

# 居宅介護支援契約書

## 1 目的

### 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提供します。

## 2 契約期間

### 第2条（契約期間）

1. この契約の有効期間は、 年 月 日から 年 月 日までとします。
2. 契約満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約満了の申出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

## 3 居宅介護支援の担当者

### 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。

## 4 居宅サービス計画の変更等

### 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。

## 5 要介護認定申請の援助

### 第5条（要介護認定申請の援助）

事業者は、利用者が要介護認定等の更新および変更の申請を円滑に行えるように、申請の代行等の必要な援助を行います。

## 6 サービス提供の記録等

### 第6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「居宅サービス共通記録書」等の書面に記載して、利用者説明のうえ提出します。
2. 事業者は、「居宅サービス共通記録書」等の記録を整備し、その完結の日から5年間は適正に保存し、利用者の求めに応じ、又は実費負担によりそのコピーを交付します。

## 7 利用者の解約等

### 第7条（利用者の解約等）

1. 利用者は、事業者に対しいつも7日間以上予告期間をもって、この契約を解約することができます。
2. 利用者は、事業者が関係法令およびこの契約書に定められた義務を怠った場合にはこの契約を直ちに解除することができます。

## 8 事業者の解除権

### 第8条（事業者の解除権）

事業者は、利用者の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、この契約を解除することができます。

## 9 契約の終了

### 第9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7条の利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間は満了、または同条の解除の意見表示がなされたとき
  - 三 第8条の条件が満たされ、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支援サービスを提供できなくなったとき
    - (一) 利用者が介護施設に入所したこと
    - (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、または被保険者資格を喪失したこと
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の引継ぎ、介護保険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。

## 10 損害賠償

### 第10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。

## 11 秘密保持

### 第 11 条（秘密保持）

1. 事業者は、業務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。
2. あらかじめ文書により利用者に同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、サービス担当者会議等において個人情報を用いることができます。

## 12 苦情対応

### 第 12 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、苦情を申し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、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取扱いをすることはありません。

## 13 契約外条項等

### 第 13 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。
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、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。

# 重要事項説明書

## 1 当法人の概要

名称・法人種別	医療法人社団 重仁
代表者名	理事長 草野 展周
所在地・電話	香川県丸亀市津森町 219 番地 0877-23-5555
業務の概要	① まるがめ医療センター ②居宅介護支援事業所
事業所数	2

## 2 事業所の概要

事業所名	指定居宅介護支援事業所 ケアプラザまるがめ
所在地	丸亀市津森町 162 番地 4
事業者指定番号	3770201584
管理者・連絡先	山内 正知子 電話 0877-24-8306
サービス提供地域	丸亀市・坂出市・善通寺市・多度津町・宇多津町・まんのう町・琴平町

## 3 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	介護支援専門員	1 名
介護支援専門員	介護支援専門員	2 名 (内 1 名は管理者と兼務)

## 4 営業時間

月曜～金曜：午前 9 時～午後 6 時

土・日・祝日 及び年末年始は休みです。

電話：0877-24-8306 FAX：0877-24-8314

\*緊急時の場合は、各担当にご確認ください。

## 5 サービス利用料及び利用者負担

(1) 要介護または要支援認定を受けられた方の居宅介護支援費（サービス計画作成）や加算については、法定代理受領により介護保険給付が支払われるため、利用者の自己負担はありません。

\*ただし、介護保険適用の場合でも、保険料の滞納など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1ヵ月につき要介護度に応じて下記の料金をいただき、領収書・サービス提供証明書を発行いたします。領収書・サービス提供証明書を後日、市町村の窓口に出しますと、保険給付対象額の払い戻しを受けることができます。

