

居宅介護支援事業所 利用契約書

(社会福祉法人いじみの福祉会)

様（以下、「利用者」という。）と社会福祉法人い
じみの福祉会（以下、「事業者」という。）は、パル comfy 陽だまり苑（居宅介護支
援事業所）・陽だまり苑ふぇりあ（居宅介護支援事業所）・陽だまり苑（居宅介護支
援事業所）から提供される居宅介護支援を受けることについて、本契約書に添付の
「重要事項説明書（居宅介護支援事業所）」に基づいて事業者（担当
者）から説明を受け、居宅介護サービスの提供に同意
したので、次のとおり契約を締結します。

(目的及び内容)

第1条 事業者は、ご利用者の委託を受けて、ご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
されるようにサービス事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。

2 サービス内容の詳細は、別紙「重要事項説明書」に記載のとおりです。

(契約期間)

第2条 この契約期間は、契約日からご利用者の要介護認定の有効期間満了日までと
します。

2 上記有効期間満了日の7日前までに、ご利用者から事業者に対して、文書による
契約満了の申し出がない場合は、契約は自動更新されるものとし、前項の要介護認
定の有効期間満了後の新たな有効期間までとします。

(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ご利用者のサービス担当者
として任命し、その選定または交代を行った場合は、ご利用者にその氏名を文書で
通知します。

（居宅サービス計画作成の支援）

第4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、居宅サービス計画作成を支援します。

- （1）ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者及びご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及びそのご家族に提供し、ご利用者にサービスの選択を求めます。
- （3）ご利用者は、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。
- （4）ご利用者は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。
- （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いたします。
- （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上で、その種類、内容、利用料等についてご利用者及びそのご家族に説明し、ご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5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）ご利用者及びそのご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との連絡調整を行います。
- （3）ご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6条 事業者はご利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、ご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7条 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をもって居宅サービス計画を変更します。

(給付管理)

第8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、新潟県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9条 事業者は、ご利用者が要介護認定等、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ご利用者を援助します。

- 2 事業者は、ご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。

(サービス提供の記録等)

第10条 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こととし、これをこの契約終了5年間保管します。

- 2 ご利用者は事業者の営業時間内にその事業所にて、当該ご利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 3 ご利用者は、当該ご利用者に関する第1項サービス実施記録の複写物の交付を希望により受けることができます。
- 4 第12条第1項から第3項の規定により、ご利用者または事業者が解約を文書で通知し、かつ、ご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およびその実施状況に関する書面を作成し、ご利用者に交付します。
- 5 介護サービス事業者における諸記録の保存、交付等について、適切な個人情報の取り扱いを求めた上で、電磁的な対応を行います。
 - (1) アセスメントシート
 - (2) 居宅サービス計画書 第1表～第7表

(料金)

第11条 事業者が提供する居宅介護支援に対するご利用者の料金当事業所が受ける介護報酬は、別紙「重要事項説明書」のとおりです。自己負担はありません。

(契約の終了事由)

第12条 ご利用者は、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除することができます。

- 2 事業者は、やむを得ない事情（事業所の廃止、サービス提供ができない等）がある場合、ご利用者に対して、契約終了日の1ヶ月前までに理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。この場合、事業者はご利用者の意向を踏まえながら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ご利用者に提供します。
- 3 事業者はご利用者またはそのご家族等が事業者や介護支援専門員に対して、次のような不信行為等を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。
 - (1) 事業者や介護支援専門員に対して、次の行為があった場合
 - (ア) パワーハラスメント
業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与えたり、
介護支援をする際の環境を悪化させる行為
 - (イ) セクシュアルハラスメント
事業者の職員や介護支援専門員を不快にさせる性的な言動
 - (ウ) マタニティハラスメント
妊娠した事業者の職員や介護支援専門員に対する嫌がらせ
 - (エ) カスタマーハラスメント
利用者や本人であるという立場の優位性を盾に、悪質な要求や
理不尽なクレームを行う行為
 - (オ) 契約以外の行為を執拗に要求した場合
 - (カ) その他、事業者や介護支援専門員が契約の行為を行うことが困難になる理不尽な行為があった場合
 - (2) その他、本契約を継続しがたい不信行為等があった場合
- 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) ご利用者が介護保険施設に入所した場合
 - (2) ご利用者が認知症対応型共同生活介護又は特定施設入居者生活介護に入所した場合
 - (3) ご利用者が小規模多機能型居宅介護または看護小規模多機能型居宅介護を利用する場合
 - (4) ご利用者の要介護認定区分が、要支援又は自立と認定された場合
 - (5) ご利用者が医療機関に入院し長期の療養が見込まれる場合
 - (6) ご利用者が死亡した場合

