

居宅介護支援利用契約書 重要事項説明書

社会福祉法人 大桜会
諏訪の苑

TEL 048 (688) 8700

FAX 048 (688) 2230

居宅介護支援利用契約書

_____(以下、「利用者」といいます。)と社会福祉法人大桜会(以下「事業者」といいます。)は、事業者が利用者に対して行う居宅介護支援について、次のとおり契約します。

第1条 (契約の目的)

事業者は、利用者の委託を受けて、利用者に対し介護保険法令の趣旨にしたがって、居宅サービス計画の作成を支援し、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の連絡調整その他の便宜を図ります。

第2条 (契約期間)

- 1 この契約の契約期間は、令和____年____月____日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。
- 2 利用者は、有効期間満了日から引き続いて次の要介護認定を受けたときは、その有効期間満了日までの期間を契約期間として契約を更新するものとします。

第3条 (介護支援専門員)

事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者へのサービスの担当者として任命し、その選定または交代を行った場合は、利用者にその氏名を文書で通知します。

第4条 (居宅サービス計画作成の支援)

事業者は、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。

- ①利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
- ②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種類、内容、利用料等の情報を公平中立に利用者及びその家族に説明し、利用者にサービスの選択を求めます。
- ③提供されるサービスの目標、その達成期間、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- ④居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅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上で、その種類、内容、利用料について利用者及びその家族に説明し、利用者から文書による同意を受けます。
- ⑤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。

第5条 (経過観察・再評価)

事業者は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

- ①利用者及びその家族と毎月連絡を取り、経過の把握に努めます。
- ②居宅サービス計画の目標に沿って的確なサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。

③利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。

第6条（施設入所への支援）

事業者は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介、その他の支援をします。

第7条（居宅サービス計画の変更）

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、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持って居宅サービス計画を変更します。

第8条（給付管理）

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、埼玉県国民健康保険団体連合会に提出します。

第9条（要介護認定等の申請に係る援助）

- 1 事業者は、利用者が要介護認定等の更新申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう援助します。
- 2 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

第10条（サービスの提供の記録）

- 1 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約の終了後5年間保管します。
- 2 利用者は、事業者の開業時間内にその事業所において、当該利用者に関する第1項のサービス提供記録を閲覧できます。
- 3 利用者は、当該利用者に関する第1項のサービス提供記録の複写物の交付を受けることができます。この場合事業者は交付に要する実費を当該利用者に請求します。
- 4 第12条第1項から第3項の規定により、利用者または事業所が解約を文章で通知し、かつ、利用者が希望した場合、事業者は直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書面を作成し、利用者に交付します。

第11条（料金）

事業者が提供する居宅介護支援に対する料金の規定は【契約書別紙】のとおりです。

第12条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、文書で通知をすることにより、いつでもこの契約を解除することができます。
- 2 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、30日間の予告期間を置いて理由を示した文書で通知をすることにより、この契約を解除できます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者に提供します。
- 3 事業者は、利用者またはその家族等が事業者や介護支援専門員に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

4 次の事由に該当した場合は、この契約は当該各号に定める日に自動終了します。

- ①利用者が介護保険施設に入所した場合……入所日の翌日
- ②利用者の要介護認定区分が、要支援、事業対象者及び非該当（自立）と認定された場合……非該当となった日
- ③利用者が死亡した場合……死亡日の翌日

第13条（秘密保持）

- 1 事業者、介護支援専門員及び事業者の使用する者等は、個人情報保護法等に則り、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議の第三者等に対して、利用者の個人情報を用いません。
- 3 事業者は、利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議の第三者等に対して、当該家族の個人情報を用いません。

第14条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

第15条（身分証携行義務）

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者や利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

第16条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者から相談、苦情等に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

第17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18条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者と事業者は、信義誠実をもって本契約履行するものとします。
- 2 本契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第19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、利用者の住所地を管轄する裁判を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

