用者の相談は、事業所内及び利用者宅、その他必要と認められる場所にて行います。
相談場所　相談室
サービス担当者会議の場所　会議室

②　課題分析（アセスメント）は、居宅サービス計画ガイドラインを利用します。

③　サービス担当者会議は、事業所内その他必要と認められる場所にて開催します。

介護支援専門員はサービス担当者会議を招集して行う会議（テレビ電話装置等を活用して行うものとする。ただし、利用者またはその家族が参加する場合にあっては、テレビ電話装置等の活用について当該利用者等の同意を得るものとする。）の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について担当者から専門的な見地からの意見を求めるものとします。

退院退所時のカンファレンスについて、退院・退所後に（介護予防）福祉用具貸与が見込まれる場合には必要に応じて、福祉用具専門相談員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参画するものとします。

④　介護支援専門員は、少なくとも月１回以上、または利用者の要請の都度居宅を訪問します。介護予防支援においては少なくともサービス提供

を開始する月の翌月から起算して3月に1回、利用者の居宅を訪問して面接し、居宅を訪問しない月においても利用者への電話などの方法により計画の実施状況について確認を行う。

（居宅サービス計画作成の支援）

第10条　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。

①　介護支援専門員は利用者の居宅を訪問し、利用者及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　介護支援専門員は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内容、利用料等の情報を適正に利用者及び家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。

③　介護支援専門員は利用者やその家族に対して以下の事を説明するものとします。

- 利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について事業所に複数の事業所の紹介を求める事ができる。
- 利用者は当該事業所をケアプランに位置付けた理由を事業所に求めることができる。

④　介護支援専門員は提供されるサービスの目標等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

⑤　介護支援専門員は居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、その種類、内容、利用料等について利用者及び家族に説明し、利用者から文書による同意を受けます。（居宅サービス計画書確認欄への同意）

⑥　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。

⑦　介護支援専門員は指定居宅介護支援の提供の開始に当たり、利用者に対して入院時には担当者の氏名等を入院先医療機関に提供するよう依頼します。

⑧　介護支援専門員は必要に応じて多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成します。

⑨　介護支援専門員はその勤務する指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた指定居宅サービス費、特例居宅サービス費、地域密着型介護サービス費及び特例地域密着型介護サービス費の総額が居宅介護サービス費など区分支給限度基準額に占める割合及び訪問介護に係る居宅サービス費がサービス費の総額に占める割合が厚生労働大臣が定める基準に該当する場合であってかつ市町村から求めがあった場合には当該指定居宅介護支援事業所の居宅サービス計画の妥当性を検討し、当該居宅サービス計画に訪問介護が必要な理由を配慮するとともに、当該居宅サービス計画を

市町村に届け出るものとします。

（経過観察及び計画の変更）

第11条　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　利用者および家族と月１回居宅で利用者の面接を行い、経過の把握に努めます。介護予防支援においては少なくともサービス提供を開始する月の翌月から起算して3月に1回、利用者の居宅を訪問して面接し、居宅を訪問しない月においても利用者への電話などの方法により計画の実施状況について確認を行う。

②　居宅サービス計画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の連絡調整を行います。

③　利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合、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、速やかに利用者の状況と意向に配慮して、必要な援助を行います。

④　介護支援専門員は必要に応じて利用者が医療機関において医師の診察を受ける際に同席し、医師等と情報連携を行い、当該情報を踏まえてケアマネジメントを行うものとします。利用者が医療系サービスの利用を希望している場合は利用者の同意を得て医療と介護の連携の強化に努めます。また、意見を求めた主治の医師等に対して居宅サービス計画書を交付します。

⑤　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得た利用者の状態等について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に情報を伝達します。

（施設入所への支援）

第12条　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。

（給付管理）

第13条　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、愛媛県国民健康保険団体連合会に提出します。

（要介護及び要支援認定の申請に係る援助）

第14条　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。

２　事業者は、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要介護及び要支援状態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。

（利用者の解約権）

第15条　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おいて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。

（事業所の解約権）

第16条　事業者は、利用者の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、契約終了日の１ヶ月前までに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。

