

(介護保険)

居宅介護支援（ケアマネジメント）

利用契約書

- ・ 利用契約
- ・ 重要事項説明同意書
- ・ 個人情報使用同意書

医療法人 外山胃腸病院  
指定居宅介護支援事業所

# 利用契約書

(令和 7年 4月 1日改定)

様（以下「利用者」）と、外山胃腸病院指定居宅介護支援（以下「事業者」とする）は、介護・予防支援事業を利用するにあたり、契約内容および重要事項の説明（重要事項説明書の交付）を受けて、次のとおり契約（以下「本契約」とする）します。

## 1. 契約の目的

事業者は、利用者の委託を受け、利用者に対し介護保険法令の趣旨に従い、利用者の心身の状況やその置かれている環境、有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるようサービス計画書（以下「ケアプラン」とする）を作成し、介護サービスが適切に確保されるよう、各居住地域の地域包括支援センターおよびサービス事業者との連絡調整やその他の便宜を図ります。

## 2. 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（要支援）認定の有効期間満了日までとします。但し、契約期間満了までに、利用者から契約終了の申し入れがない場合には本契約は更に同じ条件で自動更新されるものとし、以後も同様とします。

## 3. 介護支援専門員

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、利用者（家族）および関係機関等へ氏名を周知します。

## 4. 居宅サービス計画作成等（業務の流れ）

事業者は、次の各号（1～6）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課題分析（アセスメント）

利用者の居宅訪問により利用者および家族と面接し、利用者の能力、既に受けているサービス、介護者の状況、生活環境等の問題点を明らかにし、自立した性格を営むことができるよう支援する上で解決すべき課題を把握します。

### ②介護・予防支援サービス計画書（通称：ケアプラン）の作成

利用者の希望、家族の意向、アセスメント結果に基づき、地域サービス（介護保険、社会資源等）を勘案して解決すべき課題に対応するため最も適切なサービスの組み合わせを検討し、提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスの種類、内容を盛り込んだサービス計画書を作成します。

作成したケアプランに位置づけた予防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、利用料金等について利用者および家族へ説明し、

文書による同意を受けます。

※ケアプランは、利用者の状態およびサービス利用状況を把握した上で、特段の変化がみられない場合は被保険者証に記載されています有効期間（6ヶ月、12ヶ月、24ヶ月、36ヶ月、48ヶ月）に基づいて作成します。

③サービス担当者会議の開催、専門的意見の徴収

ケアプランを基に各サービス関係者を招集し、利用者の状況等に関する情報や課題解決へ向けた支援内容、方向性を担当者と共有するとともに、ケアプランについて専門的な視点からの意見を求めます。

※サービス担当者会議の開催につきましては、新規に認定を受けサービスを利用される場合、有効期間満了日（更新時期）もしくは利用者、家族の状況に変化があった場合、サービスの追加があった場合等、必要に応じて介護支援専門員が判断し開催します。

④実施状況の把握（モニタリング）、計画の変更

定期的に居宅を訪問し、利用者もしくは家族との面談の上、サービス計画の実施状況を把握（モニタリング）し、必要に応じて計画の見直しや事業者等との連絡調整を行います。但し、流行性感染症（新型コロナ、インフルエンザ等）の蔓延状況等に応じ、感染拡大を予防する観点で接触を控えた方が良いと判断した場合や利用者または家族の諸事情等により居宅訪問が難しい場合には、電話連絡等にて確認させていただきます。

#### 4. 要支援認定の申請に係る援助

①利用者が要介護認定の更新およ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支援します。

②利用者が希望する場合は、要介護認定の申請を利用者に代わって行います。

#### 5. 事業者の義務およびサービス提供の記録

①事業者は、サービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産の安全、確保に配慮するものとします。

②事業者は、緊急時の連絡先として主治医を確認する等、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めるものとします。

③事業者は、利用者に対するサービスの実施状況についての記録を作成し、それを契約期間終了後、5年間保管します。

#### 6. 事故発生時（緊急時）の対応

事故が発生した場合は、利用者に対し応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じるとともに、速やかに家族および関連事業者に事故の発生状況、今後の対応等について報告します。

また、事故の内容によっては、市町村（保険者）への連絡報告をおこないます。

事業者は、本契約に基づくサービスの提供に伴って、自己の責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は賠償する責任を負います。

但し、利用者に故意また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、損害賠償額を減じることができるものとします。

