居宅介護支援契約書
重要事項説明書
個人情報同意書

社会福祉法人 利府町社会福祉協議会
指定居宅介護支援事業所

【令和８年 10 月】

《　居宅介護支援契約書　》

目次

第１条　　契約の目的
第２条　　担当者の任命と交代
第３条　　身分証の携行義務
第４条　　要介護認定等申請の援助
第５条　　居宅サービス計画の作成
第６条　　利用者の協力
第７条　　居宅サービス計画の実施状況の把握等
第８条　　施設入所への支援
第９錠　　給付管理
第１０条　苦情処理
第１１条　善管注意義務
第１２条　中立義務
第１３条　個人情報の保護
第１４条　秘密保持
第１５条　契約期間
第１６条　利用料
第１７条　利用者からの解除権
第１８条　事業者からの解除権
第１９条　情報の保存・開示義務
第２０条　賠償責任
第２１条　合意管轄
第２２条　信義誠実の原則

利用者と社会福祉法人利府町社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所（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とおり契約を締結します。

第１条【契約の目的】

事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、利用者に対し、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、次の各号に定める居宅介護支援を行います。

２　利用者が居宅サービスを適切に利用できるように、利用者の心身の状況、その置かれている環境や利用者及びその家族の希望等を踏まえて、居宅サービス計画を作成します。

３　居宅サービスの提供が確保されるよう居宅サービス事業者との連絡調整その他便宜の提供を行います。

４　要介護状態の軽減もしくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に繋がるようにその支援を行い、その支援の提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者および家族等に対し、理解しやすいように説明を行います。

第２条【担当者の任命と交代】

事業者は、利用者への居宅介護支援を担当する介護支援専門員を任命し、事業者の何らかの理由により担当者の交代を行った場合は事前に、契約者にそのことを文書で通知します。

第３条【身分証の携行義務】

事業者は、介護支援専門員に身分証を携帯させ、初回訪問時及び利用者や家族等から提示を求められた時には、いつでも身分証を提示します。

第４条【要介護認定等申請の援助】

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、要介護認定、要介護更新認定、状態の変化に伴う区分変更の申請を援助します。

２　利用者の意見を踏まえて、自ら手続きを行うことが困難な場合、要介護認定等の申請に必要な援助を行います。

第５条【居宅サービス計画の作成】

事業者は、次の各号に定める事項について、利用者及びその家族の意思を十分尊重し、居宅サービス計画を作成します。

２　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　当該地域における指定居宅介護支援事業者等に関するサービスの内容、当該事業所をケアプランに位置付けた理由の説明、利用料等の情報を適正に利用者及びその家族に提供し、利用者に複数の事業所の紹介を求めることが可能である旨の説明を行い、サービスの選択を求めます。

４　居宅介護支援の提供の開始に当たり、利用者等に対して、入院時に担当介護支援専門員の氏名等を 入院先医療機関に提供するよう依頼します。

５　居宅サービスの目標、その達成時期、居宅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。

６　居宅サービス計画の原案に位置付けた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、利用者から文書による同意を得ることとします。
７　利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を位置づける場合、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ることとします。
８　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、特定相談支援事業所との連携に努めます。
９　その他、居宅サービス計画作成に関する必要な援助を行います。

第６条【利用者の協力】
利用者及びその家族は居宅介護支援に必要な範囲で担当者に協力を行わなければならない。

第７条【居宅サービス計画の実施状況の把握等】
居宅サービス計画の目標に沿って居宅サービスが提供されるよう居宅サービス事業者との連絡調整を行います。
２　利用者と居宅サービス事業者との契約締結に関する必要な援助を行います。
３　利用者及びその家族と継続的に連絡を取り、経過の把握に努めます。
４　利用者の状態について定期的に再評価を行い、心身の状況の変化等に応じて居宅サービス計画の変更、要介護認定区分変更申請等の必要な援助を行います。
５　利用者が、居宅サービス計画の変更を希望した場合、必要に応じ居宅サービス計画を変更します。

第８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又は入所を希望する場合、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援を行います。

第９条【給付管理】
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、宮城県国民健康保険団体連合会に提出します。

第１０条【苦情処理】
事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置するとともに担当者を明示し、自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置付けた居宅サービスに関する利用者の相談、苦情等に対し、迅速かつ適切に対処します。

