

社会福祉法人 正心会
ハピネス川西 居宅介護支援事業所 契約書

_____（以下「契約者」という。）と 社会福祉法人 正心会（以下「事業者」という。）は、契約者がハピネス川西居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）において、事業所から提供される居宅介護支援を受けることについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第一章 総則

第1条（契約の目的）

事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、契約者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、居宅介護支援を提供します。

第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までとします。

但し、契約期間満了の7日前までに契約者から文書による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、以後も同様とします。

第3条（居宅サービス計画の決定）

事業所は、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るものとします。

- 2 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始にあたっては、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、利用料等の情報を適正に契約者又はその家族等に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めるものとします。
- 3 介護支援専門員は、利用者の心身の状況、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に配慮します。
- 4 介護支援専門員は、契約者及びその家族等の置かれた状況等を考慮して、契約者に提供されるサービスの目標、その達成時期、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。
- 5 介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ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、利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。
- 6 契約者及びその家族は、複数の事業所の紹介及び当該事業所を居宅サービス計画に位

置付けた理由を求める事ができます。

7 ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から以下について説明を行います。

- 一 前6ヶ月間に作成した居宅サービス計画における訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合
- 二 前6ヶ月間に作成した居宅サービス計画における訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与のサービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

8 選択制の対象福祉用具の提供に当たり、契約者に対して以下の対応を行います。

- 一 貸与と販売のいずれかを契約者が選択できることの説明を行います。
- 二 契約者の選択に当たって必要な情報の提供を行います。
- 三 医師や専門職の意見、利用者の身体状況等を踏まえて提案を行います。

第4条（居宅サービス計画作成後の便宜の供与）

事業所は、居宅サービス計画作成後においても、次の各号に定める居宅介護支援を提供するものとします。

- 一 契約者及びその家族等や、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します
- 二 居宅サービス計画の目標に沿って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
- 三 契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います

第5条（居宅サービス計画の変更）

契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業所が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業所と契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

第6条（介護保険施設への紹介）

事業所は、契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は契約者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

第7条（介護支援専門員の交替等）

事業所は、必要に応じ、介護支援専門員を交替することができます。但し、その場合には、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

- 2 契約者は、事業所が任命した介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第8条（サービス利用料金の支払い）

事業所が提供する居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、契約者の自己負担はありません。

但し、契約者の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、契約者は重要事項説明書に定めるサービス利用料金の全額を事業者に対し、いったん支払うものとします。

- 2 前項の他、契約者は、通常の事業の実施地域以外の地域の居宅への訪問を受けて居宅介護支援の提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者を支払うものとします。
- 3 サービス提供の実施記録等の複写料は実費負担となります。

第9条（利用料金の変更）

第8条第1項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

第三章 事業所の義務

第10条（事業所及び介護支援専門員の義務）

事業所は、契約者に対する居宅介護支援の実施について記録を作成し、その完結の日から5年間保管し、契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

但し、契約者は重要事項説明書記載のコピー代を複写費用として支払います。

- 2 事業所は、契約者が他の居宅介護支援事業所の利用を希望する場合は、契約者に対し直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。
- 3 事業所は、契約者の人権擁護及び虐待防止のために次の措置を講じるものとする。
 - (1) 虐待を防止するための対策を検討する委員会の開催及び介護支援専門員に対する研修の実施
 - (2) 契約者及びその家族等からの苦情処理体制の整備
 - (3) その他、虐待防止のために必要な措置
- ② 事業所は、サービス提供中に、介護支援専門員または養護者（契約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契約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。
- 4 事業所は、衛生管理に努め、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。
 - (1) 事業所は、感染症及び食中毒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等を定期的に開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図るものとする。

(2) 事業所は、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備するものとする。

(3) 事業所は、介護支援専門員に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに訓練を定期的の実施するものとする。

5 事業所は、切迫性（契約者本人又は他の契約者の生命・身体・権利が危険にさらされる可能性が著しく高いこと）、非代替性（身体拘束・その他の行動制限を行うこと以外に代替する方法がないこと）、一時性（身体拘束その他の行動制限が一時的であること）の 3 要件をすべて満たしていなければ身体拘束を行わないものとする。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その状況について経過記録を行い出来るだけ早期に拘束を解除するよう努めるものとする。また、事業所内での身体拘束廃止に向けての現状把握及び改善のために身体拘束廃止委員会等を設置し責任者を設置するものとする。委員会等は身体拘束廃止に関する指針を整備し定期的に委員会等の開催を行い、委員会等での検討結果を介護支援専門員に周知徹底する。また、身体拘束廃止に向けた研修を行うものとする。

第 11 条（守秘義務等）

事業所及び介護支援専門員等は、居宅介護支援を提供する上で知り得た契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

2 前項にかかわらず、契約者に係るサービス担当者会議での利用など正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第 12 条（損害賠償責任）

事業者は、本契約に基づく居宅介護支援の実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第 11 条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第五章 契約の終了

