

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

(三者契約用)

丹波市社会福祉協議会西部ケアマネジメントセンター

丹波市西部地域包括支援センター

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

サービス利用者（以下「利用者」という。）、丹波市社会福祉協議会西部ケアマネジメントセンター（以下「事業所」という。）及び丹波市西部地域包括支援センター（以下「センター」という。）は、事業所及びセンターが利用者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利用について、次のとおり契約を締結します。

第1条（介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの目的及び内容）

事業所及びセンターは、介護保険法等の関係法令及び丹波市介護予防・日常生活支援総合事業第1号介護予防支援事業の実施に関する要綱等に従い、利用者に対し、要介護状態となることの予防と、可能な限り居宅において自立した日常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。

第2条（契約の期間）

- 1 本契約の期間について、利用者が要支援認定者の場合には、令和_____年_____月_____日から利用者の要支援認定の有効期間が満了する日までとします。
- 2 前項の契約期間の満了日7日前までに、利用者から契約終了の申出がない場合には、本契約と同一内容で自動更新とします。
- 3 本契約の期間について、利用者が事業対象者になった場合には、事業対象者として登録された期間とします。

第3条（介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの担当者）

- 1 事業所及びセンターは、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの担当者を選任し、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 事業所及びセンターは、前項の担当者を選任し、又は変更する場合には、利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、事業所及びセンターの都合により担当者を変更する場合には、あらかじめ利用者に連絡します。
- 3 事業所及びセンターは、担当者に対し、専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに、必要な対応を行います。

第4条（介護予防サービス・支援計画書の作成等）

- 1 利用者が介護予防支援を利用する場合であって、かつ、事業所が指定介護予防支援事業者として指定を受けている場合は、事業所が介護予防サービス・支援計画書を作成します。
- 2 利用者が介護予防ケアマネジメントを利用する場合は、センターが介護予防サービス・支援計画書を作成します。この場合において、センターは、利用者の同意を得た上で、事業所に介護予防サービス・支援計画書の作成を委託することができます。

- 3 利用者が介護予防支援から介護予防ケアマネジメントに移行する場合、又は、介護予防ケアマネジメントから介護予防支援に移行する場合においては、事業所とセンターは密に連絡を取り合い、利用者が遺漏なく円滑にサービスを利用することができるよう努めます。
- 4 介護予防サービス・支援計画書を作成する事業所又はセンターは、次の各号に定めるとおり、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントを実施します。
 - (1) 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介護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) 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めます。
 - (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ることがないように、公正中立に行います。
 - (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) 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。

第5条（介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの記録等）

- 1 事業所及びセンターは、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、書類をその完結した日から5年間保管します。
- 2 利用者は、前項の記録、書類を閲覧することができるとともに、その複写物の交付を受けることができます。

第6条（事故時の対応）

- 1 事業所及びセンターは、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの実施に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- 2 事業所及びセンターは、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの実施に際して利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業所及びセンターの故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

第7条（苦情対応）

- 1 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関して苦情がある場合又は事業所及びセンター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、事業所、センター及び市に対して、いつでも苦情を申し出ることができます。また、兵庫県国民健康保険団体連合会に対しても、介護予防支援に関する苦情を申し出ることができます。
- 2 事業所及びセンターは、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにし、苦情の申出又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
- 3 事業所及びセンターは、利用者が苦情の申出等を行ったことを理由として何らの不利益な取扱いもいたしません。

第8条（秘密保持）

- 1 事業所及びセンターは、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、利用者又は第三者の生命、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き、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- 2 事業所及びセンターは、担当職員その他の従業者であった者が、正当な理由がある場合を除き、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。
- 3 事業所及びセンターは、あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合には、利用者にサービスを提供するサービス事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報を用いることができるものとします。

第9条（利用者からの契約解約）

- 1 利用者は、少なくとも3日前までに担当の事業所又はセンターに予告することにより、いつでも本契約を解約することができます。
- 2 利用者は、事業所及びセンターが定められたサービスを提供しなかった場合その他この契約に違反した場合には、直ちに契約を解除することができます。

