

# 居宅介護支援契約書

## 居宅介護支援契約重要事項説明書

社会福祉法人 明石恵泉福祉会  
高須居宅介護支援事業所

# 居宅介護支援契約書

様（以下、「利用者」といいます。）と高須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、介護保険に関する法令の趣旨及びこの契約書に従い、公正中立な立場から、利用者が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、利用者に対し、居宅サービス計画を作成するとともに、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・その他の事業者・関連機関との連絡調整その他便宜の提供を図ります。

## 第2条（契約期間）

この契約の有効期間は令和 年 月 日から利用者の要介護認定の有効期間が満了する日までとします。

契約期間の満了7日前までに、利用者から契約終了の申し出がない場合には、この契約は次の要介護認定の有効期間が満了する日まで自動更新することとします。

## 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居宅介護支援サービスの担当者として任命し、その選定又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（居宅サービス計画の作成等）

事業者は、次の1から7項に定める事項を介護支援専門員に担当させ、利用者が居宅サービスを適切に利用することができるように、利用者の依頼を受け、利用者の心身の状況、置かれている環境並びに利用者及び利用者の家族の希望等を勘案し、居宅サービス計画の作成等を行います。

また、利用者やその家族は介護支援専門員が居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業所について、下記の事項を介護支援専門員に求めることができます。

- ・複数の事業所の紹介を求める
- ・当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求める

- 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その他便宜の提供
- 3 サービスの実施状況の把握及び居宅サービス計画等の評価
- 4 給付管理
- 5 介護サービス等に関する相談・説明
- 6 医療機関、利用者の主治医との連携
- 7 財産管理・権利擁護への対応

## 第5条（居宅サービス計画の変更）

事業者が居宅サービス計画の変更を必要と判断した場合又は利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合には、事業者は、利用者の意見を尊重するとともに、事業者と利用者の双方の合意をもって居宅サービス計画を変更することとします。

## 第6条（要介護認定にかかる申請の援助）

事業者は、利用者の意思を踏まえ、要介護認定の申請に必要な協力を行います。

## 第7条（サービス提供の実施記録等）

- 1 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、その完結の日から5年間保管します。
- 2 利用者は、前項の記録を閲覧することができるとともに、その複製物の交付を受けることができます。
- 3 事業者は、この契約の終了に伴い、利用者から申出があった場合には、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8条（料金）

- 1 この契約書に基づき、事業者が提供する居宅介護支援等に関する料金及びその他の費用については、重要事項説明書、第7項のとおりです。
- 2 サービス利用料金について介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

## 第9条（施設入所への支援）

利用者等が介護保険施設等への入所または入院を希望した場合、介護保険施設等の紹介その他の支援をします。

## 第10条（虐待防止に関する事項）

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、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を定期的開催し、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 措置を適切に講じるための担当者を設置します。  
虐待防止に関する責任者：居宅介護支援事業所管理者
- 4 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための定期的な研修を実施します。
- 5 成年後見制度の利用を支援します。
- 6 苦情解決体制を整備します。
- 7 サービス提供中、当該事業所従業員または養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、速やかに地域総合支援センター、市町村へ通報します。

## 第11条（身体的拘束等の禁止）

事業所は、身体的拘束等の適正化を図るために、次に掲げる措置を講じます。

- 1 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催します。
- 2 身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
- 3 身体的拘束等の適正化のための定期的な研修を実施します。
- 4 利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状態並びに緊急やむを得ない理由を記載します。

## 第12条（利用者等の禁止行為）

利用者または家族、その他関係者が次の各号に該当する行為をすることは許されません。

- 1 サービス従事者に対する、心理的・身体的な苦痛を与える行為（ハラスメント行為）
- 2 サービス従事者に対する、金銭や物品の授受
- 3 サービス従事者に対する、宗教活動、政治活動、営利活動
- 4 サービス提供時間内の喫煙（健康増進法：望まない受動喫煙防止のため）
- 5 その他サービス提供上、支障となる行為

## 第13条（反社会的勢力の排除）

- 1 事業所はサービスの提供にあたり、サービスを利用する者又は身元引受人（又は代理人）が次の各号に該当しない事を確認し、かつ将来にわたっても該当しない事を確認する。該当していると判明した場合は催告無に直に契約解除する。
- 2 現在、暴力団・暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力集団等、その他これに準ずる者（以下、これらを「暴力団員等」という。）
- 3 暴力団員等が経営を支配している或いは実質的に経営に関与していると認められる関係を有すること。
- 4 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的を以てするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること。
- 5 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること。
- 6 暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること。

