

居宅介護支援（ケアマネジメント）契約書

甲（利用者）様

乙（事業者）社会福祉法人 誠和

第1条（契約の目的）

- 1 乙は、介護保険法等関連法令及びこの契約書に従い、甲が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した生活を営むことのできるよう、甲に対し、適切な居宅サービス計画を作成し、かつ、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その他の事業者、関連機関との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- 2 乙は、サービス提供にあたっては、甲の要介護状態区分、及び甲の被保険者証に記載された認定審査会意見に従って、甲に対し居宅介護支援サービスを提供します。
（*身元引受人とは法定後見人または任意後見人または家族関係者の代表である者をさします）

第2条（契約期間）

- 1 この契約の期間は、契約締結の日から契約書の要介護認定の有効期間満了日までとします。
但し、契約期間満了日以前に甲が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間の満了日までとします。
- 2 上記契約期間満了日に至る7日以上前までに甲及び身元引受人から更新拒絶の申し出がない場合、乙は甲に対し、更新時点での甲の要介護状態を確認したうえで、契約更新の意思を確認します。
この契約と同一内容での更新の意思が確認された場合には、更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。
- 3 甲から更新拒絶の意思が表示された場合は、乙は、他の業者を紹介するなど必要な措置を取ります。

第3条（居宅サービス計画立案の援助）

- 1 乙は、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、居宅サービス計画の作成を支援します。
- 2 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成にあたり、次の各号に定める事項を遵守します。
 - 一 利用者の居宅を訪問し、甲及び家族に面接し、解決すべき課題の把握に努めること。
 - 二 当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、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、利用者にサービスの選択を求めること。
 - 三 提供されるサービスの目標、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の原案を作成すること。
 - 四 上記原案に位置づけたサービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、サービスの種類、内容、利用料等について、利用者から同意を受けること。
 - 五 甲が、医療サービスの利用を希望している場合には、主治医等の意見を求め、その指示がある場合には、これに従うこと。
 - 六 その他、甲及び家族の意向をできる限り尊重すること。

第4条（居宅サービス計画作成後の援助）

- 1 乙は、甲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 乙は、甲が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合、再評価を行い、居宅サービス計画の変更、要介護認定区分の変更申請、関連事業者に連絡するなど必要な援助を行います。
- 3 乙は、甲の受けるサービス利用状況について、甲からのサービス利用に関する苦情等相談を受け、必要に応じて居宅サービスを点検し、給付管理表の作成・提出、その他関連機関との連絡調整を行います。

第5条（要介護認定申請等の援助）

乙は、甲が要介護（支援）認定（区分の変更を含む。）を受けていない場合、甲の意思を踏まえて、速やかに要介護（支援）の申請が行われるよう必要な援助を行います。

第6条（施設入所への支援）

乙は、甲が介護保険施設への入所または入院を希望した場合、甲に適切な介護保険施設の紹介、その他必要な援助を行います。

第7条（利用料）

乙が提供する料金等の規定は、介護報酬告示上の額によるものとします。介護給付費体系の変更があった場合、乙は変更された介護報酬告示上の額に変更することができます。保険料の滞納により、法定代理受領が出来なくなった場合は、1ヶ月につき要介護度に応じてお支払いいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行します。なお、このサービス提供証明書を後日各市町村保健福祉課窓口に提出しますと、全額払戻を受けられます。

第8条（契約の満了）

次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は満了します。

- 一 甲が死亡したとき。
- 二 第9条に基づき、甲及び身元引受人から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
- 三 第10条に基づき、乙から契約の解除の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
- 四 甲が介護保険施設へ入所した場合。但し 退所して利用を開始する場合は除く。
- 五 甲の要介護状態区分が、非該当及び要支援認定とされた場合。

第9条（甲の解約権）

- 1 甲は、乙に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合には、1カ月以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解約されます。
- 2 甲は、次の各号に乙が該当する場合には、直ちに契約を解除することができます。
 - 一 乙または乙の従業者が、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。
 - 二 乙または乙の従業者が、守秘義務に違反した場合。
 - 三 乙が、破産等事業を継続する見通しが困難になった場合。
- 3 身元引受人も前項と同様に利用を解除することができます。
但し、甲の利益に反する場合は、この限りではありません。

第10条（乙の解除権）

乙は、甲に対し、甲の非協力など甲及び乙間の信頼関係を損壊する行為をなし、改善の見込みがないために契約の目的を達することが不可能となった時は、7日間以上の予告期間をもってこの契約を解除します。

