居宅介護支援　契約書

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下、「利用者」といいます）と株式会社イシザカ（以下、「事業者」という）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護支援について、次のとおり契約を締結する。

（契約の目的）

第１条　事業者は、利用者の委託を受けて、介護保険法その他関係法令の趣旨及びこの契約書に従って、利用者にかかる居宅サービス計画の作成を支援し、また利用者に対し当該居宅サービス計画に基づく指定居宅サービス等の提供が保護されるようサービス提供事業者との連絡調整その他の便宜を図る。

（契約期間）

第２条　この契約は令和＿＿年＿＿月＿＿日に開始され、利用者の要介護認定の有効期間が本契約開始の日以降最初に満了する日に終了する。

２．本契約の終了の日までに利用者から事業者に対して文書による契約終了の申し出がない場合、本契約は自動更新されるものとする。

（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利用者にかかる居宅介護支援を担当する者（以下、「担当介護支援専門員」という）として任命し、その選定又は交代を行った場合は、利用者にその氏名を文書で通知する。

（居宅サービス計画作成）

第４条　事業者は、次の各号に定める事項を担当介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画を作成する。

（１）利用者の居宅を訪問し、利用者およびその家族に面接して情報を収集し、利用者が居宅サービスを利用することにより解決すべき課題を把握する。

（２）利用者が自らの意思で適切なサービスを利用できるよう、指定居宅サービス事業者等の提供するサービスの内容、利用料等の情報を適切に利用者およびその家族に提供する。

（３）利用者の利用に供するにあたっての各サービスの目標、当該目標の達成時期、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する。

（４）居宅サービス計画の原案に記載し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うえで、その種類、内容、利用料等について利用者およびその家族に説明し、利用者から文書による同意を受ける。

（５）その他、居宅サービス計画作成に関する支援を行う。

（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担当介護支援専門員に担当させる。

（１）利用者及びその家族と毎月連絡をとり、利用者の状態および利用者に対するサービス提供の状態等の経過の把握に努め、直近の利用者の状態について再評価を行う。
なお、前記の再評価の結果等に基づき、居宅サービス計画変更、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をする。

（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等との連絡調整を行う。

（介護保険施設の紹介等）

第６条　事業者は、利用者が介護保険施設への入所を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介等を行う。

（居宅サービス計画の変更）

第７条　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、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービスを変更する。

（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、新潟県国民健康保険団体連合会に提出する。

（要介護認定等の申請に関わる援助）

第９条　事業者は、利用者が要介護認定等の更新申請およ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利用者を援助する。

（サービスの提供の記録）

第１０条　事業者は、本契約に基づく居宅介護支援にかかる指定居宅サービス等の提供に関する記録を作成することとし、その完結の日から５年間保管する。

２．利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、利用者に関するサービス実施記録を閲覧することができる。

３．利用者は、利用者に関するサービス実施記録の複写物の交付を受けることができる。

４．第１４条から第１６条の規定により、利用者または事業者が解約を文書で通知し、かつ、利用者が希望した場合、事業者は、利用者の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、利用者に交付する。

（料金）

第１１条　本契約に基づく事業者が提供する指定居宅介護支援に対する料金規定は「重要事項説明書」のとおりとする。

（利用料等の支払い）

第１２条　利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、「重要事項説明書」の記載に従い、事業者に対し、利用者負担金を支払う。

ただし、法定代理受領により当社の居宅介護支援に対して介護保険給付が支払われる場合、利用者の自己負担はない。

２．介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者に支払われない場合は、一旦、厚生労働大臣の定める基準による金額を当社に支払い、当社より発行される指定居宅介護支援提供証明書を市区町村の窓口へ提出し、料金の払い戻しを受ける。

（利用料の変更）

第１３条　事業者は、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとする。ただし、利用者は、この変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができる。

（利用者の解約権）

第１４条　利用者は、７日以上の予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

２．利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。

（１）事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとしない場合

（２）事業者が、第１２条に定める守秘義務に違反した場合

（３）事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

（事業者の解約権）

第１５条　事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して１ヵ月間の予告期間をおいて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る。

２．事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じる。

（契約の終了）

第１６条　次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了する。

（１）第２条第２項に基づき、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合

（２）第１４条に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合

（３）第１５条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合

（４）利用者が介護保険施設へ入所した場合

（５）利用者が（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）小規模多機能型居宅介護又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合

