

## 居宅介護支援・介護予防支援 利用契約書

様（以下、「利用者」といいます）とケアプラン 福山（以下、「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して提供する居宅介護支援・介護予防支援についての契約を次の条項に基づき締結します。

### （契約の目的）

**第1条** 本契約は、利用者が尊厳を保ち、有する能力に応じて自立した日常生活を送れるよう、居宅（介護予防）サービス利用等に関する相談支援やサービス事業者等との連絡調整を適切に提供するために締結します。

### （契約期間）

**第2条** 本契約の契約期間は、2026年 月 日から利用者の要介護認定が有効である期間の満了日までとします。ただし、契約満了日までに利用者が事業者に対して書面による契約解除の通知を行わない場合、本契約は自動的に更新されます。

### （介護支援専門員）

**第3条** 事業者は、介護保険法に基づく介護支援専門員（ケアマネジャー）を、利用者のサービス担当者として任命します。担当者の選定又は交代を行った場合は、利用者とその担当者の名前を書面でお知らせします。また、介護支援専門員は、利用者やその家族の意向を考慮しながら、公正中立にケアマネジメントを実施します。

### （居宅介護支援・介護予防支援の範囲）

**第4条** 本契約に基づく、介護支援専門員が行う居宅介護（介護予防）支援の範囲は次に定める通りとします。

#### （1）居宅（介護予防）サービス利用等に関する相談支援

利用者が必要とする居宅（介護予防）サービス等を適切に利用できるよう、利用者やその家族からの相談に応じ、必要な情報提供や助言等の支援を行います。

#### （2）アセスメント

介護支援専門員は、利用者の自宅等を訪問し、利用者と面接を行います。この面接を通じて、利用者の心身の状況、利用者が望む生活や自立した日常生活を送るために直面している課題等の把握（以下、「アセスメント」といいます）をします。

#### （3）サービス調整

アセスメントの結果を踏まえ、利用する介護サービス事業者等へ連絡調整を行います。

#### （4）居宅（介護予防）サービス計画（ケアプラン）の作成

介護サービス等を利用するための居宅（介護予防）サービス計画（以下、「ケアプラン」といいます）を作成します。

#### （5）モニタリング

少なくとも1月に1回（介護予防は3月に1回）は利用者との面接を行い、利用者の心身の状態やケアプランの利用状況等について確認します。ビデオ通話を活用する場合は、利用者の居宅を2月に1回（介護予防は6月に1回）訪問します。

#### （6）ケアプランの変更

利用者がケアプランの変更を希望した場合、または事業者がケアプランの変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意に基づき、ケアプランを変更します。

#### （7）給付管理

ケアプラン作成後、その内容に基づき毎月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。

#### （8）施設入所への支援

利用者が自宅での生活が困難になった場合や利用者が介護保険施設等の入所を希望した場合、利用者に対して介護保険施設等に関する情報を提供します。

#### （9）要介護認定の申請に係る援助

利用者の要介護認定の更新申請や状態変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう援助します。利用者が希望する場合、要介護認定の申請を代行します。

