

# 「指定居宅介護支援」利用契約書

## 居宅介護支援センターさくら

### 利用契約書 目次

#### 第一章 総則

- 第1条（契約の目的）
- 第2条（契約期間）
- 第3条（居宅サービス計画の決定）
- 第4条（居宅サービス計画作成後の便宜の供与）
- 第5条（居宅サービス計画の変更）
- 第6条（介護保険施設への紹介）
- 第7条（介護支援専門員の交代等）

#### 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）
- 第9条（利用料金の変更）

#### 第三章 事業者の義務

- 第10条（事業者の記録作成・交付の義務）
- 第11条（守秘義務）

#### 第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

- 第12条（損害賠償責任）

#### 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）
- 第14条（契約者からの中途解約）
- 第15条（契約者からの契約解除）
- 第16条（事業者からの契約解除）

#### 第六章 その他

- 第17条（苦情処理）
- 第18条（協議事項）

### 重要事項説明書 目次

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 事業実施地域及び営業時間
4. 職員の体制
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金
6. サービスの利用に関する留意事項
7. 苦情の受付について
8. その他

### 利用契約における個人情報使用同意書

当該事業所の居宅サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況説明書

(以下「利用者」という。)と  
青山ライフ・ソリューション・サービス有限会社(以下「事業者」という。)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(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、利用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、契約締結の日から利用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2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)

- 1 事業者は、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に当たってのサービス事業者の選定又は推薦については、利用者又はその家族の希望を踏まえつつ、公平中立に行いません。
- 3 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利用者又はその家族等に対して提供して、利用者にサービスの選択を求めるものとします。
- 4 介護支援専門員は、利用者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、利用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、利用料等について利用者及びその家族等に対して説明し、利用者の同意を得た上で決定するものとします。

### 第4条(居宅サービス計画作成後の便宜の供与)

事業者は、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 利用者及びその家族等、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 要介護認定の更新申請等に必要な援助を、利用者の意思を踏まえて行います。

### 第5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、また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)

事業者は、利用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利用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)

- 1 事業者は、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に十分に配慮するものとします。
- 2 利用者は、事業者が任命した介護支援専門員介護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、事業者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)

- 1 事業者の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、事業者が法律の規定

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、利用者の自己負担はありません。

但し、利用者の介護保険料の滞納等により、事業者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、利用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、利用者は、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。

## 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 事業者の義務

### 第10 条（事業者の記録作成・交付の義務）

- 1 事業者は、利用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2 年間保管し、利用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。
- 2 事業者は、利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合その他利用者から申し出があった場合には、利用者に対し、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。

### 第11 条（守秘義務等）

- 1 事業者、介護支援専門員又は従業員は、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、利用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、利用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）

- 1 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利用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、利用者に故意又は過失が認められる場合には、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）

利用者は、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 利用者が死亡した場合
- 二 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- 三 利用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

### 第14 条（利用者からの中途解約）

- 1 利用者は、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、利用者は契約終了を希望する日の7 日前までに事業者へ通知するものとします。
- 2 利用者は、事業者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（利用者からの契約解除）

利用者は、事業者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 事業者もしくは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 事業者もしくは介護支援専門員が第11 条に定める守秘義務に違反した場合

- 三 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失により利用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、利用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、利用者が、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 利用者が、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

### **第六章 その他**

#### **第17 条（苦情処理）**

事業者は、その提供した居宅介護支援に関する利用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（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、利用者と誠意をもって協議するものとします。

# 「指定居宅介護支援」重要事項説明書

## 居宅介護支援センター さくら

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(伊賀市指定 第2471200481号)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明致します。  
わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」「要支援」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

### 居宅介護支援とは

要介護者等（要介護者又は要支援者）が、その居宅においてその有する能力に応じた自立した日常生活が送れる様、また、要介護状態の軽減または悪化の予防に資することを旨として、課題（ニーズ）に応じた適切な保険医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に利用出来るよう、利用者の立場に立って、利用者を支援する事。

### 介護支援専門員とは

要介護者等（要介護者又は要支援者）が、自立した日常生活を営むのに必要な援助に関する知識・技術を有する専門家として、要介護者等が課題（ニーズ）に応じた適切なサービスが利用出来る様、市町村やサービス提供事業者等との連絡調整を行う事を主たる職務としているのが介護支援専門員（ケアマネジャー）。

### 国民の努力及び義務（介護保険法 第一章 総則 第四条 抜粋）

国民は、自ら要介護状態になることを予防するため、加齢に伴って生ずる心身の変化を自覚して常に健康の保持増進に努めるとともに、要介護状態となった場合においても、進んでリハビリテーションその他の適切な保険医療サービス及び福祉サービスを利用することにより、その有する能力の維持向上に努めるものとする。

