

# 指定居宅介護支援サービス利用契約書

\_\_\_\_\_  
様（以下、「利用者」といいます。）と妙義会居宅介護支援事業所（以下、「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護支援サービスについて、重要事項の説明と交付を受けて、個人情報取り扱いの方針について同意し、次のとおり契約します。

## 第1条（契約の目的）

事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し可能な限り居宅においてその有する能力に応じて、自立した日常生活を営むために必要な居宅サービスが適切に利用できるよう、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、当該計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を図ります。

## 第2条（契約期間）

- ① 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とします。
- ② 上記の契約期間満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して契約終了の申し出がない場合、契約は次の要介護認定の有効期間満了日まで自動的に更新されるものとします。

## 第3条（居宅介護支援の担当者）

- ① 事業者は、居宅介護支援の担当者（以下「担当者」という。）として介護支援専門員である職員を選任し、適切な居宅介護支援に努めます。
- ② 事業者は、担当者を選任し、又は変更する場合は、利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、事業者側の事情により変更する場合にはあらかじめ利用者と協議します。
- ③ 事業者は、担当者に対し、専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに、必要な対応を講じます。

## 第4条（居宅サービス計画作成）

事業者は、次の各号に定める事項を、選任した介護支援専門員に担当させます

- 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サービス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、利用者にサービス選択の機会を与えます。
- ③ 提供されるサービスの目標、その達成時期または達成を目指す期間、サービスを提供するうえ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盛り込まれた指定居宅サービス事業について、保険給付の対象か否かを区分し、その種類、内容、利用料等について利用者及びその家族に説明し同意を受けます。

## 第5条（経過観察・再評価）

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に担当させます。

- ① 利用者及びその家族と必要に応じて連絡をとり、経過の把握につとめます。
- 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、指定居宅サービス事業者との連絡調整を行います。
- ③ 利用者の状態をもとに定期的にサービスについての再評価を行い、状態の変化に応じて居宅サービス計画の変更、要介護認定区分変更申請の支援等を行います。

## 第6条（居宅サービス計画の変更等）

事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合、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ときは、双方の合意をもって速やかに居宅サービス計画を変更するとともに、これに基づく居宅サービスの提供が確保されるようサービス事業者等への連絡調整等を行います。

## 第7条（施設入所への支援）

事業者は、利用者が介護保険施設等への入所を希望した場合、利用者に対し介護保険施設等の紹介、その他支援を行います。

## 第8条（給付管理）

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき適正に居宅サービスが提供されたかを確認し、毎月、給付管理表を作成して群馬県国民健康保険団体連合会に提出します。

## 第9条（サービス提供の記録等）

- ① 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録をつけ、5年間保管します。
- ② 利用者は、自己に関する記録を閲覧、または実費を支払い複写物の交付を受けることができます。
- ③ 利用者または事業者が契約を解除したときは、利用者の求めに応じ、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利用者に交付します。

## 第10条（契約の終了）

- ① 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約することができます。
- ② 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して契約終了日の1ヶ月前までに理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。この場合、事業者は他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者に提供することができます。
- ③ 事業者は、利用者またはその家族が、本契約を継続し難いほどの著しい背信行為を行った場合、文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。
- ④ 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は自動的に終了するものとします。

- (ア) 利用者が（地域密着型）介護老人福祉施設に入所したとき
- (イ) 利用者の要介護認定区分が非該当（自立・予防給付）とされたとき
- (ウ) 利用者が死亡したとき

#### 第11条（事故発生時の対応及び損害賠償）

- ① 事業者は、居宅介護支援の実施にあたって、事故が発生した場合は、利用者に対し応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じるとともに、速やかに家族等及び関係諸機関に事故の発生状況及び今後の対応等について報告します。
- ② 事故等により要介護認定に影響する可能性がある場合には市町村（保険者）に事故の概要を報告します。
- ③ 利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。
- ④ 事業者は、介護事業者賠償責任保険に加入しています。

