

- 1 居宅介護支援等の実施に際し、利用者・家族が、その心身の状況及び病歴など重要事項について、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・家族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・信用などを傷つけ、又は著しい不信行為や著しい迷惑行為などを行うことによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- 3 介護支援専門員・訪問介護士・訪問看護師などに対して利用者・家族などによる著しい不信行為[例；サービス料金の3ヶ月以上の未納、誹謗中傷の拡散など]や著しい迷惑行為[例；叩く・蹴る・威圧的な態度で長時間言いたいことを主張してサービスが開始-提供-終了できない・不要に手や腕を触るなど]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。

第7条 居宅介護支援等の担当者

- 1 介護予防・居宅介護支援の担当者（以下、「担当者」という。）として居宅介護支援専門員である職員を選任し、適切な居宅介護支援等に努めます。 介護支援専門員
- 2 担当者を選任し、又は変更する場合は、利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、事業者側の事情により変更する場合にはあらかじめ利用者・家族と協議します。
- 3 担当者に対し、専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに、必要な対応を講じます。

第8条 ケアプランの変更等

- 1 利用者がケアプランの変更を希望する場合には、速やかにケアプランを変更するとともに、これに基づきサービスが円滑に提供されるようサービス提供者等への連絡調整を行います。
- 2 利用者がケアプランの範囲内でサービス内容等の変更を希望する場合には、速やかにサービス事業者への連絡調整等を行います。

第9条 サービス提供の記録等

- 1 一定期間ごとにケアプランに記載したサービス提供の目標等の達成状況等を評価し、その結果を「居宅支援経過記録書」等の書面に記載して、利用者へ説明の上、提出します。
- 2 「居宅支援経過記録書」等の記録を完結の日から5年間は適正に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりそのコピーを交付します。

第10条 損害賠償

- 1 居宅介護支援等の実施にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

第11条 秘密保持

- 1 業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、また、退職後も第三者に漏らすことはありません。
- 2 あらかじめ文書により利用者・家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

第12条 個人情報の提供

- 1 個人情報保護法[「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ダンス」/別紙；社会福祉法人阿部睦会美山ホーム個人情報保護規程(後掲添付)]などを遵守し、個人情報使用同意書(後掲)のとおりと致します。

第13条 介護保険被保険者証ほかの提示による受給資格などの確認

- 1 初期契約・認定更新や認定変更などの際、介護保険被保険者証の提示によって、被保険者資格・要介護認定または要支援認定の有無や有効期間を確かめるものとします。
- 2 平成27年度介護保険法の一部改正により、一定の所得を有する第一号被保険者に係る利用者負担の割合証の交付を受けた方に対して、その提示を求めて記載内容などを確かめるものとします。

第14条 苦情対応

- 1 利用者は、提供した居宅介護支援に苦情がある場合又は事業者が作成したケアプランに基づいて提供されたサービスに苦情がある場合には、「重要事項説明書」に記載された事業者・市町村又は地域包括支援センター、国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。
- 3 当該の苦情内容などを記録し、この記録を5年間保管します。
- 4 苦情がサービスの質の向上を図るうえでの重要な情報であるとの認識のもと、再発防止に向けた取り組みを行います。
- 5 利用者が苦情申立て等を行ったことを理由として何ら不利益な取扱いをすることはありません。

第15条 緊急時の対応

- 1 体調の急変、災害、事故、トラブルなどの発生に備え、対応マニュアルを作成し、介護支援専門員に周知しています。
- 2 万が一の際には、事前の打ち合わせに基づき、速やかに家族・主治医・救急機関に連絡を行い、必要な措置を講じます。
- 3 サービス提供中の緊急事態を対応した後、事業者より連絡があった場合あるいは利用者・家族からケアプランの変更を求められた時には速やかに検討を開始します、

第16条 事故発生時の対応

- 1 居宅支援事業所として事故を起こした時には、市町村・家族へ連絡を行い、必要な措置を講じます。
- 2 事故の状況及び事故に際して採った措置について記録を行います。その記録の保管期間は5年とします。
- 3 事故記録簿を整備し、事故発生時には原因を究明し、再発予防策を検討する委員会を設置しております。
- 4 市町村が定める事故報告書を用意し、市町村への報告を速やかに行ないます。
- 5 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。