### （サービス提供の記録）

**第5条** 事業者は、居宅介護（介護予防）支援の提供に関する記録を作成し、契約終了後5年間保管します。

（1）利用者は、事業者の営業時間内に事業所にて、利用者に関するサービスの実施記録を閲覧することができます

（2）利用者は、利用者本人に関連するサービス実施記録の写しを受け取ることができます。

（3）電磁的記録による保管を行います。

### （料金）

**第6条** 要介護認定を受けた方は、介護保険からの全額給付により自己負担は発生しません。事業者が提供する居宅介護（介護予防）支援に対する料金規定は重要事項説明書のとおりです。

### （契約の終了）

**第7条** 次の事由に該当した場合は、本契約は自動的に終了します。

（1）利用者が介護保険施設等に入所した場合

（2）利用者の要介護認定区分が非該当（自立）又は要支援と認定された場合

※ただし、介護予防支援の指定を受けている市区町村のご利用者については、要支援の認定後も継続する。

（3）利用者が死亡した場合

### （利用者からの契約解除）

**第8条** 利用者は、事業者に対して、文書で通知をすることにより、いつでも本契約を解約することができます。この場合、事業者は当該地域の他の居宅介護支援事業者または、地域包括支援センターに関する情報を利用者へ提供します。

### （事業所からの契約解除）

**第9条** 事業者は、次の事由に該当した場合は、本契約を解約することができます。この場合、事業者は当該地域の他の居宅介護支援事業者または、地域包括支援センターに関する情報を利用者へ提供します。

（1）事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉じた場合

(2) 事業者が介護保険法に基づく指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合

(3) 利用者又はその家族が、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切な行為をなし、事業者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

**(秘密保持)**

**第10条** 事業者及び介護支援専門員は、本契約による居宅介護（介護予防）支援を提供するにあたって知り得た利用者等の秘密について、正当な理由がない限り第三者に漏らすことはありません。この守秘義務は契約終了後も継続します。

**(賠償責任)**

**第11条** 事業者は、居宅介護支援・介護予防支援を提供する過程で、事業者の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合、速やかにその損害を賠償します。

**(身分証携帯義務)**

**第12条** 介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時や利用者またはその家族からの要求があった場合には、いつでも身分証を提示します。

**(相談・苦情対応)**

**第13条** 事業者は、利用者からの相談や苦情に対応するための専用窓口を設置します。この窓口では、事業者が提供する居宅介護（介護予防）支援や居宅（介護予防）サービス計画に基づくサービスに関連する要望や苦情に、速やかに対応します。

**(善管注意義務)**

**第14条** 事業者は利用者より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行します。

**(本契約に定めのない事項)**

**第15条** 本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は利用者と誠意をもって協議するものとします。

**(裁判管轄)**

**第16条** 本契約に関して訴訟が必要となる場合、利用者と事業者は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審の管轄裁判所として事前に合意します。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名のうえ、各1通を保有するものとします。

**契約の締結方法**

上記の契約を証するため、本契約は以下のいずれかの方法により締結します。

**【方法1】電磁的方法による締結**

利用者および事業者が同意した場合は、電磁的方法により契約を締結し、事業者がその電磁的記録を保存します。この場合、利用者には電磁的方法により契約書等を交付します。

利用者が電磁的な方法での交付を受けられない場合又は書面での交付を希望する場合には、事業者が契約書等を印刷して利用者に交付します。

**【方法2】書面による締結**

利用者が電磁的方法を利用できない場合、利用しない場合、または書面による締結を希望する場合には、本書2通を作成し、利用者・事業者が署名又は記名押印のうえ、各1通を保有します。

**契約日** \_\_\_\_\_

**事業者** <事業所名> ケアフラン 福山  
<住所> 広島県福山市多治米町三丁目30-7 スマクオーレ多治米301  
<代表者名> 久保田 洋介

**利用者** <住所> \_\_\_\_\_

<氏名> \_\_\_\_\_

**代理人** <住所> \_\_\_\_\_

<氏名> \_\_\_\_\_ <続柄> \_\_\_\_\_

## 重要事項説明書（居宅介護支援・介護予防支援）

### 1 事業者の概要

事業者（法人）名称	株式会社CareFran
主たる事務所の所在地	東京都千代田区神田錦町3-15 錦精社神田ビル3階3100
代表者氏名	久保田 洋介
法人設立年月日	2022年11月11日
電話番号	050-1720-6529

### 2 事業所の概要

事業所名称	ケアフラン 福山
事業所所在地	720-0824 広島県福山市多治米町三丁目30-7 スマクオーレ多治米301
連絡先	TEL 050-1720-6529 ・ FAX 050-3535-9898
介護保険指定事業所番号	3471510879
管理者の氏名	吉田 美代子
実施地域	【居宅介護支援】福山市 【介護予防支援】福山市

