

居宅介護支援契約書

この契約書は、**様**（以下、「利用者」という。）とケアプラザ見附（以下、「事業者」という。）との間に居宅介護支援サービスを実施するための取り決めを行うために作成します。

第1条(契約の目的)

事業者は、介護保険法及びその他の関係する法令並びにこの契約書に従い、利用者が可能な限り居宅において、その心身の状態や有する能力に応じ、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(ケアプラン)を作成するとともに、この計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、居宅介護サービス事業者などとの連絡調整や、その他の便宜を提供します。

第2条(契約期間)

- この契約の契約期間は次のとおりとします。
契約の開始日 令和 年 月 日
契約の満了日 利用者の要介護(又は要支援)認定の有効期間の満了日
(令和 年 月 日)
- 契約満了日までに、利用者から契約を終わらせようとする申し出がない場合、契約は自動的に更新されます。

第3条(利用者負担金)

この契約に関わる利用者負担金は、契約書別紙のとおりです。

第4条(利用者負担金の納入)

- 前条に定める利用者負担金については、利用者は事業者に対し、別紙「重要事項説明書」のとおり利用料等を支払います。
- サービス利用料金は1ヶ月ごとに計算し、利用者はこれを翌月25日までに事業者が指定する方法で支払うものとします。

第5条(利用者の解約権)

- 利用者は、7日間以上の予告期間を設けることにより、この契約をいつでも解約することができます。
- サービスの提供にあたり事業者の著しい不信行為があった場合は、前項の規定にかかわらず予告期間を設けることなく、契約を解約することができます。

第6条(事業者の解約権)

- 事業者は、次の場合に、契約を解約することができます。
(1) 利用者の著しい不信行為があるとき、もしくは利用者側との信頼関係の維持が困難と当方が判断したとき、または契約違反があると認められるとき。
(2) 利用者が事業者の通常の事業の実施区域外に転居し、当事業所においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合
- 事業者は、契約を解約する場合にあっても、その理由を文書により利用者に表示することとします。

第7条(契約の終了)

この契約は、次のいずれかに該当する場合、終了します。

- 利用者から第2条第2項に定める契約を終了させようとする意志表示があり、契約期間が満了した場合

- (2) 第5条に定める利用者からの解約の意思表示がなされ、予告期間を満了した場合
- (3) 第6条に定める事業者からの解約の意思表示がなされた場合
- (4) 次のいずれかに該当することにより、居宅介護支援サービスを提供することができなくなったとき
 - ①利用者が介護保険施設に入所したとき
 - ②利用者が認知症対応型共同生活介護又は特定施設入居者生活介護を受けることとなった場合
 - ③利用者が要介護認定又は要支援認定を受けることができなかったとき
 - ④利用者が死亡したとき

第8条(損害賠償)

- 1 事業者は、居宅介護支援サービスの実施にあたり、利用者の生命・身体・財産等に損害を与えた場合、その損害を賠償します。但し、その損害について事業者の責任を問えない場合については、この限りではありません。
- 2 事業者は、利用者の生命・身体・財産等に損害を与えた場合は、速やかに市町村及び関係各機関、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

第9条(苦情対応)

- 1 事業者は、事業者の提供した居宅介護支援サービス及び事業者が作成した居宅サービス計画に基づき、提供された居宅サービスについての苦情を受け付ける窓口を設置し、利用者から苦情があった場合は、迅速かつ誠実に対応します。
- 2 利用者は、いついかなるときにおいても苦情の申立を行うことができ、また、苦情の申立を行うことにより、事業者及びサービス事業者は一切、不利益な取り扱いを致しません。
- 3 事業者は、必要に応じて新潟県国民健康保険団体連合会へ苦情の概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。

苦 情 窓 口 機 関	連 絡 先
ケアプラザ見附 居宅支援科	見附市学校町2丁目13番30号 TEL：0258-63-5100(直)61-1724
保険者(見附市役所健康福祉課介護保険係)	見附市学校町2丁目13番30号 TEL：0258-61-1350
新潟県国民健康保険団体連合会	新潟市中央区新光町7番地1 TEL：025-285-3022

第10条(サービスの提供の記録など)

- 1 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する書類を整備し、その完結の日から5年間保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、あるいはその写しを交付します。
- 2 事業者は、第7条に定めた契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得たうえで、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者などへ、サービスの提供の記録などの写しを交付するものとします。

