

亀寿の郷居宅介護支援事業所

居宅介護支援（ケアマネジメント） 契約書

居宅介護支援 重要事項説明書

- (1) 居宅介護支援契約書
- (2) 重要事項説明書
- (3) 重要事項説明書に関する確認書
- (4) カスタマーハラスメントに対する行動指針
- (5) ご利用者・ご家族の個人情報に係る同意書

居宅介護支援（ケアマネジメント）契約書

____様（以下「利用者」といいます）と、亀寿の郷居宅介護支援事業所（以下「亀寿の郷事業所」といいます）は、亀寿の郷事業所が利用者に対して行う居宅介護支援について、次の通り契約します。

第1条 契約の目的

この契約は、利用者の方が、尊厳を保持し、ケアプランに基づき、必要なサービスを利用できるよう援助することを目的とします。

1. この契約は、利用者が居宅サービスを適切に利用できるように、居宅介護支援について定めたものです。
2. 亀寿の郷事業所は、利用者の依頼を受け、心身の状況、環境、利用者とその家族の希望等を踏まえ、居宅サービス計画（以下、ケアプランといいます）を作成します。また、居宅サービスを提供する事業者や介護保険施設と連絡調整等を行います。
3. 亀寿の郷事業所は、利用者の人格を尊重するとともに、法令に基づく命令を遵守し、要介護者のために忠実にその職務を遂行します。

第2条 介護支援専門員

1. 居宅介護支援の仕事を、亀寿の郷事業所の介護支援専門員が担当します。
2. 介護支援専門員は、身分証を携帯し、利用者やその家族からの求めに応じ提示します。
3. 利用者は、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、第一項もしくは別途提示する介護支援専門員の氏名及び連絡先を、利用者及び家族が当該病院または診療所に伝えるものとします。

第3条 居宅介護支援の内容

亀寿の郷 事業所は、利用者に下記のサービスを提供します。

1. ケアプランの作成とサービス提供事業者・施設との調整を行います。
2. 利用者の要介護認定に関して必要な協力を行います。
3. 住宅改修等の資料を作成します。
4. その他、在宅介護に関する相談に応じます。

第4条 契約期間

契約期間は、要介護認定の有効期限に合わせて定めます。また、認定の更新のたびに、契約も自動更新となります。

1. 契約期間は令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。
2. 認定の更新に際して、この契約は自動更新するものとします。ただし、利用者から解約の申し出があった時、及び第9条による契約の終了に当てはまる時、契約を終了するものとします。

第5条 利用料

居宅介護支援サービスの利用料金は原則として無料です。

1. この契約に基づくサービスはすべて無料です。

(介護保険法の規定により、居宅介護支援に関する費用は全額、介護保険から支払われる形になっています)

2. ただし、介護保険料の未納の方など、被保険者証に支払方法の変更の記載がある場合は、利用者に所定の費用を支払ってもらう場合があります。

この場合、介護保険料の滞納の期間に応じ、支払った金額の一部が払い戻されることがあります。

3. 必要な手続き等については、介護支援専門員が説明します。

第6条 受給資格等の確認

介護認定の更新または変更のつど、介護支援専門員に介護保険被保険者証の提示をお願いします。

1. 利用者は、介護認定の更新のつど介護支援専門員に介護保険被保険証を提示するものとします。
2. 亀寿の郷事業所は、利用者の介護保険被保険者証等によって、被保険者資格、要介護の有無、認定の有効期間を確認するものとします。また、必要に応じ、被保険者証等をコピーして保管することとします。

第7条 ケアプランの作成

介護支援専門員は、原則として以下の方針・手順でケアプランを作成し、サービスの調整を行います。

1. 面接

介護支援専門員が、原則として利用者の居宅を訪問し面接を行い、利用者等の希望や状況を把握します。

2. 情報の提供

その際、介護支援専門員は利用者及び家族が周辺地域にある複数の指定居宅サービス事業者の情報（サービス内容、料金等）を紹介するよう求めることができることを説明し、求めに応じて情報の提供を行い、サービスの選択を求めます。

3. 主治医等と相談

訪問看護・通所リハビリ等、医療系のサービスに関する利用希望がある場合、またはその必要性がある場合は、利用者の同意を得て主治医または歯科医師に意見を求めます。その際作成したケアプランを主治医等に交付します。また、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けた時、服薬の状況、口腔機能その他必要と認めるものを利用者及び家族の同意を得て主治医もしくは歯科医師または薬剤師に提供をします。

