

居宅介護支援事業所 利用契約書

社会福祉法人 あかね
ロータス・オデオン

令和 年 月 日	氏名	様
----------	----	---

「居宅介護支援事業所」利用契約書

様（以下「利用者」という）と、社会福祉法人あかね（以下「事業者」という）は、利用者が居宅介護支援事業所 ロータス・オデオン（以下「事業所」という）において、事業者から提供されるサービスを受けることについて、次のとおり契約（以下「本契約」という）を締結する。

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よう居宅サービス計画を作成するとともに、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連絡調整その他の便宜を提供することを目的とする。

第2条（契約期間）

- 1 本契約の期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定期間である 年 月 日までとする。但し、契約期間満了日以前に、利用者が要介護状態区分変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が変更された場合には、変更後の要介護認定期間の満了日を持って契約期間の満了日とする。
- 2 契約期間満了の7日前までに双方から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は自動的に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とする。
- 3 前項によって本契約が自動更新された場合には、更新後の契約期間は期間満了日の翌日から更新後の要介護認定有効期間満了日までとする。この更新後における契約期間中に利用者の要介護認定区分に変更があった場合の契約期間は、第1項但し書と同様の取扱とする。

第3条（当事業所の提供サービス）

- 1 居宅サービス計画のガイドライン方式を使用し、利用者と共に、利用者に必要な援助を考えサービス担当者会議などを行い、居宅サービス計画を作成する。
- 2 経過観察・再評価（現状の把握）
担当の介護支援専門員が利用者宅へ訪問し、サービス内容が適切か等、協議する。
- 3 介護保険を使用して受けられるサービスについて、実際にサービスが受けられる範囲やサービスの種類などについて調整し、またサービスが計画どおりに提供されたかなどを確認して給付管理を行う。
- 4 利用者が要介護認定や要支援認定の変更・見直しの認定を受けるために代理申請やその他援助をする。
- 5 介護保険や介護に関する事について相談を受ける。
- 6 サービス事業者の選定又は推薦に当たり、介護支援専門員は、各事業所の特徴などを判りやすく説明した上で、利用者又はその家族の意向を踏まえ公正中立に行う。また、利用者はケアプランに位置づけるサービス事業者について、複数の事業所の紹介を求めることができ、ケアプランに位置づけた理由を求めることができる。

第4条（利用料金）

- 1 第3条のサービスに関し、利用者が介護保険を利用できる場合は、利用料金は直接介護保険から事業所に給付されるので、利用者の負担は発生しない。但し、利用者が以前に保険料の滞納があった場合は、利用者より料金を徴収し、事業所が発行する証明書を持って後日払い戻しになる場合がある。滞納期間によっては全額利用者負担の場合もある。
- 2 その他の費用
交通費（利用者宅が事業実施地域外にある場合） 事業所から片道おおむね1キロメートル毎 100円

第5条（契約の終了）

- 1 契約期間中は、以下のような事由がない限り継続してサービスが利用できるが、下記事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了する。
 - ①利用者が死亡した場合
 - ②要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
 - ③利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ④利用者から解約の申し出があった場合
 - ⑤事業者から解約を申し出た場合

第6条（利用者からの契約解除）

- 1 契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約することができる。その場合には、契約終了を希望する7日前までに事業者指定の解約届出書を提出するものとする。
- 2 ただし以下の事項に該当する場合には、即時に契約を解約することができる。
 - ① 事業者が正当な理由なしに居宅介護支援の提供を行わない場合
 - ② 事業者が守秘義務に反した場合
 - ③ 事業者が利用者やその家族に対し社会通念を逸脱する行為を行った場合

第7条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解約することができる。

- ① 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず又は不実の告知を行った場合。
- ② 利用者が故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の財物・信用等を傷つけ、著しい不信行為を行った場合。
- ③ 職員に対するハラスメント行為（暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷などの迷惑行為）により、健全な信頼関係を築く事が出来ないと判断した場合。

第8条（連帯保証人の指定）

利用者は、本契約の有効期間中に心神喪失その他の事由により判断能力を失った場合に備えて、利用者の家族である下記の者を連帯保証人と定め、本契約における利用者の権利義務にかかわる事務処理などについて、これを委任することにあらかじめ同意する。

第9条（意見調整等）

本契約または当施設の運営管理等その他利用者に関する一切の事項について、利用者の家族、その他の関係者間において異なる意見・要望がみられる場合、利用者または連帯保証人は、責任をもってこれを

調整・統一するものとし、事業者はその責任を負わない。また、事業者が要望した場合、利用者または連帯保証人は、前記に係る調整結果等を書面にて事業者に対し通知するものとする。