#### (1) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社CareFranが開設するケアフラン 福山（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援・介護予防支援の事業（以下「事業」という。）の適正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その他の従業者（以下「介護支援専門員等」という。）が、要介護状態、または要支援状態にある高齢者に対し、適正な居宅介護支援・介護予防支援を提供することを目的とします。
運営の方針	介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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て行います。事業の実施に当たっては、利用者様の心身の状況やその環境に応じて、利用者様の意向を尊重し、適切な保健医療サービス、福祉サービスが総合的かつ効率的に提供されるよう、地域の保健、医療、福祉などの関係機関との連携、調整に努め、利用者様の立場に立った居宅サービス計画または介護予防サービス計画の作成及び支援を行います。

#### (2) 事業所の窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 但し12月29日～1月3日及び祝日を除く
営業時間	9時00分～17時00分

※24時間連絡体制を確保し、必要に応じて指定居宅介護支援を行う事が出来る体制を確保しています。

#### (3) 事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名 主任介護支援専門員と兼務
介護支援専門員	居宅介護（介護予防）支援業務を行います。	常勤 1名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 名 非常勤 名

(4) 居宅介護支援・介護予防支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援・介護予防支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料(月額)	利用者負担額(介護保険適用の場合)
1 居宅(介護予防)サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護(介護予防)支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護(介護予防)支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)
2 居宅(介護予防)サービス事業者等との連絡調整				
3 サービス実施状況把握、評価				
4 利用者状況の把握				
5 給付管理				
6 要介護認定申請に対する協力、援助				
7 相談業務				

※ 利用料金の額は、単位数に地域区分を乗じた額になります。例) 単位数の場合 100×10=1,000(円)

※ 地域区分別の単価 福山市【その他】1単位：10円

a. (要介護)

取扱い件数区分	料金(単位数)	
	要介護1・2	要介護3・4・5
居宅介護支援(i) ※介護支援専門員1人あたりの利用者45件未満	1,086単位/月	1,411単位/月
居宅介護支援(ii) ※介護支援専門員1人あたりの利用者60件未満	544単位/月	704単位/月
居宅介護支援(iii) ※介護支援専門員1人あたりの利用者60件以上	326単位/月	422単位/月

※ 45件以上の場合は、契約日が古いものから順に割り当て、45件目以上になった場合に居宅介護支援費 ii 又は iii を算定します。

加算(要介護)

加算名称	料金(単位数)	算定要件
初回加算	300単位/月	・新規に居宅サービス計画を作成する場合 ・要介護状態区分が2区分変更された場合
入院時情報連携加算(I)	250単位/月	利用者が入院した日のうちに、医療機関の職員に対して必要な情報を提供した場合
入院時情報連携加算(II)	200単位/月	利用者が入院した日の翌日又は翌々日に、医療機関の職員に対して必要な情報を提供した場合
退院・退所加算 ※カンファレンス参加無	連携1回	医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービス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うえ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
	連携2回	
	連携3回	
退院・退所加算 ※カンファレンス参加有	連携1回	600単位/回
	連携2回	750単位/回
	連携3回	900単位/回
緊急時等居宅カンファレンス加算	200単位/回	病院又は診療所の求めにより、職員とともに利用者宅を訪問し、カンファレンスを行い居宅サービスの調整を行った場合
通院時情報連携加算	50単位/回	利用者が医療機関で診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師と情報連携を行い、ケアマネジメントを行った場合
ターミナルケアマネジメント加算	400単位/月	①24時間連絡がとれる体制を確保し、かつ、必要に応じて、指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備 ②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、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を行うこと ③訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供

加算名称	料金（単位数）	算定要件
居宅支援特定事業所加算Ⅰ	519単位/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2名以上配置していること。 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3名以上配置していること。（主任介護支援専門員とは別に配置が必要） ③算定日が属する月の利用者の総数のうち、要介護3～要介護5である者の占める割合が100分の40（40%）以上であること。
居宅支援特定事業所加算Ⅱ	421単位/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1名以上配置していること。 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3名以上配置していること。（主任介護支援専門員とは別に配置が必要）
居宅支援特定事業所加算Ⅲ	323単位/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1名以上配置していること。 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2名以上配置していること。（主任介護支援専門員とは別に配置が必要）
居宅支援特定事業所加算A	114単位/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1名以上配置していること。 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1名以上に加え、常勤換算方法で1以上配置していること。（主任介護支援専門員とは別に配置が必要）
共通要件		①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開催すること。 ②24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者の相談に対応する体制を確保していること。（特定事業所加算Aのみ連携先事業所等へ携帯電話等の転送による対応等も可。） ③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。 ④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。 ⑤家族に対する介護等を日常的におこな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、研修会に参加していること。 ⑥居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適応を受けていないこと。 ⑦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名未満であること。（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） ⑧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。 ⑨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。 ⑩必要に応じて、多様な主体により提供される利用者の日常生活全般を支援するサービス（介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等をいう。）が包括的に提されるような居宅サービス計画を作成していること。