第１１条【善管注意義務】
事業者は、利用者から委託された業務を行うに当たっては、善良なる管理者の注意をもって法令を遵守し、誠実にその業務を遂行します。

第１２条【中立義務】

事業者は、利用者から委託された業務を行うに当たっては、利用者に提供される居宅サービスが特定の種類に偏することのないよう、又は特定の居宅サービス事業者によるサービスを利用するよう利用者を誘導、指示することにより、特定の居宅サービス事業者を有利に扱うことのないよう、公正中立に行います。

第１３条【個人情報の保護】

事業者及び介護支援専門員は、利用者又はその家族に関する情報を収集するに当たっては、この契約を履行するために必要な最小限の範囲にとどめるものとします。

１　事業者及び介護支援専門員は、情報収集に当たっては、利用者及びその家族にあらかじめ情報収集の目的、項目、範囲、方法、収集先を文書により示し、利用者及びその家族の同意を得ます。

第１４条【秘密保持】

事業者、介護支援専門員及び事業者の従業者であるものは、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。

２　事業者は、その従業者が退職後、在職中知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。

３　事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ない限り、介護支援専門員に、サービス担当者会議等において、利用者又は利用者の家族の個人情報を用いさせません。

第１５条【契約期間】

この契約の契約期間は令和　　年　　月　　日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。

２　前項の契約満了日の１０日前までに利用者から文書による解約の申し出がない場合、この契約は自動更新されるものとします。

第１６条【利用料】

事業者の提供する居宅介護支援に関する利用料金規定は【居宅介護支援契約書別表】のとおりで、利用者の自己負担金はありません。

ただし、利用者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、利用者から【居宅介護支援契約書別表】に定める利用料金の全額を事業者に対し、一旦支払うものとします。

第１７条【利用者からの解除権】

利用者は、事業者に対して文書で通知をすることにより、いつでもこの契約を解除することができます。

第１８条【事業者からの解除権】

事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、契約満了日の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、この契約を解除することができます。

この場合、事業者は他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者又はその家族に提供します。

２　事業者は、利用者又はその家族の不相当な行為により双方の信頼関係が著しく損なわれ、改善する見込みがないため、契約の継続が困難となった場合、利用者に対して文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。

(1)　従業者に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。

(2)　パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為。

(3)　サービス利用中に従業者の写真や動画撮影、録音などを無断で SNS に掲載すること。

３　事業者は、利用者又はその家族が正当な理由なしに介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により、要介護状態の程度を増進させたと認められた場合。また、偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受けた場合、もしくは受けようとした場合は直ちにこの契約を解除することができます。

４　次の事項に該当した場合は、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）利用者の要介護認定区分が、非該当および要支援１・２と認定された場合

（３）利用者が死亡した場合

（４）利用者が通常の事業実施地域外に転居した場合、その他サービス提供継続が困難と見込まれる場合

第１９条【情報の保存・開示義務】

事業者は、利用者の居宅サービス計画及びその他の居宅介護支援の提供に関する記録を、その完結の日から５年間保存します。

２　利用者は、事業者の営業時間内にその事務所において、当該利用者に関する記録を閲覧でき、又は実費相当の費用負担によりその複写物の交付を受けることができます。

３　事業者は、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その他利用者から申出があった場合には、当該利用者に対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類を交付します。

第２０条【賠償責任】

事業者は、利用者に対する居宅介護支援の提供に伴って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、居宅介護支援の提供に伴って、事業者又は介護支援専門員の責めに帰すべき事由により利用者の生命、身体、財産、信用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、サービスの提供に伴って、事業者の責に帰すべからず事由によって生じた損害については損害賠償を負いません。とりわけ、事業者は以下の事由に該当する場合には、損害賠償を免れるか又は損害額が減額されることがあります。

（１）契約者又は家族が契約締結時にその疾患又は身体状況等の重要事項について、故意

にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合

（２）契約者又は家族が、サービスの提供のために必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合

（３）契約者又は家族が、事業者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合

第２１条【合意管轄】

本契約に起因する紛争に関して訴訟又は調停の必要が生じたときは、利用者の住所地を管轄する地方裁判所又は簡易裁判所をもって管轄裁判所とすることを、利用者及び事業者はあらかじめ合意します。