<令和5年12月1日改訂>

「居宅介護支援事業所」重要事項説明書

当事業所は利用者に対し居宅介護支援のサービスを提供する。施設の概要、提供するサービス内容及び契約上の留意事項を本書により説明する。

1. 施設経営法人

- | | |
|-----------------|------------------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 あかね |
| (2) 法人所在地 | 尼崎市神田北通1丁目2番 |
| (3) 電話番号及びFAX番号 | (06-7670-2288)(06-6430-0450) |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 松本 真希子 |
| (5) 設立年月日 | 平成7年3月24日 |

2. 利用施設

- | | |
|-----------------|--|
| (1) 施設の種類 | 指定居宅介護支援事業所・平成19年4月1日指定 県2873005215号 |
| (2) 施設の目的 | 利用者の委託を受けて、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よう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と連絡調整その他の便宜を提供する。 |
| (3) 施設の名称 | 居宅介護支援事業所 ロータス・オデオン |
| (4) 施設の所在地 | 尼崎市宮内町2丁目81-1
<交通機関> 阪神電鉄「出屋敷」駅下車 徒歩1分 |
| (5) 電話番号及びFAX番号 | (06-4869-4555)(06-4869-4666) |
| (6) 管理者氏名 | 高原 亮太 |
| (7) 開設年月日 | 居宅介護支援 平成19年4月1日 |
| (8) 営業日及び営業時間 | 営業日 月曜日から土曜日まで（1月1日から1月2日までを除く）
営業時間 9:00 から 18:00 まで
相談窓口 TEL 06-4869-4555
FAX 06-4869-4666
担当者 []
（担当の介護支援専門員については、いつでも変更できる
但し、事業所内に他の介護支援専門員がない場合は解約となる。） |
| (9) 通常事業実施地域 | 尼崎市 |

3. 職員の配置状況

(1) 管理者	1名 (常勤：介護支援専門員兼務)	事業所の総括業務
(2) 介護支援専門員	3名以上 (常勤管理者兼務1名) (常勤専任 3名) (非常勤専任 0名)	要介護者等からの相談、 サービスの計画作成、 各機関との連絡調整等

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

以下のサービスについては、利用者が介護保険を使用する場合は、報酬は直接介護保険から事業所に給付されるので、利用者の負担は発生しない。

ただし、利用者が以前に保険料の滞納がある場合は、利用者より料金を徴収し、当事業所が発行する証明書をもって後日払い戻しとなる場合がある。

滞納の期間によっては、全額利用者の負担となる場合もある。

(1) 居宅サービス計画の作成	「居宅サービス計画」ガイドライン方式を使って利用者とともに、利用者に必要な援助を考え、サービス担当者会議などを行い、居宅サービス計画を作成する。
(2) 経過観察、再評価 (現状の把握)	担当の介護支援専門員が利用者宅に訪問して、サービス内容が適切かなどについて協議する。
(3) 給付管理	介護保険を使用して受けられるサービスについて、実際にサービスが受けられる範囲やサービスの種類などについて調整し、また、サービスが計画どおりに提供されたかなどを確認して、給付管理を行う。
(4) 要介護 (要支援) 再認定 の協力、援助	利用者が要介護認定や要支援認定の変更や、見直しのための認定を受けるために、申請を代わって行ったり、その他必要な援助を行う。
(5) 利用者からの相談の対応	介護保険や介護に関することなら、何でも相談を受けます。

《利用料金》 厚生労働大臣の定める基準額

居宅介護支援費 (I)

居宅介護支援費 (i) <取扱件数が 40 件未満>

要介護 1・2	1 0 8 6 単位
要介護 3・4・5	1 4 1 1 単位

居宅介護支援費 (ii) <取扱件数が 40 件以上 60 件未満>

要介護 1・2	5 4 4 単位
要介護 3・4・5	7 0 4 単位

*40 件以上 60 件未満部分のみ適用、40 件未満の部分は、居宅介護支援費 (I) を適用

居宅介護支援費 (iii) <取扱件数が 60 件以上>

要介護 1・2	3 2 6 単位
要介護 3・4・5	4 2 2 単位

*40 件以上の部分のみ適用、40 件未満の部分は、居宅介護支援費 (I) を適用

居宅介護支援費 (II)

居宅介護支援費 (i) <取扱件数が 45 件未満>

要介護 1・2	1 0 8 6 単位
---------	------------

要介護3・4・5	1411単位
居宅介護支援費(ii) <取扱件数が45件以上60件未満>	
要介護1・2	527単位
要介護3・4・5	683単位
居宅介護支援費(iii) <取扱件数が60件以上>	
要介護1・2	316単位
要介護3・4・5	410単位