## 第14条（業務継続計画の策定等）

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定します。

## 第15条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、この契約の解約を希望する日の7日前までに解約を申し入れることにより、利用者が希望する日をもってこの契約を解約することができます。ただし、利用者は事業者に対して、この契約の解約を申し入れ、重要事項説明書別紙①に定める解約料を支払うことにより、ただちにこの契約を解約することができます。
- 2 利用者は、前項の規定にかかわらず、この契約を継続しがたい正当な理由がある場合には、別紙に定める解約料を支払うことなく、直ちにこの契約を解約することができます。

- 3 事業者は、やむを得ない事情がある場合には、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へ提供します。
- 4 事業者は、利用者又はその家族等が故意に法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為・ハラスメント行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難となったときは、文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解除します。
- 5 次の各号のいずれかに該当した場合には、この契約は、当該各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める日をもって自動的に終了します。
  - (1) 利用者が介護保険施設へ入所または医療施設へ入院した場合。  
当該入所、入院した日
  - (2) 利用者の要介護認定区分が自立（非該当）、または要支援1・要支援2と認定された場合。  
当該自立・要支援1・要支援2と認定される前回の要介護認定の有効期間の満了日
  - (3) 利用者が死亡、または身体障害者療護施設へ入所する等介護保険の被保険者としての資格を喪失した場合。  
当該資格を喪失した日
- 6 事業者は、この契約の終了に伴い利用者が希望する場合には、利用者が指定する事業者等への関係記録の（写し）の引継ぎ、介護保険外サービスの利用にかかる市町村への連絡等の連絡調整を行なうものとします。

#### **第16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、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者や第三者の生命、身体等に危険がある場合などの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17条（賠償責任）**

事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命、身体又は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18条（相談・苦情対応）**

- 1 事業者は、提供された居宅介護支援に苦情がある場合又は事業者が作成した居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに関する苦情の申し立て及び相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
- 2 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにします。

#### **第19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20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又はそ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21条（信義誠実の原則）**

- 1 利用者と事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めのない事項については、介護保険に関する法令その他諸法令の定めるところを遵守し、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

## **第22条（裁判管轄）**

利用者と事業者は、この契約に関して、訴訟の必要が生じた場合には、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。

## **第23条（契約の変更）**

介護保険法の改正に伴い、契約事項等をやむを得ず変更する場合は、契約書一部変更同意書および重要事項説明書一部変更同意書をもって本契約内容を変更するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者・代理人（代理人を選定した場合）・事業者が署名または記名捺印のうえ、利用者・事業者が各1通を保有するものとします。

重要事項説明書のサインも契約書のサインと同じとします。  
居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面(及び付属別紙)に基づいて  
重要事項と契約書の説明を行いました。

重要事項説明書・契約書説明者

令和 年 月 日

事業者 所在地 西宮市高須町1丁目1番2-220  
社会福祉法人 明石恵泉福祉会  
名称 高須居宅介護支援事業所

説明者 氏名 \_\_\_\_\_

事業者

住所 西宮市高須町1丁目1番2-220

社会福祉法人 明石恵泉福祉会  
名称 高須居宅介護支援事業所

代表者氏名 理事長 藤本 眞美子

私は、本書面(及び付属別紙)により事業者から重要事項と契約書の説明を受けました。

令和 年 月 日

利用者

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

電話 \_\_\_\_\_

上記代理人(代理人を選定した場合)

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

電話 \_\_\_\_\_

# 居宅介護支援契約重要事項説明書

令和 7年 3月 1日 現在

あなた(またはあなたの家族)が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば遠慮なく質問をしてください。

## 1. 担当する介護支援専門員

担当部署 高須居宅介護支援事業所 担当者 \_\_\_\_\_

連絡先 0798-48-7650 (午前 9:00 ~ 午後 6:00)