第11条（損害賠償）

- 1 乙は、甲に対するサービスの提供にあたって、甲又は甲の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに甲又は甲の家族に対して損害を賠償します。但し、乙に故意過失がなかった場合はこの限りではありません。
- 2 乙は、サービスの提供により甲に賠償すべき事故が発生した場合には、天変地異等不可抗力による場合を除き、速やかに誠意をもって損害賠償を行います。
- 3 甲の責に帰すべき事由によって当事業所が損害を被った場合、甲及び身元引受人は連帯して当事業所に対して、その損害を賠償するものとします。

第12条（秘密保持）

- 1 乙及び乙の従業員は、正当な理由がない限り、甲に対するサービスの提供にあたって知り得た甲または甲の家族の秘密を厳守します。
- 2 乙は、乙の従業員が退職後、在職中に知り得た甲、または甲の家族の秘密を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。
- 3 乙は、甲及び甲の家族の個人情報を用いる場合は、甲または甲の家族（身元引受人）の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、甲または甲の家族の個人情報を用いませぬ。

第13条（記録の整備、閲覧）

- 1 乙は、甲に対するサービスの提供等に際して作成した記録、書類を完了日より5年間保存します。
- 2 乙は、甲または甲の身元引受人に対し、いつでも保管する甲に関する記録、書類の閲覧、謄写に応じます。
但し、謄写の実費を請求することがあります。

第14条（契約外条項）

本契約に定めのない事項は、介護保険法等関係法令の定めるところを尊重し、甲及び乙の協議により定めます。

個人情報の利用目的

私と家族、貴事業者と間の介護保険法に基づく契約書第12条の秘密保持に関し、貴事業者が私のよりよき生活を図るために、以下に示された個人情報の利用目的に記載している場合に、私及び家族の個人情報を契約の有効期間中用いることがあります。

【本人へのサービス提供に必要な利用目的】	
〔事業者の内部での利用に係る事例〕 ○当該事業者が本人等に提供するサービス ○事業者の管理運営業務のうち、 －契約締結、解約等の管理 －会計・経理 －事故等の内部報告 －当該利用者の福祉サービスの向上 ○費用の請求及び収受に関する事務	〔他の事業者等への情報提供を伴う事例〕 ○当該事業者が利用者等に提供するサービスのうち、 －他の事業者、医療機関等との連携 －他の事業者等からの照会への回答 －外部の者の意見・助言を求める場合 －業務委託 －家族等への状況の説明 ○費用の請求及び収受に関する事務 －保険事務の委託 －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
【上記以外の利用目的】	
〔事業者での利用に係る事例〕 ○事業者の管理運営業務のうち、 －福祉サービスや業務の維持・改善のための基礎資料 －事業者内外において行われる学生の実習への協力 －事業者内外において行われるケース研究 －事業者内外における写真掲載等による福祉啓蒙活動 〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕 ○当施設の管理運営業務のうち －外部監査機関への情報提供	

公正中立な業務に関する情報提供書

1、ご利用者が適正にサービスを選んでいただくための支援

あなたの意思に基づいたサービスを受けていただくため、居宅サービス計画の作成にあたっては、担当の介護支援専門員に対し複数の指定居宅サービス事業者の紹介を求める事が出来ます。また居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス事業者の選定理由の説明をいつでも受ける事が出来ます。

