

居宅介護支援事業所

ファミリーユ指定居宅介護支援事業所

居宅介護支援契約書

様（以下、「利用者」といいます）と社会福祉法人篤心会ファミリーユ指定居宅介護支援事業所 所長 清野公隆（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。

（契約の目的）

第1条 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の趣旨にしたがって、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よう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。

（契約期間）

第2条 この契約の契約期間は令和 年 月 日から利用者の要介護認定又は要支援認定（以下、「要介護認定等」といいます）の有効期間満了までとします。
2. 契約満了日までに、利用者から事業者に対して、文書による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。

（介護支援専門員）

第3条 事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者へのサービスの担当者として任命し、その選定又は交代を行った場合は、利用者にもその氏名を文書で通知します。

（代理人）

第4条 事業者は、利用者に対してその家族等を代理人として立てることを求めることとします。ただし、社会通念上利用者に代理人を立てることが出来ない相当の理由が認められる場合は、その限りではありません。
2. 代理人は、利用者と事業者の間で締結する当該契約内容に関して、その確認を行うと共に、利用者の事業者に対する債務について利用者と連携して履行の責任を負うものとします。

（居宅サービス計画作成の支援）

第5条 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、利用者にもサービスの選択を求めます。
③ 利用者は、複数の指定居宅サービス事業所等を紹介するように求めることが

できます。

- ④ 利用者は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求められます。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。

(経過観察・再評価)

第6条 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。

(施設入所への支援)

第7条 事業者は、利用者が介護保険施設への入所又は入院を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

(居宅サービス計画の変更)

第8条 利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または介護支援専門員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。

(給付管理)

第9条 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、国民健康保険団体連合会に提出します。

(要介護認定等の申請に係る援助)

第10条 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。

(サービスの提供の記録)

第11条 事業者は、指定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5年間保管します。

2. 第13条第1項から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。

(料金)

第12条 法定代理受領により当所の居宅介護支援に対し介護保険給付が支払われる場合、利用者の自己負担はありません。

(契約の終了)

第13条 利用者は、事業者に対して文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。

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、7日間の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。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が事業者や介護支援専門員に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
4. 次の事由に該当した場合は、自動的に契約が終了するものとします。
 - 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）と認定された場合
 - ③ 利用者がお亡くなりになった場合
 - ④ 利用者の病状、心身状態が著しく悪化し、適切なサービスの提供が困難とされた場合

(秘密保持)

第14条 事業者、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供を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. 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等において、利用者の個人情報を用いません。
2. 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等において、当該家族の個人情報を用いません。

(虐待防止)

第15条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。

1. 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について従

業者に周知徹底を図る。

2. 虐待防止のための指針の整備
3. 職員に対し、虐待を防止するため、定期的（年2回以上）に研修を実施
4. 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
5. 事業所は、サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（利用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。

（業務継続計画の策定）

第16条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、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じます。

1. 事業所は、従業者に対し、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に行う。
2. 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。

（衛生管理等）

第17条 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

1. 事業所における感染症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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6ヵ月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。
2. 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
3. 事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に行う。

（身体拘束）

第18条

事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急性についての理由を記録する。

（賠償責任）

第19条 事業者は、サービスの提供にともなって、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。

(身分証携行義務)

第20条 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利用者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。

(カスタマーハラスメント行為発生時の対応)

第21条 以下の行為及びそれに類する行為が発生した場合、書面による通知をすることにより、直ちに契約を解除する。

- ・暴力、暴言、乱暴な言動、威圧的な言動
- ・脅迫、誹謗中傷、侮辱、差別的な言動
- ・名誉棄損、土下座の要求、
- ・セクシャルハラスメント
- ・電話やメール等への過度な着信、長時間の拘束（電話対応を含む）
- ・妥当な範囲を超える不当な要求や過剰な要求
- ・その他、上記に準ずる行為や事案等

