

# 居宅介護支援契約書

芦契第 号

（以下、「お客様」といいます）と芦花介護保険サービス（以下、「事業所」といいます）は、事業所がお客様に対して行う居宅介護支援について、次とおり契約します。

## 第1条（契約の目的）

事業所は、お客様の委託を受けて、お客様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サービスの提供事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。

## 第2条（契約期間）

- この契約の契約期間は令和 年 月 日からお客様の要介護認定の有効期間満了日までとします。
- 契約満了の7日前までに、お客様から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

## 第3条（介護支援専門員）

事業所は、介護保険法に定める介護支援専門員をお客様へのサービスの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、お客様に担当者氏名を文書で通知します。

## 第4条（居宅サービス計画の作成）

事業所は、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画を作成します。

- お客様の居宅を訪問し、お客様およ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。
- お客様の選択と同意に基づき、お客様の希望に応じて、複数の指定居宅サービス事業所等を紹介し、サービスを総合的に組み合わせて受けられるよう居宅サービス計画の原案を作成し、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します。
- 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。
- 居宅サービス計画の原案に基づき、指定居宅サービスの担当者（以下担当者という）等とのサービス担当者会議の開催、または担当者への原案の照会等を通して、担当者の専門的な意見を求めます。
- 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うえで、その種類、内容、利用料等についてお客様およびご家族に説明し、お客様から文書による同意を受け、居宅サービス計画を交付します。
- 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。

## **第5条（経過観察・再評価）**

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 お客様および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等との連絡調整を行います。
- ③ お客様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。

## **第6条（施設入所への支援）**

事業所は、お客様が介護保険施設への入院または入所を希望される場合、お客様に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

## **第7条（居宅サービス計画の変更）**

お客様が居宅サービス計画の変更を希望される場合、または事業所が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業所とお客様双方の合意をもって居宅サービス計画を変更します。

## **第8条（給付管理）**

事業所は、居宅サービス計画作成後、その内容及び実績に基づき毎月給付管理票を作成し、東京都国民健康保険団体連合会に提出します。

## **第9条（要介護認定等の申請にかかる援助）**

- 1 事業所は、お客様が要介護認定の更新申請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お客様を援助します。
- 2 事業所は、お客様が希望され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。

## **第10条（サービスの提供の記述）**

- 1 事業所は、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後2年間保管します。
- 2 お客様は、お客様に関する第1項の提供に関する記録について、社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団個人情報保護規程に基づき開示請求することができます。
- 3 第12条第1項から第3項の規定により、お客様または事業所が解約を文書で通知し、かつ、お客様が希望される場合、事業所は、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、お客様に交付します。

## **第11条（料金）**

事業所が提供する居宅介護支援に対する料金規定は【居宅介護支援重要事項説明書】のとおりです。

## **第12条（契約の終了）**

- 1 お客様は、事業所に対して、文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。
- 2 事業者は、居宅介護支援重要事項説明書の9. 契約の終了（2）または（3）の規定に該当した場合、お客様に対して所定の期間において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。

3 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 お客様が介護保険施設に入所した場合

② お客様の要介護認定区分が、非該当及び要支援1・要支援2と認定された場合

③ お客様が死亡した場合

### **第13条（秘密保持）**

1 事業所、介護支援専門員および事業所の使用者は、サービス提供をする上で知り得たお客様およびご家族に関する秘密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も同様です。

2 事業所および介護支援専門員は、お客様またはご家族から予め文書で同意を得ない限り、お客様またはご家族の個人情報を第三者に提供しません。

### **第14条（賠償責任）**

事業所は、サービスの提供にともなって、事業所の責めに帰すべき事由によりお客様の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

### **第15条（身分証携行義務）**

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時およびお客様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。

### **第16条（相談・苦情対応）**

事業所は、お客様からの相談、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お客様の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

### **第17条（善管注意義務）**

事業所は、お客様より委託された業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義務を持ってその業務を遂行します。

### **第18条（信義誠実の原則）**

1 お客様と事業所は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。

2 本契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

### **第19条（裁判管轄）**

お客様と事業所は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、お客様の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とする事を予め合意します。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、お客様は署名、事業所は署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

【お 客 様】

<住 所> 東京都世田谷区 \_\_\_\_\_ 丁目 番 号

<氏 名> \_\_\_\_\_

(代 理 人)

<住 所> \_\_\_\_\_

<氏 名> \_\_\_\_\_

お客様とのご関係 ( )

【事 業 者】

東京都世田谷区粕谷2丁目23番1号  
社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団  
理事長 板谷 雅光 印

【事 業 所】

東京都世田谷区粕谷2丁目23番1号  
芦花介護保険サービス  
(介護保険事業所番号 第1371200211号)

# 居宅介護支援重要事項説明書

〈令和8年1月1日現在〉

## 1. 芦花介護保険サービスの概要

### (1) 居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	芦花介護保険サービス
所在地	東京都世田谷区粕谷2丁目23番1号
介護保険指定事業所番号	第1371200211号
サービスを提供する地域	世田谷区粕谷、上祖師谷、上北沢、八幡山、給田、北烏山、南烏山

