

運営規程の概要及び重要事項説明書並びに 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント利用契約書

医療法人慈孝会（以下「事業者」といいます）が松山市より委託を受ける松山市地域包括支援センター和気・堀江（以下「事業所」といいます）は、サービス利用者（以下「利用者」といいます）に対して行う介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの重要事項を説明し、次のとおり契約します。

（契約の目的）

- 第1条 事業者は、介護保険法（平成9年法律第123号）等の関連法令及びこの契約書に従い、利用者に対し、要介護状態の予防と、可能な限り居宅において自立した生活を営み続けるために、利用者の選択に基づいて必要な介護予防サービス等が適切に利用できるよう、介護予防サービス・支援計画書を作成します。また当該計画に基づいて適切な介護予防サービス等の提供が確保されるよう、サービス事業者及び関係機関等との連絡調整その他の便宜を提供します。
- 2 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの内容の詳細は、別紙に記載のとおりとします。

（契約期間）

- 第2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ます。
- 3 利用者が介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号）第140条の62の4第2号の規定に基づき厚生労働大臣が定める基準（平成27年厚生労働省告示第197号）に掲げる様式第1の記入内容が同基準様式第2に掲げるいずれかの基準に該当した者（以下「事業対象者」という）については、要支援認定有効期限満了日の翌日には事業対象者として登録され、この契約は引き続き有効となります。なお、事業対象者の登録が解除された場合は、登録解除日から本契約も解除となります。
- 4 契約期間中に利用者の計画が介護予防支援であり、指定を受け

た居宅介護予防支援事業者との契約となった場合は、本契約を一時中止し、介護予防ケアマネジメントに変更となった際は、本契約を再開するものとする。

（従業員の職種、人数）

第3条 従業員の職種、人数は、次のとおりとします。

- ① センター長：1名（常勤 専務）
- ② 管理者：1名（常勤 社会福祉士兼務）
- ③ 主任介護支援専門員：2名（常勤 専務）
- ④ 保健師：2名（常勤 専務）
- ⑤ 社会福祉士：2名（常勤 専務）
- ⑥ 連携調整員：1名（常勤 専務）
- ⑦ 介護支援専門員：2名（常勤 専務）
- ⑧ 事務員：1名（常勤 1名 専務）

（従業員の職務内容）

第4条 従業員の職務内容は、次のとおりとします。

- ① 管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います。また、従業員に運営規程等を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
- ② 従業員は、本規程第8条・第9条・第10条・第11条・第12条・第13条の規定等に準じ、サービスを提供します。

（営業日及び営業時間）

第5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・第一土曜日とします。ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までは除きます。
- ② 営業時間は、午前8時30分から午後5時15分までとします。ただし、土曜日は午前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）

（通常の事業の実施地域）

第6条 通常の事業の実施地域は、松山市（和気地区・堀江地区）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7条 利用料及びその他の費用は、次のとおりとします。

- ① 介護予防支援については介護保険から全額給付されますので、原則として利用者負担はありません。ただし、保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合、別表の料金をいただき、事業所から「介護予防支援提供証明書」を発行します。この「介護予防支援提供証明書」を後日、松山市介護保険課に提出し、手続きを行うと、全額払い戻しを受けられる場合があります。
- ② 介護予防ケアマネジメントについての利用者負担はありません。
- ③ サービス事業所との連絡調整手数料については当事業所が負担いたしますので、利用者負担はありません。
- ④ 要支援認定等のための申請代行料についての利用者負担はありません。

（介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供方法、内容）

第8条 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント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。
- ② 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
- ③ 従業員は、3月に1回を目安とし必要に応じて居宅を訪問します。

（介護予防サービス・支援計画立案）

第9条 事業者は、社会福祉士、保健師、介護支援専門員（以下、従業員といいます）を担当者として選任し、適切な介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに努めます。

2 従業員は、介護予防サービス・支援計画の作成に当たり、次の各号に定める事項を遵守します。

- ① 利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族に面接し、解決すべき課題の把握に努めること。