4. 保険証の確認

被保険者証に「認定審査会の意見及びサービスの種類の指定」が記載されている場合は、介護保険法の規定に基づき、そのサービス利用を優先したケアプランを作成します。

5. 担当者会議の開催

介護支援専門員は、上記の手順を踏まえて作成したケアプラン（原案）をもとに、利用者・家族の参加を基本としたサービス担当者会議を開催し、サービスを担当する事業所の職員から専門的見地に基づく意見を求め、サービスの最終調整を行います。また、主治医または歯科医師の意見を勘案して必要と認める場合その他のやむを得ない理由がある場合は、担当者に対する照会等により意見を求めることとします。なお、利用者・家族は、居宅サービス計画原案に位置づ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。

6. 利用者の同意

介護支援専門員は、ケアプラン（原案）を利用者に提示し、同意を得ることで、ケアプランの作成がなされたものとします。この際、介護支援専門員は、ケアプラン第1表～3表、及び当該月の利用票、利用票別表を交付します。

7. モニタリング

介護支援専門員は、ケアプラン作成後も毎月、利用者の居宅を訪問し、利用者の希望・状況の変化を把握し、当該月内のケアプランの修正を含め、必要な援助を継続的に実施するものとします。また、介護認定の更新・変更並びにサービス利用が変更となった時は、上記1～5の手続きの全部または一部を実施します。

8. 例外的事項

ケアプラン作成に関しては、上記手順を原則としますが、緊急性のある場合などサービスの利用を優先しなければならない場合においては、上記手続きの順序が前後する場合があります。

9. 利用者の協力

利用者は、ケアプランの作成に関して、必要な協力を行うものとします。

10. 介護保険施設の紹介

介護支援専門員は、利用者がその居宅における日常生活が困難になった場合、または利用者が介護保険施設、認知症対応型共同生活介護、特定施設入居者生活介護等の利用を希望する場合には当該施設紹介等を行います。

11. 障害福祉制度の相談支援専門員との連携

介護支援専門員は、利用者が障害福祉制度の指定を受けた施設等で居宅サービスを利用する際に、「障害者の日常生活を総合的に支援するための法律」に規定する相談支援事業者と連携を行います。

12. 保険者に対するケアプラン等の届出

居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の訪問介護（生活援助中心型）を位置づける場合は、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により、当該居宅サービス計画を市町村に届け出ます。

第8条 基本姿勢

亀寿の郷事業所は公正中立にサービスを提供します。事業所の所属法人以外のサービスについても紹介、調整をします。また、仕事を通して知り得た情報・秘密を守ります。

1. 亀寿の郷 事業所は公正中立に居宅介護支援サービスを提供します。前6か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合及び各サービスごとの同一事業者によって提供されたものの割合は重要事項説明書に記載したとおりです。この情報は、介護サービス情報公表制度においても公表しています。
2. 亀寿の郷事業所及び介護支援専門員は、正当な理由がない限り、退職後もその業務上知り得た利用者または家族の情報は、退職後も秘密を守ります。

第9条 契約の終了

契約の終了については、自動的に終わる場合と利用者側からの申し出、または亀寿の郷事業所の理由による終了があります。

1. 以下の事由に該当する場合、この契約は自動的に終了します。

- ①利用者が介護保険施設に入院または入所した場合
- ②利用者が要介護認定で、非該当、要支援1・2と認定された場合
- ③利用者が小規模多機能型居宅介護等の事業を利用することとなった場合
- ④利用者が死亡した場合

2. 利用者から解約の申し出があった場合、契約を終了するものとします。

3. 利用者及び家族が、信頼関係を築けず、本契約を継続し難い場合は、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。

また、亀寿の郷事業所の介護支援専門員の欠員等、やむを得ない事情があるときは、1か月の予告期間において、利用者に理由を示し、この契約を解約することができます。この場合は、他の指定居宅介護支援事業所等に関する情報を利用者に提供します。

4. 長期にわたり居宅介護支援の利用実績がなく、今後も居宅介護支援を利用する意向がない場合、相談により本契約を終了する場合があります。

第10条 情報の開示

介護支援専門員が作成する記録を見ることができます。

- 1. 亀寿の郷事業所は、利用者の居宅サービス計画、その他の居宅介護支援の提供に関する書類等を整備し、この契約終了後2年間保存します。
- 2. 亀寿の郷事業所は、利用者の申し出により当該利用者に関する支援経過、サービス担当者会議等の記録を開示します。