減算（要介護）

減算名称	要件等
運営基準減算	<p>居宅介護支援の業務が適切に行われない場合に該当する場合は、上記金額の50/100となります。また2ヶ月以上継続して該当する場合には、算定しません。</p> <p>居宅介護支援の業務が適切に行われない場合とは以下のような場合が該当します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定居宅介護支援の利用の開始に際し、利用者が複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求められることや、居宅サービス計画に位置づけられた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求められることを文書により説明・交付を行っていない場合</li> <li>・居宅サービス計画の新規作成及び変更にあたって、利用者の居宅を訪問し利用者及び家族に面接していない場合、当該計画原案について利用者又は家族に対し説明・同意・交付を行っていない場合</li> <li>・居宅サービス計画の新規作成や変更時、要介護認定の更新や区分変更時に、サービス担当者会議の開催等を行っていない（やむを得ない場合を除く）場合</li> <li>・居宅サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握のため1月に利用者の居宅を訪問し利用者に面接していない場合、その結果を記録していない場合</li> </ul>
特定事業所集中減算	居宅サービスの内容が特定の事業者に不当に偏っている場合、200単位/月を減算
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

b. (要支援)

取扱い件数区分	なし	料金(単位数)
		要支援1・2
指定介護予防支援事業者が行う場合		472単位/月
初回加算	300単位/回	新規に介護予防サービス計画を作成する場合

c. その他の費用について

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、下記のとおり訪問に要する費用の実費を請求いたします。 通常の事業の実施地域を越えた地点から、10kmあたり300円、20kmまで600円、20km以上は10km毎に300円加算する。

3 その他の費用の請求及び支払い方法について

1 その他の費用の請求方法等	<p>1 その他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>2 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
2 その他の費用の支払い方法等	<p>請求書の内容を確認のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)事業者指定口座への振り込み(イ)キャッシュレス決済</p>

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
<p>利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回。ビデオ通話を利用する場合は2月に1回。</p> <p>介護予防支援の場合は、3月に1回。ビデオ通話を利用する場合は6月に1回。</p>

※ 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（介護予防）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 電磁的方法による情報提供・交付について

- (3) 電磁的方法の活用
 

事業者は、利用者の事前の承諾を得た上で、契約書、重要事項説明書、居宅サービス計画書その他の書面について、電磁的方法により提供・交付することができます。
- (4) 電磁的記録の出力
 

電磁的方法により提供された情報は、利用者がファイルへの記録を出力することにより、いつでも書面を作成することができます。
- (5) 電子署名の信頼性確保
  1. 本人確認
 

電子署名を行う際は、対面での本人確認又は適切な本人確認手段を用いて、署名者が本人であることを確認します。
  2. タイムスタンプ
 

電子署名には、署名日時を証明するタイムスタンプを付与し、契約成立時期を明確にします。
  3. 電子証明書
 

信頼できる認証事業者が発行する電子証明書を使用し、電子署名の真正性を担保します。

## 6 居宅介護（介護予防）支援の提供にあたって

(1) 居宅介護（介護予防）支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定）の有無及び要介護認定の有効期間を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する1ヶ月前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(3) ケアプランに位置付ける居宅（介護予防）サービス事業所等については、複数の事業所の紹介を求めることが出来ます。また、介護支援専門員に対して、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す。

## 7 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または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 8 緊急時の対応について

