

居 宅 介 護 支 援 契 約
及 び
重 要 事 項 説 明 書

居 宅 介 護 支 援 契 約

_____様（以下、「利用者」といいます）とケアプランセンター讚生会つきさむ（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趣旨に従って、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様、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契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了迄とします。
- 2 契約満了迄に、利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第 3 条 介護支援専門員

担当する介護支援専門員は_____です。職員は常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでも、その提示をお求めください。担当する介護支援専門員が退職する場合には、事前に了解を得て、新たな介護支援専門員を紹介いたします。

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の内容、利用料等の情報を適正に利用者及び家族に提供し、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。
- 4 居宅サービス計画の原案に位置付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、利用料等について利用者及び家族に説明し、利用者から同意を受けます。
- 5 指定居宅サービス事業者等の決定に際し、複数の事業所の紹介を求めることができます。
- 6 居宅サービス計画に指定居宅サービス事業者等が位置付けられた理由を求めることができます。

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 利用者及び家族に毎月面談をし、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 利用者の状況について定期的に再評価を行い、状況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致します。

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致します。

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、又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も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、北海道国民健康保健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様、利用者を援助します。
- 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。

※但し、代行申請にかかる実費相当の費用については、サービス提供地域にお住まいの方は無料で、その他の地域にお住まいの方は交通費を利用者が負担します。

第10条 サービス提供の記録

- 1 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録をつける事とし、これをこの契約終了後2年間保管します。
- 2 利用者は、事業所の営業時間内にその事務所にて、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧出来ます。
- 3 利用者は、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録の複写物の交付を受ける事が出来ます。
※但し、記録の複写物にかかる実費相当の費用については重要事項4-⑤に定める料金を利用者が負担します。
- 4 第12条第1項から第3項の規定により、利用者又は事業者が解約を文書で通知し、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規定は重要事項4-①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事により、何時でもこの契約を解約する事が出来ます。
- 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、1ヶ月の予告期間において理由を示した文書で通知をする事により、この契約を解除する事が出来ます。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、利用者又はその家族等が事業者や介護支援専門員に対して本契約を継し難い程の背信行為を行った場合や、社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為などにより、当事業所及び介護支援専門員の通常の業務遂行に支障が発生し、この契約の目的を達することが不可能になったときは、30日以上予告

期間をもって、この契約を解除することができます。

- 4 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - ① 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ② 利用者の要介護認定区分が非該当(自立)や要支援(1・2)と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡した場合

第13条 解約料金

- 1 本契約の解除にかかわる料金規定は重要事項4-④のとおりです。

第14条 秘密保持

- 1 事業者、介護支援専門員は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。
 - ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介など。
 - ② 他の居宅介護支援事業所、指定居宅サービス事業者等との連携。
 - ③ 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知。
 - ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治医や医療機関への連絡等。
 - ⑤ 生命・身体の保護のため必要な場合の連絡等(災害時において安否確認情報を行政に提供する場合、また何らかの事案に対して支援等に関する法律(「高齢者虐待防止法」)に定める通報ができるものとし、その場合事業者は、秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。
- 2 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いません。
- 3 事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、当該家族の個人情報を用いません。

第15条 賠償責任

事業者は、サービスの実施に伴って、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16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その家族から提示を求められた時は、何時でも身分証を提示します。

第17条 相談・苦情対応

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援又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、苦情等に対し迅速に対応します。

第18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19条 本契約に定めない事項

- 1 利用者とは事業者は、信義誠実を持って本契約を履行するものとします。
- 2 本契約に定め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、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

第20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所を第一審管轄裁判所とする事を予め合意します。

居 宅 介 護 支 援 重 要 事 項 説 明 書

1 当事業者が提供するサービスについての窓口

【直通電話】011-805-0100【代表 月寒あい病院 855-2111】
(ご不明な点は、お気軽におたずね下さい。)

2 ケアプランセンター讀生会つきさむ 概要

(1) 居宅介護支援の指定事業者番号及びサービス提供地域

事業者名	ケアプランセンター讀生会つきさむ
所在地	北海道札幌市豊平区月寒西1条10丁目3番30号
サービス提供地域	豊平区・清田区・白石区・厚別区・中央区・西区

※但し、上記以外の地域でも状況により対応します。

(2) 事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	合計
管理者	主任介護支援専門員(1)	1名	0名	管理業務 介護支援専門員を兼務	1名
介護支援専門員	主任介護支援専門員(3) 介護支援専門員(1)	4名	0名	内1名は当事業所の管理者を兼務	4名

(3) 営業時間

平日	午前8:45から午後5:15まで
----	------------------

①休業日は土曜日・日曜日・祝日及び12月30日から1月3日

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

- ①利用者から直接申し込みがあり、要介護認定を受けていない場合には居宅介護支援事業者が代行申請を行います
- ②要介護認定等を受けた後、利用者が居宅介護支援事業者を選択します
- ③居宅サービス計画作成の依頼を受けた居宅介護支援事業者が居宅サービス計画を作成します
- ④担当となった介護支援専門員は、サービス事業者と会議を行い、サービスの提供が開始されます。