第 11 条(守秘義務)

- 1 事業者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、正当な理由がない限り、契約中および契約終了後においても第三者には漏らしません。
- 2 サービスの提供に必要性があるときは、前項の規定にかかわらず目的外の利用をしないことを条件に、他の居宅支援事業者、居宅サービス事業者もしくは介護保険施設または、行政機関、医療機関等に対し、情報提供できるものとします。
- 3 個人情報については、必要最低限度の範囲内で使用することに同意したものとみなします。

第 12 条 (事故発生時の対応)

- 1 事業者は当該事業（居宅介護支援事業）を行うに当たって、故意または過失によって他人の身体または財産に損害を与え、またはその利益を侵害したときは、これによって生じた損害を賠償するものとする。
- 2 事業者は第 1 項の事象が生じたときは、すみやかに与えた損害等に対する処置を行うとともに、管理者および関係機関に報告し、事故処理方法を協議したうえで、相手方に対して誠意を持って必要な措置を講じることとする。

第 13 条 (業務継続計画の策定)

- 1 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画「業務継続計画」を策定する。
- 2 事業者は、定期的な研修及び訓練を実施する。

第 14 条(契約外条項)

介護保険法関連法並びにこの契約書に定めのない事項については、利用者と事業者の協議により定めることとします。

上記のとおり、居宅介護支援サービスの提供に関する契約を締結します。

上記契約の証として、本契約書を 2 部作成し、利用者及び事業者記名押印のうえ、それぞれ 1 部ずつを保有します。

令和 年 月 日

(事業者) 所在地 見附市学校町 2 丁目 13 番 30 号

事業者 見附市介護老人保健施設 ケアプラザ見附

代表者職.氏名 施設長 遠間 浩 印

(利用者) 住所

氏名 印

(代理人) 住所

氏名 印

居宅介護支援
(契約書別紙 兼 重要事項説明書)

1. 事業者（法人）の概要

事業所名	介護老人保健施設ケアプラザ見附	法人名	見 附 市
所在地	新潟県見附市学校町2丁目 13番30号	電話番号	(代)0258-63-5100 (直)0258-61-1724
代表者氏名	見附市長 稲田 亮	設立年月日	平成15年6月1日
管理者氏名	福田 美恵子	FAX番号	(直)0258-62-2840
サービスの種類	居宅介護支援	通常の事業の実施地域	見附市、長岡市（旧栃尾市・旧中之島町）、三条市（旧栄町）
県指定年月日	平成15年6月1日（事業所番号1571100310）		

2. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状態や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

3. 営業日及び営業時間

営業日時	月曜日～金曜日 8時30分～17時15分 ただし、国民の休日（振り替え休日を含む）及び年末年始を除きます。
サービス提供時間	8時30分～17時15分

*当事業所では、緊急時の連絡等のため、利用者様の相談に対応する体制を24時間体制で確保しています。

4. 職員の配置状況

当事業所では、ご利用者に対して居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	常勤換算	指定基準	備 考
1. 介護支援専門員	3名	3名	

5. 事故発生時の対応

指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

6. 利用料金

ご利用者の要介護度に応じたサービスの利用料金は次の通りです。

居宅介護支援費（Ⅰ）	取扱件数が 45 件未満
要介護 1・2	10,860 円／月
要介護 3・4・5	14,110 円／月

初回加算 初めて介護計画を作成する場合、又は要介護状態区分が 2 段階以上変更となった利用者に対し、居宅支援を行った場合：3,000 円

入院時情報連携加算（Ⅰ） 病院又は診療所の職員に対して、入院した日のうちに利用者に関する必要な情報を提供した場合：2,500 円／月

入院時情報連携加算（Ⅱ） 病院又は診療所の職員に対して、入院した翌日又は、翌々日に利用者に関する必要な情報を提供した場合：2,000 円／月

退院・退所加算 医療機関の職員と面談・情報収集し、ケアプランの作成・居宅サービスを行った場合

	カンファレンス参加 無	カンファレンス参加 有
連携 1 回	4,500 円	6,000 円
連携 2 回	6,000 円	7,500 円
連携 3 回	×	9,000 円