第10条（事業者からの契約解除）

事業所及びセンターは、本契約に基づく介護予防支援等の提供が困難になるなどやむを得ない事情がある場合は、利用者に対して本契約の終了を予定する日から1ヶ月以上の期間において、利用者にもその理由を示した書面を通知することにより、本契約を解除することができます。

ただし、利用者又はその家族などが暴言や暴力（直接的・間接的を問わず）・威圧的又は性的な言動（パワーハラスメント・セクシャルハラスメント）、過剰な内容や無理な要求を求められる（カスタマーハラスメント）場合には、事業所及びセンターは良好な関係性を保った上で適切な業務を続けることはできません。事業所及びセンターの再三の申し入れにもかかわらず改善がみられない場合には事業所及びセンターは、1か月以上の事前の申し出の期間なしに、この契約を解除することができます。

第11条（契約の終了）

- 1 次の場合には、本契約は終了するものとします。この場合には、事業所及びセンターは利用者に対し速やかにその旨を通知するものとします。
 - （1）利用者が医療施設等に入院（所）し、相当期間以上にわたり、本契約が目的とするサービスの利用が困難となった場合
 - （2）利用者が事業所及びセンターの担当地区外に転居したこと等により、サービス利用が困難になった場合
 - （3）要介護認定及び要支援認定の結果、要介護認定を受けた場合又は要支援認定を継続して受けられなかった場合
 - （4）利用者が死亡した場合
- 2 事業者は、本契約が終了する場合で、必要があると認められるときは、利用者の同意を得て、利用者が指定する指定居宅介護支援事業者、他の指定介護予防支援事業者及び地域包括支援センター、並びに医療機関等の関係機関への関係記録の写しの引き継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村等への連絡等の調整を行うものとします。

第12条（契約外の事項）

本契約は、介護保険法等の関係法令及び丹波市介護予防・日常生活支援総合事業第1号介護予防支援事業の実施に関する要綱等で定められていない事項については、関係法令等の趣旨を尊重して、利用者と事業所又はセンターの協議により定めます。

第13条（身分証携行義務）

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの担当者は、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。

第14条（裁判管轄）

利用者と事業所又はセンターは、本契約に関して訴訟の必要が生じた場合には、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あらかじめ合意します。

上記のとおり、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの契約を締結します。

なお、本契約の締結を証するため、本書3通を作成し、当事者が自署（自署が困難な場合は記名押印）の上、各自1通を保有することとします。

年 月 日

利用者 住所 _____

氏名 _____

法定代理人（代理人を選任した場合）

住所 _____

氏名 _____

立会人※

住所 _____

氏名 _____

※「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 所在地 丹波市氷上町新郷44

事業所名 丹波市社会福祉協議会西部ケアマネジメントセンター

代表者名 _____（署名または記名・押印）

センター 所在地 丹波市氷上町絹山513

センター名 丹波市西部地域包括支援センター

代表者名 _____（署名または記名・押印）

重要事項説明書

(居宅介護支援事業所用)

指定を受けた居宅介護支援事業所による

1. 事業所の概要

(1) 事業所名および事業所番号等

事業所名	丹波市社会福祉協議会西部ケアマネジメントセンター
所在地・相談窓口	(住所) 〒669-3571 丹波市氷上町新郷 44 (電話) 0795-82-5898 (FAX) 0795-82-4755
事業所番号	2871300782
管理者の氏名	川端 浩司

(2) 事業所の職員体制

職名	常勤	非常勤	合計	職種・業務内容等
管理者	1	0	1	主任介護支援専門員(管理、運営の総括)
介護支援専門員	7	1	8	各種相談、サービスの連絡調整、介護(予防)サービス計画書の作成等

(3) 事業の実施地域 (サービスを提供する地域)

事業の実施地域	丹波市立氷上中学校区、丹波市立青垣中学校区、丹波市立春日中学校区、丹波市立柏原中学校区、丹波市立山南中学校区
---------	--------------------------------------------------------

