

「指定居宅介護支援（ケアマネジメント）」  
重要事項説明書  
契 約 書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

神奈川県指定 第1470700251号

当事業所は、利用者に対し指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上  
ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

(利用者) \_\_\_\_\_ 様

(事業者) 一般社団法人横浜市磯子区医師会

磯子区医師会居宅支援センター

※ 当サービス利用は、原則として「要介護」認定のある方が対象となります。

## 《 目 次 》

### 重要事項説明書

1. 当事業者概要	・ ・ ・ ・ ・ P 1	12. 個人情報の保護	・ ・ ・ ・ ・ P4
2. 当事業所概要	・ ・ ・ ・ ・ P 1	13. 居宅介護支援サービス提供を行う 介護支援専門員の担当者	・ ・ ・ P4
3. 職員の勤務体制	・ ・ ・ ・ ・ P 1	14. 相談・苦情窓口	・ ・ ・ ・ ・ P5
4. 業務日および業務時間	・ ・ ・ ・ ・ P 1	15. 提供するサービス内容および提供方法	・ ・ P6
5. 事業の目的	・ ・ ・ ・ ・ P 1	16. 個人情報保護の取り扱いについて	・ ・ ・ P7
6. 当事業所の居宅介護支援の運営方針	・ P 2	17. 利用者の個人情報利用目的	・ ・ ・ ・ ・ P7
7. 居宅介護支援に関するサービス利用料	・ P 2	18. 第三者評価の実施の有無	・ ・ ・ ・ ・ P8
8. 虐待の防止について	・ ・ ・ ・ ・ P 3	19. 緊急連絡先	・ ・ ・ ・ ・ P8
9. ハラスメント防止について	・ ・ ・ ・ ・ P 3	<b>重要事項説明確認事項欄</b>	・ ・ ・ ・ ・ P9
10. 緊急時・事故発生時の対応	・ ・ ・ ・ ・ P 4	<b>個人情報使用同意欄</b>	・ ・ ・ ・ ・ P9
11. 損害賠償	・ ・ ・ ・ ・ P 4		

### 契 約 書

第1条 (居宅介護支援の目的)	・ ・ ・ ・ ・ P10
第2条 (契約期間)	・ ・ ・ ・ ・ P10
第3条 (居宅介護支援の担当者)	・ ・ ・ ・ ・ P10
第4条 (居宅サービス計画の立案および説明・同意、管理)	・ ・ ・ P10
第5条 (居宅サービス計画作成後の援助)	・ ・ ・ ・ ・ P11
第6条 (利用者の権利)	・ ・ ・ ・ ・ P11
第7条 (要介護認定申請の援助)	・ ・ ・ ・ ・ P11
第8条 (利用料)	・ ・ ・ ・ ・ P11
第9条 (契約の満了)	・ ・ ・ ・ ・ P12
第10条 (利用者の解約権)	・ ・ ・ ・ ・ P12
第11条 (事業者の解除権)	・ ・ ・ ・ ・ P13
第12条 (事故時の対応)	・ ・ ・ ・ ・ P13
第13条 (損害賠償)	・ ・ ・ ・ ・ P13
第14条 (秘密保持)	・ ・ ・ ・ ・ P13
第15条 (記録の整備、閲覧)	・ ・ ・ ・ ・ P13
第16条 (地震・台風等の自然災害時、感染症発生時の対応)	・ ・ ・ P13
第17条 (苦情・相談の対応)	・ ・ ・ ・ ・ P13
第18条 (善管注意義務)	・ ・ ・ ・ ・ P14
第19条 (契約外の事項)	・ ・ ・ ・ ・ P14
第20条 (裁判管轄)	・ ・ ・ ・ ・ P14
<b>居宅介護支援 契約同意書</b>	・ ・ ・ ・ ・ P15

### 付属別紙

1. サービス内容・標準的な流れについて
2. 公正中立の確保の観点からの説明書
3. 介護サービスご利用の皆様へのお願い
4. 要介護認定前にサービス提供を受ける際の特例事項に関する重要事項説明書

