

重要事項説明書・利用契約書
個人情報保護に関する事項

有限会社 メディカルウイル
居宅介護支援事業所メディカルウイル

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(介護保険事業所番号 第 4670301821 号)

当事業所はご利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

☆ 居宅介護支援とは ☆

ご利用者が居宅での介護サービスやその他の保険医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

- ◎ ご利用者の心身の状況やご利用者とその家族等の希望をお伺いして、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成します。
- ◎ ご利用者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、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調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ◎ 必要に応じて、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。

※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」と認定された方が対象となりますが要介護認定をまだ受けてない方でもサービスをご利用いただけます。

1. 事業者

- (1) 法人名 有限会社 メディカルウイル
- (2) 法人所在地 鹿児島県鹿屋市上谷町 11200 番地 3
- (3) 電話番号 0994-42-5417
- (4) 代表者氏名 代表取締役 中嶋 伸生
- (5) 設立年月日 平成3年6月27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) 事業所の名称 居宅介護支援事業所メディカルウイル
- (3) 事業所の所在地 鹿児島県鹿屋市上谷町 11200 番地 3
- (4) 電話番号 0994-41-7230
- FAX 番号 0994-44-6485
- (5) 管理者氏名 小山 直之
- (6) 開設年月 平成24年3月12日
- (7) 事業の目的
 - ・ 介護支援専門員が要介護者等からの相談に応じ、本人やその家族の意向を尊重し利用者の状態に合わせて居宅サービス計画を作成するとともに、関係機関と連絡調整を行いながら、適切なサービスの提供がなされるよう支援することを目的とする。
- (8) 当事業所の運営方針
 - ・ ご利用者が要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て自立した日常生活を営むことができるように配慮したものとします。
 - ・ 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自ら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て行います。
 - ・ 利用者の意見及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って複数の事業所を紹介し、利用者に提供される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、公平中立に行います。又、居宅サービスに位置付けた事業所の選定理由を求めることが可能です。

＊ 利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業所、介護保険施設との連帯に努めます。

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 鹿屋市

ただし、その他の地域についても実施する場合がある。

(2) 営業日及び営業時間

- ・営業日は月曜日から金曜日とする。ただし国民の祝日及び12月31日から1月3日までは休業する場合がある。
- ・営業時間は、午前8時30分～午後5時30分
- ・上記の営業日、営業時間外は転送電話を利用し24時間体制で相談に応じます。

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用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。

- ・管 理 者：1名 (常勤兼務：介護支援専門員と兼務)
- ・介護支援専門員：4名以上 (管理者と兼務 1名、常勤専従：3名以上)

5. 当事業所が提供するサービス

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。

(1) サービス内容

【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把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保険医療サービス、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置して、居宅サービス計画を作成します。

【居宅サービス計画の作成の流れ】

- ① 事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画に関する業務を担当させます。
- ② 居宅サービス計画の開始にあたって、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ご利用者又はその家族に対して提供し、ご利用者にサービスの選択を求めます。
- ③ 介護支援専門員は、ご利用者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、ご利用者に提供されるサービスの目標、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 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、利用料等についてご利用者及びその家族に対して説明し、ご利用者の同意を得た上で決定するものとします。

(2) 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に指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・ご利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新等に必要な援助を行います。

(3) 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

と判断した場合には、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。

(4) 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。

(5) 医療と介護の連携の強化

ご利用者が入院された場合、担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提供してください。

6. 利用料金について

(1) 利用料金

居宅介護支援の利用料金（基本料金及び加算料金）は、以下の通りですが、要介護定を受けられた方は、介護保険制度から全額支給されるので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できない場合は、サービス利用料金の全額を一旦お支払い下さい。

＊ 基本料金（1月あたり）

要介護 1・2	10,860 円	要介護 3・4・5	14,110 円
---------	----------	-----------	----------

＊ 加算料金・・・各々について、要件を満たした場合に算定されます。

○ 特定事業所加算Ⅱ 4,210 円

- ・常勤の主任介護支援専門員を配置していること
- ・常勤の介護支援専門員が3名以上配置されていること
- ・利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的に開催すること
- ・24時間連絡体制が確保し、かつ必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること
- ・介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること
- ・地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合に、支援が困難な事例に居宅介護支援を提供していること
- ・家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること
- ・居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていないこと
- ・一人当たり45名未満であること
- ・介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保していること
- ・他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施していること
- ・必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービス含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること
- ・前6か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と各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合を説明及び介護サービス情報公表制度において公表します

○ 初回加算 3,000 円

- ・新規に居宅サービス計画を作成する場合
- ・要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合
- ・要介護状態が2区分以上変更の場合に居宅サービス計画を作成する場合