(4) サービスの提供時間 (業務時間) 及び休業日

月曜日～金曜日	午前8時30分～午後5時15分
休業日	日曜日、祝祭日、12月29日～1月3日

※上記サービスの提供時間外、及び休業日については、留守番電話で対応し、後日早急に対応いたします。

2. 事業の目的及び運営方針

- (1) 介護保険法等の関係法令及び丹波市介護予防・日常生活支援総合事業第1号介護予防支援事業の実施に関する要綱に従い、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントを行います。
- (2) 要介護状態の予防と、可能な限り居宅において自立した日常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。
- (3) 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。

- (4) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供にあたっては、利用者に提供される介護予防サービス等が、特定の種類または特定のサービス提供者に偏ることがないように、公正中立に行います。
- (5) 利用者及びその家族は、当事業所に対して、介護予防サービス・支援計画書に位置付ける介護予防サービス等提供事業所について、複数の事業所の紹介を求めたり、当該事業所を介護予防サービス等提供事業所に位置付けた理由を求めることができます。
- ※介護予防ケアマネジメントについては、地域包括支援センターから委託を受けて実施する場合があります。

3. 提供するサービス内容及び流れ

(1) 内容

- ①介護予防サービス等に関する相談・説明
- ②介護予防サービス等提供事業所、医療機関、その他関係機関との連絡調整
- ③介護予防サービス・支援計画書の作成
- ④介護予防サービス等の実施状況の把握及び介護予防サービス・支援計画等の評価
- ⑤要支援認定(更新申請等)等の手続きについてお手伝いします

(2) 流れ

- ①利用者の自宅を訪問し、利用者及び家族からの相談を受けます。
- ②アセスメント（課題分析）
- ③介護予防サービス・支援計画書原案作成
- ④サービス担当者会議開催
- ⑤利用者及び家族に対して介護予防サービス・支援計画の説明と同意・交付
- ⑥モニタリング（サービス実施状況、利用者の状況等の確認）
- ⑦評価、介護予防サービス・支援計画書の再作成（必要時）
- ⑧保険給付等に係る給付管理業務

※介護予防ケアマネジメントにおいて、上記④、⑥、⑦、⑧を省略する場合があります。

4. 利用料

- (1) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントについては、原則として利用者の負担はありません。
- (2) ただし、介護保険料を滞納されている等の理由により、事業所に直接保険給付が行なわれない場合があります。その場合、「介護予防支援」に関しては、利用料を一旦お支払いいただく場合があります。
- 別表：介護予防支援費

5. サービスに関する苦情相談窓口

- (1) 当事業所が設置する苦情相談窓口は次のとおりです。当事業所が提供したサービスに関する苦情だけでなく、当事業所が作成した介護予防サービス・支援計画書に位置付けたサービスに関する苦情も遠慮なくお申し出ください。
- ・窓口設置場所（所在地など）
丹波市社会福祉協議会西部ケアマネジメントセンター
管理者 川端 浩司（かわばた こうじ）

連絡先（電話番号） 0795-82-5898

(2) 公的機関においても次の機関に苦情相談等ができます。

・苦情受付機関連絡先

①丹波市 福祉部 介護保険課(保険者)

☎ 0795-88-5266(直通)

②兵庫県 国民健康保険団体連合会(介護サービス苦情相談窓口)

☎ 078-332-5617

6. 個人情報の保護

- (1) 事業所は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、利用者又は第三者の生命、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き、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- (2) 事業所は、担当職員その他の従業者であった者が、正当な理由がある場合を除き、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。
- (3) ただし、サービスを提供する際に利用者や家族に関して知り得た情報については、サービス担当者会議などでサービスの利用調整を行う際に必要となります。このため、利用者及び家族の個人情報使用同意が必要となりますので、別紙の『介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントにおける個人情報使用同意書』に記名押印いただくこととなります。

7. 記録の保管

- (1) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供に関する記録を作成することとし、これをその完結の日から5年間保管します。
- (2) 利用者は、前述の記録を閲覧することができます。

8. 緊急時の対応

利用者へのサービス提供にあたり事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、家族、主治医、救急機関等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