4 利用料

(1) 種類

①基本利用料

居宅介護支援費	要介護1、2	1,086単位	11,088円
	要介護3～5	1,411単位	14,406円
特定事業所加算Ⅲ	要介護1～5	323単位	3,297円

(※1単位10.21円)

要介護又は要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

- ②保険料の滞納等により法定代理受領が出来なくなった場合、1ヶ月につき所定単位の金額を頂き、当事業所からサービス提供証明書を発行致します。このサービス提供証明書を後日札幌市(区役所)の窓口へ提出しますと、全額払戻しを受けられます。

③交通費

前記2-(1)のサービス提供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訪ねする為の交通費の実費が必要です。

事業所の実施地域を越える地点から、往復おおむね5km未満	300円
事業所の実施地域を越える地点から、往復おおむね10km未満	450円
事業所の実施地域を越える地点から、往復おおむね10km以上	600円
その他、実際に使用した交通機関の利用料金	

※これらの費用の支払を受ける場合には、事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名捺印）を受ける事とします

④解約料

利用者は何時でも契約を解約する事が出来、一切料金はかかりません

⑤その他

要介護認定の申請代行の料金は、無料です。

記録の複写物の請求に関しての料金は、B4サイズまで1枚30円です

(2) 支払方法

料金が発生する場合、月毎の清算とし、毎月15日迄に前月分の請求を致しますので7日以内にお支払下さい。お支払頂きますと、領収書を発行致します。

お支払方法は、銀行振込、現金集金の2通りとなります

5 当事業所の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営方針

- ①当事業所の介護支援専門員は利用者からの相談に応じ「要介護認定の申請代行」を行い、要介護認定の結果を待って、利用者からの依頼によって総合的なサービス調整を行い援助致します。
- ②事業の実施にあたっては関係市町村、地域の保健、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調整に努めます。

(2) 居宅介護支援の実施概要等

- ①介護保険における要介護認定の調査項目を包含しており、短時間でアセスメントが行えます
- ②療養の支援から介護・家事援助など必要なケアニーズをもれなく把握します

(3) その他

①介護支援専門員に対してのお心遣いにつきましては、全てご遠慮申し上げます

②サービス利用のために

介護支援専門員の変更	変更を希望される場合はお申し出下さい
調査（課題把握）の方法	居宅サービス計画ガイドライン方式等
介護支援専門員への研修	各介護支援専門員が個々の目標を設定、事業所内及び外部研修などに参加し、資質の向上に取り組んでいます
解約料	重要事項4-④参照

6 サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の相談・苦情担当

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります

【電話】 011-853-2111 (月寒あい病院 代表番号)

(2) その他

当事業所の窓口以外にも苦情を伝える事が出来ます

【別紙】利用者からの苦情を処理するための措置の概要をご参照ください

7 緊急時対応

(1) 事故

・別に定める苦情・事故対応マニュアルに沿って適切に対処いたします

【別紙】緊急時対応の概要をご参照ください

(2) 災害

・別に定める防災マニュアルに沿って適切に対処いたします

8 守秘義務

当事業所とその職員は、居宅介護支援を提供する上で知り得た、利用者及びそのご家族等に関する事柄を正当な理由なく第三者に漏らしません。また契約終了後や、職員が事業所を退職した場合等についても同様に扱います

9 高齢者虐待防止の対応

(1) 当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下のとおりに掲げる措置を講じるものとします

- ①虐待を防止するための職員に対する研修の実施
- ②利用者及びそのご家族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（指針整備等）

(2) 事業所はサービス提供中に、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します

10 禁止事項

当事業所は、次の事由に当てはまる場合、契約を解除する場合があります

- ①利用者又はご家族が、事業所や職員又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為（介護現場におけるハラスメント対応マニュアルに定義する、身体暴力（殴る、叩く等）及び精神的暴力（暴言、大声を発する、怒鳴る等）並びにセクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、性的な卑猥な言動等）のハラスメント行為を含む）を行い、その状態が改善されない場合
- ②事業所の職員に対して個人の携帯電話の番号を聞く、威圧的態度、嫌がらせ、誹謗中傷、ストーカー行為などの迷惑行為を行い、その状態が改善されない場合
- ③サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を事前に事業所や職員の承諾もなく無断でSNS等に掲載した場合

11 サービス割合の説明

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりである。

※別紙参照

12 当法人の概要

名称・法人種別 : 医療法人 讃生会
代表者役職氏名 : 理事長 河本 俊
所在地 : 北海道札幌市中央区宮の森3条7丁目5番27号
電話番号 : 011-641-7077

居宅介護支援の提供開始にあたり、以上の契約・重要事項の説明を介護支援専門員

_____より説明を受け、同意した事を証する為、本書2通を作成し利用者、

事業者が1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

契約者氏名

【事業者】

住所 札幌市豊平区月寒西1条10丁目3番30号

事業所名 ケアプランセンター 讃生会 つきさむ

代表者名 理事長 河本 俊

《利用者》

住所 札幌市

氏名 _____

【代理人】

住所 _____

氏名 _____

【続柄】()

