

居宅介護支援契約書

(利用者)

公益財団法人慈愛会

指定居宅介護支援センター愛と結の街

支援事業者は、利用者又はその家族に対して重要事項説明書を交付して説明を行い、利用者は、居宅介護支援サービスの提供の開始について同意し、本契約を締結します。

契約書は2部作成し、利用者および事業所双方にて、1部ずつ保管します。

(提供するサービス内容)

第1条 支援事業者は、利用者に対し、介護保険法令、重要事項説明及び本契約書に従い、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た日常生活を営むことができるよう担当する介護支援専門員によって、居宅介護サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、その計画に従った適切なサービスが提供できるよう、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 居宅介護支援サービスについては、介護保険制度によって、支援事業者に対して全額の給付がなされますので、原則として利用料の自己負担はありません。但し、保険料の滞納などがある場合はこの限りではありません。

(契約期間)

第2条 この契約の期間は契約日からご利用者の要介護認定の有効期間満了日迄とします。（令和 年 月 日～令和 年 月 日）

2 この契約は、更新拒絶の申し出がない限り自動更新します。

(その他の契約内容)

利用者は、サービス担当者会議等において、自己に対する介護サービス提供に必要な範囲で自己の個人情報を用います。情報を用いる場合においては、第13条3項に基づき同意を得るものとします。

担当介護支援専門員・居宅サービス計画の作成変更・利用者負担金の変更・更新拒絶の方法・解約・解除・契約の終了・損害賠償・秘密保持・個人情報の利用・苦情処理・記録の保存などの詳しい契約内容は別紙に記載しています。

令和 年 月 日

管理責任者	山中 ゆかり
人員配置	常勤専任3名以上の介護支援専門員配置(主任介護支援専門員1名以上含む)
営業時間	[月～金] 8：30～17：30 [土] 8：30～12：30 [日曜・祭日] 休業（転送にて24時間・365日対応可）
(支援事業者及び事業所名) 〒891-0111 鹿児島市小原町9番1号 電話(099)267-6818 FAX(099)267-6689 公益財団法人慈愛会 指定居宅介護支援センター 愛と結の街 理事長 今村 英仁 印	(利用者) 〒 ご住所 電話() お名前 印

(担当介護支援専門員)

第3条 支援事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

2 支援事業者が、担当する介護支援専門員を選任または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ます。支援事業者側の事情により担当する介護支援専門員を変更する場合にはあらかじめ利用者と協議します。

3 支援事業者は、介護支援専門員に対し、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講じます。

4 介護支援専門員は、常に身分証明書を携帯し、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から提示を求められたときは、これを提示します。

(居宅サービス計画の作成とその変更)

第4条 介護支援専門員は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は予防に資するよう「居宅介護サービス計画（ケアプラン）」を作成します。その際、利用者は「居宅サービス計画（ケアプラン）」に位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることや、介護支援専門員が、当該事業所を「居宅サービス計画（ケアプラン）」に位置付けた理由を求めることができます。

2 介護支援専門員は、「居宅サービス計画（ケアプラン）」の原案に基づき、サービス利用票を作成し、保険給付の対象となる可否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等を利用者又はその家族に説明し、ご利用者から文書による同意を受けます。

3 利用者はいつでも居宅介護サービス計画の変更を申し出ることができます。その場合、介護支援専門員は、必要に応じて、居宅サービス計画の変更、指定居宅介護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。

(施設入所への支援)

第5条 支援事業所は、利用者が介護保健施設等への入院または入所を希望した場合、必要に応じて利用者に介護保健施設等を紹介するなど適切な措置を講じます。

(利用者負担金の変更等)

第6条 利用者負担金のうち関係法令に定められたものにつき、契約期間中にこれが変更になった場合は、関係法令に従って改訂後の利用者負担金が適用されます。

(契約期間の例外と更新拒絶の方法)

第7条 契約期間満了日以前に利用者が要介護状態の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満了日までとします。

2 自動更新する場合、支援事業者は利用者に更新の意向の有無を確認し、更新された契約期間を記載した書面に利用者が押印して本契約書末尾に添付します。

3 契約を更新拒絶する場合、利用者は、支援事業者に対し、本契約終了日1ヶ月前までに文書で通知します。

4 利用者から更新拒絶の意思が表示された場合は、支援事業者は、他の業者の情報を提供するなど、必要な措置をとります。

(利用者の解約権)