## 2. 事業所の概要

事業所名	高須居宅介護支援事業所
所在地	西宮市高須町1丁目1番2-220
連絡先	TEL 0798-48-7560 FAX 0798-48-6116
管理者	丸岡 由起子
営業日	月 ~ 金曜日 (祝日及び12月29日~1月3日を除く)
営業時間	午前 9:00 ~ 午後 6:00 まで
サービス提供実施地域	西宮市 (国道2号線以南、中津浜線以东)

## 3. 当事業所の法人概要

法人名	社会福祉法人 明石 恵 泉 福 祉 会
本部所在地	明石市大久保町大窪字戌亥谷2818-3
連絡先	TEL 078-938-2211 FAX 078-934-5933
法人種別	社会福祉法人
代表者	理事長 藤本 眞美子
法人の行う他の事業	介護老人福祉施設・短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護・ケアハウス・訪問介護・予防専門型訪問サービス・通所介護・予防専門型通所サービス・地域包括支援センター ＜通所リハビリテーション・介護予防通所リハビリテーション・訪問リハビリテーション・介護予防訪問リハビリテーション・短期入所療養介護・介護予防短期入所療養介護・介護老人保健施設・認知症対応型共同生活介護・サービス付き高齢者向け住宅＞ ＜ ＞は明石恵泉のみ

#### 4. 当事業所の従業員

	職務内容	人員数
管理者	事業所の総括	1名
介護支援専門員 (ケアマネジャー)	事業計画作成、他事業所との調整 ケアプラン作成 給付管理 サービス実態把握 保険請求 利用者台帳作成	4名以上 (内1名は管理者兼務)

#### 5. 事業の目的・運営方針

事業の目的	要介護状態等となった方、およびその家族の方にとって、可能な限り居宅においてその能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、速やかに適切な支援ができるよう調整する。
運営方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者が要介護状態となった場合においても、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事ができるように配慮して行う。</li> <li>・ 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率的に提供されるよう配慮して行う。</li> <li>・ 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏する事のないよう、介護保険法令を遵守し公正中立に行う。</li> <li>・ 事業の運営にあたっては、市町村、権利擁護支援センター、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防サービス提供事業者、主治医、介護保険施設等との連携に務める。</li> </ul>

#### 6. 提供する居宅介護支援サービスの内容

契約書本文第4条

～第7条に定めるお客様に提供するサービスの内容は次のとおりです。

内容	提供方法	保険適用
居宅サービス計画の作成 (契約書本文第4条～7条)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定居宅介護支援の提供に当たっては懇切丁寧に行います。また、サービスの提供方法などについて、理解しやすいように分かりやすい説明を心掛けます。</li> <li>・ 利用者のお宅を訪問し、利用者や家族に面接して情報を収集し、解決すべき問題を把握します。</li> <li>・ 自宅周辺地域における居宅サービス事業者やインフォーマルサービス事業者(介護保険外のサービス)が実施しているサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者や家族に提供し利用者にサービスの選択を求めます。</li> <li>・ 居宅サービスが特定の種類、事業者(法人)に不当に偏るような誘導または指示を行いません。</li> <li>・ そのために、利用者が希望するサービス、地域等をお聞きした上で、市町村の「事業所一覧表」や「介護サービス情報公表システム」などを最大限活用し、希望に当てはまる事業所(サービス)を複数提示します。また、パンフレット等を用いる場合でも必ず複数の事業者のものを提示します。</li> <li>・ また、利用者から複数のサービス事業所を求めていただくことや、サービス計画原案に位置付けたサービス事業所の選定理由を求められることができます。ケアマネジメント公正中立性の確保を図る観点から、前6ヶ月間(①3月1日から8月末日②9月1日から2月末)に作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合について十分説明を行います。なお、この内容についての文書を交付するとともに口頭での説</li> </ul>	○