#### 第12条（秘密保持・個人情報の保護）

- ① 個人情報の使用は、利用目的の範囲を説明し、同意を得た上で使用します。
- ② 事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- ③ 事業者は、利用者に関する心身等の情報を含む個人情報を提供する場合は、個人情報利用の内容等の経過を記録します。
- ④ 利用者は本契約の締結により個人情報使用同意書の内容の使用を了承するものとします。

#### 第13条（苦情対応）

- ① 事業者は、利用者からの相談、苦情等の対応窓口を設置してその責任者及び連絡先を明らかにするとともに、苦情の申立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。
- ② 事業者は、利用者が苦情申立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取扱いをすることはありません。

#### 第14条（契約外条項）

この契約及び介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、介護保険法その他関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者との協議により定めます。

# 居宅介護支援 重要事項説明書

## 1. 事業の目的および運営の方針

### (1) 事業の目的

当事業所は、介護保険法の理念に基づき高齢者が自立した生活が送れるように、又介護が必要な方に対しては、介護相談、居宅サービス計画作成等を行い、自立した質の高い生活が送れるように支援します。

### (2) 運営の方針

- ① 利用者が要介護状態等となった場合においても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出来るように配慮して、支援を行います。
- ② 利用者の選択により、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業者から、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮して行います。
- ③ 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が特定の種類の事業者に不当に偏することのないように公平、中立に行います。
- ④ 市町村、地域包括支援センター、介護保険施設、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域におけるさまざまな取り組み等との連携に努めるとともに、医療機関との連携にも努めます。

## 2. 事業所の概要

### (1) 名称等

事業所名	妙義会居宅介護支援事業所
所在地	群馬県富岡市妙義町上高田 1208-2
指定年月日	平成 21 年 5 月 1 日
介護保険事業所番号	群馬県 第 1071000564 号
管理者名	中山 智則
通常の事業の実施地域	富岡市内全域

### (2) 職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	・従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握 その他の管理を一元的に行います。また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 介護支援専門員と兼務
介護支援専門員	・居宅介護支援業務を行います。	常勤 5 名 内、1 名管理者と兼務

(3) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日
営業時間	午前 8 時 15 分から午後 5 時 15 分まで
休日	日曜日・年末年始（12 月 31 日～1 月 3 日） 但し、24 時間対応可能（090-7019-9509）

3. 利用料その他の費用

(1) 利用料

介護保険制度から全額支給されるので、自己負担はありません。ただし、利用者に介護保険料の滞納がある場合、いったん全額お支払いいただく事があります。

【基本料金】 1 単位 10 円

要介護 1 ・ 2	1,086 単位/月
要介護 3 ・ 4 ・ 5	1,411 単位/月

【加算料金】・・・各要件を満たした場合に算定されます。

初回加算	300 単位/月	・新規に居宅サービス計画書を作成する場合や、・要支援者が要介護認定を受けた場合、また要介護状態区分が 2 区分以上に変更された場合に居宅サービス計画書を作成した場合。
入院時情報連携加算（Ⅰ）	250 単位/月	入院した日のうちに、医療機関の職員に対して必要な情報提供を行った場合。
入院時情報連携加算（Ⅱ）	200 単位/月	入院した日の翌日または翌々日に、医療機関の職員に対して必要な情報提供を行った場合。
退院・退所加算	連携 1 回 面談無 450 単位 面談有 600 単位 連携 2 回 面談無 600 単位 面談有 750 単位 連携 3 回 面談有 900 単位	退院・退所に当たって病院・施設の職員と面談をして利用者に関する必要な情報の提供を受け、居宅サービス計画書を作成し、その調整を行った場合。「連携 3 回」はそのうち 1 回以上は担当医等との会議に参加した場合に限る。ただし、初回加算を算定する場合は当該加算を算定しない。
緊急時等居宅カンファレンス加算	200 単位/回	病院または診療所の求めにより、職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合。
通院時情報連携加算	50 単位/回	受診時にケアマネが同席し、医師又は歯科医師等と情報共有を図りその旨を記録として残した場合。