上記のように、サービスを選択するために、地域の多くのサービス事業所の情報をご説明し、納得して介護サービスを選んでいただけるようにご支援します。

2、当事業所が偏ったサービスの選択をしていないことの情報提供

当事業所との契約時にご利用者様に以下の情報を提供することが義務づけられています。

なお、この情報は定期的に市町村に報告することとなっています。

(1) 判定期間 令和 7 年度 ☒前期（3月～8月） ☐後期（9月～2月）

(2) 訪問介護の状況

居宅サービス計画総数のうち訪問介護を位置づけた割合 28.0 %

そのうち最も多く位置づけた事業所名及びその割合 ヘルパーステーションあじさい 35.6 %

そのうち2番目に多く位置づけた事業所名及びその割合 ヘルパーステーションほのか 23.2 %

そのうち3番目に多く位置づけた事業所名及びその割合 ニチケアセンター邑久 11.2 %

(3) 通所介護の状況

居宅サービス計画総数のうち通所介護を位置づけた割合 44.0 %

そのうち最も多く位置づけた事業所名及びその割合 デイサービスセンターあじさい 67.2 %

そのうち2番目に多く位置づけた事業所名及びその割合 デイサービスセンターすずらん 9.6 %

そのうち3番目に多く位置づけた事業所名及びその割合 デイサービスひだまり 4.7 %

(4) 地域密着型通所介護の状況

居宅サービス計画総数のうち地域密着型通所介護を位置づけた割合 6.0 %

そのうち最も多く位置づけた事業所名及びその割合 デイサービスセンター楽々園 44.8 %

そのうち2番目に多く位置づけた事業所名及びその割合 デイサービスセンターまりん 32.8 %

そのうち3番目に多く位置づけた事業所名及びその割合 デイサービスセンターうらら 22.4 %

(4) 福祉用具貸与の状況

居宅サービス計画総数のうち福祉用具貸与を位置づけた割合 66.0 %

そのうち最も多く位置づけた事業所名及びその割合 株式会社 ライフケア 岡山支店 33.8 %

そのうち2番目に多く位置づけた事業所名及びその割合 日本基準寝具(株) 岡山営業所 23.1 %

そのうち3番目に多く位置づけた事業所名及びその割合 株式会社 トーカイ岡山営業所 17.4 %

特定の介護サービス事業所に集中していることを指すのは「80%」以上とされています。当事業所では、「訪問介護（ヘルパー）」、「通所介護（デイサービス）」「地域密着型通所介護（小規模デイサービス）」「福祉用具貸与」のいずれも特定事業所に集中した計画を行っておりません。ご利用者様に公正中立で適切なサービス提供できるようご支援をいたします。

特定の事業所に集中することが正当な理由

重要事項説明書

当事業所のサービス提供の開始にあたり、厚生省令第38号第4条に基づいて、当事業者があなたに説明すべき事項は次のとおりです。

1. 事業者

指定年月日及び指定番号	平成12年 1月 1日 ・ 第 3372400089 号
事業者の名称	社会福祉法人 誠和
事業者の所在地	岡山県瀬戸内市牛窓町長浜 1 7 4 5 - 1
法人種別／代表者氏名	社会福祉法人 / 理事長 赤畠 耕一路
管理者の氏名	朝倉 久美子
電話番号／FAX番号	0869-34-6366 / 0869-34-6370

2. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	居宅において、要介護状態にある高齢者に対し、要介護状態の軽減もしくは重度化の防止となるよう、適切に居宅サービスを利用できるよう支援することを目的とする。
事業運営の方針	事業所の介護支援専門員は、可能な限り利用者の居宅において、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支援する。 事業の実施に当たっては、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公平・中立に行う。また、市町村、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めるものとする。

3. 職員の職種、人数及び職務内容

従業者の職種	員数	区 分				事業者の 指定基準	保有資格の内容
		常勤		非常勤			
		専従	兼務	専従	兼務		
管理者 (介護支援専門 員兼務)	1		1			1	主任介護支援専門員 介護福祉士
介護支援専門員	4	3		1		1以上	主任介護支援専門員 介護福祉士 社会福祉士
計	5	3	1	1			
支 援 内 容							
要介護 認定 の申請代行	要介護認定(変更認定)を受けていない場合、利用者の意志を踏まえて、速やかに申請が行われるよう必要な援助を行います。						
サービス計画 の立案	利用者のご家庭を訪問して、心身の状況、環境等を把握した上で、居宅サービス及びその他必要な保健医療サービス、福祉サービスが総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して居宅サービス計画を作成します。						
情報提供	利用者は(複数の指定居宅サービス事業者の紹介、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の選定理由、利用料金、サービス内容等)必要な情報について説明を求めることができます。いつでも情報提供をいたします。						
連絡調整	利用者の受けるサービス利用状況について、利用者から相談等を受け、必要に応じてサービスを点検し関係機関等との連絡調整を行います。						

医療機関との連携	利用者が医療機関に入院した際、その入院先（医療機関）に担当支援専門員の氏名・連絡先を伝えてもらうように依頼します。日頃から介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管することをお勧めします。 （入院時の5つのお願い文書をお渡しします。）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サービス利用を希望している場合、その他必要な場合には利用者の同意を得て、主治の医師の意見を求めます。この場合においては、介護支援専門員は居宅サービス計画を作成した際、当該居宅サービス計画を主治の医師へ交付いたします。
----------	--

4. 職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制
管理者	正規の勤務時間帯（8：30～17：30）常勤で勤務
介護支援専門員	正規の勤務時間帯（8：30～17：30）常勤で勤務

5. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日とする。但し、国民の祝日、12月30日から1月3日までを除く。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分。但し、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

