

介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに係る契約書

_____様（以下、「契約者」という。）と新発田南地域包括支援センター（以下、「事業者」という。）は、_____様（以下、「利用者」という。）が事業所から提供される介護保険法に基づく介護予防支援（以下「介護予防支援」という。）及び新発田市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱に定める介護予防ケアマネジメント（以下「介護予防ケアマネジメント」という。）のサービスを受けることについて本契約書に添付の「重要事項説明書（介護予防支援・介護予防ケアマネジメント）」に基づいて事業者（担当者_____）から説明を受け、サービスの提供について同意しましたので、次のとおり契約（以下、「本契約」という。）を締結いたします。

（契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法等関連法令及び新発田市介護予防・日常生活支援総合事業要綱並びにこの契約書に従い、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て自立した生活を営むことができるよう、利用者に対し、適切な介護予防サービス・支援計画書を作成し、かつ、介護予防支援給付サービス・総合事業サービスの提供が確保されるよう介護予防支援給付サービス・総合事業サービス提供事業者（以下「サービス提供事業者」という。）や関連機関等との連絡調整その他の便宜を図ります。

（契約期間）

第2条 この契約の期間は、_____年 月 日～_____年 月 日とします。
但し、契約期間満了日以前に利用者が要支援状態区分の変更の認定を受け、要支援認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要支援認定有効期間の満了日までとします。

2 契約満了日までに、利用者及び契約者から契約を終わらせようとする申出がない場合は、さらに同一条件で1年間自動更新されるものとし、その後も同様とします。

(利用者負担金)

第3条 この契約に関わる利用者負担金は、重要事項説明書のとおりです。

(介護予防サービス・支援計画立案の援助)

第4条 事業者は、指定介護予防支援に関する知識を有する職員（以下「担当職員」という。）を担当者として指定し、介護予防サービス・支援計画（以下「サービス計画」という。）の作成を支援します。

- 2 担当職員は、サービス計画の作成にあたり、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、利用者及び契約者に面接し、解決すべき課題の把握に努めること。
 - (2) 当該地域におけるサービス提供事業者に関するサービスの内容、利用料の情報を、特定のサービス提供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) 提供されるサービスの目標・達成時期・サービス提供上の留意点を明記したサービス計画の原案を作成すること。
 - (4) 上記原案に位置づけたサービス等について、保険給付等の対象となるか否かを区分したうえで、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。
 - (5) 利用者及び契約者が、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、これに従うこと。
 - (6) その他、利用者及び契約者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5条 事業者は、利用者及び契約者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、利用者及び契約者がサービス計画の変更を希望する場合は、再評価を行い、要支援認定区分の変更申請、サービス提供事業者及び関連機関等に連絡するなど必要な援助を行います。
- 3 事業者は、利用者の受ける在宅サービス利用状況について、利用者及び契約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・提出ほかサービス提供事業者及び関連機関等との連絡調整を行います。

(契約の満了)

第6条 次の各号のいずれかに該当する場合には、この契約は満了します。

- (1) 利用者が死亡したとき。
- (2) 第7条に基づき、利用者及び契約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8条に基づき、事業者から契約解除の意思表示がなされたとき。
- (4) 利用者が介護保険施設等へ入所した場合。
- (5) 利用者が要介護認定を受けた場合。

(解約権)

第7条 契約者は、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ヶ月以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解約されます。

2 契約者は、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新発田市介護予防・日常生活支援総合事業要綱並びに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。

(解除権)

第8条 事業者は、次の場合に限り、契約を解除することができます。

- (1) 利用者の著しい不信行為があるなどの理由により、契約を継続することが困難になった場合。

① パワーハラスメント

業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与えたり、介護予防支援・介護予防ケアマネジメントを実施する際の環境を悪化させる行為

② セクシュアルハラスメント

事業者及び関係する事業所の職員や介護支援専門員を不快にさせる性的な言動

③ マタニティハラスメント

妊娠した事業者及び関係する事業所の職員や介護支援専門員に対する嫌がらせ

④ カスタマーハラスメント

利用者や本人であるという立場の優位性を盾に、悪質な要求や理不尽なク

レームを行う行為

⑤ 契約以外の行為を執拗に要求した場合

⑥ その他、事業者及び関係する事業所の職員が契約の行為を行うことが困難になる理不尽な行為があった場合

(2) 利用者が事業者の通常の事業実施区域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合。

2 事業者は、契約を解約する場合にあっても、その理由を文書により利用者及び契約者に示すこととします。

(損害賠償)