第11条 苦情等の対応

居宅介護支援業務に関する事故発生時の対応、苦情の受付についてまとめています。また、亀寿の郷事業所が損害を与えた時は、賠償の責任を負い、裁判は利用者の住所地の裁判所で行います。

- 1. 亀寿の郷事業所は、居宅介護支援サービスに関する苦情を常時受け付けます。
- 2. 亀寿の郷事業所は、居宅介護支援サービスに関して事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族に連絡を行い、必要な措置を講じます。
- 3. 亀寿の郷事業所は、居宅介護支援を提供する上で、この契約の条項に違反し、または利用者の居宅サービス利用に支障を生じさせて損害を与えた場合は、その損害を速やかに賠償する義務を負います。
- 4. 利用者及び事業所は、この契約に関して訴訟となる場合は、利用者の所在地を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とします。

第12条 その他

- 1. この契約は、今後、国、県及び藤枝市からの指導により内容を変更する場合があります。その際、亀寿の郷事業所は、変更事項を利用者に説明し、同意を得ることとします。
- 2. また、この契約に定めのない事柄については、介護保険法、その他の関係法令に従い、利用者及び亀寿の郷事業所が信義に従い、誠実に協議して決定します。

亀寿の郷居宅介護支援事業所

重要事項説明書

当施設は介護保険事業所の指定を受けています
指定番号 2275200026

重要事項説明書とは

この説明書は、指定基準に基づき、亀寿の郷居宅介護支援事業所が行う居宅介護支援の内容、料金等をまとめた書類です。

お伝えする主な内容

1. 事業所の概要
2. 目的・方針
3. 職員配置
4. 提供サービス
5. サービス内容
6. 利用の流れ
7. 利用料金
8. その他重要事項
9. 苦情の窓口

1. 事業所の概要

亀寿の郷居宅介護支援事業所（以下「亀寿の郷事業所」と省略します）は、介護保険法の指定を受けた居宅介護支援を行う事業所で、以下の体制により事業を運営しています。

名 称	亀寿の郷居宅介護支援事業所
所 在 地	〒421-1131 静岡県藤枝市岡部町内谷1334-4
電 話 番 号	(054) 667-2254 ※携帯：090-7698-5959
F A X 番 号	(054) 667-2229
法 人 種 別 / 名 称	社会福祉法人 葉月会
代 表 者 職 ・ 氏 名	理事長：八木 操
管 理 者 氏 名	管理者：大石 哲之
介護保険事業所番号	2275200026
営 業 日	原則として月曜日から金曜日。ただし祝日、12月29日～1月3日まで休業
営 業 時 間	午前8時30分から午後5時30分 ※24時間対応可能（事業所携帯電話）
通常の事業実施区域	藤枝市岡部町

2. 目的・方針

①居宅介護支援事業の目的（尊厳保持・自立支援・自己決定・公正中立）

当事業所では、介護保険法令及び各種基準に基づき、ご利用者が尊厳を保持し、可能な限りその居宅において、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支援を行います。また、ご利用者自身の選択により、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公正中立に居宅サービスの調整を行います。

②運営方針（法令順守・ニーズ優先・説明責任・適切な技術・サービス評価）

当事業所の運営方針は以下の通りです。

- (1)介護保険法、関連する通知などに沿った事業運営を行います。
- (2)ご利用者ご家族のニーズを踏まえた居宅サービス計画作成と居宅サービスの調整等を行います。
- (3)居宅サービス内容・提供方法についてわかりやすく説明します。
- (4)適切な技術をもって居宅介護支援を提供します。
- (5)常に提供した居宅介護支援の質の管理・評価を行います。

3. 職員配置

当事業所では、「藤枝市指定居宅介護支援の事業の人員及び運営の基準等に関する条例」並びに「藤枝市居宅介護支援の事業の人員及び運営の基準等に関する条例施行規則」に基づき、以下の職員を配置します。

職種	業務内容	勤務形態／配置人数
管理者 (主任介護支援専門員)	・事業所の全体の総括 ・事業所の従業者及び業務の一元的管理 ・事業所の従業者に対する法令順守の指示 ・職員教育 ・下記に記載する介護支援専門員業務	常勤・介護支援専門員兼務 1人
主任介護支援専門員	・介護支援専門員に対する助言、指導 ・下記に記載する介護支援専門員業務	非常勤・介護支援専門員兼務 1人以上
介護支援専門員	・各種相談援助業務 ・居宅サービス計画の作成と調整 ・住宅改修理由書の作成 ・利用者の要支援、要介護認定に関する必要な協力 ・介護予防サービス支援計画の作成と調整 ・給付管理業務	常勤・専従 1人以上 非常勤・専従 1人以上
事務員	・実績の集計 ・議事録作成等の事務全般 ・サービス提供票の送付 ・ファイル管理等の事務処理	非常勤・専従 1人以上