*45件以上の部分のみ適用、45件未満の部分は、居宅介護支援費(I)を適用。

初回加算	300単位
特定事業所加算(I)	519単位
特定事業所加算(II)	421単位
特定事業所加算(III)	323単位
特定事業所加算(A)	114単位
特定事業所医療介護連携加算	125単位
通院時情報連携加算	50単位
入院時情報連携加算(I)	250単位
入院時情報連携加算(II)	200単位

※入院時情報連携加算は利用者1名につき月1回の適用を限度とする

退院・退所加算	300単位
カンファレンス参加無し	
退院・退所加算(I)イ	450単位
退院・退所加算(II)イ	600単位
カンファレンス参加有り	
退院・退所加算(I)ロ	600単位
退院・退所加算(II)ロ	750単位
退院・退所加算(III)	900単位

※連携回数に応じて加算あり。

ターミナルケアマネジメント加算	400単位
小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	300単位
緊急時等居宅カンファレンス加算	200単位

※緊急時等居宅カンファレンス加算は利用者1名つき月に2回の適用を限度とする

看護小規模多機能型居宅介護支援事業所連携加算	300単位
特定事業所集中減算	-200単位

《その他の費用》 交通費

(利用者宅が当事業所の通常の事業実施地域外にある場合)
事業所から片道おおむね1キロメートル毎 100円

《プライバシー(個人情報)の保護》

当事業所がサービスを提供する際に、利用者やご家族に関して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利用者へのサービス提供のために必要な業務以外では外部に漏洩しない。サービスの提供に関わって、利用者の情報を他の業者等と共有する必要があるときは、あらかじめ利用者に説明し同意を得る。

5. 利用料等の計算期間と支払い

利用者は、利用月ごとの利用料等の所定利用料等を、事業者が利用月の翌月 5 日までに利用者に届ける請求書（利用明細付属）により、次の方法により翌月 20 日までに支払うものとする。なお、事業者は利用者からの支払を受けたときは、利用者あての領収書を発行する。

【利用料等の支払方法】

- | | |
|---|-------------------------------|
| ア | 事業者指定口座への振込みの場合 |
| | 三菱 UFJ 銀行 尼崎駅前支店 普通預金 0036556 |
| | 口座名義 社会福祉法人 あかね |
| イ | 現金支払の場合 |
| ウ | 郵便局自動引落 引落手数料 10 円は利用者負担 |

6. サービス利用を止める場合（契約の終了について）

契約期間満了の 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、契約は更に 6 か月間（要介護認定期間）同じ条件で更新され、以後も同様とする。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができるが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了する。

- | | |
|---|----------------------------------|
| ① | 利用者が死亡した場合 |
| ② | 要介護認定により利用者の心身の状況が自立・要支援と判定された場合 |
| ③ | 利用者が介護保険施設に入所した場合 |
| ④ | 利用者から解約または契約解除の申し出があった場合 |
| ⑤ | 事業者から契約解除を申し出た場合 |

（1）利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間中であっても、利用者から利用契約を解約することができる。
その場合には、契約終了を希望する日の 7 日前までに解約届出書を提出する。
ただし、次の場合には、即時に契約を解約・解除することができる。

- | | |
|---|---|
| ① | 事業者が正当な理由なしに居宅介護支援の提供を行わない場合 |
| ② | 事業者が破産した場合 |
| ③ | 事業者が守秘義務に反した場合 |
| ④ | 事業者が利用者やその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合 |
| ⑤ | その他事業者が契約に定める居宅介護支援の提供を正常に行い得ない状況に陥った場合 |

（2）事業者からの契約解除の申し出

以下に該当する場合には、本契約を解除する場合がある。

- | | |
|---|--|
| ① | 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず又は不実の告知をおこなった場合。 |
| ② | 利用者が、サービス利用料金の支払を 2 か月以上遅延した場合 |
| ③ | 利用者又はその家族が、故意又は重大な過失により事業者又は従事者等の財物・信用等を傷つけ、又は |

著しい不信行為等を行った場合

- ④ 職員に対するハラスメント行為（暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷などの迷惑行為）により、健全な信頼関係を築く事が出来ないと判断した場合。

7. サービス提供における事業者の義務

当事業所は、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを協約する。

- ① 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、利用者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付する。（要コピー代 1枚10円）
- ② 事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者に関する事項を正当な理由もなく、第三者に漏洩しない。（守秘義務）
- ③ 事業所は、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情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努める。

また、事業所が得た利用者の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部での情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