第9条 事業者は、サービス計画の実施にあたり、利用者の生命・身体・財産等に損害を与えた場合、その損害を賠償します。ただし、その損害について事業者の責任を問えない場合については、この限りではありません。

2 事業者は、利用者の生命・身体・財産等に損害を与えた場合は、直ちにその原因、対応等の概況を記載した文書を利用者又は契約者に交付し、併せて状況を十分に説明いたします。

(苦情対応)

第10条 事業者は、事業者が作成したサービス計画に基づき提供されたサービスについての苦情を受けるための窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、利用者及び契約者からの苦情があった場合は、迅速かつ誠実に対応いたします。

2 利用者及び契約者は、いついかなるときにおいても苦情の申立てを行うことができ、また、苦情の申立てを行うことにより、事業者は何ら不利益な取り扱いを致しません。

3 事業者は、必要に応じて重要事項説明書に定める苦情相談窓口で苦情の概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。

(秘密保持)

第11条 事業者及び事業所の職員は、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及び契約者または家族の秘密を漏らしません。

2 事業者は、事業所の職員が退職後、在職中に知り得た利用者及び契約者または家族の秘密を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。

3 事業者は、利用者及び契約者または家族の個人情報を用いる場合は、利用者及び契約者または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、利用者及び契約者または家族の個人情報を用いませぬ。

4 前各項以外で情報を提供する場合とは、本契約書に添付の「個人情報の提供を行う場合」に定める事項とします。

(記録の整備、閲覧)

第12条 事業者は、利用者に対するサービス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、利用者または契約者に対し、保管する利用者に関する記録、書類の閲覧、複写にいつでも応じます。但し、複写の実費を請求することがあります。

(契約外条項)

第13条 本契約に定めのない事項については、介護保険法等関係法令及び新発田市介護予防・日常生活支援総合事業要綱の定めるところを尊重し、利用者及び契約者と事業者の協議により定めます。

(特記事項)

第14条 事業者は、利用者及び契約者の申出等により、介護保険法第115条の23第3項の規定に基づき、本契約に基づく介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの一部を指定居宅介護支援事業者に委託する場合は、新発田市指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例第13条で定める事項を遵守します。

前記のとおり、介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの提供に関する契約を締結します。

この契約を証明するために、本契約書を2部作成し、契約者及び事業者の双方が記名・押印の上、それぞれ1部ずつ保有します。

年 月 日

(事業者)	所在地	新発田市諏訪町1丁目10番38号
	事業者名	新発田南地域包括支援センター
	法人住所	新発田市中心部5丁目4番2号
	法人名	社会福祉法人いじみの福祉会
	代表者名	理事長 馬場成男 印

(利用者) 私は、この契約内容及び添付の重要事項説明書並びに個人情報の使用について、同意します。

ご住所	_____
お名前	_____ 印
電話番号	_____

(契約者) 私は、この契約内容及び添付の重要事項説明書並びに個人情報の使用について、同意します。

また、家族の代表として、個人情報の使用について、同意します。

ご住所	_____
お名前	_____ 印
利用者との続柄	_____
電話番号	_____

重要事項説明書

(介護予防支援・介護予防ケアマネジメント)

介護保険法に基づく介護予防支援(以下「介護予防支援」という。)及び新発田市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱に定める介護予防ケアマネジメント(以下「介護予防ケアマネジメント」という。)を当事業所が利用者に提供するため重要事項は次のとおりです。

1. 法人の概要

法人名	社会福祉法人いじみの福祉会
法人所在地	新発田市中心部5丁目4番2号
代表者氏名	理事長 馬場 成男
設立年月日	平成12年3月30日

2. 事業所の概要

名称	新発田南地域包括支援センター
所在地	新発田市諏訪町1丁目10番38号
電話番号	0254-24-1111
指定年月日	平成18年4月1日
介護保険事業者番号	1500600059
営業日	土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始(12月29日から1月3日)を除く毎日
営業時間	8:30～17:30(営業時間外でも連絡対応可能)
従業者の員数	指定介護予防支援に関する知識を有する職員 6人
お宅に伺う頻度 おおむねの頻度	① 介護予防サービスの提供開始月 ② サービスの評価期間が終了する月 ③ 介護予防サービスの提供開始月の翌月から起算して3ヶ月に1回 ④ 利用者の状況に著しい変化があったとき
事業実施地域	東豊小学校区、御免町小学校区、住吉小学校区

