重要事項説明書・契約書 個人情報使用同意書

居宅介護支援事業所 芝さくら

重要事項説明書

1. 事業者（法人）の概要

名称・法人	株式会社 芝さくら
代表者名	代表取締役 松嶋 寛之
所在地	住所 札幌市北区屯田4条3丁目13-2 電話 (011)-838-0790

2. 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

事業所名	居宅介護支援事業所芝さくら
所在地・連絡先	住所 札幌市北区屯田4条3丁目13-2 電話 (011)-838-0790
管理者の氏名	渡邊 裕力

(2) 事業所の職員体制

業務内容	常勤	非常勤	資格	計
管理者兼 ケアマネジメント	1名		主任介護支援専門員	1名 以上
ケアマネジメント	3名以上	1名 以上	介護支援専門員	3名 以上

(3) 営業日

営業日	営業時間
月～金	9:00～17:00
営業しない日	土・日曜日・祝日 年末年始12月29日～1月3日

(4) サービス利用の実施地域

札幌市

(5) 24時間緊急連絡先

緊急連絡先 080-6088-0811

3. 事業の目的

株式会社芝さくらが開設する居宅介護支援事業所芝さくら(以下「事業所」という)が行う指定居宅介護支援の事業(以下「事業」という)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員その他の従業者(以下「介護支援専門員等」という)が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

4. 基本方針

- ① 指定居宅介護支援の事業は、要介護状態となった場合においても、その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する。

- 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配慮する。
- 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指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者等に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。
 - ※ 居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業所について複数の事業所の紹介を求める事が可能です。また居宅サービス計画に位置付けたサービス事業所等の選定理由の説明を求めることが可能です。
 - ※ 利用者の選択を求めることなく同一の事業主体や集合住宅と同一敷地内等の指定居宅サービス事業者のみを居宅サービス計画に位置付けるようなことは行わない。
- 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、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）第51条の17第1項第1号に規定する指定特定相談支援事業者等との連携に努めます。
- ⑤ 被保険者の要介護（要支援）認定等に係る申請に対し、申請確認及び被保険者の意思を踏まえ、必要な支援・協力を行います。
- ⑥ 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、当該利用者に係る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よう努めます。

5. 居宅介護支援の実施概要等

居宅サービス計画書作成に当たっては、適切な方法により、在宅での生活状況、身体状況を聞き取り、把握し、問題点・課題を見つけ出し、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ計画を作成し支援を致します。

6. 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やそ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。

7. 介護支援専門員が利用者の状況把握の為の居宅への訪問頻度の目安

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利用者の承諾を得た場合、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがある。

8. 利用料金

(1) 利用料 介護報酬告示上の額（下記に該当した利用者のみ利用料がかかります）

※ 介護保険対象であっても保険料滞納等により法定代理受領が出来なくなる場合があります。この場合、1ヶ月あたり上記該当金額を頂き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を後日、管轄区の窓口に出しますと払い戻しを受けることができます。

※ 介護報酬告示上の額に地域区分別の単価（7級地10.21円）を乗じた額が金額となる。

9. サービス利用と終了について

(1) サービスの利用方法

- ・ まずは、お電話でお申し込みください。当事業所職員がお伺いいたします。契約した後、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

- イ 利用者都合でサービスを終了する場合。
→文書でお申し出で頂ければいつでも解約できます。
- ロ 事業所の都合でサービスを終了する場合
→人員不足等やむを得ない事情により、サービス提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、速やかに文書で通知するとともに、地域の他居宅介護支援事業者をご紹介いたします。
- ハ 自動終了
 - ・ 利用者が介護保険施設やグループホームに入所、長期入院した場合。
 - ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
 - ・ 利用者がお亡くなりになった場合※ 上記に該当する場合、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

二 ハラスメントに対する方針

- ・ 利用者やご家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為（暴力、暴言、セクハラ、恫喝、YouTube、その他 SNS などへの無断配信、無断投稿、無断撮影など）を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただきます。また利用者やその家族から、ハラスメント行為が職員にあった場合には解約するだけでなく、法的な措置とともに損害賠償を求めることがあります。【ハラスメント具体例】：暴力又は乱暴な言動 殴る・蹴る・物を投げつける・刃物を向ける・怒鳴る・奇声や大声を発する 不必要に体を触る・手を握る・腕を引っ張り抱きしめる・卑猥な言動をする。その他 過大な要求・理不尽な要求・職員や他者の個人情報を求める・ストーカー行為 など ※上記、ハラスメント行為の事実を確認させていただき、介護支援専門員が場面の動画撮影や録音等をさせていただく場合がございます。
- ホ その他 ・ 利用者の要介護認定区分が、要支援1もしくは要支援2となった場合は「予防給付」となります、その場合は各区市町村に設置されている地域包括支援センターに引き継ぐ場合がございます

10. 事故発生時の対応方法

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。

11. 秘密保持

- ① 事業者及びその従業員は、正当な理由がない限りその業務上知り得た利用者及び家族等の秘密を漏らしません。

- ② 事業者及びその従業員は、利用者より委託された業務を行うに当たって、利用者及び家族等に関する個人情報を用いる必要がある場合には、利用者及び家族等に使用目的等を説明し同意を得なければ使用することができません。

1 2. サービス内容に関する苦情等相談窓口

事業者は、苦情対応の責任者及びその連絡先を明らかにし、事業者が提供した居宅介護支援又は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ついて、利用者又は家族等から苦情の申し立てがある場合は、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。