- 入院時情報連携加算（Ⅰ） 2,500 円
 - ・利用者が病院又は診療所に、入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること
 - ※入院日前日の情報提供を含む
 - ※営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む
- 入院時情報連携加算（Ⅱ） 2,000 円
 - ・利用者が病院又は診療所に、入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること
 - ※営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して 3 日目が営業日でない場合は、その翌日を含む
- 退院・退所加算
 - ＊カンファレンス有 1 回…6,000 円 2 回…7,500 円 3 回…9,000 円
 - ＊カンファレンス無 1 回…4,500 円 2 回…6,000 円
 - ・利用者の退院・退所に当たって当該病院・施設の職員と面談して利用者に関する必要な情報の提供を受けたうえで、居宅サービス計画を作成し、サービス調整を行った場合
 - ※入院・入所期間中につき 1 回を限度として加算する
 - ・退院・退所後に福祉用具貸与が見込まれる場合には、必要に応じ、福祉用具専門相談員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参加します
- 通院時情報連携加算 500 円
 - ・利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行うとともに、医師又は歯科医師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
 - ・利用者 1 人につき、1 月に 1 回の算定を限度とします
- 緊急時等居宅カンファレンス加算 2,000 円
 - ・病院の求めにより、病院の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、必要に応じて、利用者に必要な居宅サービスの利用に関する調整を行った場合
 - ※1 月に 2 回を限度として加算します
- ターミナルケアマネジメント加算 4,000 円
 - ・終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握している利用者が在宅で死亡した場合（在宅訪問後、24 時間以内に在宅以外で死亡した場合を含む）
 - ・利用者又はその家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上在宅を訪問し主治医など助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性の把握、利用者への支援を実施した場合
 - ・訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治医等及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者へ提供した場合
 - ・24 時間連絡が取れる体制を確保し、必要に応じて指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備している場合
 - ・「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取組を行います
- 同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント
 - ・指定居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又は同一の建物に居住する利用者の場合、所定単位数の 95%を算定します

- 看取り期におけるサービス利用前の相談・調整等に係る評価
 - ・ 居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められたケースについて、居宅介護支援費を算定します

○ 介護職員等処遇改善加算 2.1%

- ・ 介護職員等処遇改善加算を除く加減算後の総報酬単位数に、2.1%を乗じます。

(2) 自己負担になる場合の料金について

介護保険の申請後、認定結果が出るまでの間もご利用者の承認のもとで見込みの要介護度によるケアプランを作成し、サービス利用を開始できるが、“自立”の判定が出た場合は、ケアプラン料金は5,000円となります。また、介護保険制度を利用されず、介護相談やサービス事業所等への連絡調整を行った場合、料金は3,000円となります。

(3) 交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費を下記のとおり徴収させていただきます。

- ① 片道5km未満 200円
- ② 片道5km～10km未満 400円
- ③ 片道10km以上、5km毎に200円加算

(4) 利用料金のお支払い方法

前記(1)(2)の料金・費用が発生する場合は、月ごとの精算とし、ご請求しますので、翌月25日の口座引き落とし、または現金払いの方法でお支払い下さい。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。

※前記(3)の交通費は、サービス利用終了時に、その都度お支払い下さい。

7. 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

- ① サービス提供時に、選任の介護支援専門員を決定します。
- ② 介護支援専門員に身分証を携行させ、ご利用者やその家族から求められた場合、これを提示します。

(2) 介護支援専門員の交替

① 事業所からの介護支援専門員の交替

事業所の都合により、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。

- ② ご利用者から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切と認められる事項その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して選任する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、ご利用者からの特定の介護支援専門員の指定はできません。

8. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付 当該事業所に対する苦情やご相談は以下の専門窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口 (担当者：管理者／小山 直之)
- 受付時間 月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分

(2) 行政機関その他苦情受付機関

鹿屋市役所 保健福祉部高齢福祉課	所在地 電話番号 FAX 受付時間	鹿屋市共栄町20番1号 0994-43-2111 0994-41-0701 8:30～17:15
鹿児島県 国民健康保険団体連合会	所在地 電話番号 FAX 受付時間	鹿児島市鴨池新町7-4 099-206-1084 099-206-1066 9:00～17:00
鹿児島県 社会福祉協議会	所在地 電話番号 FAX 受付時間	鹿児島市鴨池新町1-7 099-257-3855 099-251-6799 8:00～16:00

※この重要事項説明書は、厚生労働省令第38号（平成11年3月31日）第4条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

9. サービス提供における事業者の義務

当事務所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご利用者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から5年間保管するとともに、ご利用者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ② ご利用者が他の居宅介護支援事業所の利用を希望する場合その他ご利用者から申し出があった場合には、ご利用者に対し、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。
- ③ 事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供する上で知り得たご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。（守秘義務）