第２２条【信義誠実の原則】

利用者と事業者は信義に従い、誠実に本契約による義務を履行します。

２　本契約に定めのない事項については、介護保険法及び民法その他の関係法令に従い、第１条記載の目的のため、利用者事業者互いに信義に従い誠実に協議して決定します。

【居宅介護支援契約書別紙】

1　基本利用料

区分	要介護１・２	要介護３～５
居宅介護支援費Ⅰ	１，０８６単位	１，４１１単位

2　加算　※要件を満たす場合に、基本利用料に以下の料金が加算されます。

（1）サービスの実施による加算

加算の種類	要件	加算単位
初回加算	新規又は要支援者が要介護認定を受け、居宅サービス計画を作成した場合 要介護区分が２区分以上変更され、居宅サービス計画書を作成した場合	３００単位／月
入院時情報連携加算（Ⅰ）	医療機関に入院した日のうちに情報提供した場合	２５０単位／回
入院時情報連携加算（Ⅱ）	医療機関に入院した翌日又は翌々日に情報提供した場合	２００単位／回
退院・退所加算	病院等の職員と面談し情報提供を受けた上で、居宅サービス計画を作成した場合 ※連携回数・ｶﾝﾌｧﾚﾝｽ参加の有無により単位数が変更	４５０単位～９００単位／回
ターミナルケアマネジメント加算	24 時間連絡がとれる体制を確保し、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医等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性を把握し利用者へ支援を実施し、その情報を主治医、居宅サービス事業所へ提供した場合 ※本契約書において同意を得るものとします。	４００単位／月
通院時情報連携加算	病院等で医師等の診察を受ける利用者に同席し、医師などに情報提供等を行った場合（1 月につき）	５０単位／回
緊急時等居宅ｶﾝﾌｧﾚﾝｽ加算	医療機関の求めにより、医療機関の職員と共に利用者宅を訪問し、ｶﾝﾌｧﾚﾝｽを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合。（ひと月に２回を限度）	２００単位／回

（2）基準に適合した際に、町に届け出ることで得られる加算

加算の種類	要件	加算単位
特定事業所加算（Ⅲ）	加算の体制要件、人材要件、重度要介護者等対応要件を満たす場合	３２３単位／月
特定事業所医療連携介護加算	特定事業所加算（Ⅰ）～（Ⅲ）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、ターミナルケア加算を年間１５回以上算定している事業所	１２５単位／月

利府町社会福祉協議会 指定居宅介護支援事業所

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
（利府町指定　第０４７２６０００９７号）

当事業所はご契約者に対して、指定居宅介護支援サービスを提供します。
事業所の概要や提供されるサービス内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

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	社会福祉法人　利府町社会福祉協議会
代表者氏名	会長　伊藤　三男
所在地 （連絡先及び電話番号等）	宮城県宮城郡利府町青葉台１丁目３２番地 電話：０２２－３５６－９０６０　ＦＡＸ：０２２－３５６－９２２５ E-mail：rifu-shakyo@pop.ocn.ne.jp
法人設立年月日	昭和６２年４月１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	利府町社会福祉協議会　指定居宅介護支援事業所
介護保険指定事業者番号	利府町指定　第０４７２６０００９７号
事業所所在地	宮城県宮城郡利府町青葉台１丁目３２番地
連絡先 相談担当者名	電話：０２２－３５６－９０６０ＦＡＸ：０２２－３５６－９２２５ E-mail：rifu-shakyo@pop.ocn.ne.jp 管理者　佐藤　裕子
事業所の通常の事業の実施地域	利府町全域
開設年月日	平成１２年４月１日

（２）事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人利府町社会福祉協議会が開設する利府町社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う指定介護支援事業（以下「事業」という。）の適性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が要介護の状態にある利用者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営の方針	（１）事業所の介護支援専門員は、利用者が要介護状態となった場合においても、その者が可能な限りその居宅において有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるように事業を行う。 （２）事業所の介護支援専門員は、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、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に配慮して実施する。 （３）事業所の介護支援専門員は、その実施に当り、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、利用者に提供される指定居宅サービス事業者等に不当に偏ることのないよう、公正中立に事業を行う。 （４）事業所は、事業の運営に当たり、利府町、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、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ものとする。