（個人情報の保護）

第13条 事業者、介護支援専門員およ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ご利用者およびそのご家族に関する情報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でも同様です。

2 事業者は、事前にご利用者に、サービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いることを説明します。

3 事業者は、ご利用者のご家族の情報についても、事前に説明しサービス担当者会議等において情報の共有を行います。

4 上記の目的以外で情報を提供する場合とは、本契約書に添付の「個人情報の提供を行う場合」に定める事項とします。

（賠償責任）

第14条 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者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。

（身分証携行義務）

第15条 介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時およびご利用者やご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。

（相談・苦情等）

第16条 事業者は、ご利用者からの相談、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また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ご利用者の要望、苦情等に迅速かつ適切に対応します。

（法令順守）

第17条 事業者は、ご利用者より委託された義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持ってその義務を遂行します。

（信義誠実の原則）

第18条 ご利用者と事業者は、信義誠実を持って本契約を履行するものとします。

2 本契約の定めがない事項については、介護保険法令その他諸法の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議の上定めます。

（合意管轄裁判所）

第19条 ご利用者と事業者は、この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、ご利用者の住所地を所轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

前記のとおり居宅介護支援に関する契約を結びます。

本契約を証明するために、本契約書3通を作成し、利用者、連帯保証人及び事業者の三者が記名・押印のうえ、それぞれ1部ずつを保管します。

契約締結日 令和 年 月 日

(利用者) 私は、この契約内容及び添付の重要事項説明書並びに個人情報の使用について、同意します。

ご 住 所 _____

お 名 前 _____ 印

電 話 番 号 _____

(連帯保証人) 私は、この契約内容及び添付の重要事項説明書並びに個人情報の使用について、同意します。

また、家族の代表として、個人情報の使用について、同意します。

ご 住 所 _____

お 名 前 _____ 印

利用者との続柄 _____

電 話 番 号 _____

(事業者)

所 在 地 新潟県新発田市中央町5丁目4番2号

事 業 者 名 社会福祉法人 いじみの福祉会

代表者職・氏名 理 事 長 馬 場 成 男 印

重 要 事 項 説 明 書

(居宅介護支援事業所)

1. 事業者(法人)の概要

法 人 名	社会福祉法人いじみの福祉会	代 表 者 氏 名	理事長 馬場 成男
法 人 所 在 地	新潟県新発田市中央町5丁目4番2号	設 立 年 月 日	平成 12年 3月 30日

2. 事業所の概要、職員配置状況

事 業 所 の 名 称	パル comfy 陽だまり苑 (居宅介護支援事業所)	陽だまり苑ふえりあ (居宅介護支援事業所)	陽だまり苑 (居宅介護支援事業所)
所 在 地	新発田市中央町5丁目 4番2号	新発田市富塚町2丁目 4番13号	新発田市岡田 1746番地1
電 話 番 号	0254-23-1117	0254-20-8283	0254-20-3800
管 理 者	金沢 功泰	山田 弘子	長谷川 かおり
介護保険事業者番号	1570601516	1570600344	1570601813
指 定 年 月 日	平成26年8月1日	平成13年4月1日	令和6年4月1日
使用する課題分析票	MDS-HC インターライ	MDS-HC インターライ	MDS-HC インターライ
営 業 日	月曜日～金曜日までを原則とし、利用者の要望により年中無休で適宜営業		
営 業 時 間	午前8時30分～午後5時30分までを原則とし、利用者の要望により24時間適宜対応		
通 常 の 実 施 地 域	新発田市、聖籠町、胎内市、阿賀野市及び新潟市北区		
お 宅 に 伺 う 頻 度	少なくとも月1回		
主任介護支援専門員	常 勤 3 名	常 勤 4 名	常 勤 1 名
介 護 支 援 専 門 員	常 勤 1 名		
事 務 職 員	常 勤 1 名	常 勤 1 名	常 勤 1 名