10. 虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ① 事業所における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。
- ② 事業所における虐待防止の指針を整備する。
- ③ 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施する。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置く。

11. 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害時において、利用者に対する居宅介護支援事業所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じます。

- ① 事業所は、従業員に対し、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に実施する。
- 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。

12. 感染症の予防及びまん延防止のための措置

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ます。

- ① 事業所における感染症の予防及びまん延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こととする）をおおむね6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防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

1 3. 損害賠償について

事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害賠償を致します。守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合にご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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

1 4. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

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ですが、契約期間満了の7日前までにご利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが仮にこのような事由に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① ご利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立と判断された場合
- ③ ご利用者が介護保険施設に入所した場合
- ④ 事業者が解散した場合、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
- ⑤ 当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
- ⑥ ご利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください。）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（1） ご利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期限であっても、ご利用者から利用契約を解除することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届書をご提出ください。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 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
- ② 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
- ③ 事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご利用者の身体・信物・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

（2） 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴を重要事項について、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
- ② 利用者が故意又は重大な過失により事業者又は介護支援専門員もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・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事情を生じさせた場合（別紙1）

個人情報保護法に基づく公表事項等に関する事項

(2012年3月12日制定)

個人情報保護に関する法律に基づき、当事業所における個人情報の取扱い及び開示等につきまして記載及び説明をさせていただきますので、ご確認の上ご承諾頂きますようお願い申し上げます。

【1】当該事業所が取り扱う個人情報の利用目的は次のとおりです。

個人情報保護法の趣旨並びに厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に基づいた利用目的とします。

(1) ご利用者様（利用者）への居宅介護支援サービスの提供に必要な利用目的

① 当事業所内部での利用に係る事項

1. ご利用者（利用者）に対する居宅介護支援サービス提供のための調整
2. 介護報酬の管理・請求にかかる事務及び会計・経理業務
3. アセスメントによるニーズの把握とケアプラン原案の作成・修正業務
4. 事故・苦情等の報告
5. サービスの利用状況及び経過の確認業務（モニタリング）及び記録
6. 事業所内における職員の資質の向上を目的とした事例研究
7. その他利用者様の管理運営に必要な業務

② 当事業所外部での利用に係る事項

1. 主治医との連絡調整・情報提供、他サービス事業所との連絡調整等の連携、サービス担当者会議の開催及び照会
2. ご家族等への心身の状況説明
3. 他の医療機関等への照会や意見・助言を求める場合
4. 職員の資質の向上を目的とした事業所外事例研究
5. 賠償責任保険等に係る専門団体や保険会社等への相談及び届出
6. 国民健康保険団体連合会への保険請求

③ その他の利用

1. 行政機関等からの照会及び実地指導・外部監査等における情報提供等
2. 管理運営業務の維持・改善のための基礎資料

【2】当事業所が取り扱う保有個人データに関する事項は次のとおりです。

(1) 当該個人情報取扱事業者（当事業所）の名称

居宅介護支援事業所 メディカルウイル

(2) 当事業所が取り扱う保有個人データとその保管方法

居宅サービス計画書（ケアプラン）など法令において作成・保存が義務づけられているものを基本としています。保管は、ソフトウェアによるハードへの保管（パスワードによるセキュリティ含む）及び収納庫による管理を万全なものとしします。

【3】個人情報の開示等の求めに対する手続き

(1) 当事業所の保有個人データに関する開示・閲覧等の求めにつきましては、担当介護支援専門員へお問い合わせ下さい。

(2) 開示等の求めに際して提出すべき書面の様式につきましては、担当介護支援専門員へお問い合わせ下さい。

(3) 開示等の求めをする者がご本人またはその代理人であることの確認の方法につきましては、担当介護支援専門員へお問い合わせ下さい。

(4) 開示を求める際の手数料の額及び徴収方法につきまして担当介護支援専門員へお問い合わせ下さい。

【4】第三者からの照会に対して個人情報を提供する場合について

- (1) ご利用者様及びご家族の事前の承諾なしに第三者への情報提供は致しませんが、法令に基づく場合や生命、身体又は財産の保護のために必要があり、本人の同意を得ることが困難である場合は情報提供を行います。

【5】ご家族に関する個人情報の取扱いについて

- (1) 緊急連絡先、又担当者会議等においてご家族のご意向等をお伝えすることでご家族の個人情報を用いることがあります。

○上記のうち、情報の利用・提供について同意しがたい事項がある場合はその旨を介護支援専門員へお申し出下さい。個人情報の利用・提供の制限を行います。ただし、制限したことにより居宅介護支援サービスの提供に制限が生ずる場合があります。