## 7. 契約の終了

次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了するものとします。

- 利用者が死亡された場合。
- 利用者またはその家族が、担当（介護支援専門員）の変更を希望された場合。
- 認定結果により、利用者の心身の状態が非該当（自立）と判定された場合。
- 利用者が、故意または重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、または著しい背信行為を行うこと等によって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- 事業者がやむを得ない事由により事業所を閉鎖、指定取り消し、または指定を辞退した場合。
- 事業者が、職務上の義務、守秘義務に違反した場合。
- 事業者が、故意または過失により、ご利用者もしくはそのご家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、また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。

## 8. 協議事項

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。

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、その他諸法令の定めるところに従い、双方が誠意をもって協議するものとします。

利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、管轄の裁判所とすることを予め合意します。

# 重要事項説明書

(令和 7年 4月 1日改定)

この「重要事項説明書」は、居宅介護支援サービスを提供させていただくに際し、契約を締結するにあたっては、内容を十分にご理解ご納得の上、おこなっていただくようお願い致します。なお、利用者の心身の状況等で判断能力が困難な場合は、家族または成年後見人等の立ち会いの上、ご契約いただくことになります。

## 1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	医療法人 外山胃腸病院
主たる事業者の所在地	〒868-0037 熊本県人吉市南泉田町1番地
代表者名（職名、氏名）	理事長 岐部 明廣（キベ アキヒロ）
電話番号/FAX 番号	(0966) 22-3221 / (0966) 22-3204
設立年月日	平成 2年 9月 1日

## 2. 事業所の概要

事業所の名称	医療法人 外山胃腸病院指定居宅介護支援事業所		
事業所の所在地	〒868-0037 熊本県人吉市南泉田町5番地		
開設年月日	平成12年 4月 1日		
介護保険指定事業所番号	4370300495		
事業の実施地域	人吉市・相良村・山江村		
営業日	月曜日～金曜日 8:30～17:30		
休業日	土・日曜日・祝祭日 ※夏季3日間・年末年始（12/31～1/3）		
管理者の氏名	許田 雅臣（モトダ マサオミ）		
管理者の職種	主任介護支援専門員		
職員の体制	管理者	1名	常勤・兼務
	介護支援専門員	2名	常勤
電話番号/FAX 番号（事業所）	(0966) 22-3370 / (0966) 22-3286		
緊急時の連絡先	<u>(時間内) 080-8594-1688 (事業所用)</u> <u>(時間外) 22-3221 (外山胃腸病院)</u>		

### 3. 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居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指定介護予防支援を提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます利用者の心身の状態、その置かれている環境に応じて、利用者の選択に基づき適切な保健、医療、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配慮しています。

### 4. 介護支援専門員の体制

担当者数	令和6年4月介護保険法改正により、担当者数の上限40名→45名へ拡大される事となりました。 なお当事業所は、公平中立の姿勢を重んじ、各ご利用者へ偏りなく誠心誠意寄り添った居宅支援サービスの提供をおこなわせていただく為、介護支援専門員1名あたり上限35名までとゆとりある業務展開の方針とさせていただきます。
------	---

### 5. サービス提供拒否の禁止、サービス提供困難時の対応

【基】第5条 【通】3-3	正当な理由なく指定居宅介護支援を拒んではいけないと制度上の規定となっていますので、ご相談頂きました際にはできる限りご依頼に沿えるよう努めておりますが、以下の状況にある場合には御依頼に沿えない場合がございます。 ①当該事業所の現人員からは利用申し込みに応じきれない場合。(相談件数が集中した場合等) ②利用申込者の居住地が事業所の通常の実施地域外である場合(実施地域：人吉市・相良村、山江村) ③利用申込者が他の指定居宅介護事業所に併せて居宅介護支援事業所を依頼していることが明らかな場合。
【基】第6条	やむを得ずご依頼をお受けできない場合(利用者の置かれている状況や環境、地域等を考慮し、他の居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、介護施設事業者等へ相談(紹介)し、円滑にサービス利用へ移行できるよう対応しますので、予めご了承くださいますようお願い申し上げます。

### 6. 受給資格等の確認

【基】第7条	指定居宅介護支援の提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格有無、要介護認定の有無および有効期間を確認させていただきます。
--------	--

## 7. 要介護認定の申請に係る援助

【基】第8条 【通】3-4	認定申請について利用申込者の意思を踏まえ、必要協力を行い、認定申請を行っていない利用者については申請を支援します。また、サービスが滞ることなく継続的に利用していただく為、要介護認定の更新申請が有効期限の満了日 30 日前には手続きが行われるよう援助します。
------------------	--