要介護 1・2： 10,860 円

要介護 3・4・5： 14,110 円

【加算・減算】以下の要件を満たす場合、上記の基本利用料に以下の料金が加算・減算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額
初回加算	新規あるいは要介護状態区分が2区分以上変更された利用者に対し 指定居宅支援を提供した場合(1月につき)	3,000円
入院時情報連携加算(I)	利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること。 ※入院日以前の情報提供を含む ※営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む	2,500円
入院時情報連携加算(II)	利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること。 ※営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合は、その翌日を含む	2,000円
退院・退所加算	病院や介護保険施設等からの退院・退所に当たって病院や施設の職員と面談を行い利用者に関する必要な情報を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の調整を行った場合	
(I)イ	病院や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により1回受けていること	4,500円
(I)ロ	病院や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けていること	6,000円
(II)イ	病院や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回受けていること	6,000円
(II)ロ	病院や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンスにより2回受けていること	7,500円
(III)	病院や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供を3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスによること	9,000円

<p>通院時 情報連携 加算</p>	<p>利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受ける時に介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師のまたは歯科医師等から当該利用者に関する必要な情報を受けた上で、居宅サービ計画に記録した場合</p>	<p>500円 (1月に1回を限度)</p>
----------------------------	--	----------------------------

(2) 実施地域及び実施地域外の交通費は無料です。

## 6 事業所の基本理念

- (1) 利用者・家族の自立支援を目的としたケアマネジメントを行います。
- (2) 利用者・家族のニーズに基づいた公正中立なサービスを提供します。
- (3) 利用者・家族の権利擁護の立場を遵守します。
- (4) 関係諸機関、サービス提供者等との連携を図り、適切なサービスを提供します。
- (5) 保健・医療・福祉分野の長年の経験と知識を備えた人材によるサービスを提供します。
- (6) 担当者の専門研修に努め、最新の知識に基づいたサービスを提供します。

## 7 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- (1) 利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求める事や、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求める事ができます。必要があればご遠慮なく申し出てください。
- (2) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。  
被保険者の住所などに変更があった場合は、速やかに当事業者にお知らせ下さい。
- (3) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行なわれるよう必要な援助を行ないます。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (4) 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等する為、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えて下さい。
- (5) 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。

## 8 居宅介護支援業務の実施方法等について

- (1) 居宅介護支援業務の実施について
  - ① 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画書の作成に関する業務を担当させるものとします。
  - ② 指定居宅介護支援の提供にあたっては、懇切丁寧に行う事を旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
- (2) 居宅サービス計画作成について
  - ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
    - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族との面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。

イ 利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者又はその家族に提供します。

ウ 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。

エ 介護支援専門員は、居宅サービス計画書の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。

②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する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。

③介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者又はその家族に対して説明します。

ア. 介護支援専門員は利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。

イ. 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画書の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼する事ができます。

### (3)サービス実施状況の把握、評価について

①介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握(以下「モニタリング」という)を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

③ 記の把握にあたっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行なうこととし、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに1月に1回、モニタリングの結果を記録します。

③介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供される様、利用者の状態を定期的に評価します。

④ 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営む事が困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

### (4)居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、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の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

### (5)給付管理について

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、国民健康保険団体連合会に提出します。

### (6)要介護認定等の協力について

①事業者は、利用者の要介護認定又は要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。

②事業者は、利用者が希望する場合は、要介護又は要支援認定の申請を利用者に代わって行ないます。

#### (7) 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

#### (8.) 利用者から当事業所への苦情対応について

##### (1) 利用者から当事業所への苦情対応について

- 1 苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにする。
- 2 窓口責任者は、解決に向けて調査し、必要であれば直接利用者宅を訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに担当者からも事情を聞き、事実の確認を行います。
- 3 窓口責任者は苦情報告書を作成保管し、今後に向けて再発防止策を十分に検討する。
- 4 検討の結果により早急に、具体的な対応と、処理を行います。
- 5 改善後の状況について確認を行います。

##### (2) 利用者からサービス提供事業所への苦情対応について

- 1 苦情の内容についてサービス提供事業所から詳しい事情を聞き事実の確認を行います。
- 2 必要な改善をサービス提供事業所に申し入れます。また必要であればサービス提供事業所とともに検討を行います。
- 3 サービス提供事業所から検討の結果報告を受けます。
- 4 改善後の状況について確認を行います。