9. 損害賠償

利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行いません。

ただし、その損害のうち、利用者や利用者の家族の原因により発生したものについてはこの限りではありません。

10. 事業所からの解除

事業所は、本契約に基づく介護予防支援等の提供が困難になるなどやむを得ない事情がある場合は、利用者に対して本契約の終了を予定する日から1ヶ月以上の期間をおいて、利用者にもその理由を示した書面を通知することにより、本契約を解除することができます。

ただし、利用者又はその家族などが暴言や暴力（直接的・間接的を問わず）・威圧的

又は性的な言動（パワーハラスメント・セクシャルハラスメント）、過剰な内容や無理な要求を求められる（カスタマーハラスメント）場合には、事業所は良好な関係性を保った上で適切な業務を続けることはできません。事業所の再三の申し入れにもかかわらず改善がみられない場合には、事業所は、1か月以上の事前の申し出の期間なしにこの契約を解除することができます。

カスタマーハラスメントとは、主に以下の内容です。

- 1 威迫 脅迫 威嚇行為
- 2 侮辱 人格を否定する発信
- 3 プライバシー侵害行為
- 4 保障の範囲を超えた要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 5 合理的理由のない事業所及びセンターへの謝罪要求や処罰の要求
- 6 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- 7 SNSやインターネット上での誹謗中傷

11. 留意事項

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供にあたっては、利用者、家族等からの金品等の授受は行いません。また、茶菓子等の提供も受けません。

12. 担当職員

担当する職員は次のとおりです。ご不明な点やご要望などがありましたらご相談ください。

事業所名：.....丹波市社会福祉協議会西部ケアマネジメントセンター.....

担当者氏名：.....

連絡先（電話番号）：0795-82-5898.....

13. 当法人の概要

名称	社会福祉法人丹波市社会福祉協議会
法人事務所の所在所	〒669-3309 丹波市柏原町柏原 2715
法人種別	社会福祉法人
代表者	会長 中川 泰一
連絡先（電話番号）	0795-86-7171

14. サービスの終了

あなたの都合によりサービスの利用を終了される場合には、サービスの終了を希望される日の3日前までに、次の連絡先までご連絡ください。

連絡先名称：丹波市社会福祉協議会西部ケアマネジメントセンター

連絡先（電話番号）：0795-82-5898

15. 虐待の防止

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために次のとおり必要な措置を講じます。

- (1) 高齢者虐待防止のための指針を整備します。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止に関する責任者を配置します。
虐待防止責任者： 近藤 紀子（こんどう のりこ）
- (4) 従業員に対し、虐待防止のための研修を新規作用時及び年1回以上実施します。

16. 身体的拘束等について

事業所は、原則としてご契約者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、ご契約者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、ご契約者またはご家族に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、ご契約者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容について記録し、5年間保存します。また、身体的拘束等をなくしていくための取り組みとして、身体拘束適正化委員会を定期的開催します。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、ご契約者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……ご契約者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

17. 業務継続計画の策定等

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介護予防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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

- (1) 従業員に対し業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を年1回以上実施します。
- (2) 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。

18. 衛生管理等

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講じます。

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底します。
- (2) 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) 従業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を定期的に実

施します。

19. ハラスメント対策

事業所は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

- (1) ハラスメントが発生した場合、再発防止会議等により再発防止策を検討します。
- (2) 利用者が事業所職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

※ハラスメントに当てはまる具体例

- 1 暴力又は乱暴な言動（たたく、ける、ひっかく、つねる）
- 2 ものを投げつける、つばを吐く
- 3 大声を発する、怒鳴る
- 4 威圧的な態度で接する（相手が恐怖を感じる態度）
- 5 無視する、長時間のクレーム など

※セクシャルハラスメント

- 1 必要もなく体を触る、抱きしめる
- 2 性的な話をする、下半身を丸出しにする
- 3 スード写真を見せる、つきまとう など

【別表：介護予防支援費】

※原則、利用者負担はありません。

【介護予防支援費】 指定介護予防支援の指定を受けた居宅介護支援事業所が介護予防サービス・支援計画書を作成した場合

内容	利用料 (1月につき)	備考
介護予防支援費	4,720 円	介護予防サービス・支援計画作成費
初回加算	3,000 円	新規に介護予防サービス・支援計画を作成した場合
高齢者虐待措置未 実施減算	-1/100	利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合に、基本報酬を減算
業務継続計画未実 施減算	-1/100	感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続に向けた計画の策定の徹底を求める観点から、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、基本報酬を減算

