

居宅介護支援契約書

様（以下「利用者」と略します。）と社会福祉法人 新発田市社会福祉協議会（以下「事業者」と略します。）は、事業者が提供する指定居宅介護支援について、以下のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法（平成9年法律第123号）その他関係法令及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り居宅において、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、利用者に対し適切な居宅サービス計画を作成し、かつ、居宅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者その他の事業者、関連機関との連絡調整、その他便宜の提供を行います。

（契約期間）

第2条 この契約の期間は、以下のとおりとします。

令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日

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には、変更後の要介護認定有効期間の満了日までとします。

2 上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

（居宅サービス計画の立案）

第3条 事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を担当者として指定し、居宅サービス計画を作成します。

2 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たり、次に掲げる事項を遵守します。

- 一 利用者の居宅を訪問した上で利用者及び利用者の家族に面接し、解決すべき課題の把握に努めること。
- 二 利用者又は利用者の家族に対し、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、適正に提供すること。公正中立なケアマネジメントを行う為、利用者又は利用者の家族はケアプランに位置付ける指定居宅サービス事業所等について複数の事業所の紹介を求められることが可能であり、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能です。
- 三 利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス等の利用も含めて居宅サービス計画に位置付けるよう努めること。
- 四 利用者及び利用者の家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、サービス提供上の留意事項等を明記した居宅サービス計画の原案を作成すること。
- 五 前号の原案に位置付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、当該原案の内容について利用者又は利用者の家族に説明し、利用者から文書による同意を得ること。
- 六 居宅サービス計画を作成した際は、遅滞なく利用者へ当該サービス計画を交付すること。
- 七 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合、その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治医等の意見を求め、その指示がある場合には、これに従うこと。

（居宅サービス計画作成後の援助）

第4条 事業者は、居宅サービス計画の作成後、利用者又は利用者の家族と継続的に連絡をとり、利用者の実情や居宅サービス計画の実施状況等の把握を行います。

2 事業者は、利用者の解決すべき課題の変化が認められた場合等、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

3 事業者は、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。

(介護保険施設入所への支援)

第5条 事業者は、利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望した場合、利用者に適切な介護保険施設の紹介、その他必要な援助を行います。

(利用料)

第6条 指定居宅介護支援の提供に関する利用料は、契約書別紙（重要事項説明書）のとおりです。

(利用者の解約権)

第7条 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず直ちに契約を解約することができます。

- 一 事業者が、正当な理由なく、介護保険法等関係法令及びこの契約書に定めた事項を遵守せずにサービスの提供を怠った場合。
- 二 事業者が、第11条に定める秘密保持義務に違反した場合。
- 三 事業者が、著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合。

(事業者の解約権)

第8条 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

- 一 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達成することが著しく困難となった場合
 - ① 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
 - ② 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
 - ③ 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
 - ④ 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
 - ⑤ 契約以外の行為を執拗に要求した場合
 - ⑥ その他、事業者や介護支援専門員が契約の行為を行う事が困難になる理不尽な行為があった場合、長時間にわたる電話や訪問での対応等
 - 二 利用者が事業者の定める通常の事業の実施地域外へ転居し、事業者において指定居宅介護支援の提供が困難であると見込まれる場合。
- 2 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

(契約の終了)

第9条 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

- 一 第2条第2項に基づき、利用者から契約を更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
- 二 第7条第1項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- 三 第7条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合
- 四 第8条第1項に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- 五 利用者が介護保険施設へ入所した場合
- 六 利用者が（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合
- 七 利用者の要介護状態区分が、自立あるいは要支援とされた場合

八 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

九 利用者が死亡した場合

(損害賠償)

第10条 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者又は利用者の家族に損害を及ぼした場合には、速やかに損害を賠償します。

ただし、利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合は、損害賠償責任を負いません。

(秘密保持)

第11条 事業者及び事業者の従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対する指定居宅介護支援の提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らしません。

2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。

3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員と指定居宅サービス事業者等との連絡調整において必要な場合に限り、利用者及び利用者の家族の同意を得た上で必要最小限の範囲内で使用します。

4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号）に定める通報を行うことができるものとし、その場合、事業者は、秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

5 事業者は、感染症、非常災害発生時に、業務を継続する為に、必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で利用者及び利用者の家族の個人情報について法人内において共有します。

(苦情処理)

第12条 利用者又は利用者の家族は、事業者が提供した指定居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する苦情がある場合には、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し出ることができます。

2 事業者は、利用者又は家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処することとし、必要に応じてサービスを点検し、関連機関との連絡調整を行います。

3 事業者は、利用者が苦情の申出を行ったことを理由として、いかなる不利益な取扱いもいたしません。

(サービス内容等の記録の作成及び保存)

第13条 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する書類を整備し、その完結の日から5年間保存します。

2 利用者及び利用者の後見人（後見人がいない時は利用者の家族を含む。）は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

3 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、第1項の記録の写しを交付できるものとします。

(契約外条項)

第14条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めず。

【契約書署名欄】

以上のとおり、指定居宅介護支援に関する契約を締結します。

上記契約を証するため、本書2通を作成し、利用者及び事業者の双方が記名・押印の上、それぞれ1通ずつ保有します。

令和 年 月 日

(利用者) 私は、この契約内容に同意し、居宅介護支援の利用を申し込みます。

また、第11条第3項に定める利用者の個人情報の使用について、同意します。

利用者 住所

氏名

印

(代理人) 私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。

署名代行者 住所

(又は法定代理人) 氏名

印

本人との続柄

(事業者) 私は、利用者の申込みを受諾し、この契約書に定める各種サービスを誠実に責任をもって行います。

事業者 住所 新発田市本町4丁目16番83号

事業者(法人名) 社会福祉法人 新発田市社会福祉協議会

代表者職・氏名 会長 山口 恵子 印

(立会人) 私は、 として、この契約に立ち会いました。

住所

氏名

印

(家族代表) 私は、第11条第3項に定める利用者の家族の個人情報の使用について、同意します。

家族代表 住所

氏名

印