# 重要事項説明書

説明・契約時 現在

## 1. 事業者概要

法人名	一般社団法人 横浜市磯子区医師会
法人所在地	横浜市磯子区磯子一丁目3番13号
代表者氏名	理事長 小野 慎也
設立年月	昭和53年5月16日

## 2. 事業所概要

事業所名	磯子区医師会居宅支援センター
事業所所在地	横浜市磯子区磯子一丁目3番13号
事業所番号	神奈川県 1470700251号
開設年月日	平成13年1月1日
指定更新年月日	令和3年1月1日
サービスの種類	指定居宅介護支援（居宅支援特定事業所加算Ⅱ）
併設サービス	指定訪問看護（神奈川県 1460790006号）
電話番号	045-330-0850（緊急携帯 090-6951-1287）
管理者氏名	中西 祐策
通常の事業実施地域	磯子区

## 3. 職員の勤務体制

職種	常勤		非常勤		職務の内容
	専従	兼務	専従	兼務	
管理者 (介護支援専門員と兼務)		1名			職員の指導監査およびサービス全般に係わる管理、居宅介護支援業務
主任介護支援専門員	2名以上				居宅介護支援業務、他の介護支援専門員の指導・育成
介護支援専門員	1名以上				居宅介護支援業務

## 4. 業務日および業務時間

業務日	月曜から金曜日（国民の休日および12月29日から1月3日を除く）
相談・受付時間	9時～17時（時間外－留守番電話対応、緊急時－携帯電話対応）
サービス提供時間	9時～17時

## 5. 事業の目的

要介護状態にある高齢者・障害者等からの相談に応じ、利用者やその家族の意向等を基に、利用者の心身の特性を踏まえ、可能な限りその居宅においてその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができ、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、医療機関等との連携を図りながら、適正な居宅介護支援の提供することを目的とします。

## 6. 当事業所の居宅介護支援の運営方針

- (1) 要介護状態となった場合においても、その利用者が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ことができることを目標とします。
- (2) 利用者の心身の状況・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ます。また、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができることを利用者及び家族に説明します。
- (3) 利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、提供されるサービスが特定の種類・事業者に偏ることのないよう適正かつ公正中立に選定を行います。適正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公正中立な立場に立ち、居宅サービス計画を作成すると共に、サービス事業者との連絡調整を行ないます。
- (4) 居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由を利用者及び家族に説明します。
- (5) 要介護状態の軽減、悪化防止、要介護状態になることの予防に資するよう配慮するとともに、市町村・地域包括支援センター・老人介護支援センター・他の指定居宅介護(予防)支援事業所・介護保険施設・指定特定相談支援事業者等との連携に努めます。
- (6) 医療機関・関係行政機関・地域の福祉サービス等の関係機関と密接に連携し、地域福祉の向上に努めます。
- (7) 必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援サービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画書を作成します。
- (8) 介護支援専門員の資質向上を図るために研修会参加の機会を確保します。
  - 一 採用時研修 採用後1ヶ月以内
  - 二 虐待防止に関する研修 年1回
  - 三 権利擁護に関する研修 年1回
  - 四 認知症ケアに関する研修 年1回
  - 五 介護予防に関する研修 年1回

## 7. 居宅介護支援に関するサービス利用料

- (1) 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働省が定める基準によるものとします。当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、ご利用者の利用料負担はありません。

但し、介護保険料滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料に相当する給付を受領することができない場合は、介護給付費体系に基づくサービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。また、利用者はサービス提供についての記録を申し出により閲覧できますが、複写物を必要とする場合には、実費をご負担いただきます。

- (2) 通常の事業実施地域以外の地域にお住まいで、当事業所のサービスを利用される場合は、サービス提供に際し要した交通費の実費をいただきます。

- (3) その他諸経費として、介護保険認定申請代行に伴い掛かった交通費や記録謄写費用などを徴収することがあります。
- (4) 関係法令上、介護支援専門員が作成可能である介護保険に該当しない書類作成の依頼を受けた場合は、書類作成料として一通につき 2,000 円をいただきます。
- (5) 関係法令上、介護支援専門員による申請代行が可能である介護保険に該当しない事項の申請代行の依頼を受けた場合は、申請代行料として一申請につき 20,000 円をいただきます。
- (6) 同条の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名)を受けることとします。
- (7) 要介護認定確定前に居宅介護支援の提供が行われる場合、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受け、計画の内容が利用者の認定結果を上回る場合には、費用負担が発生します。

## 8. 虐待防止について

事業所は、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) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (2) 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っています。(毎年7月・適宜)
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(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、これを市町村に通報します。