4. 提供サービス

当事業所では、以下のサービスを行います（居宅介護支援・住宅改修・その他）

- ①ケアプランの作成とサービスの調整等
- ②要介護認定に関する協力
- ③住宅改修等の資料を作成
- ④その他、在宅介護に関する相談

5. サービス内容

契約書第8条の規定に基づく公正中立性の確保について、下記期間において当事業所の作成したケアプランに位置づけたサービス事業者は以下のとおりです。

[期間]令和7年3月～令和7年8月

※下記内容は介護サービス情報公表制度でも公表しています。

なお、亀寿の郷居宅支援事業所は通常の事業所の実施地域に訪問介護と地域密着通所介護が各サービスごとでみた場合に5事業所未満であるため、80%の超過が認められています。

訪問介護 (24.44%)	亀寿の郷 (69.66%)	ニチイケアセンター (14.6%)	夢コープしだ事業所 (5.5%)
通所介護 (60.6%)	デイサービスセンター高草 (55.05%)	みどりの風・おかべ (12.09%)	デイサービス亀八茶屋 (12.09%)
地域密着通所介護 (1.33%)	笑楽日 (100%)		
福祉用具貸与 (66.0%)	ヤマシタ (63.67%)	ハートフルリクス (6.56%)	株式会社トーカイ (6.39%)

6. 利用の流れ

①アセスメント ②居宅サービス計画 ③担当者会議 ④説明と同意 ⑤モニタリング

居宅介護支援は、ご利用者からの相談を受けご自宅を訪問して、ご利用者の状況や生活環境などの確認（アセスメント）を行います。その後、ご希望を踏まえて「居宅サービス計画案」を作成し、利用者ご家族の参加を基本とするサービス担当者会議を実施し、事業者等の意見を聴取し、ご利用者の同意を得ます。その上で、必要なサービス調整を行います。居宅サービス利用後も月に1回以上ご自宅を訪問し、要望の確認等を行い（モニタリング）、必要により居宅サービス計画の見直しを行います。なお、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画原案に位置づ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。

※サービスの終了 ～契約書第9条～

当事業所契約書第9条に定める「サービスが自動的に終了する場合」には以下の4点が該当します。

(1)ご利用者が介護保険施設（※）に入所または入院した場合。

（※）介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護療養型医療施設・介護医療院

(2)ご利用者が要介護・要支援認定区分が非該当と認定された場合。

（要支援の場合は、介護予防支援サービスの利用が可能です）

(3)ご利用者が次のサービスをご利用（登録）する場合。

特定施設入居者生活介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護（長期利用）、看護小規模多機能型居宅介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

(4)ご利用者が死亡した場合。

7. 利用料金

令和6年4月1日より介護報酬が改定されました。当事業所では、下記の報酬単位により地域単価（7級地）の10.21円を乗じた金額を算定します。なお、居宅介護支援に関するご利用者の自己負担はありません。