第 13 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

- 一 契約者が死亡した場合
 - 二 要介護認定又は要支援認定により契約者の心身の状況が要支援・事業対象者又は自立と判定された場合
 - 三 契約者が介護保険施設に入所した場合
 - 四 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
 - 五 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
 - 六 第 14 条から第 16 条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

第 14 条（契約者からの中途解約）

契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の 7 日前の営業時間（その日が土曜日・日曜日・国民の休日・12 月 30 日～1 月 3 日に当たる場合はその前日）までに事業者へ通知するものとします。但し、契約者は事業者に対して、本契約の解約を申し入れ重要事項説明書に定める解約料を支払うことにより直ちに、本契約を解約することができます。

- 2 契約者は、事業所が作成した居宅サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

第 15 条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業所もしくは介護支援専門員が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一 事業所及び介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- 二 事業所及び介護支援専門員等が第 11 条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業所及び介護支援専門員が故意又は過失により契約者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第 16 条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- 一 居宅介護支援の実施に際し、契約者（その家族や関係者等も含む）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、又は不実の告知などを行いその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 二 契約者が、故意又は重大な過失により事業者もしくは介護支援専門員の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

三 契約者（その家族や関係者等も含む）より以下のような行為があり、カスタマーハラスメントに該当するとみなされる場合

①精神的な暴力

- ・人格を否定するような言動・侮辱的な言動
- ・介護支援専門員等に対する暴言
- ・制度や契約の内容を超えたサービスの提供を強いる言動

②身体的な暴力

- ・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

③セクシャルハラスメント

- ・介護支援専門員の身体に不用意に触る
- ・性的な話をしたり、図画を見せたりする

第六章 その他

第 17 条（苦情処理）

事業所は、その提供した居宅介護支援に関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

第 18 条（業務継続計画の策定等）

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、契約者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、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、介護支援専門員に対し、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、定期的に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。

第 19 条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

付則

令和 6 年 4 月 1 日 改定

【要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項】

1 居宅介護支援について

- (1) 要介護認定までに、契約者が居宅サービスの提供を希望する場合には、本契約の締結の日から 7 日以内に居宅サービスを作成し契約者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- (2) 居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が本契約者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置づけることのないよう配慮しながら計画の作成に努めます。
- (3) 作成した居宅サービス計画について、要介護認定後に契約者等の意向を踏まえ、適切な居宅サービス計画の見直しを行います。

2 要介護認定後の契約の継続について

- (1) 事業者は、要介護認定後、利用者に対して本契約の継続について意思確認を行います。この際に、契約者からの解約の申し入れがあった場合には、契約書本文第 2 条第 1 項の規定にかかわらず、本契約は終了し、同 14 条第 1 項の規定にかかわらず、解約料はいただきません。
- (2) (1) の意思確認により、契約者からの解約の申し入れがない場合には、本契約書特例事項に定める内容は終了いたします。

3 要介護認定の結果、要支援・事業対象者又は自立（非該当）となった場合

要介護認定の結果、要支援・事業対象者又は自立（非該当）となった場合には、実費相当額の利用料金をいただきます。

4 注意事項

- (1) 要介護認定の結果、要支援・事業対象者又は自立（非該当）となった場合には、要介護認定前に提供された居宅サービスに関する利用料は、原則的に契約者が負担することとなります。
- (2) 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を契約者において負担することとなります。

以 上

【居宅介護支援契約における個人情報使用同意書】

私、及びその家族等の個人情報については、下記の記載する所により必要最小限の範囲内で使用することを同意します。

記

1 使用する目的

- (1) 介護保険における介護認定の更新、変更のため
- (2) 利用者に関わる居宅サービス計画を立案し、円滑なサービスが提供される為に実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体(保険者)その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- (4) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要がある場合
- (5) 利用者が利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- (6) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- (7) その他サービス提供で必要な場合
- (8) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

2 使用にあたっての条件

- (1) 個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限度に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 事業所は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3 個人情報の内容(例示)

- ・ 氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他一切の契約者や家庭個人に関する情報。
- ・ 認定調査票、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見(認定結果通知書)
- ・ その他の情報

※「個人情報」とは、契約者及び家族個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、また識別され得るものを言います。

4 使用する期間

本契約の終了まで

令和 年 月 日

○ 事 業 者

住 所 兵庫県川西市丸山台 3 丁目 5 番地の 6
事 業 者 名 社会福祉法人 正 心 会
代 表 者 氏 名 理事長 生 駒 二 郎

○ 説 明 者

氏 名 _____

○ 契 約 者

氏 名 _____

○ 署名代行者

氏 名 _____

(契約者との関係)

○ 家族代表者

氏 名 _____

(契約者との関係)

☆契約締結に当たり、私（契約者）は、居宅介護支援事業所の説明者から「契約書」（要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項及び、居宅介護支援契約における個人情報使用同意書を含む）及び別添「重要事項説明書」に基づき説明を受け同意しました。

上記の契約を証する為、本書 2 通を作成し事業者・説明者・契約者又は署名代行者・家族代表者が署名又は記名押印の上、事業者・契約者がそれぞれ各 1 通保有するものとします。