### (2) 同事業所の職員体制

	常勤	非常勤	業務内容
管理者	1名	－	従事者及び業務の管理を行います。
介護支援専門員	1名以上		指定居宅介護支援及びサービス担当者会議の開催等を行います。

\* 管理者は介護支援専門員を兼務しています。

### (3) 営業日及び営業時間

月曜日から土曜日	午前9時から午後5時まで
----------	--------------

\* 日曜日・祝日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く

\* 営業時間以外の時間帯も相談に応じられるよう、24時間対応の連絡体制をとっています。

## 2. 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

- (1) お客様の居宅へ訪問して面接を行い、自立に向けた課題の把握・分析を通して適正な居宅サービス計画を作成します。
- (2) お客様やご家族の理解のもとで必要な支援が行われるよう説明、相談等には十分に配慮します。お客様やご家族は、居宅サービス計画の作成にあたって、複数の指定居宅サービス事業所の紹介を求めることが出来ます。また、「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出来ます。
- (3) 居宅サービス計画の原案に基づき、指定居宅サービスの担当者(以下「担当者」という。)等とのサービス担当者会議の開催、または担当者への原案の照会等を通して担当者の専門的意見を求めます。
- (4) 居宅サービス計画の原案にあるサービスの内容や料金等について、お客様や家族に説明し、お客様から文書等による同意を受け、居宅サービス計画を交付します。

- (5) 居宅サービス計画の作成後においても、お客様やご家族、指定居宅サービス事業者、主治の医師、歯科医師、薬剤師等との継続的な連絡調整と計画の実施状況を把握を行い、また少なくとも月1回は、お客様の居宅を訪問し、面接することにより居宅サービス計画の変更等の便宜を提供します。
- (6) 医療機関とのスムーズな連携を図るため、お客様が病院又は診療所に入院した場合には、担当する介護支援専門員の氏名及び連絡先を病院又は診療所にお伝えいただきますようお願いします。
- (7) お客様が、医師から一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断を受けた場合において、お客様やご家族がターミナルケアマネジメント(看取りケア)を希望された場合には、お客様の意思を尊重した医療・ケアが実施できるよう、居宅サービスの調整を行います。

### 3. 利用料金

#### (1) 利用料

要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

保険料の滞納により、法定代理受領が出来なくなった場合は、1か月につき要介護度に応じて下表の通りの金額をいただき、当事業団からサービス提供証明書を発行致します。このサービス提供証明書を後日保険者の窓口に提出しますと、払い戻しを受けることが出来ます。

居宅介護支援費(I-i) 〈取扱件数が45件未満〉	要介護1・2 12,380円 要介護3・4・5 16,085円
居宅介護支援費(I-ii) 〈取扱件数が45件以上60件未満〉(45件以上60件未満の部分のみ適用)	要介護1・2 6,201円 要介護3・4・5 8,025円
居宅介護支援費(I-iii) 〈取扱件数が60件以上〉(60件以上の部分のみ適用)	要介護1・2 3,716円 要介護3・4・5 4,810円
居宅介護支援費(II-i) 一定の情報通信機器( ICT )の活用並びに事務職員の配置を行っている場合( II-ii・iii も同様)〈取扱件数が50件未満〉	要介護1・2 12,380円 要介護3・4・5 16,085円
居宅介護支援費(II-ii) 〈取扱件数が50件以上60件未満〉(50件以上60件未満の部分のみ適用)	要介護1・2 6,007円 要介護3・4・5 7,786円
居宅介護支援費(II-iii) 〈取扱件数が60件以上〉(60件以上の部分のみ適用)	要介護1・2 3,602円 要介護3・4・5 4,674円

初回加算	3,420 円
特定事業所加算(Ⅰ)	5,916 円
特定事業所加算(Ⅱ)	4,799 円
特定事業所加算(Ⅲ)	3,682 円
特定事業所加算(A)	1,299 円
特定事業所医療介護連携加算	1,425 円
入院時情報連携加算(Ⅰ)	2,850 円
入院時情報連携加算(Ⅱ)	2,280 円
退院・退所加算 (Ⅰ)イ	5,130 円
退院・退所加算 (Ⅰ)ロ	6,840 円
退院・退所加算 (Ⅱ)イ	6,840 円
退院・退所加算 (Ⅱ)ロ	8,550 円
退院・退所加算 (Ⅲ)	10,260 円
通院時情報連携加算	570 円
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,280 円
ターミナルケアマネジメント加算	4,560 円

## (2) 交通費

- ① 前記の1(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
- ② それ以外の地域の方は、介護支援専門員が訪問するための交通機関の実費が必要です。
  - 事業所から、片道おおむね 10km未満の場合は、200円。
  - 事業所から、片道おおむね 10km以上の場合は、10kmを超えるごとに200円。

