

居 宅 介 護 支 援 契 約 書

_____様（以下、「利用者」という。）と医療法人社団博愛会（以下、「事業者」という。）が開設するサンひまわり居宅介護支援事業所（以下、「事業所」という。）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護支援について、次の通り契約します。

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、利用者が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支援します。また、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、要介護認定等の申請代行、その他の便宜を提供します。

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、要介護認定の有効期間満了までとします。
- 2 上記の契約期間満了日までに利用者から更新拒絶の意思表示がない限り契約期間は、次の要介護認定の有効期間満了日まで、自動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。）として居宅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更新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（居宅サービス計画の変更等）

- 1 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には、速やかに居宅サービス計画（ケアプラン）を変更するとともに、これに基づき居宅サービスが円滑に提供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、利用者が居宅サービス計画（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）

- 1 事業者は、一定期間ごとに居宅サービス計画（ケアプラン）に記載したサービス提供の目標等の達成状況等を評価し、その結果を居宅サービス計画書等の書面に記載します。また利用者の求めに応じて閲覧に供します。
- 2 事業者は、居宅サービス計画書等の記録は、介護保険法ならびに東広島市の基準により 5 年間適正に保存します。

第6条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対し、いつでもこの契約を解約することができます。

第7条（事業者の解除権）

事業者は、利用者又はその家族等からの事業者や担当者に対する著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を直ちに解除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条の規定により事前に更新の合意がなされないまま契約の有効期間が満了したとき

二 第6条の規定により利用者から解約の意思表示がなされたとき

三 第7条で定める条件が満たされ、かつ事業者から契約解除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長期間入所又は入院したこと

（二）利用者が要介護認定を受けられなかったこと

（三）利用者が死亡したこと

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）の引き継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村等への連絡等の調整を行うものとします。

第9条（損害賠償）

事業者は、居宅介護支援の実施にあたって利用者の生命・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。

第10条（秘密保持）

1 事業者は、業務上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。

2 別紙の個人情報使用同意書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

第11条（苦情対応）

1 利用者は、提供し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苦情がある場合には、事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

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。

- 3 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不利益な取扱いをすることはありません。

第12条（契約外条項など）

- 1 この契約及び介護保険法その他の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、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を対象としたものですので、利用者がそれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約が必要になります。

第13条（利用者及び家族の努力義務）

- 1 利用者の状況に変化がある場合は、速やかに介護支援専門員へ連絡し、今後のサービス内容を共に検討するよう努めて頂きます。
- 2 利用者及び家族は、国民の努力義務に基づき、自らが健康を維持するよう、また回復する為の努力を行って頂き、その上でより良いサービスが受けられるよう介護支援専門員と協力することを約束して頂きます。
- 3 より良いサービスが受けられるように、医療・介護の連携促進のために、入院時には医療機関に介護支援専門員の氏名及び連絡先等の提供をお願いいたします。

前記通りの契約を証する為、本書2通を作成し、利用者（代理人による契約締結の場合は代理人）及び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

令和 年 月 日

（利用者） 住 所 _____

氏 名 _____ 印

電 話 _____

（代理人） 住 所 _____

氏 名 _____ 印

続柄 _____

（事業者） 所在地 東広島市西条町土与丸字城野橋1235番地

事業者名 医療法人社団博愛会

代表者名 理事長 木阪 智彦 印

（事業所） 所在地 東広島市西条町土与丸1246番地

事業所名 サンひまわり居宅介護支援事業所

管理者名 小原 裕之 印

重要事項説明書

事業者：医療法人社団博愛会

事業所：サンひまわり居宅介護支援事業所

1 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を作成するとともに、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との連絡調整その他の便宜の供与を行います。
- (2) 居宅介護支援にあたっては、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を行います。居宅サービス計画原案作成にあたっては、複数の事業者の選定・紹介をするとともに、その選定理由の説明を行います。
- (3) 居宅介護支援にあたっては、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。また、居宅サービス計画に位置付けた割合について公表・説明を行います。※別紙③参照
- (4) 居宅介護支援にあたっては、要介護状態の軽減若しくは悪化の予防に努め、医療サービスとの連携に十分配慮いたします。
- (5) 事業者は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者やその家族、事業者等との連絡を継続的に行います。居宅サービス計画の実施状況及び解決すべき課題を把握する為に、月1回以上は自宅訪問し、必要に応じて居宅サービス計画の変更、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) 前項の居宅サービス計画の実施状況、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情報提供、説明等を行います。

2 担当の介護支援専門員等

- (1) 担当する居宅介護支援専門員及び管理者は、次のとおりです。サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。
- (2) 担当する居宅介護支援専門員を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。

居宅介護支援専門員 氏名：_____ 連絡先（電話）： 082-421-9630

管 理 者 氏名：小原 裕之_____ 連絡先（電話）：昼間082-421-9630

3 市町村への届出

この居宅介護支援のサービスを受ける際には、その旨を市町村に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。具体的な手続は上記の居宅介護支援専門員にご相談ください。

4 事業所の概要

事業所名	サンひまわり居宅介護支援事業所
所在地	東広島市西条町土与丸1246番地
事業者指定番号	3472500150
管理者・連絡先	管理者：小原 裕之 連絡先：082-421-9630
通常のサービス提供地域	東広島市4町（西条町、高屋町、志和町、八本松町）

5 事業所の職員体制等

職 種	従事するサービス種類、業務	人 員
管理者		1名（常勤・介護支援専門員兼務）
介護支援専門員	ケアプラン作成・訪問調査	5名以上（常勤4名（内1名兼務）、非常勤1名）
事務担当職員	事務処理等	1名（非常勤 1名）

