

アップル学園前在宅介護支援センター

居宅介護支援・介護予防支援 利用約款

1 事業の目的・運営方針

事業の目的

医療法人北寿会が実施する指定居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者は、要介護者等からの相談に応じ、その心身の状況、置かれている環境、要介護者や家族の希望等を勘案し、居宅サービス、介護予防サービス及び介護予防・日常生活支援総合事業（以下、総合事業と称す）及び施設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、各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等や介護保険施設等との連絡調整その他必要な便宜を提供することを目的とします。

運営方針

- 1) 利用者が要介護状態及び要支援状態となった場合に於いても、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に配慮します。
- 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します。
- 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居宅サービス等が特定の種類又は特定の事業者に偏することのないよう、公正中立に行います。
- 4) 事業の運営に当たっては、関係市町村、医療機関、地域包括支援センター、居宅サービス事業所及びその他指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。
- 5) 上記のほか、介護保険法令を遵守します。

2 事業所の内容

事業所名	アップル学園前在宅介護支援センター
事業所番号	2970100687
所在地	奈良市中登美ヶ丘四丁目3番
連絡先	TEL 0742-51-5622 FAX 0742-51-5633
管理者	平田 加代子
通常営業時間	平日 午前9時～午後5時30分まで (営業時間外は、携帯電話対応となります。 ※別紙参照)
休業日	土日祝 年末年始（12月30日～1月3日まで）

サービス提供実施地域	<p>奈良県</p> <p>奈良市：北登美ヶ丘、東登美ヶ丘、中登美ヶ丘、西登美ヶ丘、登美ヶ丘、南登美ヶ丘、押熊町、神功、秋篠町、中山町、中山町西、二名町、松陽台、二名平野、二名、三松、三松ヶ丘、鳥見町、二名東町、富雄北、富雄川西、富雄元町、三碓、大湊町、学園赤松町、学園緑ヶ丘、学園新田町、百楽園、学園北、鶴舞西町、鶴舞東町、学園朝日町、朝日町、あやめ池北、敷島町、学園中、学園南、学園大和町、疋田町、若葉台、菅原町、宝来町、帝塚山、帝塚山南、帝塚山中町、富雄泉ヶ丘、中町、千代ヶ丘、西千代ヶ丘、藤ノ木台、菅野台</p> <p>生駒市：鹿ノ台、鹿畑町、美鹿の台、北大和、真弓、白庭台、西白庭台、上町、あすか野北、あすか野南、あすか台</p> <p>京都府</p> <p>精華町：光台、桜ヶ丘、乾谷、柘榴</p> <p>木津川市：兜台、相楽台、</p>
------------	---

当事業者の法人概要

事業者名	医療法人 北寿会
所在地	奈良市中登美ヶ丘四丁目3番
連絡先（代表）	TEL 0742-51-2200 FAX 0742-51-2201
法人の種類別	医療法人
代表者	理事長 北神敬司
法人の行う他の業務	介護老人保健施設、短期入所療養介護、通所リハビリテーション、訪問介護、看護小規模多機能型居宅介護、訪問リハビリ、訪問看護、登美ヶ丘クリニック、ケア人材教育センター

当事業所の従業員

職 種	人 員
管理者	1名
主任介護支援専門員	1名以上
介護支援専門員	3名以上
事務員	1名

3 居宅介護支援サービス及び介護予防支援サービスの提供内容

内 容	提 供 方 針
居宅サービス計画（介護予防サービス計画）の作成	<ol style="list-style-type: none"> 利用者やご家庭に面接して情報を収集し、解決すべき問題を把握します。 自宅周辺地域における居宅サービス事業者等が実施しているサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者やご家庭に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。 提供するサービスが目指す目標、目標の達成時期、サービスを提供するうえでの留意点などを盛り込んだ居宅サービス計画等の原案を作成します。 居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定サービス等について、保険給付対象となるサービスと対象とならないサービス（自己負担）を区分して、それぞれ種類、内容、利用料等を利用者やその家族に説明し、その意見を伺います。 居宅サービス計画等の原案は、利用者やその家族と協議したうえで、必要があれば変更を行ない利用者・家族から署名・捺印による同意を得ます。

