

## 居宅介護支援 利用契約書

指定居宅介護支援を利用するに当たり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受けて、下記のとおり契約を締結します。

(契約の目的)

**第1条** 社会福祉法人斉慎会西之島の郷居宅介護支援事業所（以下、「事業者」という。）は、要介護認定を受けた利用者 \_\_\_\_\_ 様（以下、「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、指定居宅介護支援を提供します。

(契約期間)

**第2条** 本契約の契約期間は契約締結の日（令和 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日）から要介護認定有効期間の満了日までとします。ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の更新の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合は、更新後の要介護認定の満了日をもって契約期間の満了日とします。

2 契約期間満了の7日前までに、利用者又は利用者代理人から書面による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間経過の翌日から更新後の要介護・要支援認定有効期間の満了日とします。

(居宅サービス計画作成の支援)

**第3条** 事業者は、次の各号に定める事項を介護支援専門員等に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。

(1) 利用者の居宅を訪問し、利用者及び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介護支援事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者及びその家族に提供します。また、求めに応じ複数のサービスおよび、特定の事業所に偏らない公正中立に事業所の紹介を行い、利用者にそれらの選択を求めます。

(3) 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を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

(4) 居宅サービス計画の原案に位置付けた居宅介護支援等について、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、利用料について利用者及びその家族に説明し、利用者から文書による同意を受けます。

(5) 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）を位置付ける場合は、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。

(6) 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。

(居宅介護支援の内容)

**第4条** 事業者が行う居宅介護支援の内容は以下のとおりです。

(1) 要介護認定等の申請代行

(2) 居宅サービス計画の作成

(3) 居宅サービス計画作成後の管理

(4) サービス事業所および医療機関との連絡調整

(5) 介護保険施設への紹介

(6) 地域包括支援センターおよびその他の関係機関との連携

(7) サービス担当者会議の開催

(8) その他、介護保険制度に関する相談、援助

(介護支援専門員)

**第5条** 事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を、利用者への居宅介護支援サービスの担当者として任命します。

2 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、担当者である介護支援専門員の指名および連絡先を、当該病院又は診療所に伝えるものとします。

(経過観察・再評価)

**第6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等に担当させます。

(1) 利用者及びその家族と随時、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介護サービス事業者等との連絡調整を行います。

(3) 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。

(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、又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表を作成し、静岡県国民健康保険団体連合会に提出します。

(要介護・要支援認定等の申請に係る援助)

**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利用者を援助します。

(サービス提供の記録)

**第10条** 事業者は、居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後2年間保管します。

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

3 利用者は、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。

4 第12条第1項から2項の規定により、利用者又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、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書面を作成し、利用者に交付します。

(秘密保持・個人情報の保護)

**第11条** 事業者及び介護支援専門員は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者又は、その家族の秘密を保持する義務を負います。

2 事業者は、介護支援専門員その他の従業員が退職後、正当な理由が無く在職中知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。

3 介護支援専門員は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、その家族の個人情報を用いる場合は当該家族から文書による同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者又はその家族の個人情報を使用できません。

(利用料金)

**第 12 条** 事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規定は「重要事項説明書」のとおりです。

(契約の終了)

**第 13 条** 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消することができます。

- 2 利用者、家族および代理人が事業者との信頼関係を損なう特別な事由にあたることを行った場合は、事業者は文章で通知することにより直ちにこの契約を解消することができます。
- 3 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。ただし、終了事由が発生し、契約が終了したにもかかわらず、事業者が行ったサービスの対価は利用者がこれを支払います。
  - (1) 利用者が小規模多機能型居宅介護支援事業所もしくは、看護小規模多機能型居宅介護支援事業所と利用契約を結んだ場合。
  - (2) 認知症対応型共同生活（短期利用は除く）又は特定施設入居者生活介護に入居した場合。
  - (3) 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）もしくは要支援、事業対象者と認定された場合。
  - (4) 利用者が介護療養型医療施設への入院または介護保険施設へ入所した場合。
  - (5) 利用者が死亡した場合。
  - (6) 利用者が事業者のサービス提供地域外へ転居した場合。

