

# 居宅介護支援契約書

\_\_\_\_\_  
様（以下「利用者」という。）と社会福祉法人みどり会（以下「事業者」という。）は、居宅介護支援事業所府中みどり園（以下「事業所」という。）を利用するにあたり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受けて、下記のとおり居宅介護支援契約を締結します。

## 第1条(契約の目的)

事業者は、利用者に対し介護保険法令の趣旨に従って、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居宅サービス計画（ケアプラン）を事業所に作成させるとともに、その計画に従った適切なサービスが提供されるよう、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を提供します。

## 第2条(契約期間)

本契約の契約期間は、契約締結の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本契約期間の満了日とします。

2 前項の契約満了日の7日以上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、この契約はさら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認定有効期間の満了日とします。

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変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が変更された場合、更新後の要介護認定有効期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。

## 第3条(居宅サービス計画作成の支援)

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、利用者にサービスの選択

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づ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) 居宅サービス計画の原案の内容については必要に応じて指定居宅サービスの担当者等から、専門的な見地からの意見を求めます。
- (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。

#### 第4条(居宅介護支援の内容)

事業所が行う居宅介護支援の内容は以下のとおりです。

- (1) 居宅サービス計画の作成
- (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評価
- (4) 利用者状態の把握
- (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

#### 第5条(経過観察・再評価)

事業所は、居宅サービス計画作成後、次の号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

- (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。

#### 第6条(居宅サービス計画の変更)

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、又は事業所が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業所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。

#### 第7条(給付管理)

事業所は、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、

広島県国民健康保険団体連合会に提出します

#### 第8条(要介護認定等の申請に係る援助)

事業所は、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。

#### 第9条(サービス提供の記録)

事業所は、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、事業所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11条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、事業所は、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。

#### 第10条(料金)

事業所が提供する指定居宅介護支援に対する料金は「重要事項説明書」のとおりです。

#### 第11条(契約の終了)

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除することができます。

2 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負担します。

(1) 利用者が介護保険施設その他居宅介護支援の対象とならない施設に入所又は入院した場合。(但し、退所退院し、サービス利用再開時を除く)

(2) 利用者が小規模多機能型居宅介護事業者と利用契約を結んだ場合。

(3) 利用者の要介護認定区分が、要支援又は非該当(自立)と認定された場合。

(4) 利用者が、死亡した場合。

3 当事業所の都合でサービスを終了する場合

(1) 事業者は、やむを得ない事情がある場合は、利用者に対して1ヶ月以上の予告期間をもってその理由を通知することにより、この契約を解除することができます。この場合、他の居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を行います。

- (2) 利用者に関わる介護方針その他生活環境の重要な事項に関して、利用者又は身元引受人と事業者が合意できない時は 1 週間の予告期間をもってその理由を通知することにより、この契約を解除することができます。

#### 第 12 条(秘密保持・個人情報の保護)

事業者及び従業者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族の個人情報（個人情報保護法における定義に従います。）を正当な理由なく第三者に漏らしません。なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

2 前項の規定にかかわらず、事業所は、以下の場合に限り利用者に関する心身等の情報を含む個人情報を提供できるものとします。その場合、個人情報利用の内容等の経過を記録します。

- (1) 介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議等において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記（1）の外、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、利用者が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったとき、医師・看護師等に説明をする場合。
- (4) 介護保険サービスの質の向上のための学会、研究会等での事例研究発表等。
- (5) 事業所内の広報物での説明等の場合。

3 利用者は、本契約の締結により前項の内容の個人情報の使用を了承するものとします。

#### 第 13 条(賠償責任)

事業者は、サービス提供にあた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員の指示・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。

#### 第 14 条(身分証携行義務)

介護支援専門員は、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。

#### 第 15 条(苦情処理)

事業所は、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ます。

2 事業所は、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。

#### 第 16 条(緊急時の対応)

事業所は、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取るなど必要な措置を講じます。

#### 第 17 条(善管注意義務)

事業所は、利用者より委託された業務を行うにあたっては、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。