居宅サービス事業者等との連絡調整・便宜の提供	<ol style="list-style-type: none"> 1 居宅サービス計画等の目標に沿ってサービスが提供されるよう居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。 2 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には、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援を行います。
サービス実施状況の把握・居宅サービス計画等の評価	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者及びその家族と毎月連絡をとり、訪問した上で サービスの実施状況の把握に努めます。(介護予防支援の場合は、3ヶ月に1回の訪問となります) 2 利用者の状態について定期的に再評価を行い、利用者の申し出により又は状態の変化等に応じて居宅サービス計画の評価、変更等を行います。 3 利用者の同意を得た上で、サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得た場合、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とします。ただし、少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問します。 <ol style="list-style-type: none"> 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。
給付管理	居宅サービス計画等の作成後、その内容に基づいてサービス利用票・提供票による給付管理を行うとともに、毎月の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。
貸与と販売の選択に伴う判断体制・プロセス	<p>選択制の対象福祉用具<固定用スロープ、歩行器(歩行車を除く)、単点杖(松葉づえを除く)及び多点杖>の提供に当たり、福祉用具専門相談員又は介護支援専門員は、利用者に対し、以下の対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 貸与と販売のいずれかを利用者が選択できることの説明 ・ 利用者の選択に当たって必要な情報の提供 ・ 医師や専門職の意見、利用者の身体状況等を踏まえ提案
相談・説明	介護保険や介護に関することは、幅広くご相談に応じます。
医療との連携・主治医への連絡	居宅サービス計画書等の作成時(又は変更時)やサービスの利用時に必要な場合は、利用者の同意を得たうえで、関連する医療機関や利用者の主治医との連携を図ります。また医療系居宅介護サービスを利用する場合は、主治医へ居宅サービス計画書を交付します。
財産管理・権利擁護等への対応	利用者がサービスを利用する際に、その所有する財産の管理や権利擁護について問題が発生し、第三者の援助が必要な場合には、利用者の依頼に基づき「家庭裁判所もしくは社会福祉協議会」への連絡を行います。
居宅サービス計画等の変更	利用者が居宅サービス計画等の変更を希望した場合又は事業者が居宅サービスの変更が必要と判断した場合には、利用者の意見を尊重して、合意のうえ、居宅サービスの変更を行います。
要介護認定等にかかる申請の援助	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の意思を踏まえ、要介護認定等の申請に必要な協力を行います。 ・ 利用者の要介護認定有効期間満了の30日前までには、要介護認定の更新申請に必要な協力を行います。
サービス提供記録の閲覧・交付	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者は、サービス提供の実施記録を閲覧し、複写物の交付を受けることができます。(但し、別紙に記載するコピー代等の実費を請求する場合があります。) ・ 利用者は契約終了の際には事業者に請求して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の交付を受けることができます。
介護支援専門員の変更	介護支援専門員の変更を希望する場合は、相談窓口の担当者までご連絡下さい。
地域ケア会議における関係者の情報共有	介護保険法上に位置づけられた地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するように努めます。

4 料金について

弊社が行う居宅介護支援及び介護予防支援に対しては、利用者の負担はございません。ただし、介護保険適用の場合においても、保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなる場合があります。その場合はいったん1ヶ月あたりについて下記の料金を頂きます。

ア①. 基本料金（居宅介護支援費）○

①居宅介護支援費（Ⅰ）

居宅介護支援費（Ⅰ）については、介護支援専門員1人当たりの取扱件数が45件以上である場合、45件以上60件未満の部分については（ii）を、60件以上の部分については（iii）を算定する。

区分	取扱い件数	要介護1・2	要介護3・4・5
i	45件未満	11,316円/月	14,702円/月
ii	45件以上60件未満	5,668円/月	7,335円/月
iii	60件以上	3,396円/月	4,397円/月

②居宅介護支援費（Ⅱ）

※居宅介護支援費（Ⅱ）については、公益社団法人国民健康保険中央会が運用及び管理を行う指定居宅介護支援事業者及び指定居宅サービス事業者等の使用に係る電子計算機と接続された居宅サービス計画の情報の共有等のための情報処理システムの利用及び事務職員の配置を行っている場合に算定できる。なお、介護支援専門員1人当たりの取扱件数が50件以上である場合、50件以上60件未満の部分については（ii）を、60件以上の部分については（iii）を算定する。

区分	取扱い件数	要介護1・2	要介護3・4・5
i	50件未満	11,316円/月	14,702円/月
ii	50件以上60件未満	5,491円/月	7,116円/月
iii	60件以上	3,292円/月	4,272円/月

ア②. 基本料金（介護予防支援費）●

区分	要支援1・2
居宅介護支援事業者が行う場合	4,918円/月

イ. 初回加算 ○●

算定内容	
新規に居宅サービス計画を作成した場合 要介護区分が2区分以上変更となった場合	3,126円/月

ウ. 入院時情報連携加算 ○

区分	算定内容	
I	利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供	2,605円/月
II	利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供	2,084円/月