3. 提供するサービスの概要

(1) 提供するサービスの区分

介護予防支援と介護予防ケアマネジメントの内容は次の通りです。

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供を受けるためには、事前に新発田市に「介護予防サービス計画作成・介護予防ケアマネジメント依頼(変更)届出書」を提出する必要があります。

① 介護予防支援

(ア) 介護保険法に定める介護予防給付サービスを受けるための計画

(イ) 介護予防給付サービスと総合事業サービスを合わせて受ける場合の計画

② 介護予防ケアマネジメント

(ア) ケアマネジメントA

訪問介護(現行相当サービス)、訪問型サービスA、通所介護(現行相当サービス)を受けるための計画

(イ) ケアマネジメントB

訪問型サービスC、通所型サービスA、通所型サービスCのサービスを受けるための計画

(2) 提供するサービスの内容

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提供するに先立って、利用者の心身等の状況を把握し、その結果と利用者の希望に基づいて、要介護状態になることの予防または要介護状態等の軽減若しくは悪化の防止及び自立した日常生活を送るための効果的支援を行うための計画を作成いたします。

また、作成した計画にしたがって適切かつ滞りなくサービスが提供できるよう、サービスを提供する事業者と連絡や調整を行うとともに、これらの経過を継続的に管理します。

具体的な業務の内容と事業者としての方針は次の通りです。

【業務の概要】

- ① 利用者のお宅を訪問し、利用者の心身の状態を適切な方法によりお聞きします。
- ② ①でお聞きした結果と、利用者自身やご家族の希望を踏まえ、利用者にサービスが適切に提供するための介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの計画をお作りします。
- ③ 利用者自身やご家族、サービスを提供する事業者等との連絡を継続的に行い、計画に基づくサービスが適正に行われているか実施状況を把握させていただきます。
- ④ サービスの計画に位置づけた期間が終了するときは、この計画の目標の達成状況について評価させていただきます。
- ⑤ 当事業所のみならず、サービスを提供する事業者についての相談・苦情窓口となり、問題に適切に対処します。
- ⑥ 利用者の要介護(支援)認定及び介護予防サービス計画作成・介護予防ケアマネジメント依頼(変

更)届出、チェックリストの提出などサービスの提供を受けるための事前申請についてお手伝いします。

- ⑦ 利用者及びご家族が介護保険施設に入所を希望される場合、そのお手伝いをいたします。

【業務取扱い方針】

- ① サービスの提供に当たっては、利用者が可能な限り、その居宅において、自立した日常生活を営むことのできるように配慮して行います。
- ② サービスの提供に当たっては、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て行います。
- ③ サービスの提供に当たっては、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、利用者に提供されるサービス等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のないよう、公正中立に行います。
- ④ 利用者様は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めること、及び居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。
- ⑤ サービスの提供に当たっては、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、他の介護予防支援事業者、介護保険施設、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取組等との連携に努めます。
- ⑥ サービスの提供に当たっては、利用者の介護予防に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮して行います。
- ⑦ 利用者様が医療機関へ入院することがあった場合は、担当の介護支援専門員等の氏名を医療機関にお知らせくださいますようお願い申し上げます。
- ⑧ サービスの提供に当たっては、計画の効果を最大限に発揮し、利用者が生活機能の改善を実現するための適切なサービスを選択できるよう、目標志向型の計画を策定します。
- ⑨ サービスの提供に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。

4. 担当職員等

担当職員及び管理責任者

担当職員	氏名 (資格:)	連絡先	24-1111
管理責任者	氏名 堀 さおり	連絡先	24-1111

ご相談や苦情等がある場合はご連絡ください。

5. 利用者負担金

このサービスを利用するにあたり、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントを受けられた方は介護保険制度から、介護予防ケアマネジメントの方は新発田市から加算を含め全額給付されるので自己負担はありません。

6. キャンセル料

このサービスの利用をキャンセルしてもキャンセル料は頂きません。ただし、他の介護予防等のサービスをキャンセルしようとするときは、別にキャンセル料を徴収される場合があります。詳しくは、担当職員にお尋ねください。