6 営業時間

区 分	平 日	土・日曜日	祝祭日
営業時間	8：30～17：30	休 業	休 業

（注）8/14～15、12/29～1/3は「祝祭日」の扱いとなります。

7 事業者の概要

名称・法人種別	医療法人社団博愛会
代表者名	木阪 智彦
所在地 電話／Fax番号	東広島市西条町土与丸字城野橋1235番地（木阪病院） 082-421-0800／082-421-0810

8 利用者負担金

- (1) 居宅介護支援については、利用者の負担はありません。※別紙④参照
- (2) 事業の実施地域以外の居宅を訪問して行う指定居宅介護支援に要した交通費は、実費をいただきます。自動車を使用した場合、通常のサービス提供地域の端から居宅までの距離（Km）に路程1キロメートル当たり20円〔消費税別〕を実費としていただきます。
- 注）市町村によって定められた中山間地域に限り、この地域居宅への支援に要した交通費は、不要となっております。

9 苦情対応

- (1) 利用者は、提供し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苦情がある場合には、事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- (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。

注) 別紙①『利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要』をご参照下さい。

○ 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。

利用者相談窓口	電話番号 082-421-9630 Fax番号 082-423-8066 相談員(責任者) 管理者 小原 裕之 対応時間 8:30~17:30
---------	--

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

市町村介護保険相談窓口 東広島市役所 介護保険課	所在地 広島県東広島市西条栄町8-29 電話番号 (082) 420-0937 Fax番号 (082) 422-6851 対応時間 8:30~17:15
広島県国民健康保険団体 連合会(国保連)	所在地 広島県広島市中区東白島町19-49 電話番号 (082) 554-0783 Fax番号 (082) 511-9126 利用時間 8:30~17:15
広島県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 広島県広島市南区比治山本町12-2 広島県社会福祉会館内 電話番号 (082) 254-3419 Fax番号 (082) 256-2228 利用時間 8:30~17:00

10 秘密保持

- (1) 事業者は、業務上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。
- (2) 別紙の個人情報使用同意書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

11 緊急時及び事故発生時における対応方法

居宅介護支援のサービス実施中に、利用者の状態の急変、その他緊急事態が生じたときは必要に応じて、臨時応急の手当を行うとともに、緊急事態マニュアルに沿って速やかに必要な措置を行います。その際、職員自らの責に帰すべき事由があり、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いたします。加えて重篤な事故の場合には、利用者の住所地市町村(保険者)にも報告をするようにしております。

注) 別紙②『サービス提供中における緊急事態対応マニュアル』をご参照下さい。

1 2 虐待防止に関する事項

事業者は利用者の人権の擁護及び虐待の防止のため、次の措置を講じ、また、事業の提供中に、従業者または養護者（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、速やかに市町に通報します。

- (1) 虐待を防止する為の従業者に対する研修の実施
- (2) 利用者及びその家族からの苦情処理の体制整備
- (3) その他虐待防止のための必要な措置

1 3 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、事前に次の連絡先までご連絡ください。

連絡先（電話）：0 8 2 - 4 2 1 - 9 6 3 0

- (2) 居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼等を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡ください。
- (3) 利用者は、いつでも契約全体を解約することもできます（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、キャンセル料等は必要ありません。

1 4 サービス提供の記録等

- (1) サービスを提供した際には、あらかじめ定めた居宅サービス計画書等の書面に必要事項を記入し、必要により利用者の確認を受けます。
- (2) 事業者は、一定期間ごとに（又は 1 か月ごとに）「居宅サービス計画」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等を把握します。
- (3) 事業者は、居宅サービス計画書その他の記録を介護保険法ならびに東広島市の基準により 5 年間適正に保管します。

前記通りの重要事項の説明を証する為、本書2通を作成し、利用者（代理人による契約締結の場合は代理人）及び事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

説明及び同意日

令和 年 月 日

居宅介護支援サービスの提供開始に際し、重要事項の説明を行いました。

(事業者)	所在地	東広島市西条町土与丸字城野橋1235番地		
	事業者名	医療法人社団博愛会		
	代表者名	理事長	木阪 智彦	印
(事業所)	所在地	東広島市西条町土与丸1246番地		
	事業所名	サンひまわり居宅介護支援事業所		
	管理者名	小原 裕之		印
	説明者名			印

居宅介護支援サービスの提供開始に際し、重要事項について説明を受け同意しました。

(利用者)	住 所	
	氏 名	印
	電 話	
(代理人)	住 所	
	氏 名	印
		続柄

個人情報使用同意書（居宅介護支援事業所）

私（利用者及びその家族）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。

記

1 使用する目的

利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整等において必要な場合

2 個人情報の内容

- ・ 氏名、住所、健康状態、その他一切の利用者や家族に関する情報
- ・ 円滑なサービス提供や治療に必要な、画像や動画及び音声等の情報

3 情報提供先

居宅介護支援事業所（又は介護予防支援事業所）、居宅サービス計画（介護予防サービス計画）に位置付けられた各サービス提供事業者、市役所、地域包括支援センター、主治医その他サービス提供に必要な関係者

4 使用する期間

サービス提供の契約締結時から契約終了時まで

5 条 件

個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう、細心の注意を払うこと。

令和 年 月 日

事業者 医療法人社団博愛会

事業所 サンひまわり居宅介護支援事業所 御中

（利 用 者） 住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

（利用者の家族の代表者） 住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

続柄 _____