

# 居宅介護支援利用契約書

## 重要事項説明書

医療法人社団 誠恵会

指定居宅介護支援事業所 みやびの里

## 居宅介護支援利用契約書

様（以下、「利用者」といいます。）と医療法人社団 誠恵会 指定居宅介護支援事業所 みやびの里（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について、次のとおり契約します。

### 第1条（契約の目的）

事業者は、利用者の委託を受けて、利用者に対し介護保険法令の趣旨にしたがって、居宅サービス計画の作成を支援し、指定居宅サービス等の提供が確保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ります。

### 第2条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は 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 契約期間満了日までに、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無い場合、契約は自動的に更新するものとします。

### 第3条（介護支援専門員）

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サービスの担当者として任命し、その選定または交代を行った場合は、利用者にもその氏名を文書で通知します。

### 第4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説明し、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等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上で、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、利用者から文書による同意を受けます。
- ⑤ その他、居宅サービス計画の作成に関する必要な支援を行います。

### 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毎月連絡を取り、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居宅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（施設入所への支援）

事業者は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

#### 第7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、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計画を変更します。

#### 第8条（給付管理）

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、埼玉県国民健康保険団体連合会に提出します。

#### 第9条（要介護認定等の申請に係る援助）

- 1 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支援します。
- 2 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

#### 第10条（サービス提供の記録）

- 1 事業者は、指定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5年間保管します。
- 2 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所において、当該利用者に関する第1項のサービス提供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項のサービス提供記録の複写物の交付を受けることができます。この場合事業者は交付に要する実費を当該利用者に請求します。
- 4 第12条第1項から第3項の規定により、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、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11条（料金）

事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規定は【別紙1】のとおりです。

## 第12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、やむをえ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をすることにより、この契約を解約することができます。  
この場合、事業者は当該地域の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します。
- 3 事業者は、利用者またはその家族等が事業者や介護支援専門員に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為（次の各号を一例とする。）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。
  - ① 利用者やその家族からのクレームについて、不当な内容や複数回の電話によって業務に支障を生じたとき
  - ② 利用者やその家族からの暴言や暴力があったとき
  - ③ 利用者やその家族からのハラスメントに該当する行為があったとき
  - ④ 利用者や家族が著しい信頼を損なう行為をしたとき
- 4 次の事由に該当した場合は、この契約は当該各号に定める日に自動的に終了します。
  - ①利用者が介護保険施設に入所した場合……………入所日の翌日
  - ②利用者が要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合……………  
……………非該当又は要支援となった日
  - ③利用者が死亡した場合…………… 死亡日の翌日
- 5 契約の目的である居宅サービス計画書の作成が出来ず、また、指定居宅サービス等の提供が3ヶ月以上ない場合、口頭もしくは文書の通知により、この契約を解約することができます。

## 第13条（秘密保持）

- 1 事業者、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。
- 3 事業者は、利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

## 第14条（賠償責任）

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、その損害を賠償します。

## 第15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ます。

#### 第16条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅介護サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

#### 第17条（善管注意義務）

事業者は、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（本契約に定めのない事項）

- 1 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します。
- 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遵守し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

#### 第19条（裁判管轄）

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あらかじめ合意します。

上記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上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日            年    月    日

契約者氏名

利用者

住所

氏名

印

代理人

住所

氏名

印

事業者

〈事業者名〉 医療法人社団 誠恵会  
指定居宅介護支援事業所 みやびの里  
〈所在地〉 埼玉県さいたま市北区别所町 920 番地  
〈代表者名〉 理事長 野中 達也        印

## 【別紙 1】

### ○担当 介護支援専門員

氏名

連絡先 048-668-1020

### ○料金

- ・居宅介護支援利用料は、要介護認定を受けられた方は法定代理受領により介護保険給付が行われますので、利用者の負担はございません。
- ・介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなる場合があります。

その場合は一旦サービスの利用料金のお支払いをいただき、サービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を後日市町村の窓口へ提出しますと、保険給付相当分の払い戻しを受けることができます。

### ○相談、要望、苦情等の窓口

居宅介護支援に関する相談、要望、苦情等はサービス提供責任者か下記窓口までお申し出ください。

#### ☆サービス相談窓口☆

電話番号：048-668-1020

担当者等：相談は担当介護支援専門員

(受付時間 9：00～18：00)