重要事項説明書

(地域包括支援センター用)

1. 丹波市西部地域包括支援センターの概要

(1) 事業所名および事業所番号等

事業所名	丹波市西部地域包括支援センター
所在地・相談窓口	(住所) 〒669-3641 兵庫県丹波市氷上町絹山 513 番地 (医療法人 敬愛会 大塚病院内) (電話) 0795-82-7529 (FAX) 0795-82-7536
事業所番号	介護保険事業所番号 2801300027
管理者の氏名	横井 直樹 (よこい なおき)

(2) 事業所の職員体制

職名	常勤	非常勤	合計	職種・業務内容等
管理者	1		1	主任介護支援専門員(管理、運営の総括)
保健師	1		1	各種相談、サービスの連絡調整、介護予防サービス・支援計画書の作成等
看護師	1		1	
社会福祉士	1		1	
介護支援専門員	3		3	

(3) 事業の実施地域 (サービスを提供する地域)

事業の実施地域	西部圏域 (氷上・青垣地域)
---------	----------------

(4) サービスの提供時間 (業務時間) 及び休業日

月曜日～金曜日	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
休業日	土・日曜日、祝祭日、12 月 29 日～1 月 3 日

※上記サービスの提供時間外、及び休業日については、留守番電話で対応し、後日早急に対応いたします。

2. 事業の目的及び運営方針

- (1) 介護保険法等の関係法令及び丹波市介護予防・日常生活支援総合事業第 1 号介護予防支援事業の実施に関する要綱に従い、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントを行います。
- (2) 要介護状態の予防と、可能な限り居宅において自立した日常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。

- (3) 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。
- (4) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供にあたっては、利用者に提供される介護予防サービス等が、特定の種類または特定のサービス提供者に偏ることのないよう、公正中立に行います。
- (5) 利用者及びその家族は、当事業所に対して、介護予防サービス・支援計画に位置付ける介護予防サービス等提供事業所について、複数の事業所の紹介を求めたり、当該事業所を介護予防サービス等提供事業所に位置付けた理由を求めることができます。
- ※介護予防ケアマネジメントについては、当センターから居宅介護支援事業所に一部委託を行い実施する場合があります。

3. 提供するサービス内容及び流れ

(1) 内容

- ①介護予防サービス等に関する相談・説明
- ②介護予防サービス等提供事業所等、医療機関、その他関係機関との連絡調整
- ③介護予防サービス・支援計画の作成
- ④介護予防サービス等の実施状況の把握及び介護予防サービス計画等の評価
- ⑤要支援認定(更新申請等)等の手続きについてお手伝いします

(2) 流れ

- ①利用者の自宅を訪問し、利用者及び家族からの相談を受けます。
- ②アセスメント(課題分析)
- ③介護予防サービス支援・計画原案作成
- ④サービス担当者会議開催
- ⑤利用者及び家族に対して介護予防サービス・支援計画の説明・交付
- ⑥モニタリング(サービス実施状況、利用者の状況等の確認)
- ⑦評価、介護予防サービス・支援計画の再作成(必要時)
- ⑧保険給付等に係る給付管理業務

※介護予防ケアマネジメントにおいて、上記④、⑥、⑦、⑧を省略する場合があります。

4. 利用料

(1) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントについては、原則として利用者の負担はありません。

別表：介護予防ケアマネジメント費

(2) 担当職員が通常のサービス提供地域を超える地域に訪問・出張する必要がある場合には、その交通費(実費)の支払いを求める場合があります。

5. サービスに関する苦情相談窓口

(1) 当事業所が設置する苦情相談窓口は次のとおりです。当事業所が提供したサービスに関する苦情だけでなく、当事業所が作成した介護予防サービス計画に位置付けたサービスに関する苦情も遠慮なくお申し出ください。