実施地域超え中山間地提供加算	5%	サービス提供地域を超えて、中山間地へ居宅介護支援を行った場合。
ターミナルケアマネジメント加算	400 単位/月	終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、死亡日前 14 日以内に 2 日以上在宅訪問し、心身状態等を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者へ提供した場合。

## (2) 交通費

通常の事業実施地域を越える地域に訪問出張する場合、通常の事業の実施地域を越えた地点から 1 キロメートル 30 円とします。

## 4. 居宅介護支援の提供方法および内容

### (1) サービスの提供方法

- ① 電話または事業者の職員が訪問した時等にお申し込みいただきます。
- ② 重要事項の説明、交付および契約書の締結を行います。
- ③ 居宅サービス計画作成依頼（変更）届出書を市町村窓口へ提出します。
- ④ 担当する介護支援専門員が、利用者の心身の状態や生活状況などを把握し、抱えている問題点や解決すべき課題を分析し居宅サービス計画の原案を作成します。
- ⑤ ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、利用者や家族に対して複数の事業所の紹介を行い、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を説明します。
- ⑥ 居宅サービス計画を作成する場合等には、サービス事業所の担当者を招集（同意による情報機器端末の使用も可）の会議等により居宅サービス計画の原案の内容について専門的な意見を求めます。
- ⑦ 原案について利用者または家族に対して説明し、文書により利用者の同意を求め、当該計画書を交付します。
- ⑧ 居宅サービス計画は、決定後においても利用者またはその家族の希望により変更する事ができます。
- ⑨ 介護サービス事業者に対し、サービスの実施状況や利用者に関する報告を月 1 回は聴取します。
- ⑩ 計画作成後月 1 回は利用者の自宅を訪問し、もしくは情報通信機器などを利用しサービス事業所から実施状況の把握（モニタリング）を行い、計画の変更等、便宜の提供を行います。
- ⑪ 利用者の状況に著しい変化があった時には、自宅を訪問し面接を行い計画の変更等便宜の提供を行います。
- ⑫ 必要に応じて、多様な主体等（インフォーマルサービスを含む）が提供する生活支援のサービスが包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成します。
- ⑬ 前 6 カ月に作成したケアプランにおける、訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与等の各サービスの利用割合、また各サービスの、同一事業所によって提供されたものの割合を、

求めがあった際は別紙にて開示します。

- ⑭ 計画に位置づけた期間が終了する時は、設定した目標の達成状況について評価します。

## 5. サービスの終了

- (1) 利用者の都合でサービスを終了する場合

① 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了するものとします。

1. 利用者が（地域密着型）介護老人福祉施設に入所した場合
2. 利用者の介護認定区分が非該当（自立・予防給付）と認定された場合
3. 利用者が死亡した場合。

② その他

利用者や家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文章で通知することにより、即座にサービスを終了させて頂く場合があります。

## 6. 緊急時等における対応方法

- ① 介護支援専門員は、居宅介護支援を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告します。
- ② 自然災害、またはこの事により生じた緊急事態には、利用者、家族に連絡を取るなどの必要な措置を講じます。
- ③ 当事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取った処置について記録します。

## 7. 秘密の保持

業務上知り得た利用者や家族に関わる秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、介護保険に関する法令に従い、居宅サービス計画に基づき、これを円滑に実施するため、事前に同意を得たうえで個人情報を使用させていただきます。

## 8. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・尊厳を守るべく、虐待防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 当事業所は虐待防止に関する選任の委員を事業所の担当者としています
- (2) 虐待の発生、またはその再発を防止するための虐待防止検討委員会を定期的開催しており、その指針の内容を遵守し、必要な研修を定期的に行い、委員会の内容とともに全職員に周知徹底しています
- (3) 利用者に虐待等の事実が確認された場合は、関係機関に連絡するとともに、速やかに必要な措置を講じます。

## 9.身体拘束等の原則禁止について

当事業所は、利用者の人権の擁護・尊厳を守るべく、身体拘束の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1)身体拘束適正化検討委員を選定しています
- (2)法人単位で身体拘束適正化検討委員会が開催されており、その指針の内容を遵守し、必要な研修の実施を行ないます
- (3)利用者に許可のない身体拘束の事実が確認された場合は、速やかに必要な措置を講じます