(賠償責任)

**第 14 条** 事業者は、サービス提供に当って故意又は過失により、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

ただし、利用者又はその家族等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します。

- 2 事業者は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。
  - (1) 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合。
  - (2) 利用者が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合。
  - (3) 利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合。
  - (4) 利用者が、事業者及び従業者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合。

(身分証携行義務)

**第 15 条** 介護支援専門員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者やその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。

(苦情処理)

**第 16 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ます。

- 2 事業者は、利用者が苦情申立てを行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
- 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ます。

(緊急時の対応)

**第 17 条** 事業者は、現にサービスの提供を行っているときに、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡をとるなど必要な措置を講じます。

(善管注意義務)

**第 18 条** 事業者は、利用者より委託された業務を行うに当っては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行します。

(代理人)

**第 19 条** 利用者は、自らの判断により本契約に定める権利の行使と義務の履行に支障を生じるときは、代理人をもって本契約の締結を行うことができます。

2 代理人は、利用者の代行者として、本契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行うものとします。

3 代理人において、本契約上の代理人としての義務の履行が不可能または著しく支障をきたす事由が生じた場合、利用者は新たな代理人を選定し、事業者へ通知しなければなりません。

(裁判管轄)

**第 20 条** この契約に関する紛争の訴えは、利用者の住所地を管轄する裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

(契約外事項)

**第 21 条** この契約に定めない事項については、介護保険法令その他諸法令に従い、誠実に協議します。

2 この契約は今後、国、県および磐田市からの指導により内容を変更することがあります。その際、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。

(協議事項)

**第 22 条** この契約、苦情等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します。

(虐待の防止に関する措置)

**第 23 条** 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等の必要な体制整備を行うとともに、サービス従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

(自然災害時の事業継続)

**第 24 条** 事業者は、自然災害発生時でもできる限り事業が継続できるように、委員会の設置、指針の整備、研修および訓練の実施等、必要な処置を講じます。

(感染症への対策および事業継続)

**第 25 条** 事業者は、感染症が発生およびまん延しないように、また、発生時でもできる限り事業が継続できるように、委員会の設置、指針の整備、研修および訓練の実施等、必要な処置を講じます。

以上の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印のうえ、1通ずつ所持することとします。

契約締結日 令和 年 月 日

(事業者) 西之島の郷居宅介護支援事業所  
指定事業所番号 2276900228  
静岡県磐田市西貝塚 2111 番地 1  
社会福祉法人 齊 慎 会  
理事長 早 野 雄 二 郎 印

(利用者) 住所  
氏名 印

(代理人) 住所  
氏名 印  
利用者との続柄 ( )

# 居宅介護支援 重要事項説明書

当事業者の居宅介護支援の提供に関し、説明すべき重要事項は、次の通りです。

## 1. 事業の目的と運営方針

要介護状態にある方に対し、適正な居宅介護支援を提供することにより、要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。

また、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

## 2. 基本方針

事業者は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとします。

- (1) 要介護状態にある利用者が、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ます。
- (2) 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、適切な保健、医療または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配慮します。
- (3) 指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の意志および人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行うものとします。また、サービスおよびサービス事業所を選定した理由について、求めに応じ説明を行います。
- (4) 利用者が複数の事業所等の紹介を求めた場合、これを拒まないものとします。
- (5) 市区町村、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、地域包括支援センター、医療機関、その他の関係機関等との連携に努めるものとします。
- (6) 職員の教育研修を重視します。
- (7) 正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒まないものとします。

## 3. 事業者の概要

### (1) 居宅介護支援事業所の指定番号及び提供地域

事業所名	西之島の郷居宅介護支援事業所
所在地	静岡県磐田市西之島 26 番地 1
指定事業所番号	居宅介護支援 2276900228
サービス提供地域	静岡県磐田市、袋井市