## 9. ハラスメント防止について

事業所は、提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービスに対する利用者又はご家族からの苦情・ハラスメント及び当事業所におけるハラスメントに迅速かつ適切に対応するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) ハラスメント防止に関する担当者を選定しています。
- (2) ハラスメント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っています。(毎年7月・適宜)
- (3) ハラスメント防止のための指針を整備しています。
- (4) 従業者に対して、ハラスメントを防止するための定期的なアンケートを実施しています。

虐待・ハラスメント防止委員会責任者・相談窓口

	ハラスメント防止に関して	虐待防止に関して
責任者	屏風ヶ浦皮膚科 岡澤 ひろみ 医師	洋光台ひろ内科クリニック 池田 弘子 医師
窓口担当者	磯子区医師会居宅支援センター 小泉 千靖	磯子区医師会居宅支援センター 高田 由美子
相談時間	平日 9 : 00 ~ 17 : 00	平日 9 : 00 ~ 17 : 00
電話番号	045-330-1623	045-330-1623
FAX	045-754-0400	045-754-0400

10. 緊急時・事故発生時の対応

サービス提供にあたり、体調の急変や災害・事故等が生じた場合は、事前の確認に基づき、家族・主治医・救急医療機関・行政機関や市区町村に連絡をします。その際の対応方法・処置について記録をします。

11. 損害賠償

サービス提供にあたって事故が発生し、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、事業所が加入している損害保険会社を通じて損害賠償を速やかに行います。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。利用者又は利用者の家族の重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

12. 個人情報の保護

- (1) 事業所の職員は、業務上知り得た利用者及び利用者家族の秘密について、利用者又は第三者の生命・身体に危険がある場合など正当な理由がない限り、秘密を漏らしません。
- (2) 事業所の職員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者家族の秘密を漏らすことのないよう必要な処置を講じます。
- (3) 事業所の職員はサービス担当者会議などにおいて、利用者又は利用者家族の個人情報を用いる場合があります。(提供する個人情報：利用者基本情報、要介護認定調査に係る調査内容、主治医意見書、認定結果、アセスメントシート、介護サービス計画書等の個人に関する記録 等)
- (4) 事業者は、予め文書により利用者の同意を得た場合は、サービスを提供する事業者との連絡調整その他必要な範囲内で同意した者の個人情報が使用できるものとします。

13. 居宅介護支援サービス提供を行う介護支援専門員の担当者

- (1) 事業者は、居宅介護支援の担当者として介護支援専門員(ケアマネジャー)である職員を指定し、適切な居宅介護支援に努めます。
- (2) 事業所都合により、介護支援専門員を交替することがあります。交替する場合は、利用者と協議の上、サービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮致します。
- (3) 担当の介護支援専門員の交替を希望する場合には、交替を希望する理由を明らかにし、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。

利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

- (4) 担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）は、\_\_\_\_\_です。  
 ただし、当事業所においてはサービス提供を円滑に行うために、担当職員以外の  
 介護支援専門員も援助を行っていきます。

#### 1.4. 相談・苦情窓口

- (1) サービスに関するご相談や苦情は以下にご連絡をお願いします。

当事業所	電話番号	045-330-0850
	ファクス	045-330-0851
	担当者	管理者 中西 祐策
	受付時間	9:00～17:00(土・日・祝日、年末年始を除く)

- (2) 行政機関その他苦情受付機関

磯子区役所 高齢・障害支援課	所在地	横浜市磯子区磯子三丁目5番1号
	電話番号	045-750-2494
	ファクス	045-750-2540
	対応時間	8:45～17:15(土・日・祝日、年末年始を除く)
横浜市（本庁） 介護事業指導課	所在地	横浜市中区本町六丁目50番地の10
	電話番号	045-671-2356
	対応時間	8:45～17:15(土・日・祝日、年末年始を除く)
はまふくコール (横浜市苦情相談 コールセンター)	電話番号	045-263-8084
	対応時間	9:00～17:00(土・日・祝日、年末年始を除く)
神奈川県 国民健康保険 団体連合会 (介護保険課介護 苦情相談係)	所在地	横浜市西区楠町27番1
	電話番号	045-329-3447
	電話番号	0570-022-110《ナビダイヤル》
	対応時間	8:30～17:15(土・日・祝日、年末年始を除く)
お住まいの保険者 (横浜市外が保険者の時に 記載)	所在地	
	電話番号	
	対応時間	

## 1 5. 当事業所が提供するサービス内容および提供方法

### (1) サービス内容

利用者の心身状況・置かれている環境等を把握し、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療・福祉サービス(以下「指定居宅サービス等」という)が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