## 8. 身分を証する書類の携行

【基】第9条 【通】3-5	初回訪問時および利用者またはその家族から求められた場合は、介護支援専門員証を提示します。
------------------	--

## 9. 利用料、交通費等の受領

【基】第10条 【通】3-6	介護・予防支援サービスの利用料金につきましては、他の介護サービス（1～3割負担）とは異なり、国から支給されているため自己負担はありません。 自宅訪問等やその他外出支援に必要な交通費用等の徴収はおこなっておりませんが、 <u>3年毎に行われます介護保険法改正または当法人の運営上の指針に基づき、交通費等の請求をおこなわせていただく場合もありますので、ご注意ください。</u>
-------------------	---

## 10. ハラスメント防止

【基】第19条 【通】3-13	<p>事業所におけるハラスメント防止の指針として、利用者やその家族から業務上に著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント）がある場合、利用者の状態（認知症があるため理解を得られない等）を十分に考慮した上で担当者より注意を促します。</p> <p>（職員に対するハラスメントに接触する行為一覧）</p> <p>①身体的暴力（パワハラ） （叩く、手を払いのける、ひっかく、つねる、蹴る、突き飛ばす、物を投げつける、唾を吐く 等）</p> <p>②精神的暴力（モラハラ） （大声を発する、怒鳴る、威嚇する、威圧的な態度や言動（文句）を言うまたは言い続ける、居宅サービス範囲外の理不尽な要求や過剰な要求、自己の道徳や倫理の押し付け、職員が精神的に追い詰められる、嫌がる言動 等）</p> <p>③性的行為（セクハラ） （容姿への指摘、卑猥な言動、ケアで必要以上の身体への接触（手、腕、足、胸部、臀部などの局部）、性別批判 職員が嫌がる行為 等）</p> <p>再三の注意において改善を図っていただけない場合は、当事業所の管理者へ報告し、以下の対策を講じます。</p> <p>①担当者の変更 ②他の居宅支援事業者への紹介 ③担当者に限らず、利用中のサービス事業者へ対しても同様の状況が認められる時は、関連のサービス利用自体そのものの受け入れを中止させていただく場合がございます。</p>
--------------------	---

	<p>ハラスメントにおける適切な取り扱いについて</p> <p>厚生労働省ホームページ掲載 (<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html</a>)</p>
--	---

## 1 1. BCP 業務継続計画の策定（感染症、まん延防止、非常災害）

<p>【基】第19条の2 【通】3-14</p>	<p>指定居宅介護支援事業者は、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、必要な研修および定期的な訓練実施へ取り組んでいます。</p> <p>また、感染症や災害が発生した場合であっても、利用者が継続してサービスの提供を受けられるよう非常時の体制でも早期再開を図るための業務継続計画を定めております。</p> <p><u>感染症（新型コロナ、インフルエンザ等）</u></p> <p>① 息苦しさ、強いだるさ、発熱、咳、頭痛等の症状や嗅覚・味覚の異常等の症状がある場合、新型コロナウイルス、インフルエンザ感染の蔓延防止に努めます。</p> <p>② 感染の疑いをより早期に把握できるよう、検温や体調等に気を配り、利用者の日頃から健康状態や変化の有無等に留意します。</p> <p>③ 職員は、発熱等の症状が認められる場合には出勤を行わないことを徹底し、感染が疑われる場合は主治医や保健所へ報告、指示を受けた上で感染拡大を予防します。</p> <p><u>非常災害（水害、地震、台風等の自然災害）</u></p> <p>① 平常時の対応を心掛け、家屋、建物、設備の安全対策、電気、水道、ガス等のライフラインが停止した場合の対策を講じながら、自治体、地域、医療機関、介護施設等と連携し、利用者の安否確認、人命最優先で安全を確保します。</p> <p>② 発災時において、居住地域の安全を確認したのち、利用者が継続してサービスの利用ができるよう様々な関係機関と連携し、生活の維持が保てるよう支援します。</p>
------------------------------	--

## 1 2. 秘密の保持（個人情報の守秘義務）

<p>【基】第23条 【通】3-18</p>	<p>事業者はサービス提供する上で知り得た利用者またはその家族等に関する情報について「個人情報の保護に関する法律」および厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。</p> <p>利用者に基づくサービスを提供する上で必要な場合、「別紙：使用同意書」に定めた範囲内で必要な情報を提供させていただきます。緊急の必要性がある場合は、医療機関ならび介護サービス機関にご利用者に関する心身等の情報を提供し、この守秘義務は、利用者との契約が終了した後も継続します。</p>
----------------------------	--

