

運営規程の概要及び重要事項説明書

並びに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

社会福祉法人安寿会（以下「事業者」といいます。）が開設する松山市地域包括支援センター北条（以下「事業所」といいます。）は、サービス利用者（以下「利用者」といいます。）に対して行う介護予防支援サービスの重要事項を説明して、利用者と事業者は、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントについて次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法等関連法令及びこの契約書に従い、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のできるよう、利用者に対し、適切な介護予防サービス・支援計画を作成し、かつ、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その他の事業者、関連機関との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

第2条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は、令和 年 月 日から利用者の介護保険認定の有効期間満了日までとします。
- 2 利用者が契約の有効期間満了日までに更新を行わない旨の意思表示をしない場合には、この契約は介護保険認定の更新に伴い自動更新されるものとします。
- 3 利用者が介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号）第140条の62の4第2号の規定に基づき厚生労働大臣が定める基準（平成27年厚生労働省告示第197号）に掲げる様式第1の記入内容が同基準様式第2に掲げるいずれかの基準に該当した者（以下、「事業対象者」という。）については、要支援認定有効期限満了日の翌日には事業対象者として登録され、この契約は引き続き有効となります。なお、事業対象者の登録が解除された場合は、登録解除日から本契約も解除となります。
- 4 契約期間中に利用者の計画が介護予防支援となり、指定を受けた居宅介護支援事業所との契約に移行となった場合は、本契約を一時中止し、再び介護予防ケアマネジメントとなった際は、本契約を再開するものとします。

第3条（従業員の職種、人数）

- 1 従業員の職種、人数は、次のとおりとします。
 - ① センター長：1名（常勤）
 - ② 管理者：1名（常勤 主任介護支援専門員兼務）
 - ③ 主任介護支援専門員：3名（常勤2名・管理者兼務1名）
 - ④ 保健師：2名（常勤 専務）
 - ⑤ 社会福祉士：2名（常勤 専務）
 - ⑥ 連携調整員：1名（常勤 専務）
 - ⑦ 介護支援専門員：2名（常勤 専務）
 - ⑧ 事務員：1名（常勤 専務）
- 2 従業員の職務内容は次のとおりとします。
 - ① 管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います。また、従業員に運営規程等を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
 - ② 従業員は、サービスを提供するものとします。

第4条（営業日及び営業時間）

事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとします。

- ① 営業日は、月曜日から金曜日及び第1土曜日とします。ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までは除きます。
- ② 営業時間は、午前8時30分から午後5時15分までとします。
- ③ 電話により24時間常時連絡が可能です。（緊急時対応）

第5条（通常の事業の実施地域）

通常の事業の実施地域は、松山市（浅海地区・立岩地区・難波地区・正岡地区・北条地区・河野地区・栗井地区）の地域とします。

第6条（利用料及びその他の費用）

利用料及びその他の費用は、次のとおりとします。

- ① 介護予防支援については、原則として利用者の負担金はありません。ただし、保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合、別表の料金をいただき、事業所から「介護予防支援提供証明書」を発行します。この「介護予防支援提供証明書」を後日、松山市介護保険課に提出し、手続きを行うと、全額払い戻しを受けられる場合があります。
- ② 介護予防ケアマネジメントについては、利用者負担はありません。

第7条（介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供方法、内容）

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供方法及び内容は、次のとおりとします。

- ① 利用者の相談は、事業所内及び利用者宅、その他必要と認められる場所にて行います。
- ② サービス担当者会議は、事業所内その他必要と認められる場所にて開催します。
- ③ 従業員は、3月に1回を目安とし必要に応じて居宅を訪問します。また本人の合意、サービス担当者会議等で主治医・各サービス担当者の同意を得た場合に限り、オンラインでモニタリングを行い、6月に1回は居宅を訪問します。

第8条（介護予防サービス・支援計画の立案）

- 1 事業者は、社会福祉士、保健師、介護支援専門員（以下、従業員といいます）を担当者として指定し、介護予防サービス・支援計画を作成します。
- 2 従業員は、介護予防サービス・支援計画の作成に当たり、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、利用者及び家族に面接し、解決すべき課題の把握に努めること。
 - ② 当該地域における介護予防サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料の情報を、特定の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 提供される介護予防サービス等の目標、達成時期、サービス提供上の留意点を明記した介護予防サービス・支援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、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、サービスの種類、内容、利用料について、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、これに従い、介護予防サービス・支援計画を医師に交

