

# 居宅介護支援サービス 利用契約書

川辺町在宅介護支援センターを利用するにあたり、要介護認定を受けた利用者（以下「利用者」といいます。）と社会福祉法人慈恵会（以下「事業者」といいます。）は、本契約を締結します。

## （契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法等関連法令及びこの契約書に従い、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、自立した日常生活を営むことができるよう、利用者に対し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その他の事業者、関連機関との連絡調整その他の居宅介護支援（以下「サービス」といいます。）を提供します。

## （契約期間）

第2条 この契約の有効期間は契約締結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 契約期間の満了の1か月前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとします。
- 3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、更新前の契約期間の満了日の翌日から更新後の要介護等認定有効期間の満了日までとします。
- 4 契約期間満了日以前に利用者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、更新後の要介護認定有効期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。

## （介護支援専門員）

第3条 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担当者として任命し、その選定又は介護支援専門員の交代を行なった場合は、利用者とその氏名を文書で通知し、同意を得ます。

- 2 介護支援専門員は、常に身分証を携帯し初回訪問時及び利用者や、利用者の後見人、利用者の家族又は身元引受人（以下「利用者の家族等」といいます。）から提示を求められた時は身分証を提示します。

## （サービスの内容）

第4条 サービスの内容は、各号のとおりとします。

（1）居宅サービス計画等の作成にあたっては、各号のとおり利用者等への情報提供、利用者の実態把握、居宅サービス計画等の原案作成、サービス担当者会議の開催を経て、利用者、利用者の家族等の同意を得ます。

ア 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に関する業務を行います。

イ 居宅サービス計画等作成開始にあたっては、利用者、利用者の家族等に対し、当該地区における指定居宅介護サービス事業者の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者、利用者の家族等がサービスの選択が可能となるように支援します。

ウ 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成にあたって利用者の有している能力、提供を受けているサービス等、そのおかれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱えている問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援し、解決すべき課題を把握します。

エ 介護支援専門員は、利用者や利用者の家族等に対して、利用者は居宅サービス計画書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が可能であることや、当該事業所を居宅サービス計画書に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明します。

オ 介護支援専門員は、利用者、利用者の家族等とその居宅においてサービスの希望並びに利用者について把握された課題に基づき、当該地域における介護給付等の対象サービスが提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

カ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置づいたサービス担当者を召集又は照会を行う等により、当該居宅サービス計画の原案内容について、専門的な見地から意見を求めるものとしします。

キ 介護支援専門員は、利用者、利用者の家族等に対し、サービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により同意を得ます。

(2) サービス実施状況の継続的な把握、評価は、次のとおり行います。

ア 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、利用者、利用者の家族等、指定居宅介護サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握を行い、利用者の課題把握、必要に応じて居宅サービス計画の変更、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。

イ 介護支援専門員は、利用者に対し少なくとも月1回の居宅訪問又は、オンラインによる把握を行います。

ウ 介護支援専門員は、指定居宅介護サービス等の意識の共有を図る観点から、居宅サービス計画に位置づけた指定居宅介護サービス事業者等の担当者から個別援助計画を求めます。

エ 介護支援専門員は、地域ケア会議において、個別のサービス事例提供の求めがあった場合には、これに協力します。

(3) 介護保険施設の紹介は、次のとおりとします。

ア 介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難と認められる場合、又は利用者が介護保険施設、病院等への入所又は入院を希望する場合には、介護保険施設、病院等への紹介その他の便宜を図ります。

イ 介護支援専門員は、介護保険施設等から退居しようとする要介護者から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう援助を行います。

(要介護認定の申請に係る援助)

第5条 事業者は、利用者が要介護認定の更新及び状態の変化に伴う要介護状態区分の変更申請を円滑に実施できるように利用者を支援します。

2 事業者は、利用者が希望する場合は要介護認定の申請を代行します。

(料金の受領)

第6条 事業者は利用者に対して、サービスを提供した場合の利用料は重要事項説明書によるものとし、当該サービスが法定代理受領サービスを提供した場合は利用者から利用料の徴収は行いません。

- 2 事業者は、その提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を説明し、利用者、利用者の家族等の同意を得ます。
- 3 利用者が事業者の提供するサービスの利用を解約するときは、事業者は利用者に対し、重要事項説明書記載の解約料を請求できるものとします。
- 4 事業者は、利用者から利用料等の支払いを受けた後、利用者に対して領収書を発行します。

(身元引受人)

第7条 身元引受人は、各号の責任を負います。

- (1) 利用者が疾病などにより医療機関に入院する場合、入院手続きが円滑に進行するように協力すること
- (2) 契約終了の場合、事業者と連携して利用者の状態に見合った適切な受入先の確保等に努めること
- (3) 利用料等の支払いが遅滞した場合、極度額10万円の範囲内で連帯して支払うこと

(利用者の解除権)

第8条 利用者は、事業者に対し、いつでもこの契約の解除を申し入れることができます。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、予告期間満了日にこの契約は解除されます。

(事業者の解除権)

第9条 事業者は、利用者が法令違反又は各種サービス提供を阻害する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難になったときは、1ヶ月以上の予告期間をもってこの契約を解除することができます。

- 2 利用者、利用者の家族等が従業者に対してハラスメントと認められる行為をなし、改善の見込みがないときは、1ヶ月以上の予告期間をもってこの契約を解除することができます。
- 3 事業者は、前項によりこの契約を解除する場合には、利用者が住所を有する地域包括支援センター及び、市町村と協議し必要な措置を講じます。

(契約の終了)