第8条 利用者は、支援事業者に対し、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、7日以上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除されます。

2 利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合、利用者は直ちにこの契約を解約することができます。

（利用者の解除権）

第 9 条 利用者は、以下の場合には、直ちにこの契約を解除できます。

- 一 支援事業者が、正当な理由なく、本契約に定める居宅介護支援サービスを提供しない場合。
- 二 支援事業者が、守秘義務に違反した場合。
- 三 支援事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行う等、本契約を継続しがたい重大な事由が認められるとき。

（支援事業者の解除権）

第 10 条 支援事業者は、居宅介護支援サービスの目的が達成できない等やむを得ない事情がある場合、1 ヶ月以上の予告期間をつけて理由を示した文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。

2 利用者又はその家族などが、支援事業者又はその従業員に対して本契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合等信頼関係が回復困難な程度に損なわれた場合、支援事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。

3 利用者又は扶養者が、当事業所、当事業所の職員に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合。

4 利用者又は扶養者が、当事業所、当事業所の職員に対して、以下のハラスメント行為を行った場合（身体的な力を使って気害を及ぼすといった身体的暴力、個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたりおとしめたりするといった精神的暴力、意に添わない性的誘いかけ・好意的態度の要求等、性的な嫌がらせといったセクシャルハラスメント、妊娠・出産・育児休業に対するマタニティハラスメント）

5 支援事業者は、1 項・4 項によりこの契約を解除する場合には、このサービス提供を調整した介護支援専門員、又は利用者が住所を有する市町村と協議し、必要な措置をとります。

（契約の終了）

第 11 条 次の各項のいずれかに該当する場合、この契約は終了します。

- 一 利用者が死亡したとき。
- 二 利用者が介護保健施設へ入所し、または医療施設へ入院した場合。
- 三 利用者の要介護状態区分が、要支援 1・要支援 2、又は自立とされた場合。
- 四 契約期間が満了し更新が拒絶された場合。
- 五 本契約に基づき適法に解約・解除された場合。

（損害賠償）

第 12 条 支援事業者は、利用者に対するサービスの提供にあたって、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、速やかに利用者に対して損害を賠償します。但し、支援事業者に故意・過失がなかった場合はこの限りではありません。

（秘密保持・個人情報の利用）

第 13 条 支援事業者及びその従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対するサービス提供にあたって知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。

2 支援事業者は、その従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。

3 支援事業者は、利用者の家族の個人情報を用いる場合は利用者の家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議において、その個人情報を用いませぬ。

4 利用者は、介護支援専門員が、必要な場合には、主治医・歯科医師の意見を求めることに同意します。

（苦情処理）

第 14 条 利用者又はその家族は、提供されたサービスに不満がある場合、いつでも苦情申立機関に、苦情を申し立てることができます。（別記 苦情相談窓口参照）

2 支援事業者は、利用者に提供したサービスについて、利用者又はその家族から苦情の申し出があった場合は、迅速、適切に対処し、サービスの向上、改善に努めます。（別記 苦情相談窓口参照）

3 支援事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

（サービス内容等の記録作成・保存）

第 15 条 支援事業者は、介護保険法令の規定に従って、記録を作成・保存します。

2 利用者は、支援事業者に対し、いつでも第 1 項に規定する書面その他のサービスの提供に関する記録の閲覧・謄写を求めることができます。

ただし、謄写に際しては、支援事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

（契約外条項）

第 16 条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他諸法令の定めるところを尊重し、利用者及び支援事業者の協議により定めます。

別 記

相談・要望・苦情などの窓口

◎ 指定居宅介護支援センター「愛と結の街」サービス相談窓口 ◎

電 話 番 号：099-267-6818 相談担当：山中
FAX 番号：099-267-6689 （担当者不在時は職員全員が対応可能）

・国民健康保険団体連合会：099-213-5122（介護相談室）

・鹿 児 島 市 役 所：099-216-1277（介護保険課）

・鹿 児 島 市 役 所：099-216-1270（長寿支援課）

※ 令和 6 年 5 月 1 日より施行