第20条（感染症）

インフルエンザ・ノロウイルス・新型コロナウイルスなどの感染症が流行することがあります。当施設でもこれらの感染症の予防や、まん延の拡大には細心の注意を払っていますが、完全に予防することは困難です。空気・飛沫・接触などによる利用者の感染に対しては、当施設での責任は負いかねますので、ご理解をお願いします。

【契約書別紙】

○担当介護支援専門員

氏名 _____ 連絡先 048-688-8700

○料金

- ・ 居宅介護支援利用料は介護サービスの提供開始以降1ヶ月あたり、
特定事業所Ⅰの場合
《要介護1・2》17,735円 《要介護3・4・5》21,327円です。
特定事業所Ⅱの場合
《要介護1・2》16,652円 《要介護3・4・5》20,244円です。
特定事業所Ⅲの場合
《要介護1・2》15,569円 《要介護3・4・5》19,161円です。
特定事業所加算に該当しない場合
《要介護1・2》12,000円 《要介護3・4・5》15,592円です。
その他 初回加算、入院時情報連携加算(Ⅰ)(Ⅱ)、退院・退所加算、通院時情報連携加算、ターミナルケアマネジメント加算等がございます。
- ・ 上記利用料金については、法定代理受領により当事業所の居宅介護支援に対し、介護保険給付として支払われる場合は、ご利用者様の自己負担はございません。
- ・ 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなる場合があります。その場合は一旦サービスの利用料金をいただき、サービス提供証明書を発行いたします。後日、サービス提供証明書を市町村の窓口へ提出しますと、保険給付金相当分の払い戻しを受けることができます。
- ・ 交通費
通常のサービス実施地域（さいたま市見沼区・大宮区・北区・浦和区・緑区）にお住まいの方は無料です。
それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費が必要です。
- ・ 通常の事業の実施地域を超えてから片道おおむね10キロ未満 500円
- ・ 通常の事業の実施地域を超えてから片道おおむね10キロ以上 1000円

○相談、要望、苦情等の窓口

居宅介護支援に関する相談、要望、苦情等は担当者か下記窓口までお申し出ください。

☆サービス相談・苦情受付窓口☆

- | | |
|-----------------------------------|-------------------|
| 1 諏訪の苑 | 担当者 那須 裕之 |
| 電話番号 048-688-8700（受付時間 9時から18時まで） | |
| 2 市町村（対応時間 8時30分から17時15分まで） | |
| さいたま市介護保険課 | 電話番号 048-829-1264 |
| さいたま市見沼区高齢介護課 | 電話番号 048-681-6068 |
| 所割高齢介護課 | |
| 3 埼玉県国民健康保険団体連合会 | 電話番号 048-824-2568 |

居宅介護支援重要事項説明書

< 令和 7年10月15日 現在 >

1 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 048-688-8700 (9時から18時まで)

担当 那須 裕之

* ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2 諏訪の苑の概要

(1) 事業の目的

居宅介護支援事業の適切な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を遵守し、事業所の介護支援専門員が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者や障害等をお持ちの方に、適正な居宅介護支援を提供することを目的としています。

(2) 運営の方針

①介護支援専門員が、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう援助を行います。また、事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

②事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。

③事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。

(3) 居宅介護支援事業者の指定番号及びサービス提供地域

法人名	社会福祉法人 大桜会
代表者名	理事長 池上 定子
事業所名	諏訪の苑
所在地	さいたま市見沼区南中野29番地
介護保険指定番号	居宅介護支援(埼玉県 1170300295号)
サービスを提供する地域	さいたま市(見沼区・大宮区・北区・浦和区・緑区)

*上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(4) 同事業所の職員体制・勤務体制

	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	1名	0名	サービス管理全般	1名
主任介護支援専門員	3名	0名	サービス計画の立案・管理等	6名
介護支援専門員	2名	1名		
事務職員	0名	0名	一般事務・料金請求等	0名
勤務体制	原則として8時から18時まで。			