#### 第 18 条(代理人)

利用者は、代理人を選任することができます。ただし、代理人がその代理権を行使する場合は、事業者に対し、その権限を証する書面を提示してこれを行うこととします。

#### 第 19 条(裁判管轄)

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。

#### 第 20 条(契約外事項)

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

ろによります。

#### 第 21 条(協議事項)

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します。

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 通ずつ保持するものとします。

## 重要事項説明書

### 1. 事業の目的

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. 事業所の内容

#### (1) 居宅介護支援事業所の指定番号及び提供地域

事業者名	社会福祉法人 みどり会
事業者指定番号	3473200669
事業所名	居宅介護支援事業所 府中みどり園
指定年月日	平成22年11月1日
所在地	広島県安芸郡府中町浜田1丁目6番7号
サービス提供地域	安芸郡府中町、安芸郡海田町、安芸郡坂町、広島市安芸区、広島市南区、広島市東区、広島市中区

#### (2) 営業日及びサービス提供の時間帯

平日	8:30～17:30
備考	①電話等により24時間連絡が可能な体制とします ②土曜日、日曜日、祝祭日及び12月29日から1月3日は営業いたしません。

#### (3) 事業所の従業員体制

	事務内容	常勤	非常勤	合計
管理者兼介護支援 専門員	事務所の管理・運営全般 居宅介護支援に関する業務	1名	—	1名
介護支援専門員	居宅介護支援に関する業務	1名	3名	4名

### 3. 利用料金

#### (1) 基本料金・加算料金等

要介護認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されますので自己負担はありません。

要件が満たされた場合は必要な加算を算定させていただきます。

※ 利用者の保険料滞納等のため、法定代理受領ができなくなった場合、要介護度に応じた金額(1ヶ月当たり)をいただき、「サービス提供証明書」を発

行します。後日、市役所と町役場の窓口に提供することで、全額払戻しを受けられます。

(2) その他の費用（交通費）

サービスを提供する地域（安芸郡府中町、海田町、坂町及び広島市安芸区、南区、東区、中区）にお住まいの方は無料ですが、それ以外の地域にお住まいの方は、通常の実施地域を超える地点から片道 1 キロメートルあたり 30 円の交通費の実費が必要となります。

4. 居宅介護支援事業の運営方針

(1) 事業者は、被保険者が要介護者となった場合、可能な限り居宅において、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配慮します。

(2) 事業者は、被保険者の選択により、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、適切な保険医療サービス及び福祉サービス、施設等の多様なサービスと事業所の連携を得て、総合的かつ効果的に介護計画を提供することができるよう配慮に努めます。

(3) 事業者は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスの種類、特定の事業者に不当に偏することのないよう公平・中立に行います。

※前 6 か月間の当事業所において作成されたケアプランについて訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、および地域密着型通所介護(以下「訪問介護等」)の各サービスの割合、訪問介護等ごとに同一事業者によって提供された割合(上位 3 位まで)の説明を行います。(別紙 1)

(4) 事業者は、被保険者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思を踏まえ必要な協力を行うとともに、被保険者の申請が行われるか否かを確認しその支援も行います。

(5) 居宅サービス計画作成にあたって利用者から介護支援専門員に対し、複数の居宅サービス事業者の紹介を求める事ができる。また、居宅サービス計画原案に居宅サービス事業所を位置付けた理由の説明を求める事ができる。

5. 守秘義務に関する対策

(1) 事業者は、介護支援専門員及びその他の従業者に対して、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らすことがないように、また、退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨の書面を交わしています。

(2) 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとします。

## 6. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルを作成し、従業員教育を行います。

## 7. 高齢者虐待防止

利用者の人権擁護、虐待防止等の観点から虐待の発生や再発防止の為、委員会開催や指針整備、研修の実施、担当者を定めます。

## 8. 業務継続に向けた取り組み強化

感染症や災害が発生した場合であっても、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供をうけられるように、業務の継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練(シュミレーション)実施に取り組みます。

### <その他>

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。

## 9. サービス内容に関する苦情等相談窓口

サービスに関する相談及び苦情については、下記の窓口までご連絡ください。

苦情受付窓口	管理者・介護支援専門員 日高 義幸 受付時間 毎日 8:30～17:30 連絡方法 電話 082-281-6722 ご意見箱(府中みどり園玄関ホールに設置)
苦情解決責任者	施設長 小代 桜 受付時間 毎日 9:00～18:00 連絡方法 電話 082-281-6700
府中町 福祉保健部 高齢介護課	受付時間 平日 8:30～17:15 連絡方法 電話 082-286-3233
海田町 福祉保健部 長寿保険課 長寿保険係	受付時間 平日 8:30～17:15 連絡方法 電話 082-823-9609
坂町 民生部 保険健康課 介護高齢者係	受付時間 平日 8:30～17:30 連絡方法 電話 082-820-1504
広島市安芸区 厚生部 健康長寿課 介護保険係	受付時間 平日 8:30～17:15 連絡方法 電話 082-821-2823
広島市南区 厚生部 健康長寿課 介護保険係	受付時間 平日 8:30～17:15 連絡方法 電話 082-250-4138