<p>居宅サービス計画の作成 (契約書本文第4条～7条)</p>	<p>明を懇切丁寧にを行います。また、ご理解いただいたことについて利用者から署名をいただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提供するサービスが目指す目標、目標の達成時期、サービスを提供するうえでの留意点などを盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。</li> <li>・居宅サービス計画の原案に位置づけた指定サービス等について、保険給付の対象となるサービスと対象とならないサービス(自己負担)を区分して、それぞれ種類、内容、利用料等を利用者やその家族に説明し、その意見を伺います。</li> <li>・居宅サービス計画の原案は、利用者やその家族と協議したうえで、必要があれば変更を行い利用者から文書による同意を得ます。その後、ケアプランについて利用者へ交付します。</li> </ul>	<p>○</p>
<p>サービス事業者等との連絡調整・便宜の提供 (契約書本文第4条第2項、第9条))</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。</li> <li>・利用者が介護保険施設への入所または入院を希望した場合には利用者に介護保険施設の紹介その他の支援を行います。</li> </ul>	<p>○</p>
<p>サービス実施状況の把握・居宅サービス計画等の評価 (契約書本文第4条第3項)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者及びその家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握に努めます。</li> <li>・利用者の状態について定期的に再評価を行い、利用者の申し出により又は状態の変化等に応じて居宅サービス計画の評価、変更等を行います。</li> </ul>	<p>○</p>
<p>給付管理 (契約書本文第4条第4項)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅サービス計画の作成後、その内容に基づいてサービス利用票・提供票による給付管理を行うとともに、毎月の給付管理票を作成し、兵庫県国民健康保険団体連合会に提出します。</li> </ul>	<p>○</p>
<p>相談・説明 (契約書本文第4条第5項)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険や介護に関することは、幅広くご相談に応じます。</li> </ul>	<p>○</p>
<p>医療との連携・主治医への連絡 (契約書本文第4条第6項)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅サービス計画作成時(又は変更時)やサービスの利用時に必要な場合は、利用者の同意を得たうえで、関連する医療機関や利用者の主治医との連携を図ります。</li> <li>・訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション等については、主治医がその必要性を認めたものに限られるため、主治医の指示があったことを確認します。(主治医は要介護認定の申請のための意見書を記載した医師に限定されません。)</li> </ul>	<p>○</p>
<p>財産管理・権利擁護への対応 (契約書本文第4条第7項)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者がサービスを利用する際に、その所有する財産の管理や権利擁護について問題が発生し、第三者の援助が必要な場合には、利用者の依頼に基づいて権利擁護支援センター等への連絡を行います。</li> </ul>	<p>—</p>
<p>居宅サービス計画の変更 (契約書本文第5条)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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の変更が必要と判断した場合には、利用者の意見を尊重して、合意のうえ、居宅サービス計画の変更を行います。</li> </ul>	<p>○</p>
<p>要介護認定等にかかる申請の援助 (契約書本文第6条)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の意思を踏まえ、要介護認定等の申請に必要な協力を行います。</li> <li>・利用者の要介護認定有効期間満了30日前までには、要介護認定等の更新申請に必要な協力を行います。</li> </ul>	<p>○</p>

<p>サービス提供記録の閲覧・交付 (契約書本文第7条)</p>	<p>・利用者は、サービス提供の実施記録を閲覧し、複写物の交付を受けることができます。(但し、別紙1に記載するコピー代等の実費を請求する場合があります。) ・利用者は、契約終了の際には事業者に請求して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の交付を受けることができます。</p>	<p>○</p>
<p>介護支援専門員の変更</p>	<p>・介護支援専門員の変更を希望する場合は、相談窓口の担当者までご連絡ください。 * 事業者は、やむを得ない事情により、担当介護支援専門員を変更する場合があります。この場合、1ヶ月前までにはご連絡いたします。</p>	<p>○</p>
<p>訪問回数を目安</p>	<p>介護支援専門員が、利用者の居宅を訪問し、状況の把握等を行います。 概ね1ヶ月当たり1回程度の訪問もしくは、利用者の同意を得た上で、サービス担当者会議において、i～iiiの要件を掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得られた場合は、テレビ電話装置その他の通信機器を活用したモニタリングとして、少なくとも、2か月に1回は利用者の居宅を訪問します。 i 利用者の状態が安定していること。 ii 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること(家族のサポートがある場合も含む) iii テレビ装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。  * 必要時はこれにかかわらず、適宜訪問いたします。</p>	

## 7. サービスの利用料およびその他の費用について

契約書第8条に基づき、事業者が提供する居宅介護支援等に関する料金及びその他の費用については重要事項説明書別紙①(サービス利用料一覧表)のとおりです。

※当事業所が運営基準減算(居宅介護支援の業務が適切に行われていない場合の減算)に該当する場合は別紙利用料金の50/100となります。また2か月以上継続する場合には算定しません。