- ② 当該地域における介護予防サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料の情報を、特定の事業者のみを有利に扱うことなく、適正に提供し、利用者にサービスの選択を求めること。
- ③ 利用者は、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや当該事業所を介護予防サービス・支援計画に位置づけた理由を求めることが可能であることを説明すること。
- ④ 提供される介護予防サービス・支援計画の目標、達成時期、サービス提供上の留意点を明記した介護予防サービス・支援計画の原案を作成すること。
- ⑤ 上記原案に位置づけたサービス等について、保険給付・総合事業の対象となるか否かを区分した上で、サービスの種類、内容、利用料等について、利用者から文書による同意を受けること。
- ⑥ 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合には、主治医等の意見を求め、その指示がある場合には、これに従い、介護予防サービス・支援計画書を医師に交付すること。
- ⑦ 障がい福祉サービスを利用してきた障がい者が、介護保険サービスを利用する場合において、障がい福祉制度の相談支援専門員との密接な連携を図ること。
- ⑧ その他、利用者及び家族の希望をできる限り尊重すること。

（介護予防サービス・支援計画作成後の援助）

第 10 条 事業者は、利用者及び家族と継続的に連絡を取り、利用の実情を常に把握するように努めます。

2 事業者は、利用者が介護予防サービス・支援計画の変更を希望する場合は、再評価を行い、介護予防サービス・支援計画の変更、要支援認定区分の変更申請、関連事業者に連絡するなど必要な援助を行います。

3 事業者は、利用者の受ける介護予防サービス・総合事業サービスの利用状況について、利用者からのサービス利用に関する苦情等相談を受け、必要に応じてサービスを点検し、給付管理票の作成・提出ほか関連機関との連絡調整を行います。

4 事業者は、サービス事業者から伝達された、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把握した利用者の状態につい

て、主治医や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

- 5 事業者は、利用者等に対して、入院時に担当者の氏名等を入院先医療機関に提供するように依頼を行います。

（施設入所への支援）

第 11 条 事業者は、利用者が要介護認定等を受け、介護保険施設への入院または入所を希望した場合、利用者に居宅介護支援事業所や介護保険施設等の紹介の支援をします。

（給付管理）

第 12 条 事業者は、介護予防サービス・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、愛媛県国民健康保険団体連合会に提出します。

（要支援認定等の申請に係る援助）

第 13 条 事業者は、利用者が希望する場合は、要支援認定等の申請を利用者に代わって行います。

- 2 事業者は、利用者が要支援認定の更新申請及び状態の変化に伴う要支援状態区分変更等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 14 条 利用者は、事業者に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合には、1 週間以上の予告期間を持って届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。

- 2 利用者は、次の各号に事業者が該当する場合には、直ちに契約を解除することができます。

- ① 事業者が、正当な理由なく、介護保険法等関係法令及びこの契約書に定めた事項を遵守せずにサービスの提供を怠ったとき。
- ② 事業者が、守秘義務に違反した場合。
- ③ 事業者が、破産等事業を継続する見通しが困難になった場合。

（事業者の解約権）

第 15 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。

（契約の終了）

第16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2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13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14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) 利用者が介護保険施設や医療機関に入所または入院したこと
 - (2) 利用者について要支援認定等が受けられなかったこと
 - (3) 利用者が死亡したこと
 - (4) 利用者が事業者である地域包括支援センターの担当地区外に転居したこと等により、事業者によるサービスが困難になったとき

- 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。

（記録の整備、閲覧）

第17条 事業者は、利用者に対する介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供に際して作成した記録、書類を完了日より5年間保存します。

- 2 事業者は、利用者または家族に対し、いつでも保管する利用者に関する記録、書類の閲覧、謄写に応じます。但し、謄写の実費を請求することがあります。

（事故発生時の対応及び損害賠償）

第 18 条 事業者は、利用者に対する介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント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、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント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、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント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、利用者の介護予防サービス等の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 19 条 事業者及び事業者の従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対するサービスの提供にあたって知り得た利用者または利用者の家族の秘密を漏らしません。

2 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または利用者家族の秘密を漏らすことがないように必要な処置を講じます。

3 事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の、利用者の家族の個人情報を用いる場合は利用者の家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者または利用者の家族の個人情報を用いません。

（苦情対応）

第 20 条 利用者は、提供された介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに苦情がある場合、または事業者が作成した介護予防サービス・支援計画書に基づいて提供された介護予防サービス等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。なお、苦情相談窓口は以下のとおりです。

松山市役所指導監査課	松山市二番町四丁目 7-2 別館 2 階 電話：089-948-6968 受付時間：午前8時30分 ～ 午後5時15分 (土、日、祝日、年末年始を除く)
愛媛県福祉サービス 運営適正化委員会	松山市持田町三丁目 8-15 愛媛県総合社会福祉会館内 社会福祉法人愛媛県社会福祉協議会 電話：089-998-3477 受付時間：午前9時～12時、 午後1時～4時30分 (土、日、祝日、年末年始を除く)
愛媛県国民健康保険団体連合会 介護事業部	松山市高岡町 101-1 電話：089-968-8700 受付時間：午前8時30分 ～ 午後5時15分 (土、日、祝日、年末年始を除く)