### (2) 提供方法 付属別紙1 参照

＜提供サービス利用開始までの流れ＞

- ① 事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画作成に関する業務を担当させます。
- ② 自宅を訪問し、利用者及び家族に面談します。その上で、自立した生活を送るため解決すべき課題を明らかにします。その際に、利用者の同意を得た上で主治医意見書等の提示を保険者に申請します。
- ③ 利用者及び家族の希望を踏まえつつ、当該地域における指定居宅サービス事業所等に関するサービスの内容・利用料等の情報を適正かつ公正中立な立場で提供し、利用者がサービスを選択できるように支援します。
- ④ 利用者は複数の事業所の紹介を求めることができます。
- ⑤ サービス事業者等に不当に偏ることのないよう公正中立に行なうこと等を踏まえ、前六月間に当事業所において作成された居宅サービス計画総数のうち対象サービスが位置付けられた居宅サービス計画数が占める割合、同一のサービス事業者に提供されたものが占める割合等について説明を求めることができます。付属別紙2 参照
- ・対象サービス—訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具
- ・対象期間—前期(3月1日から8月31日)、後期(9月1日から2月末日)
- ⑥ 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します。利用者側からもサービス事業者の選定理由を求めることができます。
- ⑦ 提供されるサービスの目標・その達成時期・サービス提供する上での留意点等を踏まえ居宅サービス計画原案を作成します。
- ⑧ 主治医や各サービス事業者とサービス担当者会議を開催し、居宅サービス計画について検討します。
- ⑨ 作成した居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象に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、説明し、文書による同意を得ます。
- ⑩ その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

＜経過観察・再評価＞

- ① 毎月利用者宅を訪問し、ケアプラン実施状況の確認、経過把握に努めます。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の連絡調整を行います。
- ② 利用者の状態について毎月モニタリング(評価・記録)を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、要介護認定区分変更申請等の対応を行います。
- ③ 利用者および家族が、居宅サービス計画の変更を希望、又は事業者が変更の必要があると判断した場合は、双方の合意に基づき、居宅サービスを変更します。

## ＜その他＞

- ① 給付管理・サービス実績管理（給付管理票の作成）を月単位で行います。
- ② 入院の際は、医療機関にケアマネの事業所名と担当者についてお伝えください。入院・入所時に医療機関への情報提供を行い、医療連携を図り、退院・退所後の状態に合わせサービスの連絡調整・提供ができるよう支援を行います。
- ③ 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等との連携に努めます。
- ④ ターミナル期におけるケアマネジメントとして、必要に応じ通常よりも頻回に利用者宅を訪問し、心身の状況把握に努め、主治医や利用中の関係サービス事業者との連携を図りながらサービス調整を行い、自宅で最期まで過ごせるように支援を行います。