（３）事業所窓口の営業日及び営業時間と連絡体制

営業日	月曜日～金曜日（但し祝日及び１２月２９日から１月３日までは除く）
営業時間と連絡体制	原則として午前８時３０分から午後５時１５分までとする。 但し、営業日及び営業時間外は、担当介護支援専門員の携帯電話にて対応する。（２４時間対応）

（４）事業所の職員体制（令和５年４月現在）

管理者	１名（兼務）　　従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
介護支援専門員	３名（管理者含む）指定居宅介護支援業務を行う。

（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
① 居宅サービス計画の作成	事業者は、利用者の心身の状況、その置かれている環境、利用者及びその家族の希望等を考えて、居宅サービス計画を作成します。
② 居宅サービス事業者との連絡調整	居宅サービス計画に基づく居宅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との連絡調整を行います。
③ サービス実施状況把握、評価	計画作成後、サービスの実施状況の把握（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を行います。

④ 利用者状況の把握	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い、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接すると共に、モニタリングの結果を記録します。
⑤ 給付管理	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、宮城県国民健康保険団体連合会に提出します。
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助	事業者は、利用者の要介護認定（更新認定、区分変更認定）に係る申請について利用者の意思を確認した上、自ら手続きを行うことが困難な方の申請にかかる必要な援助を行います。
⑦ 相談業務	介護保険及び在宅介護に対するご相談、施設入所に関するご相談に対応します。

サービス内容①～⑤についての利用料金は、全額介護保険から給付されますので自己負担はありません。ただし、介護保険料の滞納等により、介護保険給付が当事業所に支払われない場合は全額自己負担となります。⑥⑦については無料です。

※利用料の詳細につきましては【居宅介護支援契約書別紙】をご参照ください。

3　その他の費用について

交通費	通常の事業の実施地域における交通費は無料になります。 但し、実施地域を越えて居宅介護支援を行う際には、要した交通費、その他実費相当額を徴収する場合がございます。
解約料	契約終了にともなう費用は一切かかりません。

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
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも一月に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　居宅介護支援の提供にあたって

（１）事業者は、指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成１１年厚生省令第３８号）に基づいて、指定居宅介護支援業務を行うものとする。

（２）事業所の介護支援専門員は、居宅要介護者等が指定居宅サービス等の適切な利用をすることができるよう、当該要介護者等の依頼を受けて、その心身の状況、その置かれている環境、当該要介護者等及び家族の希望等を勘案し、居宅サービス計画を作成するとともに、その計画に基づく居宅サービス等の提供が確保されるように、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及び当該要介護者が介護保険施設への入所を要する場合にあっては、介護保険施設への紹介その他の支援を行うものとする。

（３）前提の居宅サービス計画作成に当たっては、利用者の居宅で利用者に関する相談を受けたうえで、ケアプラン策定の課題検討用紙により課題分析を行い、原案を作成する

ものとする。また、利用者の居宅においてサービス担当者会議を開催して内容の検討を行う他、居宅サービス計画作成後は、居宅サービス計画を交付するとともに、１ヶ月に１回利用者の居宅及び入院・入所先を訪問して、利用者の状況や居宅サービス計画の実施状況を把握・検証し、その結果を記録します。

６　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るよう努めます。

① 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を開催します。
② 事業所における虐待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、虐待防止のための研修を実施します。
④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

７　身体的拘束にについて

事業者は、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、身体拘束その他、他利用者の行動を制限する行為は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、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ものとする。

８　秘密の保持と個人情報の使用について

（１）秘密の保持

指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員とその他の従業員は、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成する上で知りえた利用者及び家族に関する情報は理由無く他の人に漏らしません。当該事業所の従業者でなくなった場合においても同様です。

（２）個人情報の使用

ケアプランを作成するために必要な情報提供の場合、居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、居宅サービス事業者との連絡調整等に使用します。

個人情報の提供はその目的の範囲内で必要最小限に留めます。情報提供の際には、関係者以外には漏れることのないように細心の注意を払います。

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。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名　　東京海上日動火災保険株式会社 保　険　名　　居宅介護事業者等損害賠償責任保険

１０　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

①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。

②苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けます。必要時には、第三者委員への報告及び話し合いをし、速やかに解決に努めます。

