



## 4 利用料金

### (1) 利用料

要介護認定等を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

ただし、介護保険料の滞納等により、介護報酬の代理受領ができなくなる場合があります。その場合は1ヶ月につき介護報酬の金額をいただき、サービス提供証明書を発行します。このサービス提供書を市の窓口に出すと、後日払い戻しを受けられます。

### (2) 解約料

社協に、不測の損害を生じさせる場合は、損害に応じた実費をいただきます。

### (3) その他の料金

- ① 要介護認定等の申請代行にかかる費用は、無料です。
- ② 居宅サービス計画作成等のためにかかる駐車場代等は、実費を負担していただきます。
- ③ 交通費は無料です。

### (4) 支払い方法

料金の支払は、1ヶ月ごとに計算し、翌月15日までに請求しますので翌月末日までにお支払ください。

支払い方法は、現金集金、銀行振り込みのなかで選択してください。

なお、銀行振り込み手数料は、実費を負担していただきます。

## 5 要介護認定等の結果前に居宅介護支援の提供が行われる場合

### (1) 居宅介護支援について

- ① 契約者が、要介護認定等の結果が出る前に居宅サービスの提供を希望する場合には、この契約の締結の日から7日以内に居宅サービス計画を作成し、契約者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- ② 社協は、契約者の要介護認定等の結果想定し、区分限度額を上回ることはないよう配慮しながら居宅サービス計画の作成に努めます。
- ③ 社協は、契約者の要介護認定等の結果が出た時は、契約者及びその家族の意向を踏まえ、適切な居宅サービス計画の見直しを行います。
- ④ 要介護認定等の結果が自立、要支援1、要支援2と認定された場合、契約無効となります。

### (2) 要介護認定等結果後の契約の継続について

- ① 社協は、要介護認定の結果が出た後、契約者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。
- ② 契約者から文書による解除の申し入れがあった場合は、契約期間にかかわらずこの契約は終了し、解約料はいただきません。
- ③ 要介護認定等の結果が非該当（自立）になった場合は、要介護1相当の介護報酬の金額をいただきます。

- ④ 要介護認定等の結果が自立、要支援 1、要支援 2 と認定された場合、自動解約となります。

### (3) 注意事項

- ① 要介護認定等の結果が、非該当（自立）の場合には、それまでに提供された居宅サービスの利用料は、契約者が全額負担することになります。
- ② 要介護認定等の判定前に利用した居宅サービスの利用料が、認定された区分支給限度額を上回った場合の利用料は、契約者が全額負担することになります。

## 6 禁止行為

介護支援専門員は、居宅介護支援の提供にあたって次の行為は行いません。

- (1) 居宅介護を提供する上で知り得た契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者へ漏洩すること（守秘義務に違反すること）
- (2) 提供サービスが特定の居宅サービスに偏ること
- (3) 特定の居宅サービス事業者を有利に扱うこと
- (4) 特定の居宅サービス事業者を利用するよう誘導または指示すること
- (5) 契約者またはその家族等からの物品等の授受

## 7 事故発生時の対応方法

社協では社協の責任により契約者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合に適切に対応する体制を整えています。

ただし、その損害の発生について、契約者及びその家族等に故意または過失が認められる場合には、社協の損害賠償責任を減じる場合があります。

なお、社協は社会福祉法人全国社会福祉協議会の「社協の保険」に加入しています。

- (1) 事故発生時は、契約者の生命の安全を最優先し、その場の安全確保（危険物の除去）や応急の対応（救急車の手配等）を行ないます。
- (2) 契約者及びその家族等に報告を行ない、社協にも報告します。
- (3) 社協は、事故報告を確認した後、速やかに必要な処置を講じます。

## 8 感染症対策について

社協は、事業所において感染症が発生又はまん延しないように措置を講じます。

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のため、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じます。
- (2) 感染症や非常災害の発生時において、契約者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための計画、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るため業務継続計画等の策定、研修及び訓練の実施を講じます。

## 9 虐待防止について

社協は、ご利用者の人権擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行います。

- (1) 管理者を虐待防止に関する責任者とし、必要な職員研修を実施するとともに地域包括支援センターなどとの連携を図ります。

- (2) 虐待の発生又はその発生を防止するため、委員会の設置、指針の整備、研修の開催等必要な措置を講じます。

## 10 ハラスメント対策の強化

社協は、男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策の責務を果たし、介護支援専門員の就業環境が害されることを防止する方針の明確化等の必要な措置を講じます。

## 11 居宅介護支援に関する苦情

社協では契約者からの苦情に適切に対応する体制を整え、苦情解決に努めるようにしています。

なお、契約者から苦情がでないようなサービス提供を心がけます。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情の報告を受けた時は速やかに苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りではありません。
- (2) 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行いません。
- (3) 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情の内容を確認し、苦情申出人に対して申出のあった日から原則 10 日以内に報告を受けた旨を通知します。
- (4) 苦情解決責任者は苦情の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施します。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えます。
- (5) 話し合いまたは解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から 14 日以内に行いません。
- (6) 苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができます。
- (7) 第三者委員は、話し合いへの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行いません。
- (8) 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認します。
- (9) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、話し合いを終了した日から原則 30 日以内に報告書により報告を行います。

### 社協相談・苦情窓口

受付担当者	居宅介護支援事業所 管理者
苦情責任者	事務局長
電話番号	055-949-6723
受付時間	月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（休業日除く）

#### 伊豆の国市の相談・苦情窓口

担当部署	伊豆の国市役所 長寿介護課 介護保険係
電話番号	0558-76-8009
受付時間	月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（休業日は除く）

#### 静岡県の相談・苦情窓口

担当部署	静岡県福祉サービス運営適正化委員会
電話番号	054-653-0840
受付時間	月～金曜日 午前9時00分～午後5時00分（休業日は除く）

#### 静岡県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口

担当部署	介護保険課苦情窓口
電話番号	054-253-5590
受付時間	月～金曜日 午前9時00分～午後5時00分（休業日は除く）

## 12 その他

- (1) 選任された介護支援専門員の交替を希望する場合は、担当の介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、社協に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。
- (2) 居宅介護支援契約書第14条に該当する理由が発生した場合は、契約を解除することがあります。

令和      年      月      日

居宅介護支援の提供開始にあたり、契約者に対して本書面、別紙に基づいて重要事項の説明しました。

事業者

(所在地) 静岡県伊豆の国市四日町 302 番地の 1 伊豆の国市韮山福祉センター内

(名 称) 社会福祉法人伊豆の国市社会福祉協議会

(代表者名) 会 長      高 田 幸 久      印

(説明者) 介護支援専門員      印

私は、本書面及び別紙 1 により、社協から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、同意しました。

契約者

(住 所) 伊豆の国市

(氏 名)      印

代理人等

(住 所)

(氏 名)      印      (続柄      )