エ. 退院・退所加算 ○

算定内容		
医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービス等を利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に算定する。		
連携回数	カンファレンス参加 無	カンファレンス参加 有
連携1回	4,689 円	6,252円
連携2回	6,252 円	7,815円
連携3回	×	9,378円

オ. 通院時情報連携加算 ○

算定内容	
利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師又は歯科医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合	521円／月

カ. 緊急時等居宅カンファレンス加算 ○

算定内容	
病院・診療所の医師・看護師等の求めにより、利用者居宅を訪問し、居宅サービスの調整を行った場合	2,084円／回

キ. ターミナルケアマネジメント加算 ○

算定内容	
在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者へ提供した場合	4,168円／月

ク. 特定事業所加算 ○

算定要件	特定事業所 加算(Ⅰ)	特定事業所 加算(Ⅱ)	特定事業所 加算(Ⅲ)	特定事業所 加算(A)
	5,407円/月	4,386/月	3,365円/月	1,187円/月
(1) 専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の主任介護支援専門員を配置していること。 ※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務をし、又は同一敷地内にある他の事業所の職務と兼務をしても差し支えない。	2名以上	1名以上	1名以上	1名以上
(2) 専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の介護支援専門員を配置していること。 ※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務をし、又は同一敷地内にある指定介護予防支援事業所の職務と兼務をしても差し支えない。	3名以上	3名以上	2名以上	常勤・非常勤 各1名以上
(3) 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を開催すること	○	○	○	○
(4) 24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること	○	○	○	○ 連携でも可
(5) 算定日が属する月の利用者の総数のうち、要介護状態区分が要介護3、要介護4又は要介護5である者の占める割合が100分の40以上であること	○	×	×	×
(6) 当該指定居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること	○	○	○	○ 連携でも可
(7) 地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に係る者に指定居宅介護支援を提供していること	○	○	○	○
(8) 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること	○	○	○	○
(9) 居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていないこと	○	○	○	○
(10) 指定居宅介護支援事業所において指定居宅介護支援の提供を受ける利用者数が当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員1人当たり45名未満(居宅介護支援費(Ⅱ)を算定している場合は50名未満)であること	○	○	○	○
(11) 介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保していること(平成28年度の介護支援専門員実務研修受講試験の合格発表の日から適用)	○	○	○	○ 連携でも可
(12) 他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施していること	○	○	○	○ 連携でも可
(13) 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ていること。	○	○	○	○

ケ. 特定事業所医療介護連携加算 ○

算定内容	
特定事業所加算(I)~(III)・(A)のいずれかを取得し、かつ、退院・退所加算の算定に係る医療機関等との連携を年間35回以上行うとともに、ターミナルケアマネジメント加算を年間15回以上算定している場合	1,302 円/月

コ. 特定事業所集中減算 ○

算定内容	
正当な理由なく、特定の事業所の利用割合が80%を超える場合 (対象事業：訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与)	▲2,084円/月

サ. 運営基準減算 ○

算定内容	
<p>(1) 居宅サービス計画の新規作成及びその変更にあたっては、次の場合に減算されるものであること。</p> <p>① 当該事業所の介護支援専門員が、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接していない場合には、当該居宅サービス計画に係る月（以下「当該月」という。）から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算する。</p> <p>② 当該事業所の介護支援専門員が、サービス担当者会議の開催等行っていない場合（やむを得ない事情がある場合を除く。以下同じ。）には、当該月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算する。</p> <p>③ 当該事業所の介護支援専門員が、居宅サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得た上で、居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付していない場合には、当該月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算される。</p> <p>(2) 次に掲げる場合においては、当該事業所の介護支援専門員が、サービス担当者会議等行っていないときには、当該月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算する。</p> <p>① 居宅サービス計画を新規に作成した場合</p> <p>② 要介護認定を受けている利用者が要介護更新認定を受けた場合</p> <p>③ 要介護認定を受けている利用者が要介護状態区分の変更の認定を受けた場合</p> <p>(3) 居宅サービス計画作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）にあたっては、次の場合に減算されるものであること。</p> <p>① 当該事業所の介護支援専門員が1月に利用者の居宅を訪問し、利用者には面接していない場合には、特段の事情のない限り、その月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算する。</p> <p>② 当該事業所の介護支援専門員がモニタリングの結果を記録していない状態が1月以上継続している場合には、特段の事情のない限り、その月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算する。</p> <p>(4) 利用者やその家族に対して、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、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数の事業所の紹介を求めることが可能であること ・当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能であることの説明を行わなかった場合。 	<p>所定単位数の100分の50相当する単位数を減算する。</p> <p>また、2ヶ月以上継続している場合は、所定単位数を算定しない。</p>