2. 緊急性や悪質性などに応じて、警察署や弁護士等の専門機関への相談、通報を行い、法的対応等の措置を講じます。

(相談・苦情対応)

第22条 利用者は、この契約に基づくサービスに関していつでも重要事項説明書に記載されている苦情受付窓口に要望・苦情を申し立てることができます。

2. 利用者は、この契約に基づくサービスに関して重要事項説明書に記載された第三者委員並びに福島県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に苦情を申し立てることもできます。

(法令順守)

第23条 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。

(本契約に定めのない事項)

第24条 利用者と事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。

2. 本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を遵守し、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上
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

事業者名：社会福祉法人篤心会 ファミリーユ指定居宅介護支援事業所
住所：福島県伊達市保原町上保原字遍照原8-8
所長： 清 野 公 隆 印

利用者

住所：
氏名：

代理人

住所：
氏名：

居宅介護支援重要事項説明書

令和8年4月1日現在

1. 社会福祉法人篤心会ファミリー指定居宅介護支援事業所の概要

(1) 事業所名およびサービス提供地域等

事業所名	ファミリー指定居宅介護支援事業所
管理者	清野 公隆
所在地	福島県伊達市保原町上保原字遍照原8-8
電話番号	024-575-2400
指定事業所番号	00772000915
サービス提供地域	伊達市 ※提供地域以外の方でも、利用できます。

(2) 職員体制

	資格	常勤	備考
主任介護支援専門員	介護福祉士	1名	管理者
主任介護支援専門員	介護福祉士	1名	専従
介護支援専門員	介護福祉士	4名	専従
介護支援専門員	社会福祉士	1名	専従

(3) 勤務体制

勤務時間	8:30~17:30 (土曜: 8:30~12:30) ※日曜・祝祭日・年末年始(12月30日~1月3日)は、お休みとさせていただきます。
緊急連絡先	事業所番号(024-575-2400)にて24時間体制にて対応 ※事務所に職員が不在時や夜間などは自動的に携帯電話に転送されます。折り返しの連絡が携帯電話の場合があります。

2. 事業の目的および運営の方針

(1) 事業の目的

要介護者または要支援者の心身の状況、そのおかれている環境に応じて、本人や家族の意向等を基に、居宅サービスまたは施設サービスが適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、適切なサービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業所、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的としています。

(2) 運営の方針

利用者が要介護状態又は要支援状態になった場合においても可能な限り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、利用者の心身の状況やその置かれている環境等に配慮し、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所から、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮して行います。

3. 居宅介護支援の利用方法

(1) サービス利用開始

居宅サービス計画作成依頼（変更）届出書を各サービス提供の市町村介護保険課に提出し、当所と契約を締結した後、居宅介護支援を開始します。

(2) サービスの終了

① 居宅介護支援の終了（利用者、家族のご都合で終了する場合）

文書でお申し出下されればいつでも解約できます。

② 居宅介護支援の終了（当所の都合でサービスを終了する場合）

人員不足等やむを得ない事情により、居宅介護支援を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了7日前までに文書で通知するとともに他の居宅介護支援事業所をご紹介いたします。

③ 居宅介護支援の終了（自動終了）

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的に終了いたします。

○ 利用者が介護保険施設に入所した場合

○ 介護保険給付でサービスを受けていたのに要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合

○ 利用者がお亡くなりになった場合

4. 秘密の保持

(1) 事業者、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供を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。

(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等において、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等において、当該家族の個人情報を用いません。