居宅介護支援の業務が適切に行われていない場合とは以下のような場合が該当します。

- ・指定居宅介護支援の利用や開始に際し、利用者が複数の指定居宅サービス事業者を紹介しよう求められることや、居宅サービス計画に位置付けられた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求められることを文書により説明・交付を行っていない場合
- ・居宅サービス計画の新規作成及び変更にあたって、利用者の居宅を訪問し利用者および家族に面接していない場合、当該計画について利用者または家族に対し説明・同意・交付を行っていない場合
- ・居宅サービス計画の新規作成や変更時、要介護認定の更新や区分変更時に、サービス担当者会議の開催等を行っていない(やむを得ない場合を除く)場合
- ・居宅サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握のために一月に利用者の居宅を訪問し利用者に面接していない場合、その結果を記録していない場合  
(令和7年4月1日から減算対象となる項目)
- ・感染症もしくは災害のいずれかまたは両方の業務継続計画が未策定の場合。
- ・虐待の発生又はその再発を防止するための措置(委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること)を講じていない場合。
- ・身体的拘束等の適正化のための措置(委員会の開催等、指針の整備、研修の定期的な実施)を講じていない場合。
- ・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、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合に、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状態並びに緊急やむを得ない理由を記録していない場合。

## 8. 前6ヶ月間に居宅サービスに位置付けた訪問介護等の契約の割合について

別紙③前6ヶ月間に居宅サービスに位置付けた各サービスの割合等のとおり

## 9. 契約の終了と自動更新について

契約の有効期間については、要介護認定の有効期間の満了日で一旦終了することとなります。ただし、有効期間の満了7日前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、この契約は次の要介護認定の有効期間満了日まで、自動的に更新されます。

## 10. 契約期間途中での解約の場合

この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解約を希望する7日前までにお申し出頂ければ解約することができます。この場合、解約料のお支払いは必要ありません。但し、ただちに解約を希望される場合には、解約料をいただく場合があります。

- ※ 利用者においては緊急入院等の正当な理由がある場合には、解約料は必要ありません。
- ※ 解約の場合は、次の事業者への引継ぎなど、利用者が保険やサービスを滞りなく利用していただくための手続きが必要ですので、月末以外の解約や次の事業者との契約開始日にはご注意ください。

## 11. プライバシーの保護

当事業所は、利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。また、利用者やそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、善良な管理者の注意をもって管理を行い、処分の際にも漏洩の防止に努めます。但し、当事業所が知り得た情報については、サービス担当者会議などのサービス利用調整を行う際に必要となります。このため、その利用には利用者の同意が必要となりますので、別紙の同意書に記名押印して下さい。

## 12. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・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るものとします。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ・虐待防止のための指針を整備します。
- ・従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための定期的な研修の実施します
- ・措置を適切に講じるための担当者を設置します。
- ・虐待防止に関する責任者は居宅介護支援事業所管理者とします。
- ・成年後見制度利用の支援をします。
- ・苦情解決体制の整備をします。
- ・サービス提供中、当該事業所従業員または養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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地域総合支援センター、市町村へ通報します。

## 13. 身体的拘束等について

事業所は、身体的拘束の適正化を図るために、次に掲げる措置を講じます。

- ・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。
- ・身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ・身体的拘束等の適正化のための定期的な研修を実施します。
- ・利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状態並びに緊急やむを得ない理由を記載します。

#### 14. ハラスメントの禁止

事業者は、当施設で働く職員の安全確保と働き続けられる労働環境が気付けるようハラスメントの防止に向けて取り組みます。

##### 1. 業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は許容致しません。

- ① 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
- ② 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

ハラスメント行為の具体例として、大声で怒鳴り威嚇する・性的な話をする・長時間のクレーム・業務外のサービス強要など理不尽な要求・物を投げる・つばを吐く・体をたたく・体に触る・付きまとう等があり、相手が脅威・不快だと感じる行為を指します。

上記は当該法人職員、取引先業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

##### 2. ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、事実確認を行った上で関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

#### 15. 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症及び非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定します。