第10条 次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了します。

- 2 第2条の規定に基づき契約期間満了日の1ヶ月前までに利用者から更新拒絶の申し出があり、かつ、契約期間が満了した場合
- 3 利用者が第8条の規定に基づき、契約の解除を通告し、予告期間が満了した場合
- 4 事業者が第9条の規定に基づき、契約の解除を通告し、予告期間が満了した場合
- 5 利用者の要介護認定区分が、非該当又は要支援1、要支援2と認定された場合
- 6 事業所の通常の実施地域に住居を有さなくなった場合

- 7 利用者が介護保険施設に入所した場合
- 8 利用者が死亡した場合

(秘密の保持)

第11条 事業者及びその従業者は、正当な理由なく業務上知り得た利用者、利用者の家族等の秘密を洩らしません。

- 2 事業者は、事業者の従業者が退職後、在職中に知り得た利用者、利用者の家族等の秘密を洩らすことがないよう必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、利用者、利用者の家族等から予め文書で同意を得た内容に限り、市町村、他の居宅サービスの事業所、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者に対して、関係機関に対し利用者、利用者の家族等に関する情報提供の必要がある場合には、必要な情報を提供します。
- 4 事業者は、災害時緊急を要する場合には、必要な情報を提供します。

(個人情報の管理)

第12条 事業者は、社会福祉法人慈恵会個人情報管理規程に基づき、利用者、利用者の家族等の個人情報を厳正に取り扱います。

- 2 利用者、利用者の家族等は、施設管理者の許可なく、施設内外での写真・動画を撮影する事について、個人のプライバシーや肖像権を侵害する恐れがあるため、原則禁止とします。

(相談・苦情等への対応)

第13条 利用者、利用者の家族等は、事業者が提供するサービス等に相談や苦情がある場合、いつでも重要事項説明書に記載の苦情受付窓口にて問合せ及び苦情を申し立てることができます。その場合、事業者は社会福祉法人慈恵会 苦情対応マニュアルに基づき、すみやかに事実関係を調査するなど、迅速かつ適切に対応し、サービスの改善及び向上に努めます。

- 2 事業者は、利用者、利用者の家族等から相談及び苦情申し立てがなされたことをもって、利用者、利用者の家族等に対して不利益、差別的な扱いをしません。
- 3 事業者は、提供したサービスに関して、市町村等からの質問・照会・文書の提供の求めに応じ、苦情に関する調査に協力します。なお、市町村等からの指導又は助言を得た場合は、それに従い必要な改善を行います。

(事故発生時の対応及び賠償責任)

第14条 事業者は、利用者に対するサービスの提供にあたって、事故が発生した場合は、社会福祉法人慈恵会 リスクマネジメントマニュアルに基づき、利用者、利用者の家族等にすみやかに報告し、必要な措置を講じます。

- 2 事業者はサービスの提供にあたって故意又は過失により、利用者に与えた損害に対し責任を負います。その損害賠償内容については、双方協議の上これを定めます。ただし、利用者に故意又は過失が認められ、かつ利用者の置かれた心身の状況を勘案して相当と認められる場合には、損害賠償額を減ずることができるものとします。
- 3 事業者は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各

号に該当する場合には損害賠償責任を負いません。

- (1) 利用者、利用者の家族等が、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ことに専ら起因して損害が発生した場合
  - (2) 利用者、利用者の家族等が、サービスの提供のため必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
  - (3) 利用者の急激な体調の変化等、事業者が提供したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
  - (4) 利用者が、事業者及び従業員の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合
- 4 利用者の故意又は過失により、施設、職員などに生じた損害については、利用者又は身元引受人にその責任を負担して頂きます。その場合の賠償内容については双方協議の上でこれを定めます。

(サービス記録)

第15条 事業者は、利用者に対するサービスの提供に関する記録を整備し、その完結の日から社会福祉法人慈恵会 定款施行細則に定める期間において保存します。

- 2 利用者、利用者の家族等は事業者に対し、前項の記録の閲覧・複写を求める事ができます。それに対し、事業者は、社会福祉法人慈恵会 個人情報管理規程に基づき対応します。なお複写の場合、事業者は実費相当額を請求者に請求することができます。
- 3 第10条第2項から第4項の規定により、契約を終了する場合、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。

(契約に定めのない事項)

第16条 本契約に定めのない事項について疑義が発生したときは、介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、利用者、利用者の家族等との協議の上、誠意をもって解決するものとします。

本契約を証するため、利用者及び事業者は署名又は記名押印のうえ、本契約書を2通作成し、それぞれ1通ずつ保有します。

令和 年 月 日

《 利用者 》

私は、以上の契約の内容について説明を受け、その内容を理解し、本契約を申込みます。

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

電話番号 ( )

《 署名代行者 》

下記の理由により、利用者の意思を確認した上、上記署名を代行しました。

<署名代行理由: \_\_\_\_\_>

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 \_\_\_\_\_

電話番号 ( )

《 身元引受人 》

私は、以上の契約につき説明を受け、身元引受人の責任について理解しました。

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 \_\_\_\_\_

電話番号 ( )

《 後見人等 》

私は、以上の契約につき説明を受け、後見人等の責任について理解しました。

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 \_\_\_\_\_

電話番号 ( )

《 事業者 》

当事業者は、利用者の申込みを受け、本契約に定める義務を誠実に履行します。

所在地

〒505-0011

岐阜県美濃加茂市下米田町東栃井81番地2

名称

社会福祉法人 慈恵会

代表者 理事長 山田 実貴人 印