### 13. 苦情処理

<p>【基】第26条 【通】3-20</p>	<p>当事業所が提供した居宅介護支援サービスに関する相談・苦情のお問い合わせは、下記事業所までご連絡下さい。速やかに対応いたします。</p>
----------------------------	--

<p>外山胃腸病院指定居宅介護支援事業所</p>	<p>(担当者) 許田 雅臣 (管理者) (月～金曜日) 8:30～17:30 (土・日・祝祭日) 休業 電話番号 (0966) 22-3370 FAX 番号 (0966) 22-3286 事業所携帯 (時間内) 080-8594-1688 ※土、日曜、祝祭日、時間外、夜間帯につきましては下記、外山胃腸病院まで</p>
<p>医療法人 外山胃腸病院</p>	<p>(救急指定医療機関にて年中無休) 24 時間体制 電話番号 (0966) 22-3221 FAX 番号 (0966) 22-3204</p>

当事業所窓口以外でも、下記の窓口（地域別）でも苦情、相談を受け付けています。

<p>人吉市役所（高齢支援課介護保険係）</p>	<p>(月曜日～金曜日) 9:00～17:00 電話番号(0966)22-2111</p>
<p>相良村役場（保健福祉課）</p>	<p>(月曜日～金曜日) 9:00～17:00 電話番号(0966)35-0211</p>
<p>山江村役場（健康福祉課）</p>	<p>(月曜日～金曜日) 9:00～17:00 電話番号(0966)23-3978</p>
<p>熊本県国民健康保険団体連合会</p>	<p>(月曜日～金曜日) 9:00～17:00 電話番号(096)214-1101</p>

### 15. 事故発生時、緊急時の対応

<p>【基】第27条 【通】3-21</p>	<p>サービス提供中に事故および緊急事態が発生した場合は、事業所マニュアル（事故発生時、緊急時の対応）に基づいて、速やかに対応いたします。 また、各地域の地域包括支援センターへ連絡し、必要な対処について助言を求め、迅速に対応するよう努めます。  なお、サービス時間外および夜間帯に連絡を希望される場合は、外山胃腸病院（0966-22-3221）へ連絡いただきますと、病院より各担当者へ連絡を取り継ぎ、必要な対処をおこないます。</p>
----------------------------	---

## 16. 虐待の防止

<p>【基】第27条 【通】3-22</p>	<p>虐待は、介護保険法の目的の一つであり高齢者の尊厳の保持や人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、指定居宅介護支援事業者は虐待を防止するために必要な措置を講じなければならないとされています。</p> <p>① 虐待防止のための対策を検討する委員会の設置。医療法人外山胃腸病院組織内で身体拘束廃止・虐待防止委員会を設置しており、虐待防止に関する基礎的な内容や適切な知識を委員会への参加および研修会等を通して習得し、虐待等の早期発見、再発防止、普及、啓発へ取り組んでおります。</p> <p>② 虐待（身体的、精神的、介護放棄等）が疑われる場合には、居住地の市町村への通報が義務付けされています。</p> <p>③ 委員会の開催および開催時期 毎月第3（木）定期的に法人内で開催しております。構成する委員は、医師、看護師、理学療法士、作業療法士、介護福祉士、事務職、ケアマネ等、多職種が参加し、合同で開催しております。</p>
----------------------------	--

## 利用契約・重要事項説明同意書

介護・予防支援サービスの提供開始に際し、本書面にに基づき契約の内容および重要事項の説明をおこないました。

事業者 医療法人 外山胃腸病院

理事長 岐部 明廣 ⑩

事業所 医療法人 外山胃腸病院指定居宅介護支援事業所

担当者 ⑩

私は、本書面に基づいて事業所から契約の内容および重要事項の説明を受け、  
介護・予防支援の提供開始に同意しました。

令和 年 月 日

利用者

(住 所)

(氏 名)

⑩

家 族 (代理人)

(住 所)

(氏 名)

⑩

利用者との関係 ( )

上記の契約を証するため、本書2部を作成し、事業者および利用者（家族）の署名捺印の上、1部ずつ保有するものとします。

(代理人) 家族以外で本人に代わって意思表示をおこなう者、意思表示を受ける者もしくは利用者本人より依頼を受けた者を言う。法定代理人（成年後見人）を含む。