- ・業務継続計画について事業所内で周知し、必要な研修および訓練を定期的の実施します。
- ・必要に応じて業務継続計画を変更します。

#### 16. サービス提供中における事故発生時の対応

##### (1) 緊急時における確認事項

- ① 緊急時の連絡先を2件お願いします。

氏名	利用者との続柄 ( )
住所	電話番号 昼 — —
	夜 — —
	携帯電話 — —
氏名	利用者との続柄 ( )
住所	電話番号 昼 — —
	夜 — —
	携帯電話 — —

- ② 家族、主治医、サービス事業者等関係機関への連絡を速やかに行います。

##### (2) 市町村、家族等への連絡方法

電話、あるいはファックスにて、すみやかに連絡いたします。

#### 17. 損害賠償について

当事業所が利用者に対して賠償すべきことが起こった場合は、契約書本文第11条に基づき、当事業所は金銭等により賠償いたします。

当事業所は以下の内容で損害賠償保険に加入しています。

- 加入保険名 ひょうご福祉サービス総合補償制度
- 保険の内容 居宅サービス事業者賠償補償制度
- 賠償できる事項
  - ・身体、財物の損害
  - ・人格権の侵害
  - ・第三者所有の現金保管中の盗難による損害
  - ・身体、財物の損害を伴わない経済的損害

### 18. サービスの苦情相談窓口

当事業所は、提供したサービスに苦情がある場合、又は作成した居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに関する苦情の申し立てや相談があった場合は、速やかに対応を行います。  
※サービスの提供に関して苦情や相談があった場合には、以下までご連絡下さい。

#### ○ 当事業所の苦情相談窓口

管理者 丸岡 由起子	連絡先 TEL 0798-48-7560 F A X 0798-48-6116 (受付時間 平日 午前 9 : 0 0 ~ 午後 6 : 0 0)
＜第三者委員会＞法人内本部 連絡先 TEL 0798-48-4505 FAX 0798-48-6116	

#### ○ 介護保険の苦情や相談に関しては、他に下記の相談窓口があります。

西宮市健康福祉局 福祉総括室 法人指導課 所在地 西宮市六湛寺町10-3 西宮市役所3階 連絡先 電話 0798-35-3082 受付時間 月曜日～金曜日 午前9:00～午後5:30
兵庫県国民健康保険団体連合会 ※介護保険サービスについてのみの窓口です 所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9-1-1801 連絡先 078-918-5091 受付時間 月曜日～金曜日 午前8:45～午後5:15

### 19. 要介護認定等の前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項の説明

重要事項説明書別紙②要介護認定等の前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する重要事項説明書のとおり

## 要介護認定等の前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する 重要事項説明書

利用者が要介護認定等の申請後、認定結果通知を受けるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な居宅介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

### 1 提供する居宅介護支援サービスについて

- ・利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結の日から迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅介護サービス提供のための支援を行います。
- ・居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定の結果を上回る過剰な居宅介護サービスを位置付けることのないよう配慮しながら計画の作成に努めます。
- ・作成した居宅サービス計画については、要介護認定等の後に利用者等の意向を踏まえ、適切な直しを行います。

### 2 要介護認定等の後の契約の継続について

- ・要介護認定等の後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。  
このとき、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。  
また、利用者から解約の申入れがない場合は、契約は継続しますが、この重要事項説明書別紙 2 に定める内容については終了することとなります。

### 3 要介護認定等の結果、要介護と認定されなかった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立(非該当)となった場合には 12,000円 の利用料をいただきます。

### 4 注意事項

要介護認定等の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- (1) 要介護認定等の結果、自立(非該当)となった場合には、要介護認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料は、原則的に利用者にご負担いただくこととなります。
- (2) 要介護認定等の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。  
この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくこととなります。

# 居宅介護支援契約における個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

## 1 使用する目的

事業者が、介護保険法に関する法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき、指定居宅介護サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合

## 2 使用にあたっての条件

- ①個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ②事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

## 3 個人情報の内容（例示）

- ・ 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が居宅介護支援を行うために最低限必要な利用者や家族個人に関する情報（基本情報等）
- ・ 認定調査票（74項目及び特記事項）、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
- ・ その他の情報

※「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

## 4 使用する期間

当事業所との利用契約が終了するまで。

令和      年      月      日

居宅介護支援事業者      高須居宅介護支援事業所      様

利用者      氏名 \_\_\_\_\_

（代理人を選定した場合）

上記代理人      氏名 \_\_\_\_\_

利用者家族代表      氏名 \_\_\_\_\_