### ◇◆目次◆◇

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 事業実施地域及び営業時間
4. 職員の体制
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金
6. サービスの利用に関する留意事項
7. 苦情の受付について
8. その他

## 1. 事業者

(1) 法人名	青山ライフ・ソリューション・サービス有限会社
(2) 法人所在地	〒518-0225 三重県伊賀市桐ヶ丘一丁目225番地
(3) 電話・FAX	電話 0595-36-9102 /FAX 36-9002
(4) 代表者氏名	取締役 島倉俊幸
(5) 設立年月	平成16年9月1日

## 2. 事業所の概要

(1) 事業所の種類	指定居宅介護支援事業所
(2) 事業の目的	介護保険法による居宅介護支援事業及びそれに付随する一切の業務
(3) 事業所の名称	居宅介護支援センター さくら
(4) 事業所の所在地	〒518-0225 三重県伊賀市比土377番地1
(5) 電話・FAX番号	電話 0595-37-1505 0595-36-9102 (早朝夜間は担当に転送されます) FAX 0595-36-9002
(6) 当事業所の運営方針	介護状態等になった場合においても、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配慮します。
(7) 当事業所の運営方針	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配慮します。 利用者の意思及び人格を尊重し、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行います。 事業の運営に当たっては、関係市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設との連携に努めます。
(8) 開設年月	平成18年4月1日

## 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域	伊賀市、及び名張市
(2) 営業日	月～金曜日（但し、年末年始12/31～1/3は除く）
(3) 相談受付時間	8：30～17：30（但し、24時間連絡可能）
(4) サービス提供時間帯	8：30～17：30

## 4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定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。

### (1) 主な職員の配置状況

職種	常勤	非常勤	職務の内容
1. 管理者（兼務）	1名		介護支援専門員兼務
2. 主任介護支援専門員		1名	
3. 介護支援専門員	1名	1名	

※職員の配置は、運営規定に定めた配置状況であり、一時的に増減する事があります。

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（週40時間）で除した数です。

（例）週32時間勤務の介護支援専門員が2名いる場合、常勤換算では、1.6名（32時間×2名÷40時間＝1.6名）となります。

## 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご利用者の利用料負担はありません。

### (1) サービスの内容

#### (ア) 居宅サービス計画の作成

ご利用者のご家庭を訪問して、ご利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、課題（ニーズ）に応じた居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

#### (イ) 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ご利用者及びその家族等、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。
- ・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。
- ・要介護認定の更新申請等に必要な援助を、ご利用者の意思を踏まえて行います。

#### (ウ) 居宅サービス計画の変更

ご利用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、事業者とご利用者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

#### (エ) 介護保険施設への紹介

ご利用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利用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います。

### (2) 利用料金（契約書第4～6条、第8条参照）

#### (ア) 介護保険の給付の対象となるサービス

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者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、ご利用者の自己負担はありません。

但し、ご利用者の介護保険料の滞納等により、事業者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出来ない場合は、下記のサービス利用料金の全額を一旦お支払い下さい。

サービス種類毎の 合計単位数	×	1 単位単価	×	1.0（保険給付率）	＝	保険給付額
-------------------	---	--------	---	------------	---	-------

#### ①居宅介護支援費（一ヶ月当り）

（但し、居宅介護支援員一人当の取扱い件数が40件未満の場合）

契約者様の介護度別の 居宅介護支援費（I）単位数	要介護1、2	要介護3～5
	1,086 単位	1,411 単位

#### ②居宅介護支援費加算（一ヶ月当り）

加算名称	加算金額	内容
初回加算	300 単位	新規に居宅サービス計画を作成する利用者に対して指定居宅介護支援を行なった場合算定。
入院時情報連携加算（I）	250 単位	利用者が病院又は診療所に入院するに当たって病院又は診療所の当該職員に対し、当該利用者に係る必要な情報を入院後3日以内に提供（提供方法は問わない）した場合、利用者一人につき一ヶ月に一回を限度として算定。
入院時情報連携加算（II）	200 単位	利用者が病院又は診療所に入院するに当たって病院又は診療所の当該職員に対し、当該利用者に係る必要な情報を入院後7日以内に提供（提供方法は問わない）した場合、利用者一人につき一ヶ月に一回を限度として算定。