- ④ サービス事業者の選定又は推薦に当たり、介護支援専門員は、各事業所の特徴などを判りやすく説明した上で、利用者又はその家族の意向を踏まえ公正中立に行う。また、利用者はケアプランに位置づけるサービス事業者について、複数の事業所の紹介を求めることができ、ケアプランに位置づけた理由を求めることが出来る。
- ⑤ 事業者及び事業所の管理者は暴力団員等ではないものとする。またその運営は暴力団等の支配を受けないものとする。
- ⑥ ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、利用者に前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与（以下、訪問介護等という。）の各サービスの利用割合及び前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護等の各サービスの同一事業所によって提供されたものの割合は別紙の通りである。
- ⑦ 居宅サービス計画等の作成にあたり、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療系サービスを希望している場合、その他必要な場合には、利用者及び利用者の家族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。）の意見を求める。なお、主治の医師等の意見を求めた際には、当該居宅サービス計画等を主治の医師等に交付する。
- ⑧ 利用者の服薬状況、口腔機能、その他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、利用者及び利用者の家族の同意を得て主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供する。
- ⑨ 利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当者の氏名及び連絡先を当該病院または診療所に、利用者及び利用者の家族より伝える事。

8. 高齢者虐待の防止に対する主体の責務

- ① 高齢者の福祉に業務上又は職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にある事を自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない。

また、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力することを責務とする。

- ② 提供した居宅介護支援に係る利用者の虐待が疑われる場合は、速やかに。市町村に通知し、高齢者

虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律に基づく対応を講ずるものとする。

- ③虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用を含む）を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
- ④虐待の防止のための指針を整備する。
- ⑤従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- ⑥上記措置を適切に実施するための担当者を置くこととする。

9. 身体的拘束等の原則禁止について

- ① 事業者（運営法人を含む）は、サービス提供にあたっては、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、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為（以下、「身体的拘束等」という）を行わない。
- ② 事業者（運営法人を含む）は、緊急やむを得ず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など必要な事項を記録する。

10. 業務継続計画の策定について

- ① 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定介護予防支援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計画（以下、「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- ② 事業所は、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

11. 衛生管理について

- ① 事業所は、事業所において感染症が発生し又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
- ② 事業所における感染症の予防及びまん延の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する。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、担当職員に周知徹底を図る。
- ③ 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- ④ 事業所において、担当職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

12. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任により利用者が生じた損害については、事業者はその損害を賠償する。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を考慮して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合がある。

13. 身分証携帯義務

介護支援専門員は、常に身分証を携帯し、初回訪問時および利用者または利用者の家族から提示を求め

られた時は、いつでも身分証を提示する。

14. 相談窓口について

(1) 当事業所における相談の受付

当事業所における苦情や相談は以下の窓口で受け付ける。

- 相談受付 06-4869-4555
- 受付時間 10:00～17:00 (月～金)
- 苦情受付担当者 高原 亮太
- 苦情解決責任者 下堂 和美
電話 06-4869-4555
- 第三者委員 大森 剛
西村 恭子
電話 06-7670-2288

(2) 行政機関その他相談受付機関

- 国民健康保険団体連合会 所在地 神戸市中央区三宮町1-9-1801
電話番号 078-332-5617
fax 番号 078-332-5650
受付時間 9:00～17:15 (月～金)
- 尼崎市介護保険事業担当課 所在地 尼崎市東七松町1-23-1
電話番号 06-6489-6322
受付時間 9:00～17:30 (月～金)

<2012年4月1日作成>

<2023年12月1日改定>

<2024年4月1日改定>

個人情報の使用に係る同意書

私 は、私自身及び連帯保証人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、収集を行うことに同意致します。

1. 利用する目的

- (1) 介護計画書作成にあたり、ケアカンファレンスの実施のため
- (2) 居宅介護支援事業者、医療機関、介護サービス事業者、福祉事業者等との連携（サービス担当者会議）
照会への回答のため

- (3) 利用の有無、利用時の様子に関する家族等への心身状況説明のため
- (4) 介護事故、緊急時等の報告のため
- (5) 介護保険事務（請求処理、会計処理等）
- (6) 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等
- (7) 行政等外部監査機関、評価機関等への情報提供
- (8) 事業所等において行われる学生の実習への協力
- (9) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

2. 使用する期間

年 月 日から契約終了日まで

個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外で使用いたしません。

また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結からサービス終了後においても第三者に漏らすことはございません。個人情報に関する基本方針に基づき取扱いを行います。

事業所は、下記項目に基づいて、双方確認の上、居宅サービスの提供に同意し、契約します。
本契約の成立を証として、本書の電磁的記録を作成し、利用者・事業者・連帯保証人合意の後電子署名を施し、各自その電磁的記録を保管するものとする。

下記の内容について同意し、契約します。

- 利用契約書
- 重要事項説明書
- 個人情報の使用に関わる同意書

年 月 日

<利用者>

住所

氏名

<連帯保証人>

住所

氏名

入居者との関係

電話番号

携帯電話

本契約に対して電磁的記録に基づいて重要事項及び契約内容を説明しました。

事業所
名称

兵庫県尼崎市宮内町2丁目81番1号
居宅介護支援事業所ロータス・オデオン

説明者