- ・窓口設置場所(医療法人敬愛会大塚病院内)
丹波市西部地域包括支援センター

センター長 横井 直樹（よこい なおき）

連絡先（電話番号）0795-82-7529

(2) 公的機関においても次の機関に苦情相談等ができます。

・苦情受付機関連絡先

①丹波市福祉部 介護保険課(保険者)

☎ 0795-88-5266(直通)

②兵庫県 国民健康保険団体連合会(介護サービス苦情相談窓口)

☎ 078-332-5617

6. 個人情報の保護

(1) センターは、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、利用者又は第三者の生命、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き、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

(2) センターは、担当職員その他の従業者であった者が、正当な理由がある場合を除き、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。

(3) ただし、サービスを提供する際に利用者や家族に関して知り得た情報については、サービス担当者会議などでサービスの利用調整を行う際に必要となります。このため、利用者及び家族の個人情報使用同意が必要となりますので、別紙の『介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントにおける個人情報使用同意書』に記名押印いただくこととなります。

7. 記録の保管

(1) 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供に関する記録を作成することとし、これをその完結の日から5年間保管します。

(2) 利用者は、前述の記録を閲覧することができます。

8. 緊急時の対応

利用者へのサービス提供にあたり事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合せに基づき、家族、主治医、救急機関等に連絡するとともに必要な措置を講じます。

9. 損害賠償

利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行いません。

ただし、その損害のうち、利用者や利用者の家族の原因により発生したものについてはこの限りではありません。

10. センターの解除

センターは、本契約に基づく介護予防支援等の提供が困難になるなどやむを得ない事情がある場合は、利用者に対してこの契約の終了を予定する日から1ヶ月以上の期間において、利用者にもその理由を示した書面を通知することにより、本契約を解除することができます。

ただし、利用者又はその家族などが暴言や暴力（直接的・間接的を問わず）・威圧的又は性的な言動（パワーハラスメント・セクシャルハラスメント）、過剰な内容や無理

な要求を求められる（カスタマーハラスメント）場合には、センターは、良好な関係性を保った上で適切な業務を続けることはできません。センターの再三の申し入れにもかかわらず改善がみられない場合には、センターは1ヶ月以上の事前の申し出の期間なしにこの契約を解除することができます。

カスタマーハラスメントとは、主に以下の内容です。

- 1 威迫 脅迫 威嚇行為
- 2 侮辱 人格を否定する発信
- 3 プライバシー侵害行為
- 4 保障の範囲を超えた要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 5 合理的理由のない事業所及びセンターへの謝罪要求や処罰の要求
- 6 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- 7 SNSやインターネット上での誹謗中傷

11. 留意事項

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供にあたっては、利用者、家族等からの金品等の授受は行いません。また、お茶やお菓子等の提供も受けません。

12. 居宅介護支援事業者への委託業務

利用者の同意により、業務の一部を居宅介護支援事業者に委託する場合があります。この場合、居宅介護支援事業者は、当事業所の運営方針及び個人情報の取り扱いを遵守することになります。

事業所名： 丹波市社会福祉協議会西部ケアマネジメントセンター

所在地： 〒669-3571 丹波市氷上新郷 44

連絡先（電話番号）： 0795-82-5898

管理者： 川端 浩司

担当者：

13. 当法人の概要

名称	医療法人敬愛会
法人事務所の所在所	〒669-1333 兵庫県丹波市三田市下内神 525-1 電話 0795-657-5107
法人種別	医療法人
代表者	理事長 大塚 久喜

14. サービスの終了

あなたの都合によりサービスの利用を終了される場合には、サービスの終了を希望される日の3日前までに、次の連絡先までご連絡ください。

「委託先居宅介護支援事業所」の担当職員へ
連絡先名称： 丹波市社会福祉協議会西部ケアマネジメントセンター
連絡先（電話番号）： 0795-82-5898
又は
連絡先名称： 丹波市西部地域包括支援センター
連絡先（電話番号）： 0795-82-7529

15. 虐待の防止

センターは、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために次のとおり必要な措置を講じます。

- (1) 高齢者虐待防止のための指針を整備します。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止に関する責任者を配置します。

