＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様

ご利用契約書

一般財団法人宝塚市保健福祉サービス公社

指定居宅介護支援

「ステップごてんやまケアプランステーション」

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿**様**（以下「ご利用者」という。）と一般財団法人宝塚市保健福祉サービス公社「ステップごてんやまケアプランステーション居宅介護支援事業所」（以下、「事業者」という。）は、事業者がご利用者に対して行う居宅介護支援について、次のとおり契約します。

（目的及び内容）

第1条　事業者は、ご利用者の委託を受けて、ご利用者に対し介護保険法令の趣旨にしたがって、居宅サービス計画の作成を支援し、指定居宅サービス等の提供が確保されるようにサービス事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。

2　サービス内容の詳細は、別紙「重要事項説明書」に記載のとおりです。

（契約期間）

第2条　この契約期間は、契約日からご利用者の要介護認定または要支援認定の有効期間満了日までとします。

2　上記有効期間満了日の30日前までに、ご利用者から事業者に対して、文書による契約満了の申し出がない場合は、契約は自動更新されるものとします。

（介護支援専門員）

第3条　事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員をご利用者のサービス担当者として任命し、その選定または交代を行った場合は、ご利用者にその氏名を文書で通知します。

（居宅サービス計画作成の支援）

第4条　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、居宅サービス計画作成を支援します。

(1) ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者及びご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。

(2) 当該地域における指定居宅サービス事業者に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正にご利用者及びそのご家族に提供し、ご利用者にサービスの選択を求めます。

(3) ご利用者は、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ができます。

(4) ご利用者は、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。

⑸ 提供されるサービスの目標、その達成時期、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いたします。

⑹ 居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅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、利用料等についてご利用者及びそのご家族に説明し、ご利用者から文書による同意を受けます。

(7) その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

（経過観察、再評価）

第5条　事業者は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

(1) ご利用者及びそのご家族と毎月連絡を取り、経過の把握に努めます。

(2) 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者との連絡調整を行います。

(3) ご利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。

（施設入所への支援）

第6条　事業者はご利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、ご利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

（居宅サービス計画の変更）

第7条　ご利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご利用者双方の合意をもって居宅サービス計画を変更します。

（給付管理）

第8条　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、兵庫県国民健康保険団体連合会に提出します。

（要介護認定等の申請に係る援助）

第9条　事業者は、ご利用者が要介護認定または要支援認定（以下「要介護認定等」という。）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ご利用者を援助します。

2　事業者は、ご利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

（サービス提供の記録等）

第10条　事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録をつけることとし、これをこの契約終了5年間保管します。

2　ご利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該ご利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧できます。

3　ご利用者は、当該ご利用者に関する第1項サービス実施記録の複写物の交付を希望により受けることができます。

4　第12条第1項から第3項の規定により、ご利用者または事業者が解約を文書で通知し、かつ、ご利用者が希望した場合、事業者は直近の居宅サービス計画およびその実施状況に関する書面を作成し、ご利用者に交付します。

5　介護サービス事業者における諸記録の保存、交付等について、適切な個人情報の取り扱いを求めた上で、電磁的な対応を行います。

⑴ 重要事項説明書
⑵ 居宅介護支援契約書
⑶ アセスメントシート
⑷ 居宅サービス計画書　第1表～第7表

（料金）

第11条　事業者が提供する居宅介護支援に対するご利用者の料金は、別紙「重要事項説明書」のとおりです。

（契約の終了）

第12条　ご利用者は、事業者に対して、文書で通知することにより、いつでもこの契約を解除することができます。

2　事業者は、やむを得ない事情がある場合、ご利用者に対して、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、この契約を解除することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報をご利用者に提供します。

3　事業者は、ご利用者またはそのご家族等が事業者や介護支援専門員に対して本契約を継続しがたい不信行為（別紙4）を行った場合、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。

4　次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

(1) ご利用者が介護保険施設に入所した場合
(2) ご利用者の要介護認定区分が、自立または要支援と認定された場合
(3) ご利用者が医療機関に入院し長期の療養が見込まれる場合
(4) ご利用者が死亡した場合

（秘密保持）

第13条　事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得たご利用者およびそのご家族に関する秘密を、別紙2のとおり正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後でも同様です。

2　事業者は、ご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などにおいて、ご利用者の個人情報を用いません。

3　事業者は、ご利用者のご家族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、当該ご家族の個人情報を用いません。

（賠償責任）

第14条　事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰するべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。

（身分証携行義務）

第15条　介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時およびご利用者やご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。

（相談・苦情等）

第16条　事業者は、ご利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関するご利用者の要望、苦情等に迅速かつ適切に対応します。

（法令順守）

第17条　事業者は、ご利用者より委託された義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持ってその義務を遂行します。

（信義誠実の原則）

第18条　ご利用者と事業者は、信義誠実を持って本契約を履行するものとします。

2　本契約の定めがない事項については、介護保険法令その他諸法の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議の上定めます。

（代理人）

第19条　ご利用者は、代理人を選任することができます。ただし、代理人がその代理権を行使する場合は、事業者に対し、その権限を証する書面を提示してこれを行うこととします。

（合意管轄裁判所）

第20条　ご利用者と事業者は、この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、ご利用者の住所地を所轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第 21 条

1　本事業所は、ご利用者・ご家族やその関係者（以下「ご利用者等関係者」）からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、

職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとします。

2　前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとします。ただし、これらに限られるものではありません。

(1) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
(2) 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
(3) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
(4) その他、職員の就業環境を著しく害する行為

3　本事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとします。

4　本事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとします。

5　カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、ご利用者等関係者と協議を行うことがあります。

別紙　4

当事業所における介護サービス提供時の取り扱いについて

一般財団法人　宝塚市保健福祉サービス公社

当事業所は、正当な理由がなく、介護サービスの提供を拒否することはありません。
但し、利用者及び家族等が次に掲げる事項の行為等により、信頼関係を築くことができないと当法人が判断した場合は、直ちに関係市町村等に状況の報告等の対応を行います。

参考）厚生労働省の介護現場におけるハラスメント対策マニュアルより本文書を作成

1）身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

例：○コップを投げつける	○たたかれる	○唾を吐く
○蹴られる	○手をひっかく、つねる	○服を引きちぎられる
○手を払いのけられる	○首を絞める	

2）精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：○大声を発する	○家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
○サービスの状況をのぞき見する	○訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める
○怒鳴る	○「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う
○気に入っている公社職員以外に批判的な言動をする	○利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた。
○威圧的な態度で文句を言い続ける	○利用料金を数ヶ月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
○刃物を胸元からちらつかせる	
○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する	
○利用者の家族が「自分の食事も一緒に作れ」と強要する	
○特定の公社職員にいやがらせをする	

3）セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：○必要もなく手や腕をさわる	○胸やお尻を触るなどの行為
○抱きしめる	○卑猥な行動を繰り返す
○女性のヌード写真を見せる	○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる
○入浴介助中、あからさまに性的な話をする	○活動中の公社職員の制服内に手を入れる

4)その他

法令に定められた内容を逸脱する等の行為

この契約を証するため、本書2通を作成し、ご利用者（代理人による契約締結の場合は代理人）及び事業者が署名のうえ、一通ずつ保有するものとします

（契約締結日）　　年　　月　　日

（契約者氏名）

利用者　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

家族または署名代行者　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
（利用者との関係　　）

代理人　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
（利用者との関係　　）

（事 業 者）

所在地　宝塚市小浜４丁目５番６号
名　称　一般財団法人宝塚市保健福祉サービス公社
代表者　理事長　妙　中　信　之