訪問中に利用者の状態に急変等が生じた場合には、速やかに主治医または歯科医師、家族等に連絡を取るなど必要な措置を講じます。

## 9 主治の医師及び医療機関等との連携

利用者が健康に安心して生活できるよう、当該事業所は主治の医師や医療機関に対し、疾患に対する情報について必要に応じ連絡をとり、連携を図っていきます。

その為に、入院や受診時等には、医療機関へ担当介護支援専門員の事業所名や氏名、連絡先を伝えるようお願いいたします。

## 10 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（介護予防）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（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は、損害賠償を速やかに行います。

保険者への報告は事業所から行うこととしています。

【市町村（保険者）の窓口】 福山市役所 事業者指導課	所在地 福山市東桜町3番5号本庁舎3階 電話番号 084-928-1166（直通） 受付時間 8:30～17:15（土日祝及び12/29～1/3を除く）
-------------------------------	--

## 11 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人權の擁護・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ます。

- (1) 苦情解決体制を整備しています。
- (2) 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（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとします）を定期的に開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- (3) 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・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、これを市町村に通報します。
- (6) 専任担当者の配置

虐待防止に関する責任者	管理者 吉田 美代子
-------------	------------

## 12 成年後見制度の活用支援

適正な契約手続き等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係期間の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行います。

## 13 身体的拘束等の適正化

事業者は、身体拘束等の適正化のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 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、身体拘束等を行ってはならないこととします。
- (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に残します。

## 14 ハラスメント対策

事業者は職場におけるハラスメント防止に取り組み、研修を実施し職員が働きやすい環境づくりを目指します。利用者が事業所の職員に対し行う、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。

## 15 業務継続に向けた取り組み

感染症や自然災害が発生した場合であっても、利用者が継続して居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定

するとともに、当該計画に沿った研修及び訓練を実施します。

## 16 衛生管理等

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策委員会の開催
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の実施
- (4) 介護支援専門員等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。
- (5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (6) 専任担当者の配置

感染症防止に関する担当者	管理者 吉田 美代子
--------------	------------

## 17 記録の整備

指定居宅介護（介護予防）支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護（介護予防）支援の提供に関する記録を 備し、サービス完了の日から5年間保存します。

記録は電磁的記録により保存することができます。

## 18 秘密の保持と個人情報の保護について

1 利用者及びその家族に関する秘密の保持について
<p>① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業員に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業員との雇用 契約の内容とします。</p>
2 個人情報の保護について
<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>
3 電磁的記録の個人情報保護
<p>電磁的記録により保存される個人情報については、以下の措置を講じます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● アクセス権限の設定及び管理</li> <li>● 不正アクセス防止のためのセキュリティ対策</li> <li>● データの暗号化</li> <li>● 定期的なバックアップ</li> <li>● 情報漏洩防止のための従業員教育</li> </ul>

## 19 公正中立なケアマネジメントの確保

ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下について利用者 に書面（電磁的方法を含む）にて説明を行い、理解を得よう努めます。（別紙記載）

- ① 前6カ月間に作成した、ケアプランにおける「訪問介護」「通所介護」「地域密着通所介護」「福祉用具貸与」の各サービスの割合。
- ② 前6カ月間に作成した、ケアプランに位置付けた訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の各サービスのうち、同一事業者によって提供されたものの割合。

## 20 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

提供した指定居宅介護（介護予防）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。

相談・苦情に関する担当者	管理者 吉田 美代子
連絡先	<p>所在地 福山市多治米町三丁目30-7 スマクオーレ多治米301</p> <p>電話番号 050-1720-6529</p> <p>ファックス番号 050-3535-9898</p> <p>E-mail cf-fukuyama@carefran.co.jp</p> <p>受付時間 9:00～17:00（土日祝及び12/29～1/3を除く）</p>

- (2) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- 1 苦情内容の確認を行います。
- 2 苦情処理について関係者と連携し、原因の究明と改善方法を樹立します。
- 3 苦情処理は3日以内に行うことを原則とします。
- 4 苦情処理の過程や成果等を台帳（電磁）に記録・保管し、再発防止に役立てます。

