

契約書および重要事項説明書

1 事業所の概要

事業所名 ケアプラン リ・ライフ

所在地	岡山県倉敷市福田町古新田１００２－６５
指定事業者番号	３３７０２０８５１８
管理者・連絡先	管理者 住吉 えみ 連絡先：０８６－４４１－５５８５
サービス提供地域	倉敷市

2 事業の目的と運営方針

事業の目的	要支援・要介護状態等にある利用者に適正な居宅介護支援事業を提供することを目的とします。
運営の方針	利用者の置かれている環境に応じて利用者の選択に基づき適正なサービスが総合的かつ効率的に提供されるよう援助を行います。常に利用者の人格を尊重し利用者の立場に立って、特定の事業者 に不当に偏ることの無いよう公正中立に行います。また医療機関・各サービス事業所・市町村等の関係機関との連携に努めるものとします。

3 事業所の職員体制

職 種	従事するサービス種類・業務	人員	資格
管 理 者	事業所の管理・統括	１名	主任介護支援専門員
介護支援専門員	居宅サービス計画の作成に係る支援	２名	介護支援専門員

4 営業日及び営業時間

営 業 日	営 業 時 間
月曜日～金曜日	午前９時～午後６時

※但し、国民の祝日及び８月１２日から１５日まで及び１２月２９日から１月３日までを除く

5 居宅介護支援の内容

- ・介護に関する相談や必要な居宅介護サービス計画原案（以下「原案」という。）を作成します。
- ・原案の作成にあたっては利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況、置かれている環境、利用者やご家族の希望等を含め、日常生活を支援する上で解決すべき課題の把握（アセスメント）した上で作成します。
- ・原案に基づき、サービス担当者会議等においてサービス担当者等との調整を行い、利用者及びご家族の同意を得た上で居宅介護サービス計画（ケアプラン）の作成をします。

・利用者及びご家族は、ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所については、地域にある複数の事業所の紹介を求めることができます。

- ・ケアプランに位置付けた居宅サービス事業所について、選定の理由を求めることができます。
- ・サービス担当者会議を開催し、利用者の状況等の情報を共有するとともに、担当者から専門的な見地からの意見を求めます。開催時は、更新、区分変更、プラン変更等及び、ケアマネジャーが必要と判断した時に開催します。

- ・前６か月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成したケアプランにおける、訪問介護等（訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与）がそれぞれ位置付けられたケアプランの数が占める割合、前６月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合について文書での説明を受けることができます。
- ・居宅介護サービス計画の実施状況及び利用者の課題の把握の為に、毎月１回以上利用者居宅への訪問によるモニタリング、指定居宅サービス事業者等との連絡調整、その他の便宜の提供を継続的に行います。
- ・必要に応じて利用者・ご家族と相談の上利用するサービス内容の変更、介護保険施設等への紹介、その他必要な情報の提供などの支援をします。
- ・要介護認定の更新・区分変更申請等についての代理申請などの援助をします。

6 サービス利用料金及び利用者負担

このサービスの利用料及びその他の費用は**介護報酬告示上の額に準じます**

- ・利用料...要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されますので自己負担はありません。（但し、介護サービス計画を受けることについて、予めお住まいの市町村に届け出ていない場合や、介護保険料の滞納により、法定代理受領ができなくなった場合は、１ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当事業者からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日お住まいの介護保険の窓口へ提出しますと、払い戻しを受けられます。）

7 相談窓口・苦情対応

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

- ・当社お客様相談コーナー

電話番号	０８６－４４１－５５８５
FAX番号	０８６－４４１－５５８６
苦情解決責任者	住吉 えみ
対応時間	営業日 ９：００～１８：００

公的機関においても、次の機関において苦情申立て等ができます。

倉敷市介護保険課

所在地	倉敷市西中新田６４０番地
電話番号	０８６－４２６－３３４３
FAX番号	０８６－４２１－４４１７
対応時間	８：３０～１７：１５（土曜日、日曜日、祝日、12/29～1/3を除く）

岡山県国民健康保険団体連合会

所在地	岡山市北区桑田町１７番５号
電話番号	０８６－２２３－８８１１
FAX番号	０８６－２２３－９１０９
対応時間	８：３０～１７：１５（土曜日、日曜日、祝日を除く）

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 相談及び苦情の対応
- 相談または電話があった場合、原則として事業管理者が対応します。事業管理者が対応できない場合、他の職員が対応しますか、その旨を管理者に直ちに報告します。
- (2) 確認事項
- 相談又は苦情のあった利用者様の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項
- (3) 相談及び苦情処理の期限の説明
- 相談及び苦情のあった利用者の氏名、提供した従業員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について回答する期限を併せて説明します。
- (4) 相談及び苦情の具体的な処理
- 概ね次の手順により、相談及び苦情の処理をします。
1. 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催します。
2. 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についての会議を行います。
3. 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して直接行ったうえで文書を渡します。
4. 公的相談窓口として岡山県国民健康保険連合会及び保険者（倉敷市）とします。
5. 事業実施マニュアルにおいて改善点を説明し、再発の防止を図ります。

8 当法人の概要

名称・法人種別	株式会社リ・ライフ
代表者名	代表取締役 矢尾浩司
本部所在地・電話	倉敷市福田町古新田 1 0 0 2－6 5

9 事故発生時等の対応方法

- ・事故発生時には、介護者、主治医、各関係機関との連携を取りながら速やかな対応をいたします
- ・利用者に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、市町村等へ連絡します。
- ・事故発生時の状況を調査分析し、再発防止策を講じます。

10 秘密保持

- ・事業所の従業員は、正当な理由がない限り、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密は漏らしません。
- ・事業所の従業員は、在職中に知り得た利用者またはその家族の秘密は退職後においても漏らしません。
- ・サービス担当者会議において、テレビ電話、Web会議などの通信機能を活用しての開催も可能ですが、その都度意向を確認し、取り扱いには十分注意を払います。

11 損害賠償

- ・利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事項が発生した場合には、事業者は速やかに損害賠償を行います。

12 契約期間

- ・この契約の契約期間は 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ケアプラン リ・ライフの居宅サービスを利用できるものとします。
- 利用者から契約終了の申し出がない場合は、契約は自動的に更新されるものとします。

【説明確認欄】

説明日：令和 年 月 日

私は利用者及び家族等に対して重要事項の説明をしました。
私は居宅介護支援事業者として申し込みを承諾し、この説明に定める内容について誠実に責任をもって行います。

事業者	株式会社リ・ライフ
	倉敷市福田町古新田 1 0 0 2－6 5
代表取締役	矢尾浩司
事業所	ケアプラン リ・ライフ
	倉敷市福田町古新田 1 0 0 2－6 5
説明者	

私は重要事項の説明を受け、その内容に同意し、ケアプランリ・ライフから提供される居宅介護支援の利用を申し込みます。また、私（利用者及びその家族）の個人情報について、居宅サービス計画に沿って円滑にサービス提供を受けるために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者、主治医や医療関係者との連絡調整等においての必要な最小限の範囲内で使用することに同意します。

同意日：令和 年 月 日

ご利用者様	ご家族様
住 所	住所
氏 名	氏名

署名代行者 私は、利用者の意思を確認したうえ、上記署名を代行しました。

住 所

連絡先

氏 名 (続柄)