シ. 高齢者虐待防止措置未実施減算 ○●

算定内容	
虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

ス. 業務継続計画未策定減算 ○●

算定内容	
感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、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）を策定していない場合	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

セ. その他

事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者 20 人以上に居宅介護支援を行う場合は、所定単位数の 95/100 を算定する。

解約料

利用者の申出により、直ちに契約を終了する場合は5, 500円の解約料をいただきます。

交通費

通常のサービス提供の実施地域を超える地域に訪問し、又は出張する必要がある場合には、その旅費（実費）に対する支払いが必要になります。また、自動車を使用した場合の交通費は、事業所が指定するサービス提供実施地域を越えたところを起点とし、下記の料金を頂く場合があります。

5km 以内・・・550 円 5km 以上 10km 未満・・・1100 円
10km 以上の場合は 1km 毎に 110 円加算

5 契約の期間について

契約の有効期間については、利用者が居宅介護支援（海洋予防支援）利用に関する同意書を当施設に提出した時から要介護認定の有効期間の満了日でいったん終了することとなります。ただし、有効期間の満了30日前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、この契約は次の要介護認定の有効期間まで、自動的に更新されます。

この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解約を希望する14日前までにお申し出いただければ解約することができます。この場合には、解約料のお支払いは必要ありません。

ただし、ただちに解約を希望される場合には、解約料をいただく場合があります。

6 利用の終了・解除

事業所は、利用者及び扶養者に対し、次に掲げる場合には、利用を解除・終了することができます。

① 利用者が介護保険施設に入所、または病院等入院した場合

※利用者において緊急入院等の正当な理由がある場合には、解約料は必要ありません。

② 利用者の要介護認定区分が自立（非該当）及び要支援1・2と認定され総合事業サービスのみを利用した場合

③ 利用者が死亡、または身体障害者療護施設へ入所する等介護保険の被保険者としての資格を喪失した場合

- ④ 利用者又はその家族等が、事業者及び介護支援専門員に対して、暴力行為、ハラスメント、またはその他の不適正な行為をなし、事業所の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが困難となった場合
- ⑤ その他やむを得ない事情がある場合には、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し解約させていただく事があります。
事業者は、この契約の終了に伴い利用者が希望する場合には、利用者が指定する事業者等への関係記録の写しの引継ぎ、介護保険外サービスの利用にかかる市町村への連絡等の連絡調整を行うものとします。

7 その他

1) 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又はその家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

2) 秘密の保持

当事業所は、利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。ただし、当事業所がサービスを提供する際に利用者やご家族に関して、知り得た情報については、別紙に記載する「個人情報のお取り扱い」に従い必要最小限の範囲で使用致します。

3) サービスの苦情相談窓口

当事業所は、提供したサービスに苦情がある場合、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関する苦情の申し立てや相談があった場合は、速やかに対応を行います。担当者までお申し付け下さい。

○ 当法人が行う事業に関して苦情や相談がある場合には、以下までご連絡ください。

窓 口 担 当 者	連 絡 先
苦情解決責任者 山田 健太郎 苦情窓口担当者 平田 加代子	連絡先 0742-51-5622 FAX 0742-51-5633 (受付時間 平日9:00~17:30)

○ 介護保険の苦情や相談に関しては他に、下記の相談窓口があります。

窓 口	連 絡 先
奈良市介護福祉課	連絡先 0742-34-5422 FAX 0742-34-2621 受付時間 9:00~17:00

窓 口	連 絡 先
奈良県国民健康保険団体連合会	連絡先 0744-29-8311 FAX 0744-29-8322 受付時間 9:00~17:00

4) 事故発生時の対応

- (1) 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援及び介護予防支援の提供により事故が発生した場合速やかに市町村、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) 事業者は利用者に対する指定居宅介護支援及び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には、損害賠償を速やかに行いません。
- (3) 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

5) 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状が急変した場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡等必要な措置を講じます。

6) 虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (3) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

7) 身体的拘束等の適正化に関する事項

利用者又は他の利用者等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、身体的拘束等を行ってはならないことを周知する。

- 2. 身体的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を記録する。

8) 業務継続計画・衛生管理に関する事項

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で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るものとする。

- 2. 事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努め、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、必要な措置を講じるものとする。