ターミナルケアマネジメント加算 終末期において、在宅でお亡くなりになった利用者に対して

主治医の医師等の助言を得つつ利用者の支援を行った場合（4,000 円）

通院時情報連携加算 利用者が医師、又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師、又は歯科医師に利用者の心身の状況や生活環境等の情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合：500 円／月（月 1 回を限度）

特定事業所加算（Ⅲ） 3,230 円／月

* 上記加算は、特定の事由に該当した場合にのみ算定します。

交通費 訪問 1 回について、実費相当分を頂きます。

「通常の事業の実施範囲内」である場合は、負担金はありません。

〈利用料金のお支払い方法〉

1 カ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 25 日迄に以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

- | |
|--|
| ア. 金融機関口座からの自動引き落とし
（ご利用できる金融機関：郵便局以外の県内金融機関）
イ. ケアプラザ見附事務室での支払い |
|--|

7. 提供するサービスの内容

利用者に対するサービスの内容は、居宅介護支援です。

- ・「居宅介護支援」とは、介護保険法に定める介護サービスを提供するに先立って、利用者の心身の状況を把握し、その結果と利用者の希望に基づいて、利用者ができるだけ自立した生活を送ることができるよう、介護サービスを提供するための計画（居宅サービス計画）を作成し、この計画にしたがって、適正にかつ滞りなくサービスが提供できるよう、介護サービスを提供する事業者と連絡や調整を行うとともに、これらの経過を継続的に管理する業務をいいます。

〔業務の概要〕

- 1) 利用者のお宅を訪問し、利用者の心身の状態を適切な方法により調査します。
- 2) 上記で調査した結果と、利用者自身やご家族の希望を踏まえ、利用者へ介護サービスを適切に提供するための計画（居宅サービス計画）を作成します。
必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービスが包括的に提供されるような居宅サ

サービス計画を作成します。

- 3) 介護サービスの提供や利用者の心身の状態やご家族の環境について、居宅サービス計画作成後継続的に把握・管理します。
- 4) 居宅介護支援の提供にあたっては利用者の意思と人格を尊重する事により利用者の立場に立ち、提供されるサービスが特定の事業者に偏る事なく、公平中立を原則と致します。
そのため、複数の事業者を紹介させて頂き、利用事業者の選定理由をお伝えします。
- 5) 主治医と連携いたします。
○服薬状況や心身又は生活の状況に係る情報
○医療サービス（訪問看護・通所リハビリテーション等）を利用希望される時
- 6) 入院された時は、入院先病院・診療所と連携をいたします。
○入院時は、ケアプラザ見附 担当介護支援専門員の氏名と連絡先を入院先病院・診療所に伝えて下さい。
- 7) 利用者が介護保険施設に入所を希望される場合、その仲介をいたします。

8. サービスの利用にあたって留意いただく事項

- 1) 作成した計画にないサービスを利用したい場合や、計画しているサービスを利用しない場合は、利用者の負担が大きくなる場合がありますので、早めにご連絡ください。
- 2) 作成した計画どおりにサービスが提供されるためには、利用者のご協力が必要となります。事業者や他のサービス事業者からの説明や注意事項を聞き、遵守願います。
- 3) 以下の場合も担当介護支援専門員にご連絡下さい。
 - ・ 計画していた介護サービスをキャンセルする時。
(キャンセル料を徴収される場合があります。それぞれの事業者の契約書をご確認下さい。)
 - ・ 介護支援専門員の作成した計画にないサービスを利用される場合。(緊急時以外はサービス利用の前提として居宅サービス計画書による計画が必要です)
 - ・ 病状が急変し、入院された場合等。

居宅介護支援サービスの提供に先立って、前記の通り説明します。

令和 年 月 日

(事業者) 所在地 見附市学校町2丁目13番30号

事業者 見附市介護老人保健施設ケアプラザ見附

代表者職・氏名 施設長 遠間 浩 印

説明者職・氏名 介護支援専門員 福田 美恵子 印

前記の内容について説明を受け、同意しました。また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

前記契約の証として、本契約書を2通作成し、利用者及び事業者記名押印のうえ、それぞれ1部ずつを保有します。

(利用者) 住所

氏名 印

(代理人) 住所

氏名 印

利用者からの苦情を対応するために講ずる措置の内容

- ・ 事業所又は施設の名称 介護老人保健施設ケアプラザ見附
- ・ 申請するサービスの種類 居宅介護支援

措置の概要

1. 利用者からの相談又は苦情などに対する窓口(連絡先)及び担当者の設置状況

- ・ 苦情窓口を次のとおり設置する。

- ① 窓口設置場所 見附市学校町2丁目13番30号
介護老人保健施設 ケアプラザ見附 居宅支援事務室
電話番号 0258-61-1724
- ② 窓口開設時間 8時30分～17時15分
- ③ 対応者 福田 美恵子 (主任介護支援専門員)