## 1 6. 個人情報保護の取り扱いについて

事業所は、在宅で医療や介護を受けながら生活をされている利用者への居宅介護支援の提供を通して個人情報を取得し保有させていただいております。

### (1) 個人情報に対する基本的姿勢

事業所は、個人情報の趣旨を尊重し、「個人情報保護方針」を定め、利用者の個人情報を厳重に管理致します。ご不明な点等ございましたら担当窓口にお問い合わせください。

### (2) 事業所が保有する個人情報の利用目的

事業所は、利用者の個人情報を掲示している目的で利用させていただきます。これら以外の利用目的で使用する必要がある場合は、改めて利用者の同意をいただきます。

### (3) 事業所が保有する個人情報の保存

収集した個人情報は、法律に定められた期間保存することが義務付けられています。保存の実施方法・期間・廃棄処分方法については、適用される法律ごとに異なります。

### (4) 個人情報の訂正・利用停止について

事業所が保有しているご利用者の個人情報の内容が事実と異なる場合などは、訂正・利用停止を求めることができます。調査の上、対応いたします。

### (5) 個人情報の開示について

利用者の居宅介護支援記録等の閲覧や複写をご希望の場合は、担当者までお申し出下さい。なお、開示には手数料がかかりますのでご了承ください。

### (6) お問い合わせ先

ご質問やご相談等は、お気軽に下記にお申し出ください。

個人情報管理統括責任者      澁谷 泰弘

苦情・相談等窓口              中西 祐策

TEL 045-330-0850      FAX 045-330-0851

## 1 7. 利用者の個人情報利用目的

居宅介護支援を実施するため、以下の範囲で個人情報を利用させていただきます。

- ・利用者に提供する居宅介護支援サービス（計画・報告・連絡・相談等）

- ・利用者への居宅介護支援サービスの質の向上（サービス担当者会議・ケア会議等）
- ・医療機関、薬局及び居宅サービス事業者との連携のための情報提供、照会への回答
- ・入退・退院時の際の医療連携を図るため、在宅生活・利用中サービスなどの情報提供
- ・医療系サービスの利用時の主治医等への居宅サービス計画書の交付
- ・審査・支払い機関へのレセプト請求、会計、経理等の事務
- ・事故等の報告・連絡・相談
- ・特別養護老人ホーム等の介護保険施設入所時の照会への回答
- ・審査支払機関へのレセプト提出、審査支払機関又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
- ・その他、ご利用者に係る事業所の管理運営業務
- ・居宅介護支援サービスや業務の維持・改善のための基礎資料（原則、匿名化）
- ・事業所で行われる実習生・学生等の実習・研修への協力（原則、匿名化）
- ・学会等での事例研究等の発表(原則、匿名化。匿名化が困難な場合は事前に同意を得る)

#### 18. 第三者評価の実施の有無

当事業所は、高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施は行っておりません。

#### 19. 緊急連絡先欄

かかりつけの病院・医院、緊急時の連絡先をご記入ください。

医療機関	医院・病院名	
	主治医	
	連絡先・住所	
医療機関	医院・病院名	
	主治医	
	連絡先・住所	
第1緊急連絡先	お名前・ご関係	
	ご連絡先	
	ご住所	
第2緊急連絡先	お名前・ご関係	
	ご連絡先	
	ご住所	

指定居宅介護支援契約の締結にあたり、本書面に基づき重要事項の説明を行い、同意を確認し、本書1通の交付をしました。

(説明者) 磯子区医師会居宅支援センター

サービス契約の締結にあたり、本書面に基づき重要事項の説明を受け、同意をし、本書1通の交付を受けました。

(利用者) 氏 名

(代理人または立会人)

氏 名

続 柄

### 個人情報使用同意欄

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。

#### 1 使用する目的

利用者のための居宅サービス計画の作成(変更)及びケアプランに沿った円滑なサービス提供のために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員や事業者及び関係機関との連絡調整等において必要な場合

#### 2 使用する事業者の範囲

指定介護サービス事業者及び介護保険外サービス事業者の担当者、及び主治医や医療機関の担当者、並びに介護支援に協力が必要な地域の行政機関や民生委員など関係機関(団体)の担当者(利用者の介護支援に協力が必要な関係者)に限る

#### 3 使用する期間 契約日 から 契約終了日まで。

#### 4 条 件

- (1) 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
- (2) 緊急を要すると判断した場合は、必要最低限の個人情報を上記以外の者に提供することもある。その場合は、相手方に対して、関係者以外の者に漏れることのないよう厳重に注意を促すとともに、速やかに利用者に対して報告をすること
- (3) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと

居宅介護支援事業者 磯子区医師会居宅支援センター 殿

及び上記2記載の各事業者 殿

(利用者) 氏名

(利用者家族) 住所

氏名

続柄

# 契 約 書

## 第1条 (居宅介護支援の目的)

磯子区医師会居宅支援センター(以下「事業者」という)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ことのできるよう、適切な居宅サービス計画を作成し、かつ、居宅サービスの提供が確保されるよう居宅サービス事業者・関係機関との連絡調整その他便宜の提供を行います。

## 第2条 (契約期間)

- 1 この契約の有効期間は、令和\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日から令和\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日までの1年間とします。
- 2 利用者が有効期間満了日までに、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ない場合、この契約は同じ条件で自動更新されるものとします。
- 3 利用者から契約終了の申し出があった場合、他居宅支援事業者を紹介するなど、必要な措置を取ります。

## 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として介護支援専門員（ケアマネジャー）である職員を指定し、適切な居宅介護支援に努めます。
- 2 事業者は、前項の担当者を変更する場合には、利用者の状況とその意向に配慮して行い、利用者にその氏名を文書で通知します。
- 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行います。