- 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。
- 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 21 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。

- ① 電話番号 089-911-8005
- ② 相談窓口担当者 担当従業員

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、管理者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。

第 22 条 事業者は、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、事業者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。ただし、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この限りではありません。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 次に掲げる行為が該当することがあります。

- 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 正当な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 カスタマーハラスメントに関する相談及び苦情処理の相談窓口
担当者は各事業所の全ての管理職員とします。担当者には必要な研修を行うものとします。
- 6 相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いはい行いません。
- 7 担当事務局長は、カスタマーハラスメントの事案が発生したときは、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。

（虐待の防止のための措置）

第 27 条 事業者は、虐待の発生及び再発を防止するため、下記に掲げる措置を講じます。

- ① 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことが出来るものとする。）を定期的
に開催するとともに、その結果について従業者に十分に周知
します。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的
に実施します。
- 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
きます。

（その他）

第 28 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。

松山市地域包括支援センター和気・堀江の従業員より運営規程の概要及び重要事項説明書並びに介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント利用契約書について説明を受けその内容に同意するとともに、上記の契約の締結を証するために、本書2通を作成し、当事者が記名押印の上、各自1通を保有することとします。

令和 年 月 日

<利用者>

住所 _____

氏名 _____ 印 _____

<上記代理人>（代理人を選任した場合）

住所 _____

氏名 _____ 印 _____

<立会人>

住所 _____

氏名 _____ 印 _____

※「立会人」欄には、本人とともに契約内容を確認し、緊急時などに利用者の立場に立って事業者との連絡調整等を行える方がいる場合に記載してください。なお、立会人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。

事業者名 医療法人 慈孝会 理事長 梶原 真人

住 所 松山市福角町乙69番地1

事業所名 指定介護予防支援事業所

松山市地域包括支援センター和気・堀江

住 所 松山市堀江町甲338-2

電 話 (089) 911-8005

管理者名 黒河 文博

担当従業員 _____

個人情報使用についての同意書

当事業所が、介護予防サービス・支援計画書を作成するため、サービス担当者会議または担当者に対する照会等により、やむを得ず利用者及びそのご家族の個人情報を用いることに関しては、これに同意します。

事業者	医療法人 慈孝会	理事長	梶原 真人
住 所	松山市福角町乙69番地1		
事業所	指定介護予防支援事業所 松山市地域包括支援センター和気・堀江		
住 所	松山市堀江町甲338-2		
電 話	(089) 911-8005		
管理者名	黒河 文博		
	令和	年	月 日

利用者

住所 _____

氏名 _____ 印 _____

ご家族代表

住所 _____

氏名 _____ (続柄 _____) 印 _____

介護予防支援及び 介護予防ケアマネジメント説明書

1 サービスの内容

- (1) 事業者は、利用者自らが要介護状態になることを予防し、居宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案して、その上で利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた介護予防サービス・支援計画書を作成するとともに、当該計画に基づいてサービス提供が確保されるよう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) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントにあたっては、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切なサービスが多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう努力します。
- (3) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントにあたっては、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、提供されるサービスが特定の種類又は特定のサービス事業者に不当に偏することがないように、公正中立を行います。
- (4) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントにあたっては、医療サービスとの連携に十分配慮し、利用者が医療サービス等の利用を希望している場合には、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い、介護予防サービス・支援計画書を作成します。
- (5) 事業者は、介護予防サービス・支援計画書の作成後においても、利用者やその家族、サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、介護予防サービス・支援計画書の実施状況を把握するとともに、利用者についての解決すべき課題を把握し、必要に応じて介護予防サービス・支援計画書の変更、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。
- (6) 前項の介護予防サービス・支援計画書の実施状況、解決すべき課題等について適切な記録を作成・保管し、利用者に対して継続的に情報提供、説明等を行います。

2 市町村への届出

この介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントのサービスを受ける際には、その旨を市町村に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。具体的な手続は上記の担当職員にご相談ください。

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに係る契約にあたり、上記のとおり説明しました。

令和 年 月 日

(事業者) 医療法人 慈孝会 理事長 梶原 真人
指定介護予防支援事業所

事業所名 松山市地域包括支援センター和気・堀江

説明者