2. 円滑かつ迅速に苦情対応を行うための処理体制及び手順

(1) 相談及び苦情の対応

相談又は苦情の直接の申し出や電話があった場合、原則として事業管理者が対応する。
事業管理者が対応できない場合、他の職員が対応し、その結果を直ちに管理者に報告する。

(2) 確認事項

相談又は苦情の電話があった場合対応する職員の氏名を名乗るとともに、次の事項を確認する。
相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、その他参考事項。

(3) 相談及び苦情に対する回答期限の説明

相談又は苦情のあった相手方に対し、相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。

(4) 相談及び苦情に対する対応方法

次の手順により、相談及び苦情について対応する。

- ① 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情対応のための会議を開催する。
- ② サービスを提供した職員から概況の説明を受ける。
- ③ 問題点の整理・洗い出しを行い、苦情の正当性を吟味したうえで、必要に応じて、今後の改善策についてのディスカッションを行う。
- ④ 文書による回答を作成し、利用者に対して直接管理者が事情説明を行ったうえで、文書を渡す。
- ⑤ 苦情に正当性があると認められたときは、利用者を担当する居宅介護支援事業者及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、改善点について助言を受ける。
- ⑥ 必要に応じて、事業実施マニュアルに改善点を明記し、再発防止を図る。

3. 苦情があったサービス事業者への対応策

- ・ 利用者から苦情があったサービス事業者への対応は、次の手順により行う。
 - ① 事業管理者又は担当介護支援専門員が、直接当該サービス事業者利用者からの苦情内容を伝えるとともに、それに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。
 - ② 事業管理者又は担当介護支援専門員が、サービス事業者に改善策の提示を求め、それについての評価・助言を行う。
 - ③ 両者で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、事業管理者がサービス事業者と一緒に利用者へ改善策の説明をして了解を得るとともに、文書を渡す。
 - ④ その後においても、サービス事業者のサービス内容について改善が見られなかったり、再度、利用者から苦情があった場合は、サービス事業者の変更を含めた対応を図る。

高齢者虐待防止のための指針

1. 基本方針

ケアプラザ見附（以下「事業所」という。）は、利用者の人権を守り、安全で健やかな生活を確保するため、老人福祉法及び介護保険法等の趣旨を踏まえるとともに、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号、以下「高齢者虐待防止法」という。）に規定する、高齢者虐待の防止等のための措置を確実に実施するために本指針を定める。

2. 高齢者虐待の定義

①身体的虐待

高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴力を加えること。

また、正当な理由なく身体を拘束すること。

②介護・世話の放棄放任

高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。

③心理的虐待

高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

④性的虐待

高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者を介してわいせつな行為をさせること。

⑤経済的虐待

高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

3. 虐待防止のための具体的措置

① 苦情処理の徹底

事業所内における高齢者虐待を防止するため、利用者及びその家族等からの苦情について、真摯に受け止め、これを速やかに解決できるよう苦情解決体制を整備する。

②虐待防止委員会の設置

・ 事業所は、虐待発生防止に努める観点から「虐待防止委員会」（以下「委員会」という。）を設置する。なお、責任者は管理者とし、当該者は「虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者」（以下「担当者」という。）となる。