居宅介護支援事業所 芝さくら	氏名 松嶋寛之（相談苦情に対する窓口の担当責任者） 営業時間 月曜日～金曜日 午前9：00～午後5：00 *土日祝日と年末年始（12月29日～1月3日） 電話 （011）－838－0790
札幌市保健福祉局 高齢保健福祉部 介護保険課	所在地 札幌市中央区北1条西2丁目 営業時間 月曜日～金曜日 午前8：45～午後5：15 *土日祝日と年末年始（12月29日～1月3日） 電話 （011）－211－2547
北海道国民健康保険 団体連合	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館1階 営業時間 月曜日～金曜日 午前9：00～午後5：00 *土日祝日を除く 電話 （011）－231－5161

1 3. 虐待の防止について

事業者は、ご契約者等の人権の擁護・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 松嶋寛之
- (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) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか 従業者は利用者等の権利擁護に取り組める環境整備に努めます。

1 5. 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および非常時の体制での早期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、必要な研修および訓練を定期的に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。

1 6. 感染症の予防およびまん延の防止のための措置 事業所は、感染症が発生し、またはまん延しないように、次の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およ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します）を定期的に開催します。
- ②事業所における感染症の予防およ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、感染症の予防およびまん延防止のための研修および訓練を定期的
に実施します。

17. 介護サービス第三者評価の実施状況

実施の有無：なし

居宅介護支援 契約書

_____様（以下、「利用者」といいます）と居宅介護支援事業所芝さくら（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、次の通り契約します。

（目的）

- 第1条 事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者がその有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むため、その心身の状況等に応じ適切な居宅サービスを利用できるよう、利用者の同意の上で居宅サービス計画（ケアプラン）を作成し、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 事業者は、居宅介護支援業務に当たっては、利用者の要介護状態区分及び被保険者証に記載された認定審査会意見に従います。

（契約期間）

- 第2条 この契約書の契約期間は、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。

（介護支援専門員）

- 第3条 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、利用者にもその氏名を文書で通知します。

（居宅サービス計画作成の支援）

- 第4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. 指定居宅介護支援の提供を求められた場合には、その者の提示する被保険者証によって、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かめる。
 2. 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。
 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付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上で、その種類、内容、利用料等について利用者及びその家族に説明し、サービス担当者会議を経て利用者及び家族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。

(経過観察・再評価)

- 第5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. 利用者及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添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。
 4. 要介護認定や認定更新のあった場合等において、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の内容について担当者から意見を求めます。

(施設入所への支援)

- 第6条 事業者は、利用者が介護保険施設への入院又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。

(居宅サービス計画の変更)

- 第7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をもって居宅サービス計画を変更します。

(給付管理)

- 第8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、国民健康保険団体連合会に提出します。

(要介護認定等の申請に係る援助)

- 第9条 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ないます。

(サービスの提供・契約書などの記録)

- 第10条 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後5年間保管します。
- 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。
※ ファイル出力可能な電磁的方法で提供することも可能です。
 - 4 契約書・重要事項説明書・サービス計画書・サービス利用票などの署名・捺印などにつきましては署名をもって、捺印・住所記載を省略するものとする。

(契約の終了)

- 第11条 前項 重要事項説明書 「9 サービス利用と終了について」参照

(緊急時の対応)

第12条 事業者は、現に居宅介護支援の提供を行っている時に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医に連絡を取るなど必要な対応を講じます。

(損害賠償)

第13条 事業者は、居宅介護支援を行う上で、本契約の各条項に違反し、又は介護保険法及び民法その他の関係法令に違反し、利用者又はその家族の生命、身体、財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償する義務を負います。

ただし、利用者又は家族等に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

(善管注意義務)

第14条 事業者は、利用者より委託された業務を行うに当たっては、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。

(本契約に定めのない事項)

第15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尊重し、双方が誠意を持って協議の上定めます。

(裁判管轄)

第16条 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。

前記の契約を証するため、本書2通を作成し、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

利用者

氏名

ご家族

氏名

続柄 ()

代理人

氏名

続柄 ()

事業者

所在地

札幌市北区屯田4条3丁目13-2

名称

株式会社 芝さくら

代表者名

代表取締役 松嶋 寛之

個人情報使用同意書

私の個人情報(※)について、次に記載するとおり貴事業者（株式会社芝さくら）が必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

(※) ご署名いただいたご家族様の個人情報を含みます。

記

1. 使用する目的

- ・ サービス担当者会議等において他のサービス事業者等と情報を共有・連携し、介護保険法に関する法令等に基づき行う居宅サービス・利用者支援を、適切かつ効果的に実施、提供するため。
- ・ 緊急時等において、利用者の生命やその他有する権利・利益を保護するため。

2. 使用にあたっての条件

- ・ 個人情報の使用は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限にとどめ、情報提供が必要となる相手方以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ・ 事業者は、個人情報を使用した状況等の記録を保管しておくこと。

3. 個人情報の内容（例示）

氏名、住所、利用者の心身の状況やその置かれている環境、支援を行う上での課題、健康状態、病歴、家庭状況等。

4. 保管方法

業務効率化の為、クラウドサービスソフトを使用し従業員以外に情報が洩れないようパスワードを用い管理。

※ 従業員が退職する際、都度パスワードを変更します。

以上

令和 年 月 日

利用者

氏 名 _____

ご家族

氏 名 _____ 続柄 ()

代理人

氏 名 _____ 続柄 ()