① 基本料金

要介護状態区分	基本報酬単位
要介護1～2	1,086単位/月
要介護3～5	1,411単位/月

② 当事業所の算定する主な加算

加算の名称	算定要件等	単位数
特定事業所加算Ⅱ	<ul style="list-style-type: none"> ・主任介護支援専門員を1名以上配置 ・上記以外に介護支援専門員を3名以上配置 ・介護支援専門員の法定研修の実習受け入れ等 ・毎週の会議開催 ・減算の未適用 ・他法人の指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会等の開催等 	421/月
初回加算	・新規利用者に対する居宅介護支援の提供	300/月
通院時情報連携加算	・利用者の受診時に同席し、医師又は歯科医師と情報交換を行う等	50/月
入院時情報連携（Ⅰ）	・利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に関わる必要な情報提供している事	250/回
入院時情報連携（Ⅱ）	利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に関わる必要な情報提供している事	200/回
退院退所加算（Ⅰ）イ	・病院等から利用者に関する必要な情報をカンファレンス以外の方法で1回受けている場合	450/回
退院退所加算（Ⅰ）ロ	・必要な情報をカンファレンスにより1回受けている場合	600/回
退院退所加算（Ⅱ）イ	・必要な情報をカンファレンス以外の方法で2回受けている場合	600/回
退院退所加算（Ⅱ）ロ	・必要な情報をカンファレンス以外の方法、カンファレンスにより1回ずつ受けている場合	750/回
退院退所加算（Ⅲ）	・必要な情報を3回受け、1回はカンファレンスにより受けている場合	900/回
緊急時等居宅カンファレンス加算	・病院等の求めにより、病院職員とともに利用者の居宅でカンファレンスを行い、必要な調整等を行った場合	200/回
ターミナルケアマネジメント加算	・在宅で死亡した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家族の意向を把握した上で、その死亡時及び死亡日前14日以内に2日以上訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者に提供した場合	400/月
運営基準減算	・指定居宅介護支援の事業の人員及び運営に関する基準に定める規定に適合しない場合	所定単位の50%
特定事業所集中減算	・事業所において前6月間に作成した居宅サービス計画に位置付けた指定の事業（訪問介護/（地域密着型）通所介護/福祉用具貸与）における特定の事業者の割合が、全体の80%を超える場合	－200/月

※1：当事業所は、上記の通り、特定事業所加算Ⅱを算定しています。

※2：支払い方法の変更、被保険者証に支払い方法の変更の記載（介護保険料を滞納しているため、サービスの提供を償還払いとする旨、等）のある場合は、費用を全額支払っていただきます。この場合、当事業所で居宅介護支援提供証明を発行いたしますので、この証明書を後日、保険者の窓口を提供して介護保険適用部分（10割）の払い戻しを受けてください。

8. その他 重要事項

居宅介護支援をご利用いただくにあたり、下記の6点についてご確認ください。

1) 事故発生時の対応

当事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援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、管理者に報告しなければならない。

2) 個人情報等

(1)当事業所は、ご利用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り扱いのためのガイドライン」に基づき、社会法人 葉月会が定める「個人情報保護に対する基本方針」及び「社会福祉法人 葉月会 個人情報管理規定」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。

(2)当事業所では、ご利用者に対する居宅介護支援の提供に関する書類等を整備し、契約終了の日から2年間保管します。契約者本人またはその代理人の方は、これらの記録を当事業所営業時間内に閲覧、または複写を求めることができます。

(3)当事業所では保険者等に対して、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で定められた必要な情報を提供します。

3) 虐待防止

当事業所では、ご利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、管理者を虐待防止に関する責任者とし、必要な研修を実施するとともに、地域包括支援センター等との連携を図ります。また、虐待の発生またはその再発を防止するため、虐待防止委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者の設置等の必要な措置を講じます。

4) 感染症対策

当事業所では、当該指定居宅介護支援事業所において、感染症が発生し、またはまん延しないように、感染症対策委員会の開催、指針の整備、研修及び訓練等、必要な措置を講じます。

5) ハラスメント対策

当事業所は雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保 男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に取り組みます。

6) 業務継続計画

業務継続計画（BCP）の策定等 感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的で開催するなどの措置を講じます。

苦情窓口

当事業所における苦情やご相談は、以下の窓口で受け付けます。

① 事業所窓口

住所	〒421-1131 静岡県藤枝市岡部町内谷1334-4
電話番号	(054) 667-5000
担当者	川村 敦子 大石哲之

② 行政機関窓口

行政機関名	住所	電話番号
静岡県福祉サービス運営適正委員会	静岡市葵区駿府町1-70	(054) 254-5248
静岡県国民健康保険団体連合会苦情受付窓口	静岡市葵区春日2-4-34	(054) 253-5590
藤枝市健康福祉部地域包括ケア推進課	藤枝市岡出山1-11-1	(054) 643-3225
焼津市健康福祉部介護保険課	焼津市本町5-6-1	(054) 626-1159
静岡市保健福祉長寿局健康福祉部介護保険課	静岡市葵区追手町5-1	(054) 221-1088
成岡 均 (第三者委員)		(0547) 36-4625
仲野 みつ代 (第三者委員)		(054)628-3018

この重要事項説明書は令和7年4月1日より内容を一部変更したものです。

カスタマーハラスメントに対する行動指針【目的】

社会福祉法人葉月会(以下「葉月会」という。)の基本理念や基本方針を実現するためには、事業者である葉月会とご利用者やそのご家族(以下「お客様」という。)並びに取引先の皆様のご協力が必要であると考えております。そして、事業者とお客様がお互いに信頼し合い、職員も安心して気持ちよく働くことができれば、結果としてお客様の満足度の向上につながるものと考えます。

