

## 居宅介護支援契約書

\_\_\_\_様（以下「利用者」）と社会福祉法人 愛心会（以下「事業者」）は利用者がロイヤルセレストエイ指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」）において、事業者から提供される居宅介護支援サービスについて、次のとおり契約を結びます。

### 第1条（居宅介護支援の目的）

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、利用者に対して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（以下、「ケアプラン」という。）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提供します。

### 第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の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。但し、契約期間満了の7日前までに利用者から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。

### 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（ケアプランの変更等）

1. 事業者は、利用者がケアプランの変更を希望する場合には、速やかにケアプラン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。
2. 事業者は、利用者がケアプランの範囲内でサービス内容等の変更を希望する場合には、速やかにサービス事業者への連絡調整等を行います。

### 第5条（サービス提供の記録等）

事業者は、利用者に対する居宅介護支援の実施に関する記録を整備し、それを5年間保管します。利用者又は保証人（身元引受人）は、事業者に対し居宅介護支援記録の閲覧及び謄本を請求できます。事業者は、利用者に謄本の際実費相当額を請求することができます。それ以外の請求は別途個人情報開示規定により対応します。

## 第6条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対しいつでも1週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

## 第7条（事業者の解約権）

事業者は、利用者及びその家族の著しい不信行為により契約を継続し難い重大な事情を生じさせた場合、この契約を解約することができます。

## 第8条（契約の終了）

1. 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- 一 第2条の利用者から事前に更新の合意がなされず、契約の有効期間が満了したとき
- 二 第6条の利用者からの解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
- 三 第7条の状況が満たされ、事業者から契約解約の意思表示がなされたとき
- 四 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなったとき
  - （一）利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院したとき
  - （二）利用者について要介護認定がうけられないとき
  - （三）利用者が死亡したとき

2. 事業者は、契約の終了にあたり必要があると認められる場合は、利用者が指定する他の支援事業者等への関係記録（写し）の引継、介護保険外サービスの利用に係る市町村への連絡等の連絡調整を行うものとします。

## 第9条（損害賠償）

1. 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴い、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。
2. 事業所は、民間企業の提供する損害賠償責任保険に加入しています。前項規定の賠償に相当する場合は、利用者及び保証人（身元引受人）に当該保険の調査等の手続にご協力頂く場合があります。
3. 利用者及び保証人（身元引受人）は、自己の責に帰すべき事由により事業所に損害を与えた場合、その損害について賠償する責任を負います。

## 第10条（秘密保持）

1. 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等、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。
2. あらかじめ利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で情報提供をすることができます。
3. 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等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。

## **第 1 1 条（苦情対応）**

事業者は、その提供したサービスに関する利用者又は保証人（身元引受人）等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

## **第 1 2 条（契約外条項など）**

1. この契約及び介護保険法等の関係法令で決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。
2. この契約書は、介護保険法に基づくサービスだけを対象としたものですので、それ以外のサービスを利用者が希望する場合には、別途契約が必要になります。

## 重要事項説明書

### 1. 事業所の概要

法人名	社会福祉法人愛心会
法人所在地	徳島県小松島市中田町字新開 58 番地
代表者氏名	理事長 榊田 勝仁
電話番号	0885-32-2277
事業所名	ロイヤルセブステイ指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	徳島市沖浜東 2 丁目 30
管理者氏名	大串 正
事業所電話番号	088-655-2266
事業所指定番号	徳島県 3670102981 号
サービス提供地域	徳島市・小松島市・勝浦町

### 2. 事業所の職員体制等

職種	人員
管理者	1 名
介護支援専門員	1 名以上

### 3. 営業日時

営業日	月曜日～土曜日
営業時間	9：00～17：30
定休日	1 月 1 日・1 月 2 日

※営業時間外の対応は電話にて受付けます。(088-655-2266 )

### 4. 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。

当事業所への相談 担当者 大串 正	電話番号 088-655-2266
	FAX 088-655-2353
	対応時間 8：30～17：00

○公的機関においても、次の機関において苦情やご相談をしていただけます。

- |                 |             |              |
|-----------------|-------------|--------------|
| ①徳島県国民健康保険団体連合会 | 介護保険課       | 088-665-7205 |
| ②徳島市            | 高齢介護課       | 088-621-5586 |
| ③小松島市           | 介護福祉課       | 0885-32-3507 |
| ④勝浦町            | 福祉課         | 0885-42-1502 |
| ⑤阿南市            | 保健福祉部 介護保険課 | 0884-22-1793 |
| ⑥鳴門市            | 介護保険課       | 088-684-1347 |