(5) 営業時間

形 態	早 番	中 番	日 勤
時 間	8 : 0 0 ～ 1 7 : 0 0	8 : 3 0 ～ 1 7 : 3 0	9 : 0 0 ～ 1 8 : 0 0

※連絡体制：電話等により24時間連絡ができます。

3 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

【P12：別紙1】をご覧ください。

4 利用料金

(1) 居宅介護支援利用料

居宅介護支援利用料は介護サービスの提供開始以降1ヶ月あたり、

特定事業所Ⅰの場合

《要介護1・2》17,735円 《要介護3・4・5》21,327円です。

特定事業所Ⅱの場合

《要介護1・2》16,652円 《要介護3・4・5》20,244円です。

特定事業所Ⅲの場合

《要介護1・2》15,569円 《要介護3・4・5》19,161円です。

特定事業所加算に該当しない場合

《要介護1・2》12,000円 《要介護3・4・5》15,592円です。

その他 初回加算、入院時情報連携加算(Ⅰ)(Ⅱ)、退院・退所加算、通院時情報連携加算、ターミナルケアマネジメント加算初等がございます。

①上記利用料金については、法定代理受領により当事業所の居宅介護支援に対し、保険給付として支払われる場合は、ご利用者様の自己負担はございません。

*保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、1ヶ月につき介護度に応じて上記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。

②このサービス提供証明書を後日市町村の窓口に提出しますと、保険給付金相当分の払い戻しを受けることができます。

(2) 交通費

前記2の(3)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費が必要です。

- ・通常の事業の実施地域を超えてから片道おおむね10km未満 500円
- ・通常の事業の実施地域を超えてから片道おおむね10km以上 1000円

(3) 解約料

利用者のご都合により解約した場合、下記の料金をいただきます。

契約後、居宅サービス計画の作成段階途中で解約した場合	料金は一切かかりません
保険者（市町村）への居宅サービス計画書の届出が終了後に解約した場合	料金は一切かかりません

(4) その他

支払方法

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月、15日までに前月分の請求をいたしますので、15日以内にお支払いください。お支払いいただきますと、領収書を発行します。お支払い方法は、ご契約の際に決めさせていただきます。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所職員がお伺いいたします。契約を締結した後、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

- ①利用者のご都合でサービスを終了する場合は文書でお申し出くだされば、いつでも解約できます。
- ②当事業所の都合でサービスを終了する場合は人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了30日前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。
- ③自動終了
 以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。
 - ・利用者が介護保険施設に入所した場合……入所した日の翌日
 - ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、要支援及び事業対象者、非該当（自立）と認定された場合……そのようになった日
 この場合、条件を変更して再度契約することができます。
 - ・利用者がお亡くなりになった場合……死亡日の翌日

④その他

利用者やご家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続しいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

6 当事業所の居宅介護支援の特徴等

パンフレットをご覧ください。

7 苦情処理の体制及び手順（個人情報に関する苦情の受付を含む）

契約書、第16条に基づき利用者個人の権利を擁護すること及び福祉サービスを適正に利用することができるように相談、意見、要望及び苦情相談の窓口を次のように設置しています。サービスの提供及び個人情報の取扱いに関する苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の

確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談当
者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。対応内容
に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法
を含めた結果報告を行います。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。)