## 第4条 (居宅サービス計画の立案および説明・同意・管理)

- 1 事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を担当者として指定し、居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を支援します。また、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、速やかに必要な援助を行います。
- 2 介護支援専門員は、サービス計画作成にあたり、次の各号に定める事項を遵守します。
  - (1) 利用者居宅を訪問し、利用者及び家族に面接し、解決すべき課題の把握に努める。
  - (2) 当該地域における居宅サービス事業者等に関するサービス内容・利用料の情報を、特定の事業者のみを有利に扱うことなく適正に提供し、居宅サービス事業所等を紹介し、利用者にサービス選択を求める。
  - (3) 提供される居宅サービスの目標・達成時期・サービス提供上の留意点を明記した居宅サービス計画原案を作成する。
  - (4) 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択理由を説明する。
  - (5) 原案に位置付けたサービス等について、保険給付の対象の可否を区分した上、サービス種類・内容・利用料等について、利用者から文書による同意を受け交付する。

- (6) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合には、主治医の意見を求め、その指示がある場合には、これに従うこと。また居宅サービス計画を主治医等に交付する。
- (7) その他、利用者及び家族の希望をできる限り尊重する。

#### 第5条 (居宅サービス計画作成後の援助)

- 1 事業者は、利用者及び家族と継続的に連絡をとり、利用の実情を常に把握するように努めます。
- 2 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は、再評価を行い、サービス計画の変更、要介護認定区分変更申請、関連事業者に連絡するなど必要な援助を行います。
- 3 事業者は、定期的に居宅サービス計画の実施状況に関する書類を作成し、契約の完結から5年間これを保管するとともに、利用者及びその家族からの求めに応じて閲覧又は実費負担によりその写しを交付するものとします。
- 4 利用者は、事業者が提供した居宅介護支援に関して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苦情又は相談がある場合には、重要事項説明書に記載された事業者の苦情・相談窓口に対して、いつでも苦情・相談等を申し出ることができます。事業者は、苦情・相談等の申し出があった場合は迅速かつ誠実に対応し、必要に応じてサービスの点検を行い関連機関との連絡調整を行います。なお、利用者が苦情等の申出を行ったことを理由として何らの不利益な取扱を致しません。

#### 第6条 (利用者の権利)

- 1 利用者は、事業者によるサービス提供において利用者の意思が最大限に尊重され、プライバシー・個人情報が十分保護されます。
- 2 利用者は居宅介護支援の作成にあたっては利用者の意思の尊重の一環として利用者の家族歴・生活歴・病歴・職歴等を聴取されることに同意し、利用者の自立した日常生活が可能になるよう求める権利を有します。

#### 第7条 (要介護認定申請等の援助)

事業者は、利用者が要介護認定(区分変更を含む)を受けていない場合、利用者の意思を踏まえて、速やかに要介護の申請が行われるよう必要な援助を行います。

#### 第8条 (利用料)

- 1 利用者は、介護保険法に基づき、事業者が提供する居宅介護支援費として、利用料を支払います。
- 2 当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときには、介護保険制度から全額給付され、利用者の負担はありません。

- 3 利用者の介護保険料滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を法定代理受領できない場合は、介護給付費体系に基づくサービス利用料の全額を一旦全額の請求をお支払いいただき、当事業所から提供証明書を発行します。サービス提供証明書を後日、市区町村に提出しますと償還払いでの全額払い戻しを受けられます。
- 4 通常の事業実施地域以外の地域にお住まいで、当事業所のサービスを利用される場合は、サービス提供に際し要した交通費の実費支払いを請求いたします。
- 5 その他諸経費として、サービス提供地域外に介護保険認定更新手続き代行に伴ってかかった交通費や記録謄写費用などをいただくことがあります。
- 6 関係法令上、介護支援専門員が作成可能である介護保険に該当しない書類作成の依頼を受けた場合は、書類作成料として一通につき 2000 円をいただきます。
- 7 関係法令上、介護支援専門員による申請代行が可能である介護保険に該当しない事項の申請代行の依頼を受けた場合は、申請代行料として一申請につき 20.000 円をいただきます。

#### 第9条 (契約の満了)

- 1 次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約を満了します。
  - (1) 利用者が施設や医療機関等に入所・入院し、3ヶ月以上にわたり、この契約が目的とするサービス利用が困難となった場合。
  - (2) 利用者の要介護認定区分が非該当（自立）・要支援と認定された場合。
  - (3) 利用者が死亡したとき。
  - (4) 第10条に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
  - (5) 第11条に基づき、事業者から契約解除の意思表示がなされ、予告期間満了のとき。
- 2 事業者は、この契約が満了する場合で、必要があると認められるときは、利用者が指定する他の居宅介護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10条 (利用者の解約権)