【事業所の窓口】

利府町社会福祉協議会 指定居宅介護支援事業所	電話番号　０２２－３５６－９０６０ ＦＡＸ番号　０２２－３５６－９２２５ 担当受付者　佐藤裕子・篠田弦紀 受付時間　８：３０～１７：１５ （土曜・日曜・祝日及び 12 月 29 日～1 月 3 日は除く）

（２）第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域の住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

【第三者委員】

名　前	連　絡　先
山口　治美	０２２－３５６－７４１５
西條　尚子	０８０－５５６８－２５３１
引地　こうや	０２２－３５６－３３０４

【行政機関その他受付機関】（土曜・日曜・祝日・年末年始期間 12/29～1/3 は除く）

利府町保健福祉部地域福祉課	所在地　利府町利府字新並松４番地 電話番号　０２２－７６７－２１９８ 受付時間　８：３０～１７：１５
宮城県国民健康保険団体連合会	所在地　仙台市青葉区上杉一丁目２－３ 電話番号　０２２－２２２－７７００ 受付時間　８：３０～１７：００
福祉サービスに関する 運営適正化委員会	所在地　仙台市青葉区本町三丁目７－４ 電話番号　０２２－２２２－７７００ 受付時間　８：３０～１７：００

１１　利用者自身によるサービスの選択と同意

利用者自身がサービスを選択することを基本に支援し、サービスの内容、利用料金等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。※ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について下記①、②について利用者やその家族より求めがあった場合には説明を行います。

①複数の事業所の紹介を求めることが可能であること

②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

※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【重要事項説明書別紙】のとおりである。

１２　感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業者は、感染症が発生し、またはまん延しないように、次の各号に掲げる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及びまん延防止のための対策を検討する委員会を開催します。

② 事業所における感染症の予防及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、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練等を定期的に実施します。

１３　業務継続計画の策定について

事業者は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援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（以下、「業務継続計画」という）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。

事業所は従業者に対し、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新規採用時及び、年１回以上実施するものとする。

事業所は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うものとする。

１４　ハラスメント防止の対策について

事業者は利用者に対してよりよい居宅介護支援サービスを提供できる環境を確保するとともに、勤務する職員の安全を確保し、安心して働き続けられる労働環境を築くことを目的に基本方針を策定する。

１５　カスタマーハラスメントについて

事業者はすべての利用者に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者又は家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為についてはカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

・大声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当な意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）は、事業者が行う居宅介護支援サービス（地域包括支援センターの業務の一部の委託を受けた場合も含む）を受けるにあたって、私の個人情報について、次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ことに同意します。

記

１．使用する目的

居宅介護支援業務（地域包括支援センターから業務の一部の委託を受けた場合も含む）において、その円滑な遂行により、良質な居宅介護サービスを受けることができるよう、及び、福祉の向上を実現することを目的として下記のようなことを実施する場合であって、必要がある時。

・サービス担当者会議
・保険者、地域包括支援センター、介護サービス事業者、医療機関（医師、歯科医師、薬剤師等）、特定相談支援事業者との連携
・給付管理と介護給付費請求
・ケースカンファレンス
・指導・監査
・苦情処理

２、使用する期間

契約開始から契約終了まで

以上のとおり、重要事項及び個人情報使用の説明を受け、指定居宅介護支援に関する契約を締結します。

契約が成立したことを証するために本契約書２通を作成し、利用者及び事業者は記名押印の上、各１通を保有するものとします。

契約締結年月日　　令和　　年　　月　　日

利用者	私は、以上の契約の内容について重要事項及び個人情報使用、契約書により説明を受け、内容を確認しました。 私は、この契約書で確認する居宅介護支援の利用を申し込みます。		
	住　　所		
	氏　　名		印
	電話番号		

利用者本人は署名する事ができないため本人に代わり署名を行いました。

印

代理人	本人との関　係			
	住　　所			
	氏　　名			印
	電話番号			
	緊急時の連絡先		電話番号	

事業者	当事業者は、居宅介護支援事業所として利用者の申し込みを受託し、この契約書に定める各種のサービスを、誠実に責任をもって行います。		
	所在地	〒９８１－０１３３ 利府町青葉台１丁目３２番地	
	法人名	社会福祉法人　利府町社会福祉協議会	
	代表者名	会　長　　伊藤　三男	印
	事業所	利府町社会福祉協議会　指定居宅支援事業所	
	管理者	佐藤　裕子	
	説明者		印