広島市東区 厚生部 健康長寿課 介護保険係	受付時間 平日 8:30~17:15 連絡方法 電話 082-568-7732
広島市中区 厚生部 健康長寿課 介護保険係	受付時間 平日 8:30~17:15 連絡方法 電話 082-504-2478
広島県国民健康保険団体連合会 審査管理部 介護保険課 介護サービス苦情相談窓口	受付時間 平日 8:30~17:15 連絡方法 電話 082-554-0783
介護保険ほっとライン	受付時間 平日 8:30~17:15 連絡方法 電話 082-504-2652

サービスに関する相談及び苦情については、下記手順に沿って対応します。

- ① 苦情があった場合には、担当者が相手方に連絡を取り、事情を把握するとともに、苦情関係者からも事情を確認します。
- ② 担当者が必要と判断した場合には、検討会議を行い、早急に具体的な対応を行います。検討会議を行わない場合でも、早急に具体的な対応を行います。
- ③ 苦情の経過を記録に残し、今後の再発防止に役立てます。
- ④ 施設内研修、朝礼、打合せ時に確認を行い、苦情の未然防止に努めます。
- ⑤ 第三者委員を設置し、上記対応を報告します。

松田 稔（前町内会長） 282-9528

西村 典巳（監事・司法書士） 221-1917

## 10. 事故発生時の対応について

サービス提供により予期せぬ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とった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

## 11. 損害賠償について

当事業所において、事業所の責任によりご利用者に生じた損害については、事業所は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

保険はあいおい損保「介護保険・社会福祉事業者総合保険」に加入しています。

ただし、損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められた場合には、ご利用者様のお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る場合には、事業所の損害賠償責任を減じさせていただきます。

年 月 日

この「居宅介護支援契約書」、「重要事項説明書」について説明いたしました。

《事業者》 所在地 広島県安芸郡府中町浜田1丁目6番7号  
事業者名 社会福祉法人みどり会  
代表者名 理事長 柳瀬 昌央 ⑩

《事業所》 所在地 広島県安芸郡府中町浜田1丁目6番7号  
事業所名 居宅介護支援事業所 府中みどり園  
説明者 \_\_\_\_\_ ⑩

上記の交付、説明を受け、契約を締結いたします。

《利用者》 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ ⑩

《代理人又は立会人》 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ ⑩

《身元引受人》 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ ⑩

## 個人情報の取扱い

私（利用者、利用者の家族及び身元引受人）の個人情報について、社会福祉法人みどり会が下記に記載するところにより必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

### 記

#### 1. 使用目的

- ・当法人が提供する介護サービス、及び介護サービスに係る事務
- ・当法人内で行う勉強会資料（ケース会議で行う事例検討等）
- ・当法人がサービスを提供する上で必要となる関係機関（行政、病院、他の介護事業者、第三者評価機関）への情報提供
- ・当法人において行われる学生等の実習への協力
- ・第三者評価機関、事務委託会社、損害保険会社への情報提供

#### 2. 使用条件

- （1）個人情報の提供は必要最低限とし、関係者以外に漏えいすることのないよう、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、内容等の経過を記録しておくこと。

以上

年 月 日

この「個人情報の取扱い」について説明いたしました。

《事業者》 所在地 広島県安芸郡府中町浜田1丁目6番7号  
事業者名 社会福祉法人みどり会  
代表者名 理事長 柳瀬 昌央 ⑩

《事業所》 所在地 広島県安芸郡府中町浜田1丁目6番7号  
事業所名 居宅介護支援事業所 府中みどり園  
説明者 \_\_\_\_\_ ⑩

上記の交付、説明を受け、契約を締結いたします。

《利用者》 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ ⑩

《代理人又は立会人》 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ ⑩

《身元引受人》 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ ⑩