（６）利用者の要介護認定区分が自立（非該当）及び要支援と認定された場合

（７）利用者が死亡した場合

（秘密保持）

第１７条　事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

２．事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。

３．事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画立案のためのサービス担当者会議並びに居宅サービス事業者との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。

４．第１項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律 124 号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

（個人情報の取扱い）

第１８条　利用者の個人情報の取り扱いについては個人情報保護法を順守し、個人情報を用いる場合は事業者が次に定める個人情報保護の規定に従い、対応します。なお、利用者家族の個人情報についても同様です。

使用する目的

①介護保険サービス利用のための市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者その他の介護保険事業者への情報提供、あるいは、適切な在宅療養のための医療機関等への療養状況の提供。

②施設の広報誌、介護保険サービスの質の向上のために学会、研究会等での事例研究発表会等。

使用する期間

契約で定める期間。

使用条件

①個人情報の使用は、上記記載する目的の範囲内で行なうこととし、関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。

②個人情報を使用した会議、相手方、内容については記録しておき、請求があれば開示すること。

③利用者個人を特定できないよう仮名等を使用することを厳守すること。

個人情報の内容

①氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況等、他事業者が介護支援又は介護マネジメントを行うために最低限必要な利用者及びその家族に関する個人情報。

②写真や録画記録。

③認定調査票、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見等。

（賠償責任）

第１９条　事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償しなければならない。ただし、利用者に故意又は過失が認められ、かつ利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償額を減ずることができるものとする。

２．事業者は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負わない。

（身分証携行義務）

第２０条　介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者や利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示しなければならない。

（相談・苦情窓口）

第２１条　事業者は、利用者又はその家族からの居宅介護支援に関する相談、苦情等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応し、サービスの向上及び改善に努める。

２．事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いをしない。

３．利用者は、介護保険法令にしたがい、市町村及び国民健康保険団体連合会等の苦情申立機関に苦情を申し立てることができる。

（善管注意義務）

第２２条　事業者は、利用者により委託された業務を行うにあたっては、法令を尊守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行する。

（本契約に定めのない事項）

第２３条　利用者と事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとする。

２．本契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の双方が誠意をもって協議のうえ定める。

（裁判管轄）

第２４条　利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管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する。

（契約外事項）

第２５条　この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところによる。

（協議事項）

第２６条　この契約に関して問題が生じた場合は、第１条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとする。

居宅介護支援　契約書別紙（兼重要事項説明書）

居宅介護支援契約の締結にあたっては、「重要事項説明書」の内容について十分確認され、かつ同意のうえで行っていただきますようお願い致します。

なお、利用者の心身の状況により、判断等に支障がある場合は、家族または成年後見人等の立会いの上で契約をお願い致します。

１．指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	株式会社　イシザカ
代表者氏名	代表取締役　石坂　泰男
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	新潟県柏崎市長峰町７番６号 （電話：０２５７-２３-２１５１）(FAX：０２５７-２４-７１０４）
法人設立年月日	昭和５２年1月４日

２．利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

（1）事業所の所在地等

事業所名	アイ・ケアーズ
事業所の所在地	柏崎市長峰町１１番１２号
電話番号	０２５７-２３-４４１１
市指定年月日 事業所番号	平成２４年1月１日 番　号　（　１５７０５０１０４７　）
管理者	浦澤　錬
通常の事業の実施地域	柏崎市、刈羽村
職員体制等	主任介護支援専門員：２名 介護支援専門員：２名
サービス提供時間	午前８時～午後５時

（2）事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社イシザカが開設するアイ・ケアーズ（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（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、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営の方針	事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、利用者の自立に向けて設定された目標を達成するために、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、当該目標を踏まえ、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。

（3）事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	月曜日から金曜日 （祝日･８月１３日から８月１６日まで･１２月３０日から翌年１月４日まで･その他自社で定める休日を除く。）
営　業　時　間	午前８時～午後５時

（4）事業所の職員体制

管　　理　　者	浦澤　錬

職	職　務　内　容	人員数
管理者	1　従業者の管理及び利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握等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
介護支援専門	居宅介護支援業務を行います。	常勤 １名以上

３．居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	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 居宅サービス計画の作成	左の①～⑦の内容は、居宅介護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 居宅サービス事業者との連絡調整			
③ サービス実施状況の把握、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			

※保険料の滞納等がある場合、保険給付金が直接事業者に支払われないことがあります。この場合は、厚生労働大臣の定める基準による金額をご利用者より直接頂戴し、あわせて事業所より指定居宅介護支援提供証明書を発行させて頂きます（後日、ご利用者から市区町村の窓口にこの指定居宅介護支援提供証明書をご提示されますと払い戻しされます）。