要望・苦情は主任介護支援専門員

また、苦情については各市町村の介護保険担当窓口又は埼玉県国民健康保険団体連合会に申し出ることもできます。

- ・さいたま市保健福祉局福祉部介護保険課 048-829-1264
- ・埼玉県国民健康保険団体連合会 048-824-2568
- ・さいたま市北区役所 高齢介護課 048-669-6068
- ・上尾市役所介護保険課 048-775-5111
- ・伊奈町役場介護保険課 048-721-2111

### 事業者

<事業者名> 医療法人社団 誠恵会 (指定番号等) 埼玉県 第 1176504163 号

指定居宅介護支援事業所 みやびの里

<所在地> 埼玉県さいたま市北区別所町 920 番地

<代表者名> 理事長 野中 達也 印

上記内容の説明を受け、了承しました。

年 月 日

<利用者氏名> 印

<代理人氏名> 印





# 居宅介護支援重要事項説明書

〈2024年4月1日現在〉

## 1 事業の目的

この規定は、医療法人社団 誠恵会が開設する指定居宅介護支援事業所 みやびの里（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援事業所（以下「事業」という。）の適切な運営を確保するため、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が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者等（以下「要介護者等」という。）に対し、適切な居宅介護支援を提供することを目的とする。

## 2 運営の方針

- (1) 事業の実施に当たっては、利用者である要介護者等の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- (2) 事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう援助を行う。
- (3) 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

## 3 事業所の義務について

- (1) 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう求めます。
- (2) 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の口腔に関する問題、薬剤状況その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師、歯科医師又は薬剤師に提供します。
- (3) 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師（以下「主治の医師等」という。）の意見を求めます。その場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付します。
- (4) 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。
- (5) 利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。

4 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 048-668-1020

(24 時間連絡体制を確保)

担当

※ ご不明な点は、なんでもお尋ねください。

5 居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業者の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	医療法人社団 誠恵会 指定居宅介護支援事業所 みやびの里
所在地	埼玉県さいたま市北区別所町 920 番地
介護保険指定番号	居宅介護支援 (埼玉県 第 1176504163 号)
サービス提供する地域	さいたま市 (全域)、上尾市、伊奈町

6 同事業所の職員体制

	計	業務内容
管理者	1 名	サービス管理全般
主任介護支援専門員	2 名	サービス計画の立案・管理。中重度者 や支援困難ケースへの積極的な対応等
介護支援専門員	2 名	

7 営業時間

平日	9 時 00 分～18 時 00 分
----	--------------------

\* 緊急連絡電話 048-668-1020

\* 休業日 1 月 1 日～3 日、12 月 31 日 (ただし 休日に緊急対応することもある)

8 居宅介護支援の内容及び、提供方法

居宅介護支援の内容及び提供方法は次のとおりとする。

- (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) 他の指定居宅介護支援事業者との連絡調整
- (4) 指定介護保険施設との連絡調整
- (5) その他の居宅介護支援業務
- (6) 使用する課題分析表は、独自方式とする。
- (7) サービス担当者会議の開催場所は、利用者宅または当該事業所等とする。

## 9 利用料金

### (1) 利用料

要介護または要支援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自己負担はありません。

※ 加算については【別紙2】のとおりです。

※ 保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払わない場合、1ヶ月につき介護度1～2の方は10,860円、介護度3～5の方は14,110円のお支払いをいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。

このサービス提供証明書を後日市町村の窓口へ提出しますと、全額払戻を受けられます。

### (2) 交通費

前記5の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費が必要です。

### (3) 解約料

利用者のご都合により解約した場合、下記の料金をいただきます。

契約後、居宅サービス計画の作成段階途中で解約した場合	介護度1～2 5,430円 介護度3～5 7,055円
保険者（区市町村）への居宅サービス計画の届出が終了後に解約した場合	料金はかかりません

### (4) その他

#### 支払方法

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月15日までに前月分の請求をいたしますので、15日以内にお支払いください。お支払いいただきますと、領収書を発行いたします。

お支払方法は、ご解約の際に決めさせていただきます。

## 10 サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所職員がお伺いいたします。

契約を締結した後、サービスの提供を開始します。

### (2) サービスの終了

#### ① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出くだされば、いつでも解約できます。

#### ② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスを終了させていただく場合がございます。その場合は、終了30日前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