3. サービスの概要

(1) サービスの内容

要介護状態にある利用者様が、その有する能力に応じ、可能な限りご自宅において自立した日常生活を営むことができるよう、適正な居宅介護支援を提供いたします。

- ① ご自宅を訪問して、利用者様の心身の状態を把握させていただき、利用者様や家族様の望まれる生活をなさるために、必要な介護サービスをご利用いただけるよう、居宅介護サービス計画書を作成いたします。
- ② 居宅介護サービス計画書に基づいた介護サービスを安心してご利用いただけるよう、適宜サービス提供事業者と連絡調整を行います。
- ③ サービスのご利用状況や心身状態又ご要望等により、居宅介護サービス計画書の見直しを行いながら、効果的な介護サービスのご利用を継続的にご支援いたします。
- ④ サービスご利用に関するあらゆるご相談をお受けいたします。
- ⑤ ご利用されたサービスについて、ご不満な事項のある場合は、利用者様や家族様の立場で解決に努めさせていただきます。

4. サービス基本方針

- (1) 利用者様の心身の状況やご家庭の環境等を踏まえ、利用者様自身の選択に基づいた介護サービスが、様々な事業者から総合的・効率的にご提供されるように配慮いたします。また、医療との連携を密にすることを原則とします。
- (2) 居宅介護サービスのご利用については、利用者様及び家族様のご要望を尊重し、常に利用者様の立場に立ち、サービスが特定の種類や事業者に偏ることのないよう公正中立の立場を原則とします。
- (3) 居宅介護支援にあたり、利用者様の心身の状態がより良くなるようにする（軽減）、現状より悪化しないようにする（悪化防止・予防）の観点によりご提供いたします。
- (4) 私達介護支援専門員は、居宅介護支援が利用者様の生活の全体的なご支援となるよう居宅介護サービス計画書の作成後も、常に利用者様や家族様及びサービスを提供する事業者と連絡を継続的にやり、計画の実施状況を把握するとともに、利用者様の心身の状況変化に応じて、臨機応変に計画の見直しを行うこととします。
- (5) 利用者様及び家族様から居宅介護サービス計画にサービスを位置づけた理由やその実施状況、その他の説明を受けたいとの申し出があれば、私達介護支援専門員は、居宅介護支援のご提供に際して常に誠意を持って臨み、利用者様及び家族様からの相談や苦情について、真摯に受け止め、常に事業者として資質の向上に努めます。

5. サービス利用料金

介護保険制度に基づき算定します。

（介護保険から支払われるので、利用者様の負担金はありません。）

【基本利用料】

(1) 居宅介護支援費

① 居宅介護支援費（Ⅰ）	要介護度 1・2	要介護度 3・4・5
居宅介護支援費（ⅰ）取扱件数 45 件未満	1,086 単位	1,411 単位
居宅介護支援費（ⅱ）取扱件数 45 件以上 60 件未満	544 単位	704 単位
居宅介護支援費（ⅲ）取扱件数 60 件以上	326 単位	422 単位

② 居宅介護支援費（Ⅱ）ケアプランデータ連携システムの活用及び事務職員を配置

居宅介護支援費（ⅰ）取扱件数 50 件未満	1,086 単位	1,411 単位
居宅介護支援費（ⅱ）取扱件数 50 件以上 60 件未満	527 単位	683 単位
居宅介護支援費（ⅲ）取扱件数 60 件以上	316 単位	410 単位

【加算】

加算の種類	加算の要件		加算額
入院時情報連携加算Ⅰ	入院した日のうちに情報提供		250 単位/月
入院時情報連携加算Ⅱ	入院後 3 日以内に情報提供		200 単位/月
退院・退所加算	カンファレンス参加無	連携 1 回	450 単位
		連携 2 回	600 単位
	カンファレンス参加有	連携 1 回	600 単位
		連携 2 回	750 単位
		連携 3 回	900 単位
ターミナルケアマネジメント加算			400 単位/月
特定事業所加算Ⅰ			519 単位/月
特定事業所加算Ⅱ			421 単位/月
特定事業所加算Ⅲ			323 単位/月
特定事業所加算 A			114 単位/月
特定事業所医療介護連携加算			125 単位/月
緊急時等居宅カンファレンス加算	(1 月に 2 回を限度)		200 単位/1 回
通院時情報連携加算			50 単位/1 回
初回加算			300 単位/月
中山間地域等居住者へのサービス提供加算			所定単位数の 5 %を加算

6. サービス利用にあたって

- (1) お申し出により、この契約はいつでも解約することができます。
- (2) 計画にないサービスのご利用や、計画されたサービスをご利用しない場合、利用者様に不利益の発生する場合がございますので、必ずご連絡願います。
- (3) 私達担当介護支援専門員及び介護サービスについてのご相談や苦情等がございましたら、遠慮なくお申し出ください。
- (4) 作成した計画どおりにサービスをご利用されるために、利用者様及び家族様のご協力が欠かせません。できる限りご協力くださいますようお願い申し上げます。
- (5) 利用者様が医療機関へ入院することがあった場合は、担当の介護支援専門員の氏名を医療機関にお知らせくださいますようお願い申し上げます。
- (6) 利用者様は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めること、及び居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。