5. 事故発生時の対応

(1) 利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、下記のとおりに対応をいたします。

① 事故発生時の報告

事故により利用者の心身等に影響が出る可能性がある場合は、速やかに市町村（保険者）に報告いたします。

② 原因の分析と再発防止策

① の事故報告を行った場合は、その後の経過、事故発生の原因及び再発防止策をまとめ、改めて市町村（保険者）に報告します。また、市町村（保険者）へ

の報告に至らない軽微な事故であっても、事業所内で原因の検証を行い、再発防止に努めます。

- ③ 事業所の責任（過失等）によって、利用者の生命、身体、財産等に損害を及ぼした場合は、利用者に対して損害を賠償いたします。

6. 緊急時の対応

利用者の病状に急な変化が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医、家族等に連絡等を行い、必要な措置を講じます。また、必要であればケアプランの変更等の相談に応じます。

7. 入院時の対応

利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えてください。

8. 利用者自身によるサービスの選択と同意

- (1) 利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。

① 利用者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏ることのないよう、公平中立に行います。

② 居宅介護支援の提供の開始に際し、公平中立性を図る観点から、利用者に対し、前6ヵ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及び同一事業者によって提供されたものの割合について、正当な利用なく80%を超えていないことを確認しています（別紙参照）。

③ 居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者が、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。

④ 利用者の病状等によって、医師により「看取りの時期」と判断された際は、利用者や家族等の同意をいただいた上で、主治医等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただきます。

日々変化する体調等やご意向、ご要望等を把握し、利用者の心身の状態、家族等の支援状況などを主治医やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ共有いたします。また、その時々々の状態に即したケアプランの調整やサポート等を行います。

9. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するため、非常時の体制で早期の業務再開を図るため

の計画を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- ①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します。
- ②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います。

10. 感染症の予防及びまん延防止のための措置

(1) 事業所は、感染症の予防及びまん延防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①感染症の予防及びまん延防止のため対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果を介護支援専門員に周知徹底を図っていきます。
- ②感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ③介護支援専門員に対する感染症の予防及びまん延防止のための研修を定期的実施していきます。

11. 虐待の防止について

(1) 利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、利用者等の置かれている状態、環境などを考慮し、必要に応じて次に掲げる措置を講じます。

※虐待とは、身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、介護や世話の放棄、放任等、それに準ずるような事案のことを指します。

- ①虐待防止に関する責任者を選定しています。
- ②虐待防止のための指針の整備をしています。
- ③成年後見制度の利用を支援します。
- ④介護支援専門員に対して、虐待防止を啓発、普及するために研修を実施しています。
- ⑤居宅サービス事業者または養護者（家族、親族、同居人等）による虐待が疑われる場合には、速やかに、市町村に通報します。

【 虐待防止に関する責任者： 管理者 清野公隆 】

12. 身体拘束について

利用者またはご家族等の生命、身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除き、身体拘束や行動を制限する行為は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身状況並びに緊急性について理由を記録として残します。

13. 迷惑行為の防止について

(1) 利用者またはその保証人ないしご家族、その他関係者等とは、信頼関係を築き、適切な居宅介護支援が提供できるように努めております。しかしながら、ご意向やご要望の内容等によっては、対応が難しい場合があります。

その際は、理由を含め丁寧にご説明させていただきます。

なお、以下のような著しい迷惑行為が発生した場合は、書面等による通知をもって直ちに契約を解除することがあります。

- ・暴力、暴言、乱暴な言動、威圧的な言動
- ・脅迫、誹謗中傷、侮辱、差別的な言動
- ・名誉棄損、土下座の要求
- ・セクシャルハラスメント
- ・電話やメール等への過度な着信、長時間の拘束（電話対応を含む）
- ・妥当な範囲を超える不当な要求や過剰な要求
- ・その他、上記に準ずる行為や事案等

(2) 緊急性や悪質性などに応じて、警察署や弁護士等の専門機関への相談、通報を行い、法的対応等の措置を行う場合があります。

1 4. 居宅介護支援の利用料金

(1) 利用料

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。

但し、ご利用者の保険料の滞納などにより、法定代理受領ができなくなった場合は、一旦下記の料金をいただくことになります。その場合は、当方が発行したサービス提供証明書及び領収書を市町村の窓口に提出しますと、保険給付相当分の払い戻しを受けることができます。

