

館山老人ホーム 居宅介護支援 利用契約書

指定居宅介護支援を利用するに当たり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受けて下記のとおり契約を締結します。

第1条（契約の目的）

社会福祉法人 館山老人ホーム 館山老人ホーム居宅介護支援センター（以下、「事業者」という。）は、要介護認定を受けた利用者（以下、「利用者」という。）に対し、介護保険法令の主旨に従って、指定居宅介護支援を提供します。

第2条（契約期間と更新）

本契約の契約期間は契約締結の日から要介護認定有効期間の満了日までとします。

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の更新の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合は、更新後の要介護認定の満了日をもって契約期間の満了日とします。

2 契約期間満了の20日前までに、利用者又は利用者代理人から書面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。

3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間経過の翌日から更新後の要介護認定有効期間の満了日とします。

ただし、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。

第3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等に担当させ、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) 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に偏ることのないよう公正中立に行い、サービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者及びその家族に提供し、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づ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うえで、その種類、内容、利用料等について、利用者及びその家族に説明し、利用者から文書による同意を受けます。

(5) その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

第4条（居宅介護支援の内容）

事業者が行う居宅介護支援の内容は以下のとおりです。

- ① 居宅サービス計画の作成
 - ② 居宅サービス事業者との連絡・調整
 - ③ サービス実施状況の評価
 - ④ 利用者状態の把握
 - ⑤ 給付管理
 - ⑥ 要介護認定申請に対する協力・援助
 - ⑦ 相談業務
 - ⑧ 施設入所への支援
- (2) 事業者が提供する居宅介護支援の内容の詳細については「重要事項説明書」のとおりです。

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等に担当させます。

- (1) 利用者及びその家族と毎月、連絡を取り、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介護サービス事業者等と連絡調整を行います。
- (3) 利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態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します。

第6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7条（居宅サービス計画作成の支援等の委託）

利用者及び事業者の双方が合意し、地域包括支援センター運営協議会の承認を得られた時は、第4条から第6条の事務の一部を居宅介護支援事業者に委託することができます。

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、千葉県国民健康保険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）

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よう代行申請により利用者を援助します。

第 10 条（サービス提供の記録）

事業者は、居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後 2 年間保管します。

- 2 利用者は、前項の期間内、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第 1 項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 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ことができます。
- 4 第 12 条 1 項から 2 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）

事業者が提供する指定居宅介護支援に対する料金規定は「重要事項説明書」のとおりです。

第 12 条（契約の終了）

利用者は、事業者に対して、文書で通知をすることにより、いつでもこの契約を解消することができます。

- 2 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。ただし、終了事由が発生し、契約が終了したにもかかわらず、事業者が行ったサービスの対価は利用者がこれを負担します。
 - (1) 利用者が小規模多機能型介護事業者と利用契約書を結んだ場合。
 - (2) 認知症対応型共同生活（短期利用を除く）又は特定施設入居者生活介護に入居した場合。
 - (3) 利用者の、要介護認定区分が、要支援又は非該当（自立）と認定された場合。
 - (4) 利用者が、事業者の担当する区域（生活圏域）に住居を有する被保険者でなくなった場合。
 - (5) 利用者はいつでも契約を解除することができ、解除料はかかりません。

第 13 条（秘密保持・個人情報の保護）

事業者及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族の個人情報（個人情報保護法における定義に従います。）を正当な理由なく第三者に漏らしません。
なお、この守秘義務は、契約満了後も同様です。

- 2 前項の規定にかかわらず、事業者は、以下の場合に限り利用者に関する心身等の情報

を含む個人情報を提供できるものとします。その場合、個人情報利用の内容等の経過を記録します。

一．介護サービスの提供を受けるに当たって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合

二．上記（一）の外、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合

三．現に介護サービスの提供を受けている場合で、利用者が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明をする場合

四．介護保険サービスの質の向上のための学会、研究会等での事例研究発表等

五．事業所内の広報物又は家族会での説明等の場合

3 第1項、第2項の内容による個人情報の目的の説明を受け、利用者は本契約の締結により前項の内容の個人情報の使用を了承するものとします。

4 個人情報の保護及び情報の使用にあたっては、利用者又はその家族より同意書による同意を受けます。

第14条（賠償責任）

事業者は、サービス提供に当たって故意又は過失により、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。

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斟酌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。

2 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、事業者は損害賠償責任を免れます。

(1) 利用者が、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) 利用者が、サービスの実施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、事業者が実施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、事業者及び従業者の指示・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

第15条（身分証携行義務）

介護支援専門員等は、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、いつでも身分証を提示します。

第16条（苦情処理）

事業者は、利用者又はその家族からの居宅介護支援に関する相談、苦情等に対応する

窓口を設置し、迅速かつ適切に対応し、サービスの向上及び改善に努めます。

- 2 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。
- 3 利用者は、介護保険法令に従い、市町村及び国民健康保険団体連合会等の苦情申立機関に苦情を申し立てることができます。

第 17 条（緊急時の対応）

事業者は、現にサービスの提供を行っているときに、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡をとるなど必要な措置を講じます。

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当たっては、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（代理人）

利用者は、代理人を選任することができます。ただし、代理人がその代理権を行使する場合は、事業者に対し、その権限を証する書面を提示してこれを行うこととします。

第 20 条（裁判管轄）

この契約に関する紛争の訴えは、利用者の住所地を管轄する裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

第 21 条（事業所からの契約解除）

事業所は、契約者が次の事項に該当する場合は契約を解除することが出来ます。

ただし、この場合事業所は契約者又は家族に対し、その旨の説明を行います。

（１）契約者がサービスの利用に関する指示等に従わない事により、要支援・要介護状態を悪化させたと認められるとき

（２）契約者又は家族等が事業所の従事者の生命、身体及び財産を傷つけるなど、その後の契約を継続しがたい事情があった場合

（３）契約者又は家族等と事業所との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難で、適切なサービスの提供を継続できないと判断できる場合

第 22 条（サービス利用にあたっての禁止行為について）

（１）事業所職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷などの迷惑行為

（２）パワーハラスメント・セクシャルハラスメントなどの行為

尚、ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービスの中止や契約を解除することがあります。

(3)サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載すること

第 23 条（契約外事項）

この契約に定めの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によります。

第 24 条（協議事項）

この契約に関して問題が生じた場合は、第 1 条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い誠実に協議したうえで解決するものとします。

上記、契約を証するため、本書 2 通を作成し、利用者、事業者が署名押印のうえ、1 通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

〈事業者〉

事業所所在地 千葉県館山市湊 3 7 3 番地
法人名 社会福祉法人 館山老人ホーム
事業所名 館山老人ホーム居宅介護支援センター

管理者名 理事長 近 藤 好 雄 印

〈利用者〉

住 所
氏 名 印

〈利用者代理人（選任した場合）〉

住 所
氏 名 印