7. 事故発生時の対応

- (1) 利用者様に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村及び利用者の家族様等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 利用者様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、速やかに損害賠償を行います。
- (3) 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。

8. サービスに関するご相談・苦情

(1) 利用相談・苦情担当者及び苦情解決責任者

	利用相談・苦情担当者		苦情解決責任者	
パル comfy 陽だまり苑	管理者	金沢 功泰	苑 長	馬場 玲子
	電 話	0254—23—1117	電 話	0254—23—1117
陽だまり苑ふえりあ	管理者	山田 弘子	管理者	大倉 一恵
	電 話	0254—20—8283	電 話	0254—20—8283
陽だまり苑	管理者	長谷川 かおり	管理者	馬場 円佳
	電 話	0254—20—3800	電 話	0254—20—3800

(2) 苦情解決第三者委員

氏 名	電話番号
比企 広正 (新発田市議会議員)	0254-41-1000
寺野 徹 (社会福祉法人いじみの福祉会監事)	0254-41-2980

(3) 当施設で苦情が解決できない場合の申し立て先の紹介

申し立て先	電話番号
新潟県福祉サービス運営適正化委員会（新潟県社会福祉協議会内） (新潟市中央区上所 2-2-2 新潟ユニゾンプラザ3階)	025-281-5609
新潟県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談室 (新潟市中央区新光町 4-1 新潟県自治会館本館3階)	025-285-3022
新発田市高齢福祉課 (新発田市中央町 3-3-3)	0254-22-3030
聖籠町町民課 (北蒲原郡聖籠町諏訪山 1635-4)	0254-27-2111
胎内市福祉介護課 (胎内市新和町2番10号)	0254-43-6111
阿賀野市高齢福祉課 (阿賀野市岡山町10番15号)	0250-62-2510
新潟市北区役所健康福祉課 (新潟市北区東栄町 1-1-14)	025-387-1310

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(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対し、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。
- (3) 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. 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。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該施設職員又は家族・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、これを市町村に通知します。

11. ハラスメントの防止について

- (1) 事業者は、適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- (2) ハラスメントは、サービスの提供を困難にし、関わった職員の心身に悪影響を与えます。状況によってはサービスの提供を停止させて頂く場合があります。

12. 第三者による評価の実施状況

陽だまり苑

実施の有無	有 ・ 無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

パル comfy 陽だまり苑

実施の有無	有 ・ 無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

陽だまり苑ふえりあ

実施の有無	有 ・ 無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

(契約書別紙)

個人情報の提供を行う場合

居宅介護支援事業所利用契約書第13条第2項に規定する「ご利用者の個人情報を用いること」及び第4項に規定する「ご家族の情報の共有」とは、下記のとおりです。

記

1. 使用する目的及び個人情報を使用する事業者

- ① パルcomfy 陽だまり苑（居宅介護支援事業所）・陽だまり苑ふえりあ（居宅介護支援事業所）・陽だまり苑（居宅介護支援事業所）が行う事業の実施に当たり、利用者の状況を把握する必要があるときは、要介護認定・要支援認定に係る調査内容、介護認定審査会による判定結果・意見、主治医意見書及び基本チェックリストと同様に、利用者基本情報、支援経過記録、アセスメントシート等の個人に関する記録を、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、介護保険施設、主治医、保険者その他の本事業の実施に必要な範囲で関係する者に提示すること。
- ② 事例検討会や実習生への研修資料として使用する場合。
- ③ 本事業の終了に際して、利用者の今後の生活に必要な情報を、関連機関等への情報提供が必要となった場合。

2. 使用する期間

居宅介護支援の契約締結の日から、その契約が解約あるいは終了するまでの期間、あるいは利用者または利用者の家族から、同意の取消があるまでの期間。

なお、契約が締結されなかった場合であっても、提供され、または入手した個人情報については、決して第三者に漏らしません。

3. その他

伝えることを拒否した場合には、そのサービス提供事業者のサービスを利用できないことがあります。

4. 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係する者以外に漏れることのないよう、細心の注意を払うこと。
- ② 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて、経過を記録しておくこと。