9) ハラスメント対応に関する事項

事業所は、適切なサービス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従業者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する。

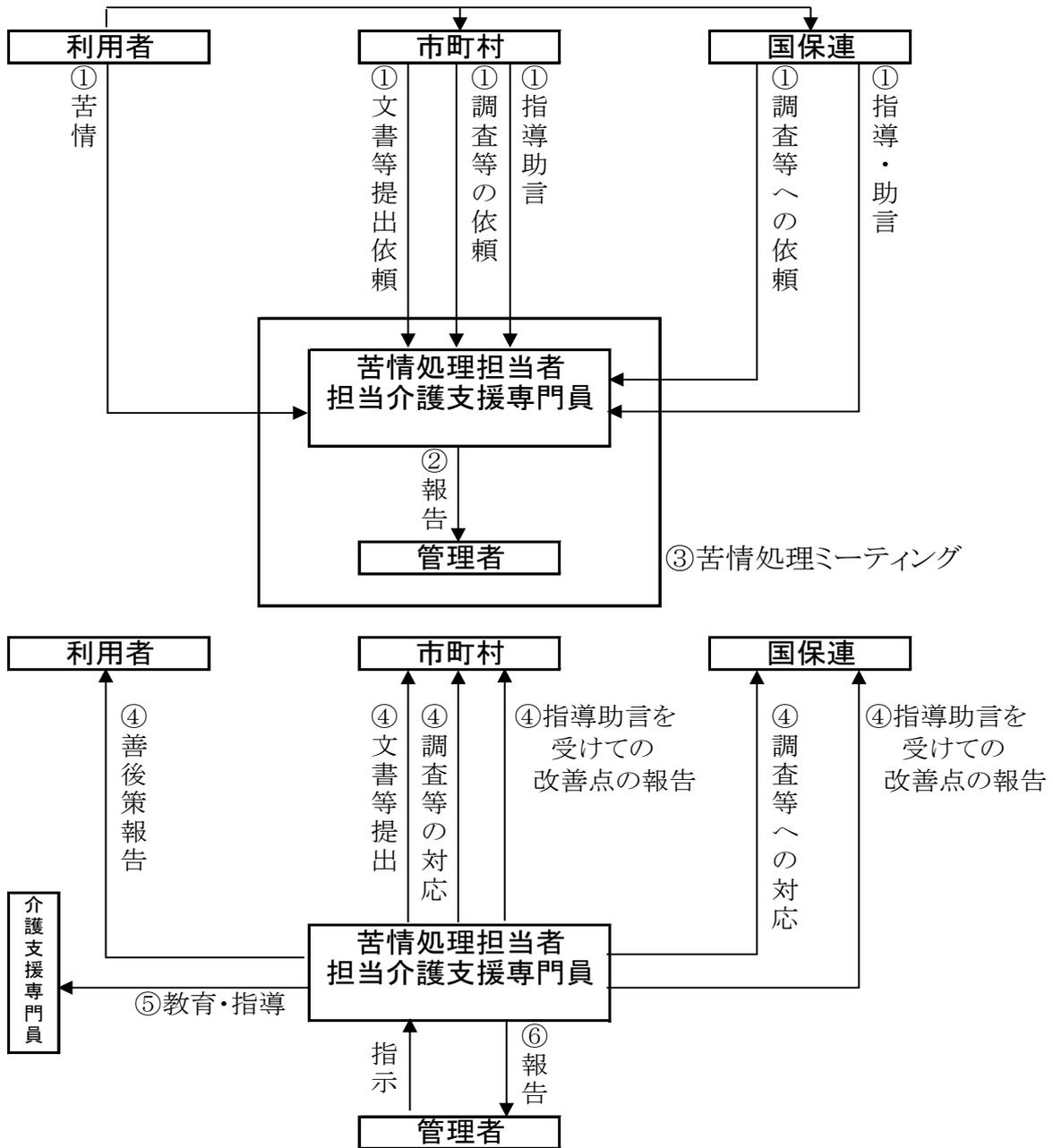
10) 損害賠償について

- (1) 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命、身体又は財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。
- (2) 利用者の責に帰すべき事由によって、事業所が損害を被った場合、利用者及び扶養者は、連帯して、事業所に対して、その損害を賠償するものとします。

11) 第三者による評価の実施状況等

第三者による評価の実施状況	<input type="checkbox"/> あり	実施日	年 月 日
		評価機関名	
	<input type="checkbox"/> なし	結果の開示	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし

苦情処理体制・手順



① 利用者、自治体、国民健康保険連合会からの苦情・調査依頼・指導助言等を苦情処理担当者が把握する。
 ② 苦情処理担当者より管理者に報告する。
 ③ 苦情処理ミーティングを開き、対処方法を検討する。
 (必要時には施設職員から聞き取り調査を行なう。)

④ 苦情処理ミーティングの結果に基づき担当者が利用者・自治体・国民健康保険連合会へ対処する。
 ⑤ 必要時介護支援専門員への教育・指導を行なう。
 ⑥ ④⑤の結果を記載した苦情処理報告書を管理者に提出する。

【緊急時対応手順】

1. 緊急事態の発生・発見
 - 本人、家族、介護職員、近隣などからの通報・発見
2. 状況の確認（発見者の初期対応）
 - 意識の有無、呼吸の有無、出血・外傷、転倒の有無などを確認
 - 周囲の危険を除去（熱源や段差など）
 - 安全が確保できない場合は速やかに避難
3. 「命に関わる」か判断
 - 以下のいずれかがあれば「命に関わる」と判断
 - ・意識がない、呼吸が止まっている
 - ・大量出血、呼吸困難、胸痛、けいれん、重度の熱傷など
4. 命に関わる場合（即時行動）
 - 119番通報（救急車）→ 指令に従い応急処置（心肺蘇生、止血など）
 - 発見者はすぐに事業所へ連絡（ケアマネ、管理者）
 - 家族・緊急連絡先へ連絡
5. 命に関わらないが緊急性が高い場合
 - 医療機関受診の必要性を判断（主治医へ電話相談、訪問看護などへ連絡）
 - 必要なら保険診療を受けるため搬送または受診手配
 - 事業所へ連絡（ケアマネ、管理者）および家族へ報告
6. 緊急性が低い場合（様子観察で対応可）
 - 応急処置を実施（安静、冷却、軽度の止血等）
 - 状態の推移を定期的に確認し記録
 - 指示があれば主治医や訪問看護に相談
 - 事業所へ報告し、必要に応じ訪問やサービス調整
7. 事業所内対応（全ケース共通）
 - ケアマネジャー・管理者が状況確認と対応指示
 - 関係サービス（訪問介護、訪問看護、訪問薬剤管理など）へ連絡・連携
 - 家族への状況説明と今後の方針共有
8. 記録と報告
 - 緊急対応記録の作成（発生日時、発見者、状態、実施した処置、連絡先、搬送先等）
 - 必要に応じ外部機関（市区町村、介護保険担当、公的機関等）へ報告
9. フォローアップとケアプランの見直し
 - 退院・回復後のケアプラン点検と必要な変更
 - 再発防止策の検討（環境整備、見守り強化、緊急連絡体制の確認）
 - 関係者でのケース会議・情報共有

個人情報のお取り扱いについて

医療法人 北寿会
アップル学園前在宅介護支援センター
統括部長 山田 健太郎
センター長 平田 加代子

当事業所は、利用者からのサービス利用の申し込み及び居宅介護支援及び介護予防支援を通して利用者様及び家族様の個人情報を保有しております。この書面はこのたびのサービス申し込みに伴い入手する利用者様及び家族様の個人情報の保護とお取り扱いにつきまして、個人情報保護法の規定に従いご説明するものです。

1. 個人情報に対する当事業所の基本的姿勢

当事業所は、個人情報保護法の趣旨を尊重し、利用者様及び家族様の個人情報を厳重に管理し、これを担保するために「個人情報保護方針」「個人情報保護規定」を定め実行してまいります。

2. 当事業所が保有する利用者の個人情報

(1) 相談の受け付け時に入手する個人情報

番号	書類名	内容等
1	相談表 居宅介護者サマリー	被保険者番号、保険者番号、保険者、住所、氏名、生年月日、年齢、要介護状態区分、認定有効期間、家族構成、既往歴、主訴、ADL、緊急時の連絡先の住所・氏名・電話番号・続柄等
2	介護保険被保険証 負担割合証 各種減額認定証	保険者番号、保険者、有効期限、住所、氏名、生年月日、交付年月日、要介護状態区分、認定年月日、認定有効期間、種類支給限度基準額、認定審査会の意見及びサービスの種類の指定、給付制限、居宅介護支援事業者及びその事業所の名称、介護保険施設、(公費)負担者番号、受給番号、減額内容等

(2) サービス利用時に入手する個人情報

番号	書類名	内容等
1	居宅介護支援・介護予防支援利用同意書	利用年月日、利用者氏名・住所・電話番号、扶養者・上記代理人氏名・住所・電話番号、家族代表氏名・住所・電話番号、