#### 9 身分証携行

事業所の介護支援専門員は常に身分証明証を携行し、初回訪問時または利用者もしくはその家族から提示を求められた場合は、これを提示します。

#### 10 秘密保持

- ① 事業所の介護支援専門員およびその他の従業者は、正当な理由なく、その業務上知りえた利用者及びその家族の秘密を漏らす事はありません。また、事業所を退職した後に置いても同様とします。
- ② 事業所の介護支援専門員およびその他従業者は、利用者やその家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議などに置いて利用者及び当該家族の個人情報を用いません。

#### 11 自立支援及び公正中立について

利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に努めるとともに、医療サービスの連携についても十分配慮しています。利用者及びその家族が自ら選択し決定できるよう支援します。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、公正中立に対応します。

#### 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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者 : 介護支援専門員 山内 正知子

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (4) 事業所は、サービス事業所または養護者（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、速やかにこれを市町村に通報するものとする。

13 ハラスメントの防止について

従業者に対するハラスメント防止のため、利用者やその家族等に対しハラスメントについて説明を行ない、従業者に対し研修を実施するなど必要な措置を講じます。

14 感染症や災害への対応について

感染症や災害に備え、従業者に対し研修会や訓練を実施し、必要なマニュアルを整備します。

15 緊急時の対応について

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかに利用者の主治医、利用者の緊急時連絡先(家族等)、利用されている居宅サービス事業者等へ連絡するなどの必要な措置を講じた後に市役所に連絡を行います。

病院または診療所に入院する必要がある場合には、当該利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院または診療所に伝えて下さい。

16 事故発生時の対応について

サービス提供中に事故が発生した場合は、必要な措置を講じるとともに、速やかに管理者、利用者の緊急時連絡先(ご家族等)利用している居宅サービス事業者等、市役所に連絡を行ないます。

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合の対応方法については、次のとおりとします。

- 1 事故発生時の対応マニュアルに従い、状況の確認、家族への説明、保険者、関係機関への連絡、事故報告書の作成をし、今後に向けて再発防止策を十分に検討します。
- 2 発生した事故が事業所の責目に帰すべき事由による場合は速やかに損害賠償を行います。
- 3 速やかに損害賠償を行う為損害賠償責任保険に加入します。

相談窓口

○ 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。

当事業所お客様相談 コーナー	電話番号 0877-24-8306 FAX番号 0877-24-8314 相談者（責任者）山内 正知子
-------------------	---

○ 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。

香川県介護保険相談窓口	所在地：香川県高松市番町 4-1-10 電話番号：087-832-3269 fax 番号：087-831-6799 対応時間：9：00～17：00
香川県国民健康保険団体 連合会（国保連）	所在地：香川県高松市福岡町 2-3-2 電話番号：087-822-7453 対応時間：9：00～17：00
丸亀市 高齢者支援課	電話番号：0877-24-8807
坂出市 高齢介護課	電話番号：0877-44-5090
善通寺市 高齢者課	電話番号：0877-63-6331
多度津町 福祉保健課	電話番号：0877-33-4488
宇多津町 保健福祉課	電話番号：0877-49-8001
まんのう町 福祉保険課	電話番号：0877-73-0125
琴平町 福祉保険課	電話番号：0877-75-6706

■担当の介護支援専門員

あなたを担当する介護支援専門員は、\_\_\_\_\_ですが、やむを得ない理由で変更する場合は、事前に連絡をいたします。

【説明確認欄】

年 月 日

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項を説明しました。

事業者 所在地 丸亀市津森町 162 番地 4  
名 称 指定居宅介護支援事業所 ケアプラザまるがめ  
説明者 \_\_\_\_\_ 印

記名押印

上記の通り、居宅介護支援の契約・重要事項説明書の説明を受け同意し交付を受けました。

年 月 日

(利用者) 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

上記代理人（代理人を選任した場合）

住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

(事業所) 所在地 \_\_\_\_\_ 丸亀市津森町 162 番地 4

医療法人社団 重仁

事業者名 指定居宅介護支援事業所 ケアプラザまるがめ

代表者名 理事長 草野 展周 印