## 10. BCP（業務継続計画）について

当事業所は、グループ会社である株式会社妙義会と常に情報を共有し、災害や感染症などの発生時に備え、平時より以下の項目を規定しております。

災害に備えた BCP

### (1) 平常時

- 平常時より地域の避難方法や避難所に関する情報に留意し、地域の関係機関（行政・自治会・職能・事業所団体など）と良好な関係を構築する。そのうえで、災害に伴い発生する安否確認やサービス調整等の業務に適切に対応できるよう、他の居宅介護支援事業所、居宅サービス事業所、地域の関係機関と事前に検討・調整します。

### (2) 災害が予想される場合

- 自サービスについても、災害等で甚大な被害が想定される場合などにおいては、休止・縮小を余儀なくされることを想定し、その際の対応方法を定めておくとともに、他の居宅介護支援事業、居宅サービス事業所、地域の関係機関に共有の上、利用者や家族に説明します。

### (3) 災害発生時

- 市街発生時で、事業が継続できる場合には、可能な範囲で、個別訪問等により早期の状態把握を通じ、居宅サービスの実施状況の把握を行い、被災生活により状態の悪化が懸念される利用者に対して、必要な支援が提供されるよう、居宅サービス事業所、地域の関係機関との連絡調整等を行います。

感染症等に備えた BCP

基本方針

本計画は、以下の基本方針を軸にその対応にあたるものとする

- ① 利用者の安全確保

利用者は重症化リスクが高く、集団感染が発生した場合、深刻な被害が生じる恐れがあることに留意して感染拡大防止に努める

② サービスの継続

利用者の健康・身体・生命を守る機能を維持する

③ 職員の安全確保

職員の生命や生活を維持しつつ、感染拡大防止に努める

### 感染拡大防止体制の確立

感染を未然に防止するため、また感染症が発生した場合は速やかにその防止対策が取れるよう必要な措置を講じます。

- 感染防止委員会を設置しており、法令に定められたとおり、定期的に委員会を開催しています
- 選任の委員を事業所の担当者とし、管理者とともに、委員会での指示伝達、職員への周知徹底をしています
- 感染対策の指針内容を遵守するために、必要な研修を定期的に行い、全職員が速やかにその対策が取れるよう、定期的に訓練を実施しています
- 従業員のメンタルヘルス・労務管理についても随時対処していきます。
- 関係機関への報告・連絡をおこない随時対応します

### 11.ハラスメント対応としての取り組み

当事業所は、特定非営利活動法人妙義会、株式会社妙義会と常に情報を共有し、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んでいます。

(1) 事業者としての基本方針の決定

ハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について運営の基本方針を決定し、職員・家族への周知とともに事業所内で意識を統一する

(2) 報告・相談しやすい窓口の設置

ハラスメントの発生時だけでなく、可能性があると思われる場合も含め、職員が報告・相談しやすい窓口を設置し、その窓口を職員に周知する

(3) ※PDCA サイクルを応用した対策等の更新

もしハラスメントが発生した場合にも、背景などをできるだけ詳細に把握し、それを踏まえ体制や対策等を適宜見直していく PDCA サイクルの考え方を応用していく

※Plan:計画 Do:実行 Check:評価 Action:改善

## 12. 苦情処理の体制

### (1) 相談・苦情担当

当事業所の居宅介護支援に関する相談・苦情および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の相談・苦情を承ります。

担 当 者	中山 智則（管理者）			
受 付 時 間	月曜日から金曜日 8:15～17:15			
電 話	0274-70-7202	F	A	X 0274-70-7201

### (2) 苦情処理の流れ

- ① サービス利用者（家族）からの相談・苦情の申し出を受け付けます。
- ② 相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録を行います。
- ③ 受け付けた相談・苦情及びその改善状況等を管理者へ報告し助言を求めます。必要があれば第三者委員への報告も行い助言を求めます。