## 5. 事故発生時における対応方法

事業者は、サービス提供中に、利用者の病状の急変が生じた場合、予め利用者の指定する緊急連絡先への連絡を行います。その他必要な場合には、主治医への連絡を行い救急治療等の必要な措置を受けられるよう配慮します。

## 6. 介護支援専門員の担当人数

介護支援専門員の1人当たりの担当人数は、4名まで担当できるものとします。

## 7. サービスの内容

1. 事業者（居宅介護支援事業者）は、利用者が自宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅サービス計画（以下「ケアプラン」という。）を作成し、利用者に説明のうえ交付します。また、当該計画に基づいてサービス提供が確保されるよう事業者等連絡調整その他の便宜の供与を行います。
2. 居宅介護支援に当たっては、利用者の心身の状況、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努力いたします。
3. 居宅介護支援に当たっては、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏ることがないように、公正中立に行います。利用者はケアプランに位置付けるサービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることや当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能です。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。
4. 居宅支援に当たっては、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防を行うようにすると共に医療サービスとの連携に十分配慮いたします。入院時には入院先医療機関に担当ケアマネージャーの氏名等を提供するようお願い致します。
5. 事業者は、ケアプランの作成後においても、利用者やその家族、事業者との連絡を継続的に行うことにより、ケアプランの実施状況を把握するとともに、利用者についての解決すべき課題を把握し、必要に応じてケアプランの変更、事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
6. 前項のケアプランの実施状況、解決すべき課題等について適切な記録を作成、保管し、利用者に対して継続的に状況提供、説明等を行います。

## 8. 利用者負担金

1. 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るので原則自己負担はありません。
2. 居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとします。

## 9. キャンセル等

1. 利用者がこの居宅介護支援に係る訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は、中断する場合は、事前に前記の事業所までご連絡ください。
2. ケアプランの変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼を取り消す場合も速やかに上記の連絡先までご連絡ください。
3. 利用者は、1週間以上の予告期間があれば、契約全体を解約することができます。（契約書6条）
4. サービス提供のキャンセル又は契約の解約の場合にも、キャンセル料金等は必要ありません。

## 10. 虐待防止に関する事項

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。また事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとします。

1. 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
2. 虐待の防止のための指針を整備します。
3. 介護支援専門員に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施します。
4. 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

## 個人情報利用目的

ロイヤルセブステイ指定居宅介護支援事業所では、利用者の尊厳を守り安全管理に配慮する個人情報保護の下、ここに利用目的を特定します。あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、必要な範囲を超えて理由者及びその家族の個人情報を取り扱うことはいたしません。

### 【利用者様への居宅介護支援の提供に必要な利用目的】

#### [事業所内部での利用に係る事例]

- ・当事業所が利用者様に提供する居宅介護支援
- ・介護保険事務
- ・利用者様に係る当事業所の管理運営業務のうち、利用・中止等の管理、会計・経理、事故等の報告、利用者様の介護サービスの向上

#### [他の事業者への情報提供を伴う事例]

- ・事業所が利用者様に提供する居宅介護支援のうち、
  - －利用者様に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - －病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護サービス事業者等との連携
  - －その他の委託業務
  - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち、
  - －保険事務の委託
  - －審査支払機関へのレセプトの提出
  - －審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

### 【上記以外の利用目的】

#### [当事業所内部での利用に係る事例]

- ・当事業所の管理運営業務のうち、
  - －居宅介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
  - －当事業所内において行われる学生等の実習への協力
  - －当事業所内において行われる事例検討

#### [他の事業所等への情報提供を伴う事例]

- ・外部監査機関への情報提供
- ・関係法令等に基づく行政機関等への報告等

個人情報、サービス提供記録についてご本人から開示の依頼があった場合は、居宅介護支援の円滑な利用の妨げにならないことを確認した上でご本人に開示させていただきます。