料金表

(1ヶ月あたり)

要介護度 基本単位	基本単位
要介護 1・2	1,086 単位
要介護 3・4・5	1,411 単位

加算項目	加算単位
初回加算	300 単位
特定事業所 (I)	519 単位
特定事業所 (II)	421 単位
特定事業所 (III)	323 単位
特定事業所 (A)	114 単位
特定事業所医療介護連携加算	125 単位
入院時情報連携加算 (I)	250 単位
入院時情報連携加算 (II)	200 単位
退院・退所加算 (I) イ	450 単位
退院・退所加算 (I) ロ	600 単位

退院・退所加算（Ⅱ）イ	600 単位
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	750 単位
退院・退所加算（Ⅲ）	900 単位
通院時情報連携加算	50 単位
緊急時等居宅カンファレンス加算	200 単位
ターミナルケアマネジメント加算	400 単位
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5/100

- ※ 初回加算は、新規に居宅サービス計画を作成した場合や要支援者が要介護認定を受けた場合、要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成した場合に算定します。
- ※ 特定事業所加算は、質の高いケアマネジメントを実施している事業所を評価する観点から、中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほか、専門性の高い人材を確保し、地域全体のケアマネジメントの質の向上を目指した対応を行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 特定事業所医療介護連携加算は、病院との連携や看取りへの対応など医療と介護の連携を行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 入院時情報提供連携加算は、利用者が病院又は診療所に入院するに当たって、利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報を提供した場合に算定します。
- ※ 退院・退所加算は、病院・介護保険施設等に入院、入所していた利用者が退院又は退所し、居宅において居宅サービスを利用する場合に、当事業所の介護支援専門員が当該病院等職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画の作成及びサービスの調整を行った場合に算定します。情報提供の回数・方法により算定区分が異なります。
- ※ 通院時情報連携加算は、利用者が医師の診察をうける際、当事業所の介護支援専門員が同席し、医師等に利用者の心身状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、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に算定します。
- ※ 緊急時等居宅カンファレンス加算は、病院又は診療所の求めにより医師又は看護師等と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要なサービスの調整を行った場合に算定します。
- ※ ターミナルケアマネジメント加算は、ターミナル期（自宅での看取り期）の利用者に対し、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況、環境の変化等を把握し、主治医や居宅サービス事業者に情報提供するなどの適切な支援を行った場合に算定します。
- ※ 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は、通常の事業の実施地域を越えて、指定居宅介護支援を行った場合に算定します。

(2) 解約料

一切料金はかかりません。

(3) 交通費

無料（サービス提供地域以外の方も無料です。）

15. 要望・苦情等の受付について

- (1) 当事業所では安心して福祉サービスを利用していただくために、不満に思っていることや苦情をお気軽にご相談いただくために専用窓口を設置しています。

◎苦情受付窓口

苦情解決責任者

主任介護支援専門員 清野 公隆 電話：024-575-2400

苦情担当責任者

主任介護支援専門員 大河原 幸

介護支援専門員 佐藤 奈菜恵

介護支援専門員 鈴木 紗絵

(電話：024-575-2400)

◎第三者委員 佐藤 裕二 電話：024-576-3251

寺島 すみ子 電話：024-586-1345

- (2) 行政機関その他の苦情受付機関

◎福島県運営適正化委員会

所在地 福島市渡利字七社宮 111

電話 024-523-2943

- ◎各市町村（保険者）の介護保険担当の窓口又は各市町村の地域包括支援センターにご相談いただければと存じます。

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に本書面に基づいて、重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

事業者

社会福祉法人篤心会 ファミリーユ指定居宅介護支援事業所
福島県伊達市保原町上保原字遍照原8-8

所 長 清野 公隆 印

説明者氏名 印

私は、本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者

住 所：

氏 名：

代理人

住 所：

氏 名：