虐待防止責任者： 横井 直樹（よこい なおき）

- (4) 従業員に対し、虐待防止のための研修を新規作用時及び年1回以上実施します。

16. 業務継続計画の策定等

センターは、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介護予防支援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、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

- (1) 従業員に対し業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を年1回以上実施します。
- (2) 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。

17. 身体的拘束等について

センターは、原則としてご契約者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、ご契約者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、ご契約者またはご家族に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、ご契約者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容について記録し、5年間保存します。また、身体的拘束等をなくしていくための取り組みとして、身体拘束適正化委員会を定期的で開催します。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、ご契約者本人または他人の生

命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……ご契約者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

18. 衛生管理等

センターは、感染症が発生し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講じます。

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底します。
- (2) 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) 従業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を定期的実施します。

19. ハラスメント対策

センターは、職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

- (1) ハラスメントが発生した場合、再発防止会議等により再発防止策を検討します。
- (2) 利用者がセンター職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

※ハラスメントに当てはまる具体例

- 1 暴力又は乱暴な言動（たたく、ける、ひっかく、つねる）
- 2 ものを投げつける、つばを吐く
- 3 大声を発する、怒鳴る
- 4 威圧的な態度で接する（相手が恐怖を感じる態度）
- 5 無視する、長時間のクレーム など

※セクシャルハラスメント

- 1 必要もなく体を触る、抱きしめる
- 2 性的な話をする、下半身を丸出しにする
- 3 ノード写真を見せる、つきまとう など

【別表：介護予防ケアマネジメント費】

※原則、利用者負担はありません。

【介護予防ケアマネジメント費】指定介護予防支援の指定を受けた居宅介護支援事業所が地域包括支援センターから業務委託を受けて介護予防サービス・支援計画書を作成した場合

内容	利用料（税込み） （1月につき）	備考
介護予防ケアマネジメント費	4,420 円	介護予防サービス・支援計画作成費
初回加算	3,000 円	新規に介護予防サービス・支援計画を作成した場合
委託連携加算	3,000 円	地域包括支援センターが利用者に提供する介護予防ケアマネジメントを介護予防事業の指定を受けた居宅介護支援事業所に委託する際、当該利用者にかかる必要な情報を当該居宅介護支援事業所に提供し、当該居宅介護支援事業所におけるケアプランの作成等に協力した場合に1回を限度として加算
高齢者虐待措置未実施減算	-1/100	利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合に、基本報酬を減算
業務継続計画未実施減算	-1/100	感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続に向けた計画の策定の徹底を求める観点から、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、基本報酬を減算

個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、令和 年 月 日に利用者と丹波市社会福祉協議会西部ケアマネジメントセンターと西部地域包括支援センターで締結した介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント利用契約に伴い、次に記載するところにより必要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

- (1) 利用者のための介護予防サービス・支援計画書の作成（変更）及びこれに沿った円滑なサービス提供のために実施されるサービス担当者会議やサービス事業者及び関係機関等の担当者との連絡調整等において必要な場合
- (2) 丹波市や地域包括支援センターが主催する「地域ケア会議」において必要な場合
- (3) 丹波市や地域包括支援センターが、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの質の向上を目的として検討を行う場合

2 使用する事業者の範囲

指定介護（予防）サービス事業者及び介護保険外サービス事業者の担当者、主治医、医療機関の担当者、介護予防支援並びに介護予防ケアマネジメントに協力が必要な地域の行政機関や民生委員などの関係機関（団体）の担当者（利用者の介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに協力が必要な関係者に限る。）

3 使用する期間

令和 年 月 日から契約終了日まで

4 使用にあたっての条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 緊急を要すると判断した場合は、必要最低限の個人情報を上記以外の者に提供することもある。その場合は、相手方に対して、関係者以外の者に漏れることのないよう厳重に注意を促すとともに、速やかに利用者に対して報告すること。
- (3) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

令和 年 月 日

丹波市社会福祉協議会西部ケアマネジメントセンター 様

西部地域包括支援センター 様

(利用者) 住所 _____

氏名 _____

(法定代理人) 住所 _____

氏名 _____

(立会人) 住所 _____

氏名 _____

※氏名欄は署名（署名が困難な場合は記名押印）してください。