- 1 利用者は、事業者に対し、いつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合には、1ヶ月以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に解約されます。
- 2 利用者は、次の各号に事業者が該当する場合、直ちに契約を解除することができます。
  - (1) 事業者又は介護支援専門員が、正当な理由なく、介護保険法等関係法令及びこの契約書に定めた事項を遵守せずにサービスの提供を怠ったとき。
  - (2) 事業者又は介護支援専門員が、守秘義務に違反した場合。
  - (3) 事業者が、破産等事業を継続する見通しが困難になった場合。

## 第11条 (事業者の解除権)

事業者は、利用者の非協力や暴言・暴力・ハラスメントなどの行為をなし、改善の見込みがなく、契約目的を達することが不可能となったときは、14日以上の告知期間をもって契約を解除します。

## 第12条 (事故時の対応)

- 1 事業者は、居宅介護支援の実施に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- 2 事業所は、事故等の状況および対応・処置を記録します。
- 3 事業所は、事故等の状況により、必要時に保険者への報告を行います。

## 第13条 (損害賠償)

サービス提供にあたって事故が発生し、利用者又は利用者家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、事業所が加入している損害保険会社を通じて損害賠償を速やかに行います。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。利用者又は利用者の家族の重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

## 第14条 (秘密保持)

- 1 事業所の職員は、業務上知り得た利用者および利用者家族の秘密については、利用者又は第三者の生命・身体に危険がある場合など正当な理由がない限り、秘密を漏らしません。
- 2 事業所の職員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことのないよう必要な処置を講じます。
- 3 事業所職員はサービス担当者会議などにおいて、利用者又は利用者家族の個人情報を用いる場合があります。(提供する個人情報：利用者基本情報、要介護認定調査に係る調査内容、主治医意見書、認定結果、アセスメントシート、介護サービス計画書等の個人に関する記録)
- 4 事業者は、予め文書により利用者の同意を得た場合は、サービスを提供する事業者との連絡調整その他必要な範囲内で同意した者の個人情報を用いることができるものとします。

## 第15条 (記録の整備、閲覧)

- 1 事業者は、利用者に対する居宅サービス計画の実施状況に関する記録や書類整備し、その完結の日から5年間保存します。
- 2 事業者は、利用者又は家族に対しサービスに関する記録や書類閲覧・謄写に応じます。

## 第16条 (地震・台風等の自然災害時、感染症発生時の対応)

事業者は、地震・台風等の自然災害時や感染症発生時には通常業務が停止となります。防災・避難勧告等の情報を基に、当法人理事・役員・管理者からの指示による対応をします。

## 第17条 (苦情・相談の対応)

- 1 利用者は、提供された居宅介護支援に関して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出ることができます。

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し、苦情の申し出又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。

3 事業者は、利用者が苦情申し出等を行ったことにより何ら不利益な取扱も致しません。

#### 第18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なうにあたっては、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19条 (契約外の事項)

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 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、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業者の協議により定めます。

#### 第20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、事業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予め合意します。

## 居宅介護支援 契約同意書

利用者及び事業者は、本契約の内容について、双方ともに確認し、合意の上、この契約を上記のとおり、居宅介護支援の契約を締結します。

双方で記名押印の上、本契約書を二部作成し、利用者及び事業者が一部ずつ保有します。

令和 年 月 日

(利用者) 私は、この契約書に基づく居宅介護支援サービスの利用を申し込みます。

利用者 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

電話番号 \_\_\_\_\_

署名代行者 住 所 \_\_\_\_\_

立会人 氏 名 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

続 柄 \_\_\_\_\_ 職 業 \_\_\_\_\_

(注) 「立会人」欄には、本人とともに契約内容を確認し、緊急時などに利用者の立場に立って事業者との連絡調整等を行える方がいる場合に記載してください。なお、立会人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。

(事業者) 私は居宅介護支援事業者として、利用者の申込みを承諾し、この契約に定める事項について誠実に責任を持って行います。

事 業 者 所 在 地 横浜市磯子区磯子一丁目3番13号 \_\_\_\_\_

法 人 名 一般社団法人 横浜市磯子区医師会 \_\_\_\_\_

事業者名 磯子区医師会居宅支援センター \_\_\_\_\_

代表者名 理事長 小野 慎也 \_\_\_\_\_ 印