【別紙】利用者からの苦情を処理するための措置の概要

・詳細は別に定める苦情対応マニュアルに沿って適切に対処します

1 利用者からの相談又は苦情に対する窓口（連絡先）、担当者の設置

・相談、苦情に対する窓口として苦情受付担当者を設置しています。また、担当者が不在の時は基本的な事項についてはだれでも対応できるとともに、担当者に必ず引き継ぎを行います。

2 苦情受付担当者

（責任者）山崎 雄一郎 （管理者）谷 靖恵

3 苦情受付窓口

・011-853-2111 （電話：月寒あい病院代表番号）
・011-855-6755 （FAX：月寒あい病院代表 FAX）

4 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- 1) 苦情があった場合には、直ちに苦情受付担当者が相手方へ連絡を取り、直接訪問するなどして詳しい事情を聴くとともに、担当職員からも事情を確認します
- 2) 苦情受付担当者は苦情受付簿へ記載の上、対応策検討のための検討会議を開催します
- 3) 対応の策定結果は、迅速に誠意をもって利用者へ報告し、適切に対処します
- 4) 記録を整理し、再発防止に役立てます

5 苦情があったサービス事業者に対する対応等

- 1) 苦情受付担当者は利用者、事業者双方より話を聞きます
- 2) 苦情受付担当者は苦情受付簿へ記載の上、当該サービス事業者の苦情相談担当者へ報告し、対応策検討のための検討会議を開催します
- 3) 対応の策定結果は、利用者・サービス事業者双方へ迅速に誠意をもって報告し、その後はサービスの改善がなされているか状況の確認を定期的に行います
- 4) 再三の苦情にもかかわらず、サービス提供に改善が見られない場合は、サービス提供事業所の変更を検討します

6 その他参考事項

・普段より、苦情のないようなサービス提供を心掛け、職員にも周知徹底させます

7 公的な苦情受付窓口

札幌市保健福祉局保健福祉部 介護保険課	札幌市中央区北1条西2丁目 011-211-2547
北海道保健福祉部福祉局 施設運営指導課	札幌市中央区北3条西6丁目 011-231-4111
北海道国民健康保険団体連合会	札幌市中央区南2条西14丁目 011-231-5161

【別紙】緊急時の措置の概要

- ・詳細は別に定める緊急時対応マニュアルに沿って適切に対処します

1 事故発生時に円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- 1) 事故が発生した場合には利用者の安全を最優先します
- 2) 安全が確保されたことを確認するとともに、速やかに利用者の家族、保険者等に連絡を行い、必要な措置を講じます
- 3) 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します
- 4) 利用者に対する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
- 5) 事故が発生した際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます

2 その他参考事項

- ・普段より、事故を引き起こすことのないようなサービス提供を心掛け、職員にも周知徹底させます

<別紙 1 >

個人情報の利用目的

(令和 8 年 4 月 1 日現在)

ケアプランセンター讀生会つきさむでは、利用者の尊厳を守り安全に配慮する事業所理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔事業所内部での利用目的〕

- ・ 当事業所が利用者等に提供する介護サービス
- ・ 介護保険事務
- ・ 介護サービスの利用者に係る当事業所の管理運営業務のうち
 - － 入退所等の管理
 - － 会計・経理
 - － 事故等の報告
 - － 当該利用者の介護・医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・ 当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - － 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - － 利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - － 検体検査業務の委託その他の業務委託
 - － 家族等への心身の状況説明
- ・ 介護保険事務のうち
 - － 保険事務の委託
 - － 審査支払機関へのレセプトの提出
 - － 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

〔当事業所の内部での利用に係る利用目的〕

- ・ 当事業所の管理運営業務のうち
 - － 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - － 当事業所において行われる学生の実習への協力
 - － 当事業所において行われる事例研究

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・ 当事業所の管理運営業務のうち
 - － 外部監査機関への情報提供

【個人情報の総括保護責任者及び保護責任者】

総括保護責任者 山崎 雄一郎 保護責任者 谷 靖恵

個人情報の利用目的に関する同意書

介護保険サービスを利用するに当たり、サービス事業者（ケアプランセンター讃生会つきさむ）が、行う下記の業務について、介護保険法及び個人情報保護法に基づき個人情報を開示、用いることに同意いたします。

記

- ・居宅サービス計画等の書類作成に当たり、居宅支援システムの保守、保安、修繕等のため、居宅支援システム管理事業者への情報開示。

令和 年 月 日

(サービス利用者)

氏名

(署名代行者)

氏名

本人との関係 ()

(家族の代表者)

氏名

本人との関係 ()

(サービス事業者)

ケアプランセンター讃生会つきさむ

緊急時の連絡先の確認について

私共がサービスを提供させて頂く中で、重要事項説明書に基づき、緊急時に使用をする連絡先を確認させて頂いております。

そのような事態の際には、個人情報を適切に取り扱い、連絡を取らせて頂きます。

ご協力をよろしくお願いいたします。

第一連絡先

氏 名 _____ (続柄) _____

住 所 _____

電話番号

<携帯電話> _____

<固定電話> _____

第二連絡先

氏 名 _____ (続柄) _____

住 所 _____

電話番号

<携帯電話> _____

<固定電話> _____