(3) サービス利用中に入手する個人情報

番号	書類名	内容等
1	健康保険被保険者証 老人医療受給者証、健康手帳 身体障害者手帳	識別記号・番号、保険者、有効期限、氏名、生年月日、資格取得年月日、交付年月日、世帯主氏名、住所等
2	居宅サービス計画書、 介護予防サービス支援計画書	氏名、性別、年齢、生年月日、居宅サービス計画書(1)・(2)、週間サービス計画表、サービス担当者会議の要点・照会状、
3	各居宅サービスにおける基本情報及び 個別援助計画書	被保険者番号、保険者番号、保険者、住所、氏名、生年月日、年齢、要介護状態区分、認定有効期間、家族構成、既往歴、主訴、ADL、緊急時の連絡先の住所・氏名・電話番号・続柄等
4	相談記録、電話FAX受付簿	氏名、性別、年齢、生年月日、相談内容、相談結果等
5	サービス提供票及び別表 介護予防サービス提供票及び別表	保険者番号、保険者、居宅介護支援事業所名・担当者名、地域包括支援センター名・担当者名、作成年月日、被保険者番号、氏名、届出年月日、生年月日、性別、要介護状態区分、変更後の要介護状態区分・変更日、区分支給限度基準額、限度額適用期間、前月までの短期入所利用日数、提供時間帯、サービス内容、サービス事業者名、区分支給額管理・利用者負担計算、種類別支給限度管理等
6	モニタリング	氏名介護内容、利用者の状況、ケアプラン進捗状況等

3. 利用者様の個人情報の開示・利用・提供

(1) サービス利用等の目的のための開示・利用・提供

サービス利用等のために必要な個人情報（利用者の基本情報及び医療情報など）は、以下のために利用されます。

	利用目的	提供先	利用する個人情報
1	サービス担当者会議を通じて、本人の自立支援に向けたサービス計画を立てるため	ケアマネジャー・医師・看護・リハビリテーション・介護の関係者	居宅サービス計画書、各居宅サービスにおける個別援助計画書、基本情報、介護記録、相談記録等
2	利用者に病状の急変が生じた場合の主治医への連絡及び第三者の評価・意見を求めるため	他の医療機関等（医師）	同上
3	利用者が他の介護サービス等を利用される場合の情報提供及び包括支援センター等との連携	他の事業者 包括支援センター	同上

(2) 利用目的以外での開示・利用・提供

利用者様の個人情報は、利用者の利用等以外に利用料請求、医学研究、教育、行政機関からの要請に応じる等のために必要に応じて以下のように利用（提供）されます。

	利用目的	提供先	利用する個人情報
1	利用料請求のため	審査支払機関、保険者等	介護給付明細書（氏名、被保険者番号、請求内容、請求内訳、請求金額等）
2	医学研究、学術研究のための提供、共同利用のため	他の医療機関、研究機関等 当事業所の研究者、学会、出版機関	個別に事前同意を取得します。
3	関係行政機関等の要請による照会・届出・調査・検査・実施指導のため	厚生労働省、都道府県、市区町村、審査支払機関、健康保険組合等、児童相談所、裁判所、配偶者暴力相談支援センター、警察、医療監視員、薬事監視員、保護観察所長、社会保険診療報酬支払基金等	関係行政機関等からの法令に基づく要請、当事業所が必要な届出等のために、介護記録等を開示することがあります。
4	外部監査を受けるため	会計監査法人等	外部評価機関から監査の必要性から要請があった場合、介護記録等を開示することがあります。
5	事件捜査、裁判等のため	警察、裁判所、弁護士会等	情報が限定され、かつ当事業所が合理性を認めた場合、照会してきた機関に介護記録等を開示することがあります。
6	事故報告のため	事業所内委員会、都道府県、市区町村等	ご氏名、事故内容等
7	保険会社からの照会に応じるため	生命保険会社、損害保険会社	個別に事前同意を取得します。
8	医学研究等の公共的目的とした事業を遂行するために寄付を求めるため	他医療機関、研究機関等	郵便番号、住所、ご氏名
9	ご家族等へ通知するため	利用者様の扶養者・代理人、家族代表者、利用者様が特に指示された方	病名、症状、経過、見通し等の医療情報、支払情報を開示することがあります。
10	実習生の教育のため	当事業所が受け入れた介護支援専門員の実習生	実習目的に応じて相談記録、介護記録等を開示することがあります。