- (1) 利用者からの相談及び苦情等に対する常設の窓口受付担当者及び苦情解決責任者
- | | |
|--------|--|
| 窓口設置場所 | : さいたま市見沼区南中野 2 9 番地
特別養護老人ホーム 諏訪の苑 |
| 電話番号 | : 0 4 8 - 6 8 8 - 8 7 0 0 |
| 受付担当者 | : 那須 裕之 |
| 受付責任者 | : 坂本 知康 |
| 窓口設置時間 | : 9 時から 1 8 時まで |
- (2) 苦情解決に社会性や客観性を確保し、適切に対応を推進するため第 3 者委員を設置し
ています。
- | 第 3 者委員氏名 | 住 所 | 電話番号 |
|-----------|-------------------------|-------------------------|
| 長谷川 和久 | さいたま市見沼区東新井 159-2 | 0 4 8 - 6 8 5 - 8 1 8 7 |
| 町田 太一 | さいたま市大宮区北袋町 2-393-2 | 0 4 8 - 6 4 3 - 3 1 0 2 |
| 宮本 英典 | さいたま市見沼区東大宮 5-28-11-202 | 0 4 8 - 6 5 1 - 5 5 2 3 |
- (3) 市町村 (対応時間 8 時 3 0 分から 1 7 時 1 5 分まで)
- | | |
|---------------|-------------------------|
| さいたま市介護保険課 | 0 4 8 - 8 2 9 - 1 2 6 4 |
| さいたま市見沼区高齢介護課 | 0 4 8 - 6 8 1 - 6 0 6 8 |
| 所割高齢介護課 | |
- (4) 埼玉県国民健康保険団体連合会 0 4 8 - 8 2 4 - 2 5 6 8

8 秘密保持

- (1) 指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員その他の従業者は、正当な理由がなく、そ
の業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を第三者に漏らしません。この守秘義務
は従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。
- (2) サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、
利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得
るものとします。

9 事故発生時の対応

当事業所が利用者に対して行う指定居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合に
は、速やかに利用者の家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
また、当事業所が利用者に対して行った指定居宅介護支援の提供により、賠償すべき事
故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

10 感染症について

インフルエンザ・ノロウイルス・新型コロナウイルスなどの感染症が流行することがあ
ります。当施設でもこれらの感染症の予防や、まん延の拡大には細心の注意を払って
いますが、完全に予防することは困難です。空気・飛沫・接触などによる利用者の感染
に対しては、当施設での責任は負いかねますので、ご理解をお願いします。

1 1 虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- (5) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、これを市町村に通報するものとする。

1 2 業務継続計画の策定等

- (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居宅介護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ずるものとする。
- (2) 事業所は、従業者に対し、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。
- (3) 事業所は、定期的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。

1 3 衛生管理等

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。

- (1) 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、介護支援専門員に周知徹底を図る。
- (2) 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。
- (3) 事業所において、介護支援専門員に対し、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。
- (4) 事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。
- (5) 事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低5年間は保存するものとする。
- (6) この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項はお客様と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

【別紙1】

- (1) インテークワーク
初回の相談依頼を受けて、利用者、家族と面談します。
- (2) アセスメント
利用者の居宅を訪問して利用者、家族と面談した上で課題等の分析をします。
- (3) 居宅サービス計画書原案の作成
アセスメント後居宅サービス計画書原案の作成をします。また、居宅サービス計画の作成にあたって、利用者から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ことや、位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であること、作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、この号において「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合並びに事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち、同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものの占める割合等につき、口頭で説明する。
- (4) サービス担当者会議の開催
居宅サービス計画原案を基に利用者、家族、専門職等とサービス担当者会議を開催します。
- (5) 文書による同意
サービス担当者会議にて居宅サービス計画書の検討後利用者又は家族より文書による同意を受けて交付します。
- (6) モニタリングの実施
少なくとも月1回、利用者宅を訪問し面接してモニタリングを実施し、結果を記録します。
- (7) 居宅サービス計画の変更
利用者の状態が変化した等の場合は速やかに居宅サービス計画の変更のための、上記(2)～(5)の実施をします。
- (8) 居宅介護支援に係る事業所の義務について
 - ①指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際しあらかじめ利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう求めます。
 - ②介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の口腔に関する問題、薬剤状況その他の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、利用者の同意を得て主治の医師、歯科医師又は薬剤師に提供します。
 - ③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又は歯科医師（以下「主治の医師等」という。）の意見を求めます。その場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付をします。
 - ④指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。