(3) 公的機関の苦情申立の窓口

【公的団体の窓口】 広島県国民健康保険団体連合会	所在地 広島県広島市中区基町10-52 電話番号 082-554-0783 受付時間 8:30～17:15 (土日祝及び12/29～1/3を除く)
【市町村(保険者)の窓口】 福山市介護保険課	所在地 福山市東桜町3番5号本庁舎3階 電話番号 084-928-1166 (直通) 受付時間 8:30～17:15 (土日祝及び12/29～1/3を除く)
【市町村(保険者)の窓口】 福山市事業者指導課	所在地 福山市東桜町3番5号本庁舎3階 電話番号 084-928-1232 (直通) 受付時間 8:30～17:15 (土日祝及び12/29～1/3を除く)

2.1 重要事項説明の年月日

上記内容について、「福山市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等を定める条例（平成26年9月24日福山市条例第95号）」及び「福山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 平成26年9月24日福山市条例第96号」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

この重要事項説明書の説明年月日		2026	年	月	日
事業者	所在地	東京都千代田区神田錦町3-15 錦精社神田ビル3階3100			
	法人名	株式会社CareFran			
	代表者名	久保田 洋介			
	事業者名	ケアフラン 福山			
	説明者				

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

併せて、居宅（介護予防）サービス等の利用にあたって、個人情報の提供、サービス担当者会議等への情報提供について及び電磁的方法による契約締結、書面交付についても同意します。

利用者	住所	
	氏名	
家族	住所	
	氏名	(続柄)
代理人	住所	
	氏名	(続柄)

(別紙) 居宅介護(介護予防)支援業務の実施方法等について

1 居宅介護(介護予防)支援業務の実施

- (1) 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- (2) 指定居宅介護(介護予防)支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
- (3) 指定居宅介護(介護予防)支援の利用の開始に際し、利用者は複数の指定居宅(介護予防)サービス事業者等を紹介するよう求めることができ、また居宅(介護予防)サービス計画に位置付けられた指定居宅(介護予防)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。

2 居宅(介護予防)サービス計画の作成について

- (1) 介護支援専門員は、居宅(介護予防)サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
  - 1) 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
  - 2) 利用する居宅(介護予防)サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定居宅(介護予防)サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。  
介護支援専門員は、利用者に対して居宅(介護予防)サービス等の内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
  - 3) 介護支援専門員は、居宅(介護予防)サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるようサービス担当者会議を実施し、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
- (2) 介護支援専門員は、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希望する場合には利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。
- (3) 介護支援専門員は、居宅(介護予防)サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
  - 1) 介護支援専門員は、利用者の居宅(介護予防)サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅(介護予防)サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認し、同意を得られた場合、居宅(介護予防)サービス計画に位置付けされた居宅サービス事業者・介護予防サービス事業者等に居宅(介護予防)サービス計画を交付します。(居宅(介護予防)サービス計画の変更・更新時も含みます。)
  - 2) 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅(介護予防)サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

3 サービス実施状況の把握、評価について

- (1) 介護支援専門員は、居宅(介護予防)サービス計画の作成後において、居宅(介護予防)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。)を行い、必要に応じて居宅(介護予防)サービス計画の変更、指定居宅(介護予防)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) 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅(介護予防)サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに1月に1回、モニタリングの結果を記録します。(介護予防支援の利用者は、3月1回)ビデオ通話を活用する場合は、利用者の居宅を2カ月に1回訪問します。(介護予防支援の利用者は、6月1回)
- (3) 介護支援専門員は、居宅(介護予防)サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
- (4) 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供します。

4 居宅(介護予防)サービス計画の変更について

利用者が居宅(介護予防)サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅(介護予防)サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅(介護予防)サービス計画の変更を、この居宅(介護予防)介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

5 給付管理について

事業者は、居宅(介護予防)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、国民健康保険団体連合会に提出します。

6 要介護認定等の協力について

- (1) 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力をを行います。
- (2) 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

7 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅(介護予防)介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅(介護予防)サービス計画等の作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅(介護予防)サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。