7. サービスの利用にあたって利用者が注意すべきこと

- (1) 契約者は、事業者に対し、いつでもこの契約の解除を申し入れることができます。この場合には、1ヶ月以上の予告期間をも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) 当事業所の作成した計画にないサービスを利用する場合や、当事業所の作成した計画に盛り込んだサービスを利用しない場合は、利用者の負担が大きくなる場合がありますので、できる限り早めにご連絡ください。
- (3) 当事業所の提供するサービスだけでなく、他の介護予防給付サービス及び総合事業サービスについて苦情や相談があれば、遠慮なくお話しください。

8. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合には速やかに利用者の家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

9. 虐待防止について

施設は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (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、その結果について職員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該施設職員又は家族・親族・同居人等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、これを市町村に通知します。

虐待防止に関する責任者	管理責任者 堀 さおり	連絡先	24-1111
-------------	-------------	-----	---------

10. 衛生管理について

- (1) 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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を作成し、研修及び訓練を実施します。
- (3) 職員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

11. 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	新発田南地域包括支援センター(複合型福祉施設コンフィ陽だまり苑内) (新発田市諏訪町1丁目10番38号) TEL 0254-24-1111
窓口開設時間	土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始(12月29日から1月3日)を除く毎日
	午前8時30分から午後5時まで(営業時間外でも、連絡対応可能)
苦情受付責任者	堀 さおり(管理者兼社会福祉士)

- (2) 苦情解決責任者

施設	職・氏名	電話番号
複合型福祉施設 コンフィ陽だまり苑	苑長 馬場 玲子	0254-24-1111

- (3) 苦情解決第三者委員

氏名	電話番号
比企 広正 (新発田市議会議員)	0254-41-1000
佐久間 助左エ門 (社会福祉法人いじみの福祉会監事)	0254-28-2739

(4) サービス提供に関する苦情が解決できない場合の申し立て先の紹介

申し立て先	電話番号
新潟県福祉サービス運営適正化委員会（新潟県社会福祉協議会内） （新潟市中央区上所 2-2-2 新潟ユニゾンプラザ3階）	025-281-5609
新潟県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談室 （新潟市中央区新光町 4-1 新潟県自治会館本館3階）	025-285-3022
新発田市高齢福祉課 （新発田市中央町 3-3-3）	0254-22-3030

12. 第三者による評価の実施状況

実施の有無	有 ・ 無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

13. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、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。
- (2) 職員に対し、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定期的実施します。
- (3) 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。

14. ハラスメントの防止について

- (1) 施設は、適切な介護予防支援・介護予防ケアマネジメント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職員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します。
- (2) ハラスメントは、サービスの提供を困難にし、関わった職員の心身に悪影響を与えます。状況によってはサービスの提供を停止させて頂く場合があります。

個人情報の提供を行う場合

本契約書（介護予防支援・介護予防ケアマネジメントに係る契約書）第 11 条第 4 項の規定に定める「同条各項以外で情報を提供する場合」とは、下記のとおりです。

記

1. 使用する目的及び個人情報を使用する事業者

- ① 新発田南地域包括支援センターが行う事業の実施に当たり、利用者の状況を把握する必要があるときは、要介護認定・要支援認定に係る調査内容、介護認定審査会による判定結果・意見、主治医意見書及び基本チェックリストと同様に、利用者基本情報、支援経過記録、アセスメントシート等の個人に関する記録を、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、介護保険施設、主治医、保険者その他の本事業の実施に必要な範囲で関係する者に提示すること。
- ② 事例検討会や実習生への研修資料として使用する場合。
- ③ 本事業の終了に際して、利用者の今後の生活に必要な情報を、関連機関等への情報提供が必要となった場合。

2. 使用する期間

介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの契約締結の日から、その契約が解約あるいは終了するまでの期間、あるいは利用者または利用者の家族から、同意の取消があるまでの期間。

なお、契約が締結されなかった場合であっても、提供され、または入手した個人情報については、決して第三者に漏らしません。

3. その他

伝えることを拒否した場合には、そのサービス提供事業者のサービスを利用できないことがあります。

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する者以外に漏れることのないよう、細心の注意を払うこと。
- ② 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて、経過を記録しておくこと。