6. 事業の実施地域

実施地域	瀬戸内市、岡山市、備前市
------	--------------

7. 苦情等申立先

苦情相談窓口	利用時間 平日 午前8時30分～午後5時30分 利用方法 TEL/FAX：0869-34-6368／0869-34-6370 苦情担当 朝倉 久美子
苦情処理体制 手順	1）利用者側と連絡をとり、事情を聞き、苦情の内容の詳細を確認する。 2）苦情の内容を管理者に報告し、全職員を招集、苦情処理に向けた検討会議を開催する。 3）検討会議の結果をまとめ、具体的な対応をする。 4）利用者を訪問し謝罪するとともに、検討結果を説明する。 5）苦情処理結果を記録、整理する。再発防止に努めるよう全職員に徹底する。 6）場合によっては、第三者委員からも助言を請う。
行政機関等の苦情受付機関	1）瀬戸内市福祉部いきいき長寿課 所在地：瀬戸内市邑久町尾張 300-1 TEL/FAX 0869-24-8866 / 0869-24-8840 2）岡山県国民健康保険団体連合会 所在地：岡山市北区桑田町 17-5 TEL/FAX 086-223-8811 / 086-223-9109

8. 秘密保持

秘密保持	1）従業員は、正当な理由がない限り、サービスの提供にあたって知り得た利用者及びその家族の秘密を厳守します。 2）従業員が退職後、在職中に知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。 3）利用者及びその家族の個人情報の取り扱い、個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイドラインに則り利用者及びその家族（身元引受人）の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者及びその家族の個人情報を用いませぬ。
------	---

9. 介護サービス情報の公表

介護サービス情報公表について	事業所の運営規程、重要事項、介護支援専門員の勤務体制等の概要を提供し利用者又はその代理人が利用を選択するための資料として活用できるように情報を公表します。
----------------	---

10. 事故発生時の対応

事故発生時の対応について	1) 迅速な事故の処理をします。 2) 利用者の家族、岡山県、岡山県備前県民局、瀬戸内市等に連絡を取ります。 3) 損害賠償の責めを負う必要があるときは速やかに応じます。 4) 再発防止策を講じます。
--------------	---

11. 緊急時連絡先

緊急時の対応方法	利用者の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。 また、緊急連絡先に連絡いたします。
緊急時連絡先	TEL/FAX：0869-34-6368（代表）0869-34-6370

12. 非常災害対策

非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定め、年2回以上定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

13. 虐待の防止

1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
2) 虐待の防止のための指針を整備します。
3) 従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
5) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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、速やかに市町村に通報します。

14. 衛生管理及び従業員等の健康管理等

1) 使用する衛生管理用・健康管理用備品を清潔に保持し、定期的な消毒を施すこと、常に衛生管理に十分留意します。
2) 従業員に対し、伝染病等に関する基礎知識の習得に努めると共に、年1回以上の健康診断を受診させます。

15. 利用料

法定給付	当該指定居宅介護支援事業が法定代理受領サービスである時は、利用者負担は発生せず介護保険給付されるため、報酬額は介護報酬告示上の額とします。介護報酬告示上の額に変更があった場合、変更された額に合わせて変更します。
法定給付以外	利用者の介護保険料滞納等により事業者が法定代理受領できない場合、介護報酬告示上の額をお支払いいただいた後に償還払いとなります。

令和 年 月 日

- (乙) 【説明確認欄】 指定居宅介護支援サービス提供の開始に際し、本書面に基づき利用契約書並びに個人情報の利用目的、重要事項、公正中立な業務に関する情報提供の説明を行いました。

居宅介護支援事業者

岡山県知事指定 第3372400089 号

所在地 〒701-4301

岡山県瀬戸内市牛窓町長浜 1 7 4 5 番地 1

名 称 社会福祉法人 誠和

電話番号 0869-34-6366 (FAX) 0869-34-6370

代表者 理事長 赤畠 耕一路

説明者 _____

私は、本書面に基づいて、利用契約書並びに個人情報の利用目的、重要事項、公正中立な業務に関する情報提供の説明を受け、サービスの提供の開始 に同意しました。また、以上の契約の証として、本契約書及び重要事項説明書を2通作成し、甲、乙は記名の上、各自その1通を保有します。

(甲)

(サービス利用者)

住 所 〒

氏 名

(身元引受人) (*法定後見人・任意後見人・家族等介護者の代表を指す)

私は、以上の契約内容につき事業所から説明を受け、身元引受人の責任につき理解しました。後見人登記者が代理署名する場合においては、後見人登記事項証明書の添付をお願いいたします。

住 所 〒

氏 名