・ 委員会の開催にあたっては、関係する職種、取り扱う内容が相互に関係が深い場合には、事業所が開催する他の会議体と一体的に行う場合がある。

・ 委員会は、定期的（年2回以上）かつ必要に応じて担当者が招集する。

・ 委員会は、次のような内容について協議するが、詳細は担当者が定める。

（1）虐待の防止のための職員研修の内容等に関する事

（2）虐待等について、職員が相談・報告できる体制整備に関する事

（3）職員が虐待等を把握した場合、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法等に関する事

（4）虐待等が発生した場合、その発生原因の分析から得られる再発の確実な防止策に関する事

（5）再発防止策を講じた際に、その効果及び評価に関する事

③職員研修の実施

- ・ 職員に対する虐待防止のための研修内容は、虐待の防止に関する基礎的内容等（適切な知識の普及・啓発）と併せ、事業所における虐待防止の徹底を図るものとする。
- ・ 具体的には、次のプログラムにより実施する。
 - （１） 高齢者虐待防止法の基本的考え方の理解
 - （２） 高齢者権利擁護事業及び成年後見制度の理解
 - （３） 虐待の種類と発生リスクの事前理解
 - （４） 早期発見・事実確認と報告等の手順
 - （５） 発生した場合の改善策
 - （６） 研修の開催は、年１回以上とし、新規採用時には必ず実施
 - （７） 研修の実施内容については、出席者、研修資料、実施概要等を記録し、保存する

④その他の取り組み

- ・ 提供する居宅サービスの点検と、虐待に繋がりがねない不適切なケアの発見・改善
- ・ 職員のメンタルヘルスに関する組織的な関与
- ・ 本指針等の定期的な見直しと周知

4. 職員の責務

介護支援専門員は、家庭内における高齢者虐待は外部からの把握が難しいことを認識し、日頃から虐待の早期発見に努める。また、サービス提供先において、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は担当者に報告するとともに、速やかに市町村へ報告しなければならない。

5. 指針の閲覧

「高齢者虐待防止のための指針」は、求めに応じていつでも事業所内で閲覧できるようにする。

介護支援専門員のご利用にあたって

○介護支援専門員は原則として、毎月1回ご自宅を訪問してご本人の状態確認を行うよう法令で定められています。1回当たりの訪問時間は短くても結構ですので、宜しくお願いいたします。

○担当介護支援専門員は当事業者の人事異動、その他の事情により交代することがあります。
(介護支援専門員、個人との契約ではなく当事業者との契約となります)

○介護支援専門員は、在宅における介護保険サービスの調整が業務の範囲です。よって、雪おろしや除雪の関係、電化製品等の修理、町内会に関すること、年金・障害者手帳等の手続きなど介護保険サービス外のごことは介護支援専門員側で対応できません。それぞれ、しかるべき担当窓口がありますので、そちらにご相談ください。

○介護保険証の介護認定事務は、行政機関（市町村）が行う行政処分であり、当事業者は、これらの業務には関与できません。従って介護認定に関する「苦情」は当事業者では対応致しかねます。認定調査やその結果についての疑義等についてはお住まいの市町村の介護保険の担当窓口までお問い合わせください。（ただし、認定の再調査や審査請求に関する相談はお受けできますので、その場合は介護支援専門員にご相談下さい。）

○ショートステイやデイサービスなどについては、サービス提供事業者の空き状況などの関係で、必ずしもご希望に添えない場合があります。その際はキャンセル待ち等に対応し、できるだけ希望に添うように致しますが、それでも困難な場合があることを、あらかじめご承知おきください。
(ご希望がある際は、できるだけ早くお知らせください)

○当事業者や介護支援専門員に対して、面談や電話対応の拒否、不当な要求、無理な要望、いわれのない苦情や暴言その他、信頼関係の破綻となるような言動があると当方が判断した場合は、契約書第6条、第7条の規定に基づき居宅介護支援契約（介護支援専門員契約）を解除させていただきます。あらかじめご承知おきください。

○業務の透明性の確保と、円滑な事務処理のため、介護支援専門員個人の自宅への来訪、またはお電話は固くお断りいたします。
介護支援専門員にご用の際は「ケアプラザ見附」までご連絡ください。

○一時的な入所や入院であって、当該入所、入院の終了とともに居宅介護支援サービスの再開する場合、当事者間で特に異議のない場合は、退所退院後も再契約することなく、引き続き居宅介護支援契約を継続いたします。

ケアプラザ見附 **(代表) 0258-63-5100** または **(直通) 0258-61-1724**

【営業時間】 祝祭日を除く月曜日～金曜日 8:30～17:15

*やむを得ず緊急に営業時間外にご用の場合は、上記代表電話 **(0258-63-5100)** までお願いいたします。

上記の内容について、担当者から説明を受け承知しましたので、同意いたします。

令和 年 月 日

(利用者) 氏名 _____ 印

(代理人) 氏名 _____ 印

居宅介護支援事業所 ケアプラザ見附