### ③ 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いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合……………入所した日の翌日
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合……………非該当又は要支援となった日
- ・利用者がお亡くなりになった場合……………死亡日の翌日

### ④ 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がたい程以下の行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただきます場合がございます。

- ・当事業所の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為。
  - ・パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為。
  - ・サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。
- ※ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

## 1.1 当事業所の居宅介護支援の特徴等

当事業所は、利用者の立場にたち、公正で良質な介護プランを提供いたします。又、他の介護サービス・施設と連携・協調を図り、地域に愛され信頼される事業所を目指すと共に、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で開催いたします。尚、連絡体制は24時間対応できる体制を確保しております。

## 1.2 サービス内容に関する苦情

当事業所の利用者相談・苦情担当

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・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ご相談・苦情は、下記窓口で承ります。

電話番号 048-668-1020 担当者 相談は担当介護支援専門員、苦情は主任介護支援専門員  
(受付時間 9:00~18:00)

また、苦情については各市町村の介護保険担当窓口又は埼玉県国民健康保険団体連合会に申し出ることもできます。

- |                                   |              |
|-----------------------------------|--------------|
| ・さいたま市役所長寿応援部介護保険課                | 048-829-1265 |
| ・埼玉県国民健康保険団体連合会                   | 048-824-2568 |
| ・上尾市役所介護保険課                       | 048-775-5111 |
| ・伊奈町役場介護保険課                       | 048-721-2111 |
| ・さいたま市北区役所高齢介護課 (受付時間：8:30~17:15) | 048-669-6068 |

### 1.3 秘密保持と個人情報の保護について

- (1) 当事業所の従業者は、サービス提供をする上で知り得たご利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は解約後も同様です。
- (2) 当事業所は、重要事項説明の同意をもって、以下に挙げる理由に限りご利用者及びその家族に関する情報を提供します。
  - ① 要介護・要支援認定調査及び居宅サービス計画の内容について、関係する都道府県、市町村、付属機関及びその委託を受けた機関が情報提供や報告を求めた場合。
  - ② 主治医等が居宅サービスの内容について情報提供を求めた場合。
  - ③ 居宅介護支援事業者・居宅サービス事業者・介護保険施設の関係人が、サービス担当者会議などサービス提供上情報を用いる必要がある場合。
- (3) 介護保険等の関連情報を活用し、PDCA サイクルを構築・科学的介護を推進することによりケアマネジメントの向上に努めます。その際、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのガイダンス」厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守し適切に取り扱います。

### 1.4 事故発生時の対応

- (1) 当事業所は、お客様に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な処置を行います。また、事故の原因を解明し、再発を防ぐために対策を講じます。
- (2) 当事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

### 1.5 虐待の防止について

- 1 当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
  - (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
  - (2) 虐待防止のための指針を整備します。
  - (3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
  - (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設置します。
- 2 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擁護する者）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します。

## 1.6 業務継続計画について

当事業所は、感染症や災害が発生した場合には、事業継続が出来るよう対策を講じています。

### (1) 感染症予防及び感染発生時の対応

- ・当事業所は、感染症対策指針を整備します。
- ・当事業所は、感染症発生の防止のための委員会及び従業員に対する研修、発生時の訓練を定期的に行います。
- ・感染がまん延している場合、サービス担当者会議は利用者・家族の同意を得てテレビ電話装置等を活用し実施します。その際は、厚生省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためガイダンス」を遵守します。

### (2) 非常災害対策

- ・当事業所に災害対策に関する担当者を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
- ・当事業所は、大地震等の自然災害、感染症のまん延等、あらゆる不測の事態が発生しても事業を継続できるよう計画（BCP）を策定し、研修の実施、訓練を定期的に行います。

## 1.7 身体拘束について

- (1) 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行わないものとする。
- (2) 身体的拘束等を行う場合には、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するものとする。

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

年 月 日

事業者 所在地 埼玉県さいたま市北区別所町 920 番地  
名称 医療法人社団 誠恵会 指定居宅介護支援事業所 みやびの里  
説明者 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の説明を受けました。

利用者 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ ㊞

代理人 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ ㊞

[ 同意欄 ]

介護サービス計画を作成するにあたり計画に必要と思われる個人情報を、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、介護保険施設の関係人、主治医意見書を記載した医師に開示することに同意いたします。

利用者 \_\_\_\_\_ ㊞