○お申し出がないものにつきましては、同意頂いたものとして取り扱わせて頂きます。

○お申し出はいつでも撤回、変更が可能です。

○利用目的に追加・変更が生じた場合は書面にて説明し、同意頂くことと致します。

以上のとおり、契約が成立したことを証するために本契約書2通を作成し、利用者及び事業者は記名の上、各自その1通を保有することとします。

個人情報に関する同意書

私及び家族は、介護保険法及び個人情報保護法に基づく守秘義務に対して、私の個人及び家族の情報を、個人情報保護方針に即した 個人情報の利用目的に限り、第三者に提供することに同意します。

また、下記の「情報提供に関する個別的な希望」については、貴法人担当者等と相談の上、適切な対応を希望いたします。

情報提供に関する個別的な希望

☐ ある

()

☐ ない

私は、『重要事項説明書・個人情報に関する同意書』についての説明を受け内容を確認し、この契約内容に対し居宅支援サービスの利用開始をすることに同意いたします。

説明日 令和 年 月 日

事業者 有限会社 メディカルウイル
事業所名 居宅介護支援事業所 メディカルウイル
住 所 鹿児島県鹿屋市上谷町11200 番地3
電話番号 0994-41-7230
FAX 番号 0994-44-6485

説 明 者

同意日 令和 年 月 日

ご利用者

住 所

電 話 番 号

氏 名

利用者家族等代表

住 所

電 話 番 号

氏 名 (続 柄:)

居宅介護支援利用契約書

_____（以下「利用者」という。）と 有限会社メディカルウイル 居宅介護支援事業所メディカルウイル（以下「事業所」という。）は、利用者が事業所から提供される居宅介護支援を受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第1章 総則

第1条（契約の目的）

事業所は、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て、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。

ただし、契約期間満了日の7日前までに利用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。
3. 介護支援専門員は、利用者及びその家族が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。
4. 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。

1. 利用者及びその家族等、指定居宅サービス事業所等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。
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との連絡調整を行います。
3. 利用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代等）

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正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2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、事業者を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は、利用者の自己負担はありません。但し、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金額を事業者に支払うものとします。
2. 前項の他、利用者は、事業者の通常の事業実施地域以外の居宅へ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に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3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5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を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得た上で、利用者又はその家族の個人情報を用いることができるものとします。
3. 事業者は利用者の尊厳を守り、お預かりしている個人情報について、適切に取り扱います。

第4章 損害賠償

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も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5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。

1. 利用者が死亡した場合
2. 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
3. 利用者が介護保険施設に入所した場合
4. 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
5. 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
6. 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、本契約を解除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、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。

1. 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
2. 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
3. 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要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。

1. 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
2. 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、又は著しい背信行為を行うなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じた場合（別紙1）

第6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に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。

以上の通り契約が成立したことを証するために本契約書2通を作成し、利用者及び事業者は記名の上、各自その1通を保有することとします。

令和 年 月 日

事 業 者 住 所 鹿児島県鹿屋市上谷町 11200 番地 3

有限会社 メディカルウイル

名 称 代表取締役 中嶋 伸生

居宅介護支援事業所メディカルウイル

説明者 _____

利 用 者 住 所 _____
(ご利用者)

氏 名 _____

利用者家族代表 住 所 _____

氏 名 _____

ハラスメント防止のお願い

いつも当事業所の業務にご理解ご協力頂きありがとうございます。近年は介護事業でのハラスメントの防止対策を強化するよう国から求められており、当事業所でも対策強化に取り組んでいます。職場内でのハラスメントを防止すると共に、当事業所とご利用者(ご家族等)との関係についてもハラスメントを防止できるよう、以下の内容に対してご理解ご協力をお願い致します。

※ハラスメントに該当した場合、契約書の「背信行為」に該当し、即時契約を終了する場合があります。

カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

分類	内容	ハラスメントの具体例・事例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける。叩く。唾を吐く。服を引っ張る。土下座をさせる。
精神的暴力	個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為	大声を発する。怒鳴る。「何の役にも立たない」等、個人を否定するような言動をする。威圧的な態度で文句を言い続ける。「この程度ができて当然」と理不尽な要求をする。ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方的にうのみにし、否定的な言葉や態度をとる。
性的嫌がらせ	意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的嫌がらせ行為	必要もなく身体(腕や足)をさわる。胸やおしりなどをさりげなくさわる。抱きしめる。スード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。プライベートな予定を聞く。
著しく威圧的な行為	ご利用者(ご家族等)からの業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為	電話や面談等で長時間拘束する。頻繁に来所しクレームを言う。休日時間外の対応の強要をする。職員の業務外の強要(すぐ来い、買い物をして来い、金を貸せ等)をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。脅迫的・反社会的な言動をする。優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。

※上記の内容は一例です。それ以外でもハラスメントに該当する場合があります。