（1）利用料

要介護度区分／取扱い件数区分	要介護１・２	要介護３～５

介護支援専門員１人当たりの利用者の数が 45 人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 10,860 円	居宅介護支援費Ⅰ 14,110 円
介護支援専門員１人当たりの利用者の数が 45 人以上の場合において、45 以上 60 未満の部分	居宅介護支援費Ⅱ 5,440 円	居宅介護支援費Ⅱ 7,040 円
介護支援専門員１人当たりの利用者の数が 45 人以上の場合において、60 以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,260 円	居宅介護支援費Ⅲ 4,220 円

※当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の５０／１００又は０／１００となります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より２，０００円を減額することとなります。

※４５人以上の場合については、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。

※虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合は、所定単位数の１／１００に相当する単位数を減算します。

※感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合は、所定単位数の１／１００に相当する単位数を減算します。

※当該事業所の建物と同一の敷地内の建物若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当該事業所と同一の建物に居住する利用者又は当該事業所における一月当たりの利用者が２０人以上居住する建物（同一敷地内建物等を除く）の利用者にサービス提供を行った場合は、所定単位数の９５／１００に相当する単位数を算定します。

※ケアプランデータ連携システムの活用及び事務職員を配置している場合

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護１・２	要介護３～５
介護支援専門員１人当たりの利用者の数が 50 人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 10,860 円	居宅介護支援費Ⅰ 14,110 円
介護支援専門員１人当たりの利用者の数が 50 人以上の場合において、50 以上 60 未満の部分	居宅介護支援費Ⅱ 5,270 円	居宅介護支援費Ⅱ 6,830 円
介護支援専門員１人当たりの利用者の数が 50 人以上の場合において、60 以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,160 円	居宅介護支援費Ⅲ 4,100 円

※50 人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、５０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。

（２）加算

	加　　算	加　算　額	内　容　・　回　数　等
要介護度による区分なし	初　　回　　加　　算	3,000 円	新規に居宅サービス計画を作成する場合 要支援者が要介護認定を受けた場合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区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合

	入院時情報連携加算（Ⅰ） 入院時情報連携加算（Ⅱ）	2,500円 2,000円	入院した日のうちに病院等の職員に必要な情報提供をした場合（Ⅰ） 入院した日の翌日又は翌々日に病院等の職員に必要な情報提供をした場合（Ⅱ）
	退院・退所加算（Ⅰ）イ 退院・退所加算（Ⅰ）ロ 退院・退所加算（Ⅱ）イ 退院・退所加算（Ⅱ）ロ 退院・退所加算（Ⅲ）	4,450円 6,000円 6,000円 7,500円 9,000円	入院等の期間中に病院等の職員と面談を行い必要な情報を得るための連携を行い居宅サービス計画の作成をした場合。 （Ⅰ）イ　連携１回 （Ⅰ）ロ　連携1回（カンファレンス参加による） （Ⅱ）イ　連携２回以上 （Ⅱ）ロ　連携2回（内1回以上カンファレンス参加） （Ⅲ）　連携3回以上（内1回以上カンファレンス参加）
	通院時情報連携加算	500円	病院等で医師等の診察を受ける利用者に同席し、医師等に情報提供等を行った場合（１月につき）
	特定事業所加算（Ⅰ） 特定事業所加算（Ⅱ） 特定事業所加算（Ⅲ）	5,190円 4,210円 3,230円	「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に開催すること」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（１月につき）
	特定事業所加算（Ａ）	1,140円	
	特定事業所医療介護連携加算	1,250円	特定事業所加算（Ⅰ）、（Ⅱ）又は（Ⅲ）を算定している等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（一月につき）
	ターミナルケアマネジメント加算	4,000円	在宅で死亡した利用者に対し24時間連絡体制を整備し必要に応じ居宅介護支援を提供した場合
	緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000円	病院等の求めにより、病院等の職員と居宅を訪問しカンファレンスを行いサービス等の利用調整を行った場合（１月に２回を限度）

（３）お支払い方法

利用者自身に料金を負担頂く場合には、月毎の精算とし、毎月１５日までに事業者より前月分の請求をさせて頂きます。請求書を受け取られてから１０日以内にお支払いくださいますようお願い致します。