- ①上記のうち2の利用（提供）については、あらかじめ利用者本人に承諾を求めます。利用者は拒絶することができます。
- ②上記のうち2の利用（提供）にあたっては、ご住所・ご氏名の匿名化、顔写真のマスクングを行い、できる限り個人が特定できないように配慮いたします。
- ③上記のうち8から10の利用は利用者のお申し出がありました場合は利用を停止します。
- ④上記のうち承諾が必要な事項のうち、利用者が意思決定能力・判断能力を有しないと当事業所が判断した場合は法定代理人に対して承諾を求めます。

4. 利用者様の権利

利用者様は以下の権利を有します。

- ① 当事業所の介護支援専門員が作成した物理的な居宅サービス計画書等は当事業所の所有ですが、そこに記述されている情報は利用者のものであります。
- ② 利用者様は、利用者の個人情報の開示・利用・提供について制限を求めることができます。
- ③ 利用者様は、当事業所が保有している利用者の個人情報について訂正・追加・削除、消去、利用停止、第三者への提供の停止を求めることができます。当事業所が負っている法的義務履行のために応じられない場合もありますので、下記6. お問い合わせ先までご連絡ください。

5. 介護記録等の開示

利用者様は、利用者様ご本人の介護支援記録等への記載内容の開示等を求めることができます。介護支援記録等の開示のお申し出があった場合、ただちに管理者と開示の可否について協議しその結果を通知します。当事業所が有する利用者の個人情報は極めて専門的かつ高度なプライバシー情報のため、合意した日時にご来所いただき担当介護支援専門員等が説明いたします。1頁当たり30円の手数料をお支払いいただくことによりコピーも入手できます。本人であることを証明できる資料（運転免許証、保険証等）をお持ちください。

6. 家族様の個人情報の開示、利用、提供

当事業所が入手する家族様の個人情報については、「3. 利用者様の個人情報の開示・利用・提供」に伴って、必要に応じて利用されます。

7. お問い合わせ先

開示請求、苦情・訂正・利用停止等の申し出は以下にお願いします。

個人情報管理責任者 統括部長 山田 健太郎

苦情・相談窓口 センター長 平田 加代子

電話 0742-51-5622 FAX 0742-51-5633

8. 当事業所の義務

当事業所が有する個人情報は極めて高度なプライバシー情報のため、当事業所は以下の義務を負います。

- ①利用者様の事前の承諾なしに、利用者の個人情報を本規定及び法令に定める以外に利用、開示、提供しません。例えば、生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）は、法令上、介護関係事業者が行うべき義務としてめきされていることから、情報提供を行うこととします。
- ②利用者様の居宅介護支援終了後も個人情報を厳重に管理します。
- ③当事業所の従業者に対して個人情報保護のための教育を定期的に行います。
- ④利用者様の個人情報を保護するために「セキュリティ管理計画」を立案しセキュリティ対策を講じます。
- ⑤利用者様の個人情報処理を外部に委託するときは、必要な契約を締結等し、適切な管理・監督を行います。
- ⑥利用者様の個人情報を廃棄するときは、溶解・焼却等の方法により安全かつ完全に削除・消去いたします。

◆当事業所の「個人情報保護方針」は、事業所内掲示をご参照ください。

要介護認定前に居宅介護支援及び介護予防支援の提供が

行われる場合の注意事項

1 居宅介護支援及び介護予防支援について

- (1) 要介護認定までに、利用者が居宅サービスの提供を希望する場合には、この契約の締結後に暫定の居宅サービス計画（介護予防サービス契約書）を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- (2) (1) の場合において、事業者は、暫定の居宅サービス計画等の作成にあたっては、計画の内容が利用者様の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置付けることのないよう配慮しながら計画の作成に努めます。
- (3) 事業者は、(2) により作成した居宅サービス計画等について、要介護（要支援）認定後に利用等の意向を踏まえ、適切な居宅サービス計画等の見直しを行います。

2 要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合

要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合には、5,500円の利用料をいただきます。

3 介護保険サービス利用にかかる自己負担金について

- (1) 要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合には、要介護認定前に提供された居宅サービスは介護保険適用の対象外となり、その利用料は利用者が全額自己負担することとなります。
- (2) 要介護認定の結果、認定前に提供された居宅サービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、その分が介護保険適用の対象外となり、その利用料は利用者が全額自己負担することとなります。
- (3) 要介護認定の結果、要介護認定前に提供された居宅サービスが、給付対象とならない場合があり、保険給付されないサービスにかかった利用料は利用者が全額自己負担することとなります。