付すること。

- ⑥ その他、利用者及び家族の希望をできる限り尊重すること。
- ⑦ 複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや当該事業所を介護予防サービス・支援計画に位置付けた理由を求める事が可能であることを説明すること。
- ⑧ 障がい福祉サービスを利用してきた障がい者が介護保険サービスを利用する場合等において、障がい福祉制度の相談支援専門員との密接な連携を図ること。

第9条（介護予防サービス・支援計画作成後の援助）

- 1 事業者は、利用者及び家族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、利用者が介護予防サービス・支援計画の変更を希望する場合は、再評価を行い、介護予防サービス・支援計画の変更、要支援認定区分の変更申請、関連事業者に連絡するなど必要な援助を行います。
- 3 事業者は、利用者の受ける介護予防サービス等の利用状況について、利用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・提出ほか関連機関との連絡調整を行います。
- 4 事業者は、サービス事業者等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に把握した利用者の状態について、主治医や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。
- 5 事業者は、利用者等に対して、入院時に担当者の氏名等を入院先医療機関に提供するように依頼を行います。

第10条（施設入所への支援）

事業者は、利用者が介護保険認定を受け、介護保険施設への入院または入所を希望した場合、利用者に居宅介護支援事業所や介護保険施設等の紹介の支援をします。

第11条（給付管理）

事業者は、介護予防サービス・支援計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、愛媛県国民健康保険団体連合会に提出します。

第12条（介護保険認定等の申請に係る援助）

- 1 事業者は、利用者が希望する場合は、介護保険認定の申請を利用者に代わって行います。
- 2 事業者は、利用者が介護保険認定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。

第13条（利用者の解約権）

- 1 利用者は、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週間以上の予告期間を持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 利用者は、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。

③ 事業者が、破産等事業を継続する見通しが困難になった場合

第 14 条（事業者の解約権）

- 1 事業者は、利用者の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解約することができます。
- 2 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、契約終了日の 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、この契約を解約することができます。

第 15 条（契約の終了）

- 1 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約を終了するものとします。
 - ① 第 2 条の利用者から事前に更新の合意がなされず、契約期間が満了したとき
 - ② 第 13 条の利用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 14 条の条件が満たされ、事業者から契約解除の意思表示がなされたとき
 - ④ 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなったとき
 - (1) 利用者が介護保険施設や医療機関に入所または入院したこと
 - (2) 利用者について要支援認定等が受けられなかったこと
 - (3) 利用者が死亡したこと
- 2 事業者は、契約の終了にあたり必要があると認められる場合は、利用者が指定する他の支援事業等への関係記録（写し）の引継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村への連絡等の調整を行うものとします。

第 16 条（記録の整備、閲覧）

- 1 事業者は、利用者に対する介護予防支援サービス等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、利用者または家族に対し、いつでも保管する利用者に関する記録、書類の閲覧、謄写に応じます。但し、謄写の実費を請求することがあります。

第 17 条（事故発生時の対応及び損害賠償）

- 1 事業者は、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により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、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの実施にあたって利用者の生命・身体・財産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、介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの提供を行う上で本契約の各事項に違反し、または介護保険法等に違反し、利用者の介護予防サービス等の利用に支障を生じさせて損害を与えた場合には、その損害を賠償します。
- 4 ただし、事業者の責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

第 18 条（秘密保持）

- 1 事業者及び事業者の従業員は、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または利用者の家族の秘密を漏らしません。
- 2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者または利用者の家族の秘密を漏らすことがないように必要な処置を講じます。
- 3 事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の、利用者の家族の個人情報

を用いる場合は利用者の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、利用者または利用者の家族の個人情報を用いません。