なお、入金を確認した時点で事業所より「指定居宅介護支援提供証明書」を発行させて頂きます。

支払い方法は銀行振込、口座自動引落のいずれかをご契約の際にお選びください。

４．居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

（１）利用者は、介護支援専門員に対して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、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。

（２）居宅サービス計画の作成にあたってのサービス事業者の選定については、ご利用者およびご

家族の希望を踏まえつつ公正中立に行います。当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。

（３）居宅介護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。

（４）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３０日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

（５）病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。

５．事故発生時の対応

事業者は、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、及び利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

６．衛生管理等

事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、以下の措置を講じます。

（１）事業者は感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する会議を概ね６ヶ月に１回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

（２）事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。

（３）事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

（４）事務所の備品等は清潔に保持し、衛生管理に努めます。

（５）従業者に対し感染症等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年１回以上の健康診断を受診させるものとします。

７．業務継続計画の策定

（１）事業者は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するため、非常災害時の体制での早期の業務再開を図るための計画（以下、「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

（２）事業者は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修訓練を定期的に実施します。

（３）事業者は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

８．虐待防止のための措置

事業所は虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じます。また、虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努めます。

（１）虐待防止の対策を検討する会議を定期的に開催します。

（２）虐待防止のための指針を整備しています。
（３）従業者に対しての研修を定期的に行います。
（４）虐待の防止のための措置を適切に行なう担当者を選定しています。

９．身体拘束の適正化

（１）利用者の生命又は身体を保護する為、緊急やむを得ない場合を除き身体拘束を行いません。
（２）身体拘束を行う場合には、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します。

１０．職場におけるハラスメントの防止

事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従事者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

１１．サービス内容に関する相談・苦情窓口

（１）次のことについて、ご相談や苦情などがございましたら、事業所の窓口までご遠慮なくお申し出ください。
ア．事業所が提供するサービスについて
イ．居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについて

アイ・ケアーズ　お客様相談窓口及び苦情受付窓口	
住所	新潟県柏崎市長峰町１１番１２号
窓口担当責任者	管理者　　浦澤　錬
電話番号	相談・苦情受付　０２５７‐２３‐４４１１
FAX 番号	０２５７‐２３‐４４８８
対応時間	平日８：００～１７：００（土・日・祝日・お盆・年末年始は休業）

（２）当事業所窓口以外でも、ご相談や苦情などについては、下記の窓口でも受け付けています。

柏崎市福祉保健部 介護高齢課	住所　　新潟県柏崎市日石町２番１号 電話番号　０２５７‐４３‐９１２５
刈羽村福祉保健課	住所　　刈羽村大字割町新田２１５番地１号 電話番号　０２５７‐４５‐３９１６
新潟県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談室	住所　　新潟県新潟市中央区新光町４‐１ 電話番号　０２５‐２８５－３０２２

１２．苦情処理の体制および手順

（１）利用者から苦情および相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じて状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行います。
（２）特にサービス提供事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業所の責任者に対して慎重に事実関係の特定をおこないます。
（３）担当者は把握した状況を事業所内で検討し対応方法を決定します。

（4）対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果の報告を行ないます。

令和　　年　　月　　日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり契約書及び契約書別紙（兼重要事項説明書）を説明致しました。

事　業　者	所在地	新潟県柏崎市長峰町７番６号
	事業者名	株式会社　イシザカ
	代表者職・氏名	代表取締役　　石坂　泰男
事　業　所	所在地	新潟県柏崎市長峰町 11 番 12 号
	事業者名	アイ・ケアーズ
	代表者職・氏名	管理者　　浦澤　錬
	説明者職・氏名	介護支援専門員

私は、事業者より上記の契約書及び契約書別紙（兼重要事項説明書）について説明を受け、同意しました。

併せて、契約書第１７条、１８条に定める利用者の個人情報の使用について、同意します。

また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利　用　者　　住　所

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者が身体の状況等により署名が出来ないため、利用者本人の意思を確認の上、利用者に代わって、上記署名を代筆いたしました。

署名代行者　　住　所

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（続柄：　　）

私は、事業者より上記の契約書及び契約書別紙（兼重要事項説明書）について説明を受け、利用者本人の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。

代　理　人　　住　所

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

私は、家族代表として、契約書第１７条、１８条に定める利用者の家族の個人情報の使用について同意します。

家族代表　　住　所

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（続柄：　　）

以上のとおり、当サービスに関する契約を締結します。

上記契約を証明するため、本契約書及び契約書別紙（兼重要事項説明書）を２部作成し、利用者及び事業者の双方が署名の上、１部ずつ保有するものとします。