退院退所加算（連携1回） （カンファレンス参加無し）	450単位	利用者の退所・退院にあたり、介護支援専門員が病院又は施設等へ赴き、当該職員との「面談」により「利用者に関する必要な情報」を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に算定。
退院退所加算（連携1回） （カンファレンス参加有り）	600単位	利用者の退所・退院にあたり、介護支援専門員が病院又は施設等へ赴き、当該職員との「面談」により「利用者に関する必要な情報」を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に算定。
緊急時等居宅カンファレンス加算	200単位	病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の医師又は看護師と共に利用者宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて、居宅サービスまたは地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合に算定。
ターミナルケアマネジメント加算	400単位	末期の悪性腫瘍の利用者又はその家族の同意を得た上で、主治医等の助言を得つつターミナル期に通常より頻回な訪問により利用者の状態の変化等を把握、記録へ提供し、主治医や居宅サービス事業者へ提供した場合。

### ③単位単価

単位の単価	伊賀市、名張市にお住まいの方
	10,14円／1単位

### ④試算（介護保険分）

項目	単位	内容
基本単位数	1086	居宅介護支援費(I) 要介護1又は2
加算単位数	300	初回加算
（居宅介護支援費合計）	(1386)	(基本単位数+加算単位数)
単位単価	10,14	円（1単位の単価）
（居宅介護支援の費用）	(14,054)	円（1円未満切捨て）
保険給付率	1.0	10割給付（利用者負担無し）
保険給付額	14,054	円（（合計）に保険給付率を掛けた額） （1円未満切捨て）
利用者負担額	0	円（合計－保険給付額＝利用者負担額）

#### (イ) 交通費（契約書第8条参照）

通常の事業実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は徴収しないものとする。

#### (4) 利用料金発生時のお支払い方法

前記(2)の料金・費用は、利用当月末締めで1か月分を計算し、翌月上旬にご請求致しますので、翌月末日までに以下の方法でお支払い下さい。

#### ア. 口座振り込み・振込先

銀行名：南都銀行（銀行コード：0162）  
支店名：名張支店（店番：760）  
口座番号：普通 0312967  
名前：アオヤマライフソリューションサービスユウゲンガイシャ  
（青山ライフソリューションサービス有限公司）

## 6. サービスの利用に関する留意事項

### (1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。



- (2) 介護支援専門員の交替（契約書第3条参照）
- (ア) 事業者からの介護支援専門員の交替  
事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。介護支援専門員を交替する場合は、ご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に十分に配慮するものとします。
- (イ) ご契約者からの交替の申し出  
選任され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、事業者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。ただし、ご利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。
- (3) 主治の医師および医療機関等との連携  
事業者は、ご利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的に、ご利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、ご利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせて頂きます。  
この目的を果たすために、以下の対応をお願い致します。
- (ア) ご利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者名、担当の介護支援専門員名を医療機関に伝えられる様、お薬手帳等に名刺を張り付ける等の対応をお願い致します。
- (イ) 入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の氏名を伝えて頂きますようお願い致します。

## 7. 苦情の受付について（契約書第12条参照）

- (1) 苦情の受付
- 苦情受付窓口（担当者）：島倉 俊幸
  - 受付時間：月～金曜日 9：30～17：30
  - 連絡先（電話）：0595-37-1505
  - （FAX）：0595-36-9002
  - E-mail：info@aoyama-life.co.jp

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

受付窓口／連絡先	受付時間	所在地
伊賀市役所 介護高齢福祉課 電話：0595-26-3939	8:30～17:15 但し、土日・祝日、年末年始は除く	〒518-8501 伊賀市四十九町3184番地
三重県国民健康保険団体連合会 保健介護福祉課介護障害福祉係 電話：059-222-4165	9:00～17:00 但し、土日・祝日、年末年始は除く	〒514-8553 津市桜橋2丁目96番地 三重県自治会館2階
三重県福祉サービス運営適正化委員会 苦情相談室 電話：059-224-8111	9:00～17:00 但し、土日・祝日、年末年始は除く	〒514-8552 津市桜橋2丁目131番地 三重県社会福祉会館

## 8. その他

### (1) 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (ア) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (イ) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (ウ) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (エ) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (オ) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による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します。

- (2) 氏名に人名漢字をお使いの方は、記録等の書類にはシステムの処理上、JIS 第二水準の漢字コードの文字フォントになる事を予めご承知おき願います。

## 利用契約における個人情報使用同意書

利用者及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

### 記

- 1 使用する目的  
事業者が、介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合
- 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こと。
  - ②事業者は、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
  - ① 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が通所介護を行う為に最低限必要な利用者や家族個人に関する情報
  - ② その他の情報  
\*「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。
- 4 個人情報使用の期間  
利用契約書 第2条（契約期間）に定める期間とする。