第 19 条（苦情対応）

- 1 利用者は、提供した介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに苦情がある場合、または事業者が作成した介護予防サービス・支援計画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、事業者、市町村または国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。なお、市町村等の苦情相談窓口は、以下のとおりです。
松山市に住所がある方は、
 - ・松山市指導監査課
〒790-8571 松山市二番町四丁目 7-2（電話番号 089-948-6968）
受付時間：平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで（土日・祝日・年末年始を除く）それ以外の市町村の方は、当該住所を有する市役所及び町村役場介護保険担当課またそれ以外の窓口として、
 - ・愛媛県国民健康保険団体連合会
〒791-8036 松山市高岡町 101-1（電話番号 089-968-8700）
受付時間：平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで（土日・祝日・年末年始を除く）
 - ・愛媛県福祉サービス運営適正化委員会
〒790-0855 松山市持田町三丁目 8-15（電話番号 089-998-3477）
受付時間：平日午前 9 時から 12 時、13 時から 16 時 30 分まで（土日・祝日・年末年始を除く）
- 2 事業所は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立てまたは相談があった場合には、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。
- 3 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いをすることはありません。

第 20 条（苦情申し立ての制度）

- 1 利用者からの相談または苦情等に対応する窓口（連絡先）、担当者は、次のとおりとします。
 - ① 電話番号 089-992-0117（松山市地域包括支援センター北条）
 - ② 相談窓口担当者 担当従業員
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うために処理体制・手順を整え対応します。
 - ① 利用者からの相談・苦情等の申し出があり、その案件が受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応・処理します。
 - ② 受理担当者において対応できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者からの聞き取り及び調査を行い上司に報告して、センター長を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応します。
 - ③ 相談・苦情等の処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況（会議の状況、利用者への通知等）を記録し保存します。
- 3 サービス事業者に対する案件については、直ちにサービス事業者に通知するとともに、前項の手順により処理し、その結果サービスが不適切と判断される場合は、必要に応じて改善を求めます。
- 4 日頃より苦情の出ることのないようサービスの充実をはかるとともに、相談苦情の案件について事業所内各種会議等において、職員の共通の課題として確認していきます。

第 21 条（虐待の防止のための措置）

事業者は、虐待の発生及び再発を防止するため、下記に掲げる措置を講じます。

- ①虐待の防止に係る対策を検討するための委員会（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。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に十分に周知します。
 - ②虐待の防止のための指針を整備します。
 - ③従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
 - ④前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- 2 事業所は、サービス提供中に、従業員又は養護者（利用者の家族等利用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します。

第 22 条（その他）

- 1 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に定めるところを遵守し、双方が誠意をもって協議の上定めます。

上記の契約を証するため、本書を利用者に手渡し、契約締結と個人情報使用についての同意書を利用者・事業者が記名押印の上、1 部ずつ保有するものとします。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	松山市地域包括支援センター 北条
申請するサービス種類	介護予防支援事業所

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

事務所内に常設の窓口を設置し、常勤の職員を受理担当者とする。

(電 話) 089-992-0117 (FAX) 089-992-0118

(担当者) 田中 健一 (管理者・主任介護支援専門員)

2 円滑敏速に苦情処理を行うための処理体制・手順

(1) 利用者からの相談・苦情等の申出があり、その案件が軽微なもので受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応処理する。

(2) 受理担当者において処理できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者から聞き取り及び調査を行い上司に報告して、センター長を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応する。

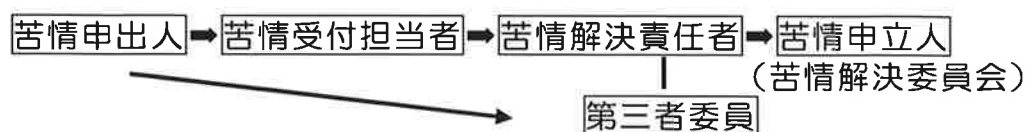
(3) 相談・苦情等の処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況(会議の状況、利用者への通知等)を記録し保存する。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者に係わる案件については、直ちにサービス事業者に通知するとともに上記2の手順により処理し、その結果サービスが不適切と判断される場合は必要に応じて改善を求める。

4 その他の参考事項

日頃より苦情のでることのないようサービスの充実を図るとともに、相談・苦情の案件について事業所内各種会議等において職員の共通の課題として確認する。



苦情解決第三者委員

三嶋 賢 松山市堀江町甲358番地27
皆元 睦夫 松山市本谷甲75-1

電話979-0927
電話994-1881

苦情解決責任者 センター長 梶原 由利香