### (2) 事業所の従業者体制

職 種	業務内容	常勤	非常勤	合計
管理者	事業所の管理・運営全般	1名（兼務）	—	1名
介護支援専門員	居宅介護支援に関する業務	2名以上（専従） 1名（兼務）	—	3名以上

※ 指定居宅介護支援の提供に当たる介護支援専門員の員数は、利用者の数が44人（要支援の該当者は利用者の数に3分の1を乗じた数）を超えて増すごとに1人とします。

### (3) 営業日及び営業時間

営業日	毎週 月曜日～金曜日（但し、祝祭日を除く）
営業時間	9時00分～18時00分

※ 当事業所の営業時間は上記の通りです。ただし、0538-39-4175 に連絡いただくことで24時間を通した連絡体制を確保しています。

#### 4. 居宅介護支援の内容

項 目	内容・方法等
要介護・要支援認定の申請代行	更新手続きの代行、援助をします。
情報の提供	利用者およ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。
居宅サービス計画（ケアプラン）の作成	調査票をもとに訪問し、利用者及び家族の意見を聞き、プラン原案を立案。サービス担当者会議にて担当者からの専門的意見を聴取後、再訪問しプランの承諾を得ます。
居宅サービス計画作成後の管理	1ヶ月に一度、利用者の居宅を訪問もしくは、利用者や主治医から許可を得て、テレビ電話等で様子を確認して（その際も2回に一度は面談）、ケアプランの見直しの必要性を判断します。（モニタリング）
サービス事業者等との連絡調整	介護支援専門員は、各地域の指定居宅サービス事業者等との連携を図ります。
医療機関との連携	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時は、利用者の同意を得て主治医又は歯科医に意見を求めます。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所等から利用者に係る情報の提供を受けた時、服薬状況、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、歯科医もしくは薬剤師に提供をします。
介護保険施設への紹介	各市町村の介護保険施設の情報提供および、必要に応じて当該施設との連携を図ります。
地域包括支援センターとの連携	要介護認定を受けている利用者が、日常生活総合事業に移行する場合には、地域包括支援センターに当該利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図ります。
その他の機関との連携	各地域のその他の機関（障害者相談所、社会福祉協議会等）との連携をとります。
サービス担当者会議の開催	ケアプラン原案を新規に作成した場合や要介護認定、区分の変更認定を受けた場合については、原則としてサービス担当者会議の開催等により、サービス担当者に必要な情報を提供し、専門的見地からの意見を求めます。ただし、サービス担当者会議を開催しないことについてやむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等に代えることとします。
福祉用具貸与	ケアプランに福祉用具貸与を位置づける場合にあつては、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、少なくとも6ヶ月に1度サービス担当者会議を開催し、その継続が必要な場合にはその理由をケアプランに記載します。
福祉用具販売	ケアプランに福祉用具販売を位置づける場合にあつては、当該計画に福祉用具販売が必要な理由を記載します。

※ その他、介護保険制度等に関する相談、援助も行っています。

## 5. 利用料金

### (1) 利用料(居宅介護支援費)

要介護認定を受けた方は、介護保険から全額給付されるため、自己負担はありません。

※利用者の保険料滞納のため、法定代理受領ができなくなった場合、要介護度に応じて下記の金額（1ヶ月当り）をいただき、「サービス提供証明書」を発行いたします。後日、市町村の窓口にて提出することで、全額払い戻しを受けられます。

要介護区分	利用料
要介護1又は要介護2	11,088円/月
要介護3,4又は要介護5	14,406円/月

### (2) 加算

当事業所は「特定事業所加算(Ⅱ)」もしくは「特定事業所加算(Ⅲ)」を算定し、上記基本金額それぞれに4,298円(Ⅱの場合)、もしくは3,297円(Ⅲの場合)を、さらに「特定事業所医療介護連携加算」を算定する場合は、1,276円を加算した料金を算定しています。