### (3) 行政機関その他の苦情受け付け機関は次のとおりです。

富岡市役所 高齢介護課	富岡市富岡 1460-1	0274-62-1511
安中市役所 高齢者支援課	安中市安中 1-23-13	027-382-1111
下仁田町役場 福祉課	下仁田町大字下仁田 682	0274-82-2111
群馬県国民健康保険団体連合会 （国保連） 苦情処理相談窓口	前橋市元総社町 335-8	027-290-1323
甘楽町役場 福祉課	甘楽郡甘楽町大字小幡 161-1	0274-74-3131

\* 国保連は介護保険法に位置付けられた苦情処理機関です。

## 12. 当法人の概要

名 称	特定非営利活動法人 妙義会
代 表 者	理事長 竹内 良枝
所 在 地	群馬県富岡市妙義町上高田 1208-2
電 話	0274-70-7202
F A X	0274-70-7201

## 個人情報保護に関する方針

当事業所は、個人情報保護に関する法律を遵守し、個人の権利・利益を保護するために、次のとおり個人情報に関する方針を定めて実施します。

- 個人情報は適正な取得に努め、利用目的を達成するためには正確・最新の内容を保ちます。
- 通常、必要と考えられる個人情報の範囲は居宅介護支援の提供に必要な情報です。個人情報は利用目的の達成に必要な範囲で利用いたします。なお、利用目的の中で同意しがたい事項がある場合は、意思表示により変更等の対応を致します。意思表示がない場合は同意が得られたものとして扱います。上記以外で個人情報を第三者に提供する際は、あらかじめご本人の同意を文書で得ます。ただし、都道府県等外部監査機関などは第三者には該当しないため、文書で同意を得ないことがあります。

尚、上記利用目的の範囲に含まれる具体的な業務の例は次の通りです。

- ・ 契約者に介護サービスを提供するにあたり医師・医療機関等に意見・助言を求め、当事業者以外の介護サービス事業者等と連携（サービス担当者会議等）を取りこれらからの照会に回答するため。
- ・ 各関係機関等への事故報告等のため。
- ・ SNS 等による情報公開のため
- ・ 審査支払機関へレセプトを提出するため。
- ・ 審査支払機関や保険者からの照会に回答するため。
- ・ 賠償責任保険などに係る保険会社等への相談または届け出等をするため。
- ・ 当事業者等を利用して行われる教育実習に協力するため。
- ・ 行政機関による指導・監査等に協力するため。
- ・ 第三者機関による当事業者の介護サービス評価・調査等に協力するため。

- 個人情報保護に関してはいつでも問い合わせ窓口にて対応いたします。
- 個人情報の確認・訂正・利用停止を求められた場合は、調査の上対応いたします。
- 従業者への個人情報保護に関する教育を徹底します。また、雇用契約時、離職後も含めて守秘義務を遵守させます。
- 個人情報の安全管理を整備します。万が一漏洩・紛失・不正アクセス・破壊などの問題発生時には速やかに対応いたします
- 個人情報の開示を求められた場合には、当居宅介護支援事業所の情報提供の手続きに従って開示します。
- 使用する期間は、契約書第2条にある契約期間に限られます。

令和 年 月 日

居宅介護支援事業の提供開始にあたり、利用者に対し本書 2 通を作成し、各 1 通を保有し、利用者に対し本書面に基づき契約書内容及び重要事項、個人情報に関する方針の説明を行いました。

事業者 事業者名 特定非営利活動法人妙義会  
住 所 富岡市妙義町上高田 1208-2  
代 表 理事長 竹内 良枝

事業所名 妙義会居宅介護支援事業所  
指定番号 群馬県 1071000564号

【説明者】 介護支援専門員  
氏 名 \_\_\_\_\_

私は、契約書及び本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項・個人情報に関する方針の説明を受け同意し、交付を受けました。

契約者  
住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_

家族の代表者  
住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_  
(続柄 )

代理人 (代理人を選任した場合)  
住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_  
(続柄 )

連絡先 \_\_\_\_\_