第17条 契約外条項・協議事項など

- 1 この契約及び介護保険法、その他の関係法令で定められていない事項については、介護保険法やその他の関係法令の趣旨を尊重して、利用者・家族と事業者で誠意をもって協議により定めます。
- 2 本契約書は、介護保険法に基づくサービスを対象としたものですので、利用者がそれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約が必要になります。

第18条 本契約書の保管

- 1 本書を利用者・事業者それぞれが保管・保持するものとします。

平成12年	4月	1日	作成
平成13年	4月	1日	改正
平成14年	1月	1日	改正
平成16年	1月	1日	改正

平成17年	4月	1日	改正
平成18年	4月	1日	改正
平成19年	4月	1日	改正
平成19年	8月	1日	改正
平成20年	8月	1日	改正
平成21年	12月	1日	改正
平成24年	0月	3日	改正
平成25年	6月	19日	改正
平成26年	5月	8日	改正
平成27年	4月	1日	改正
平成30年	4月	1日	改正(平成30年度介護保険制度改正・介護報酬改定に準拠)
平成30年	6月	20日	改正(社会福祉法人阿部睦会理事長交代により変更)
令和1年	5月	1日	改正(元号改正・重要事項・契約内容の一部変更)
令和3年	4月	1日	改正(令和3年度介護保険制度改正・介護報酬改定に準拠)
令和3年	12月	1日	改正(介護支援専門員増幅配置により変更)
令和4年	1月	20日	改正(介護サービス情報公表制度により変更)
令和4年	4月	1日	改正(人員配置変更による改定)
令和5年	3月	17日	改正(サービス提供開始に際する説明等について)
令和6年	4月	1日	改正(令和6年度介護保険制度改正・介護報酬改定に準拠)
令和6年	7月	1日	改正(三浦市地域包括支援センターバトン増設により苦情相談窓口、サービス提供地域拡大などの加筆)
令和8年	4月	1日	改正(介護予防支援受諾再開：介護予防支援費Ⅱ届出)

(第 11 条 別紙)

【個人情報使用同意書】

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次に記載すること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

利用者の為のケアプランに沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、医療機関・介保険関係事業者、その他との連絡調整、市町村による文書など提出等の要求への対応、市町村が行う利用者からの苦情に関する調査への協力、事故発生時の市町村への報告等において必要な場合に使用します。

2 使用する事業者の範囲

区分（支援・サービス）	事業者名	所在地
かかりつけ医・訪問診療	など	
通所リハビリ・訪問介護	など	
訪問看護・訪問リハビリテーション	など	
介護老人福祉施設(短期入所)	など	
地域生活支援事業・通所系事業	など	
福祉用具貸与・住宅改修	など	

3 使用する期間

令和 年 月 日 から 居宅介護(介護予防)支援の終了日まで

4 条件

(1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。

(2) サービス担当者会議、内容等の経過を記録します。

	令和 年 月 日	時間	使用の目的（内容）	担当者
1	令和 年 月 日	: ~ :		
2	令和 年 月 日	: ~ :		
3	令和 年 月 日	: ~ :		
4	令和 年 月 日	: ~ :		
5	令和 年 月 日	: ~ :		

令和 年 月 日

美山居宅支援センター 殿

上記2記載の各事業者 殿

(利用者)

住所 _____

氏名 _____

(利用者の家族)

住所 _____

氏名 _____

以上のとおり、居宅介護支援等の契約を締結します。

令和 年 月 日

(利用者) 住所 _____

氏名 _____

上記代理人(代理人を選任した場合)

住所 _____

氏名 _____

立会人
住所 _____
氏名 _____ (続柄: _____)

(注)「立会人」欄には、本人とともに契約内容を確認し、緊急時などに利用者の立場に立って事業者との連絡調整等を行える方がいる場合に記載してください。なお、立会人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。

(事業者) 所在地 三浦市初声町下宮田1846番地

事業所名 美山居宅支援センター

代表者名 阿部厚三

管理者名 松崎由枝

下記のとおり、居宅介護支援等の契約を終了します。

令和 年 月 日

理由；をもって、美山居宅支援センター提供による
居宅介護支援等のサービス全般を撤回・解約したいのでここに
申し込みます。

氏名 _____

続柄； 本人 ・ 親族 ・ その他()