この指針は、それらを実現するために、お客様に協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的に定めることとします。

【カスタマーハラスメントについて】

お客様や取引先からの暴言や暴力・悪徳なクレームなどの迷惑行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)は、ハラスメント行為となります。

法的には、労働契約法第5条において規定されているとおり、使用者は、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っており、葉月会は、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に安心して気持ちよく働ける労働環境を提供する義務があります。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する6種類のハラスメント「身体的侵害」「精神的侵害」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個人の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示でありこれらに限られるという趣旨ではありません。

《お客様による暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷(インターネット、SNS上での文面を含む。)
- ・個人に対する威迫、脅迫
- ・個人に対するストーカー行為(頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む。)
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

《お客様による過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・葉月会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービスおよび法令違反となるサービス提供の要求

《お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《お客様によるその他ハラスメント行為》

- ・お客様によるプライバシー侵害行為
- ・お客様によるセクシャルハラスメント
- ・お客様によるその他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

《法人内対応》

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《法人外対応》

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、よりよい関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合がございます。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがございます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約解除、または中止させていただくこともございます。契約解除・中止をさせていただく場合はその内容を検討し、30日以上のお猶予をもって契約解除・中止とさせていただきます。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力及び反社会勢力を背景としたまたはその関係者を想定させる不当または不法な圧力である場合は、警察等関係機関との連携を図り、断固たる対応を行わせていただきます。

【お客様に対するお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、お客様と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定しました。そこで、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意をもって行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くのお客様には既に上記事項を遵守いただいておりますが、お客様と職員とのより良い関係構築により、質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。

説明の確認と同意

指定居宅介護支援の提供の開始に際し、居宅介護支援契約書、重要事項説明書を受領し、これらの内容に関して説明を受け、これらを十分理解しました。また、本契約書に記載されていることを厳守することを、契約者、代理人(※)とともに同意したうえで署名し、本契約を証するため本証を当事業所、契約者と2通作成し、1通ずつを所持するものとします。

(※)利用者は代理人を選任し、この契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

令和 年 月 日

<契約者>

住 所 _____

氏 名 _____

<家族または代理人>

住 所 _____

氏 名 _____

<事業者>

所在地 静岡県藤枝市岡部町内谷1 3 3 4 - 4

名 称 社会福祉法人 葉月会

理事長 八木 操 ⑩

説明者

ご利用・ご家族の個人情報に係る同意書

亀寿の郷居宅介護支援事業所におけるケアマネジメントサービス（居宅介護支援）の提供に際して、下記の情報について確認させていただくとともに、より良いサービスを提供するため、サービス担当者会議（藤枝市指定居宅介護支援の事業の人員及び運営の基準等に関する条例施行規則第13条第1項第9号）等において、関係者（※）と必要な下記の情報を共有いたします。

- ☐ 認定調査に関する情報（訪問調査／医師の意見書）
- ☐ 医療機関から説明をいただく病名・病状・留意事項等の医療情報
- ☐ 訪問面接に関する情報
- ☐ 介護保険被保険者証等に記載された情報
- ☐ 居宅サービス計画書
- ☐ 介護予防サービス計画書
- ☐ 居宅介護支援にかかる課題分析項目（介護力）に関する介護者の情報
- ☐ その他必要な情報

（注）上記サービス担当者会議をテレビ電話装置等の活用により開催することがあります。

（※）「関係者」とは、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、居宅サービス事業所、介護保険施設、主治医、医療機関、その他介護保険及び高齢者保健福祉サービスに係る関係者をいいます。

利用者及びその家族

1. 上記の情報について、担当介護支援専門員に提供することを同意します。
（主治医及び医療機関からの医療情報提供について担当ケアマネに正確に伝えてもらうこと及びテレビ電話装置の活用によるサービス担当者会議の開催を含む）
2. 上記情報を関係者に提供し、共有することに同意します。

令和 年 月 日

利 用 者 氏 名

家族または代理人氏名

事業者

1. 上記情報をより良いサービスの提供のため、関係者と共有いたします。
2. 亀寿の郷 居宅介護支援事業所の従業者及び情報を共有する事業者は正当な理由がない限り、個人情報の外部への提供を行いません。

令和 年 月 日

事業者住所 静岡県藤枝市岡部町内谷1334-4

事業者名称 亀寿の郷 居宅介護支援事業所 担当介護支援専門員：