また、次に挙げるいずれかに該当している場合は、下記の料金が加算されます。

加算の種類	利用料
※初回加算	3,063円
入院時情報連携加算(Ⅰ)	2,552円
入院時情報連携加算(Ⅱ)	2,042円
退院・退所加算(カンファレンス参加有り)	6,126円(1回)、7,657円(2回)、9,189円(3回)
退院・退所加算(カンファレンス参加無し)	4,594円(1回)、6,126円(2回)
ターミナルケアマネジメント加算	4,084円
通院時情報連携加算	510円
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,042円

## 6. 交通費

前記3事業者の概要に記載されている「サービス提供地域」にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は、記載されているサービス提供地域を越えた地点から、1kmにつき20円利用者の居宅までの往復距離について交通費を負担していただくことになります。

## 7. 解約料

利用者の都合により解約をした場合は、下記の料金をいただきます。

① 居宅サービス計画の作成途中での解約	前記利用料金分を解約料としていただきます
② 国民健康保険団体連合会への給付管理票の提出完了後の解約	料金はかかりません

## 8. 守秘義務に関する対策

事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保守します。

また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。事業者およびそのサービス従業者は、必要な範囲において利用者およびその家族等の個人情報を取り扱い致します。尚、利用者およびその家族等の個人情報の取り扱いに関して、別途同意を得るものとします。

## 9. 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状が急変した場合、その他必要な場合は、速やかに主治医や協力医療機関への連絡等必要な措置を講じます。

### 10. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際して以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- ① 利用者の安全の確保
- ② 事故発生状況・内容の確認
- ③ サービス事業所の責任者等への報告
- ④ ご家族等・市町村への連絡
- ⑤ 事故の解決に向けた対応の実施
- ⑥ 事故発生原因の解明、および再発防止への措置
- ⑦ 利用者への事故解決経過・結果の説明
- ⑧ サービス事業所の責任者等への最終報告

※ 居宅介護支援の提供により、利用者へ賠償すべき事故が発生した場合、後述「12. 損害賠償について」に記載の通りの対応を実施します。

### 11. 苦情相談窓口

※ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

苦情受付担当者	塩田 耕之
ご利用時間	9時00分～18時00分
ご利用方法	電話（0538-39-4175）又は面談

※ 公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

- ・国民健康保険団体連合会 054-253-5590
- ・磐田市高齢者支援課事業給付グループ 0538-37-4869
- ・袋井市保険課介護保険係 0538-44-3152

※ 当事者間で処理しがたい苦情や利用者が直接苦情を申立てがたい場合には、第三者委員会が苦情を処理することとします。

第三者委員会	名波 公彦	0538-66-6789
	寺田 俊之	0538-31-0872

### 12. 損害賠償について

事業者の責任により、利用者に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。

ただし、損害の発生について、利用者またはその家族等に故意又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます。

### 13. 虐待の防止に関する措置

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等の必要な体制整備を行うとともに、サービス従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

### 14. 感染症および自然災害に対する事業継続について

事業者は、感染症が発生およびまん延しないように、また、自然災害発生時でもできる限り事業が継続できるように、委員会の設置、指針の整備、研修および訓練の実施等、必要な処置を講じます。

令和 年 月 日

指定居宅介護支援の開始に当り、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明し交付しました。

本書交付を証するため、本書2通作成し、利用者またはその代理人は、記名捺印の上、各1通を保管するものとします。

(事業者)

所在地 静岡県磐田市西之島26番地1  
事業所名 西之島の郷居宅介護支援事業所  
(指定番号 2276900228 )

説明者 印

令和 年 月 日

私は、契約書及び本書面により、事業者から指定居宅介護支援について重要事項説明を受け同意しました。

(利用者)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

(代理人)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印  
(続柄 \_\_\_\_\_)