（契約の終了）

第17条　次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約を終了するものとします。

①　第３条の利用者から事前に更新の合意がなされず、契約期間が満了したとき

②　第14条の利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき

③　第15条の条件が満たされ、事業者から契約解除の意思表示がなされたとき

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）利用者について要介護認定等が受けられなかったこと

（2）利用者が死亡したこと

２　事業者は、契約の終了にあたり必要があると認められる場合は、利用者が指定する他の支援事業等への関係記録（写し）の引継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村への連絡等の調整を行うものとします。

（サービス提供の記録）

第18条 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録をつけることとし、これをこの契約終了後５年間保存します。

２　利用者は、当事業所において営業時間内に、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　第16条第１号から第３号の規定により、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及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。

４　事業所及び従業者は作成、保存その他これらに類するもののうち、書面で

行うことが規定されるものについては、書面に代えて当該書面に係る電磁的記録によるものも可能とします。
事業者及び従業者は交付、説明、同意、承諾、締結その他これらに類するもののうち、書面で行うことが想定されているものについて、利用者の承諾を得た場合、書面に代えて、電磁的方法によるものも可能とします。

５　事業所は、事業所の見やすい場所に運営規程の概要、介護支援専門員の勤務体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を当事業所に備え付け、かつこれをいつでも関係者に自由に閲覧できるものとする。

（事故発生時の対応及び損害賠償）

第19条　事業者は、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には速やかに市町村、利用者の家族、当該利用者に係わる地域包括支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

２　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・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

３　事業者は、居宅介護支援の提供を行う上で本契約の各事項に違反し、または介護保険法等に違反し、利用者の居宅介護及び介護予防サービス利用に支障を生じさせて損害を与えた場合には、その損害を賠償します。

４　ただし、事業者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。

（秘密保持）

第20条　事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及び家族に関する秘密及び個人情報については、利用者または第三者の生命、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も、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の同意を得た場合は、利用者の個人情報を、家族の同意を得た場合は家族の情報を、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で情報提供をすることができます。

（苦情対応）

第21条　利用者は、提供した居宅介護支援に苦情がある場合、また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には、事業者、市町村また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。市町村等の苦情相談窓口は、以下のとおりです。

　松山市に住所がある方の相談窓口

松山市指導監査課

受付時間：月～金曜（祝日、年末年始を除く）
８時３０分～１７時１５分
電話番号：０８９-９４８-６９６８
それ以外の市町村の方は、当該住所を有する市役所または町村役場介護保険担当課。また、それ以外の相談窓口は以下の通りです。
愛媛県国民健康保険団体連合会
受付時間：月～金曜（祝日、年末年始を除く）
８時３０分～１７時１５分
電話番号：０８９-９６８-８７００
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会
受付時間：月～金曜（祝日、振替休日、年末年始を除く）
９時～１２時　１３時～１６時３０分
電話番号：０８９-９９８-３４７７

２　事業所は､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、苦情の申し立てまた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。（別紙参照）

３　事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いをすることはありません。

（苦情申し立ての制度）

第22条　利用者からの相談または苦情等に対応する窓口（連絡先）、担当者は、次のとおりとします。

②　電話番号　　０８９－９７９－３６３４
③　相談窓口担当者　担当介護支援専門員
受付日時　　月曜日から金曜日及び第１土曜日
（祝日及び12/29～1/3を除く）

２　円滑かつ迅速に苦情処理を行うために処理体制・手順を整え対応します。

①　利用者からの相談・苦情等の申し出があり、その案件が受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応・処理します。

②　受理担当者において対応できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者からの聞き取り及び調査を行い上司に報告して、所長を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応します。

③　相談・苦情等の処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況（会議の状況、利用者への通知等）を記録し保存します。

３　サービス事業者に対する案件については、直ちにサービス事業者に通知するとともに、前項の手順により処理し、その結果サービスが不適切と判断される場合は、必要に応じて改善を求めます。

４　日頃より苦情の出ることのないようサービスの充実をはかるとともに、相

談苦情の案件について事業所内各種会議等において、職員の共通の課題として確認していきます。

（記録の整備）

第23条　事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

２　事業所は、居宅サービス計画、サービス担当者会議等の記録その他の指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備しておくとともに、その完結の日から５年間保存するものとする。

（その他）

第24条　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遵守し、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。