## (3) 契約料・解約料

お客様が契約や解約をされる場合、料金は一切かかりません。

## 4. 居宅介護支援の留意事項

### (1) 運営の方針

お客様の人権を尊重し、お客様の立場に立って援助を行い、総合的かつ効率的にサービスが提供されるよう公正中立な立場で行います。

お客様がいつも安心して生活を送ることが出来ますよう、関係自治体や保健・医療・福祉サービスの提供機関と密接な連携を図ります。

### (2) 居宅介護支援の実施概要等

当事業団では、お客様が自立した生活を営むうえで、解決しなければならない課題の把握と分析のため、世田谷方式または居宅サービス計画ガイドライン方式による課題分析票を使用します。

当事業団では、お客様の「自立」と「生活の質の向上」のため、お客様の選択と同意に基づき、サービスを総合的に組み合わせて受けられるよう「居宅サービス計画」を作成し、

サービスを提供します。

### (3) ケアマネジャーの業務範囲

介護保険制度上、ケアマネジャーの業務は居宅サービス計画の作成・他事業者等との連絡調整が主となります。

ケアマネジャーがお客様の日常の雑務や見守り、日常的な電話による安否確認、買い物、外出支援等を代行することはできません。ケアマネジャーが、お客様の通院の介助を行うことはできません。付き添い等が必要な場合は、訪問介護等の別サービスを調整いたします。

### (4) サービスにあたっての禁止事項

①職員に対して行う暴言・暴力・いやがらせ・誹謗中傷等の迷惑行為。

②パワーハラスマント・セクシャルハラスマント等の行為。

③サービス利用中に、職員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、また録音等をインターネット等に掲載すること。

## 5. 感染症対策

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の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。)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、職員に周知徹底を図ります。
- (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しています。
- (3)事業所において、職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施しています。

## 6. 虐待の防止について

事業者は、お客様等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1)虐待防止に関する責任者を選定しています。  
虐待防止に関する責任者（管理者）
- (2)成年後見制度の利用を支援します。
- (3)苦情解決体制を整備しています。
- (4)職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

## 7. 身体拘束について

事業者は、原則としてお客様に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、お客様本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、お客様に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限

の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1)緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、お客様本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2)非代替性……身体拘束以外に、お客様本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3)一時性……お客様本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 8. 秘密保持

- (1) 事業所、介護支援専門員及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お客様及びご家族に関する秘密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も同様です。
- (2) 事業所及び介護支援専門員は、お客様又はご家族から予め文書で同意を得ない限り、お客様又はご家族の個人情報を第三者に提供しません。

## 9. 契約の終了

- (1) お客様は、事業所に対して、文書で通知をすることにより、いつでもこの契約を解約することができます。
- (2) 事業所は、お客様の都合により居宅サービス計画の作成が行われない期間が概ね3か月継続した場合、または、やむを得ない事情がある場合、お客様に対して契約終了日の1カ月前までに理由を示した文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。この場合、事業所は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お客様に提供します。
- (3) 次の事由に該当する場合は、事業所は利用者、代理人その他家族等に対し改善を希望する旨の申し入れを行い、それにも拘わらず改善の見込みがなく、結果としてお客様に対して適切な居宅介護支援を提供することが困難であると認めるときは、1カ月前にお客様または代理人に対し文章で通知することによりこの契約を解約することができます。  
ただしやむを得ない事由が認められるときは、直ちに解約することができます。  
①お客様、代理人、またはその家族等が、事業所や職員或いは他のお客様その他関係者に対して故意にハラスメントや暴言等の法令違反その他著しく常識を逸脱する行為を行ったとき  
②お客様、代理人、またはその家族等が、事業所や職員、もしくは他の利用者その他関係者の生命、身体、財産、若しくは信用を傷つける恐れがあり、且つ事業所が通常の方法ではこれを防止できないと判断したとき

③代理人またはその家族等が、お客様の居宅介護支援に関する事業者の助言や相談の申入れ等を理由なく拒否し、或いは全く反応しない等、事業者の居宅介護支援事業を著しく阻害する行為が認められるとき

(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お客様が介護保険施設に入所した場合
- ②お客様の要介護認定区分が、非該当及び要支援1・要支援2と認定された場合
- ③お客様が死亡した場合

## 10. サービス内容に関する苦情

(1) 当事業団のお客様相談・苦情担当

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情及び居宅介護サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。いずれの場合も「社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団苦情処理制度に関する規程」に基づき、公平・的確に処理致します。

- 当事業所の相談窓口  
芦花介護保険サービス 管理者  
電話番号 03-5317-1099 FAX 03-5317-1098
  - 当事業所を管轄する居宅介護支援課 課長  
電話番号 03-5450-8404 FAX 03-5450-2015
  - 社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団苦情審査委員会  
電話番号 03-5450-8223 FAX 03-3306-1222
- ※ 上記、苦情審査委員会は、当事業団がお客様からの苦情を公平かつ客観的に審査し、的確に処理するため、理事会の委任を受けた機関です。事務局は当事業団統括管理本部法人統括管理室に置かれています。

(2) その他

当事業団以外に、下記相談・苦情窓口等に苦情を伝えることも出来ます。

① 世田谷区(受付時間 月～金 午前9時から午後5時まで)

保健福祉課	お住まいの地域	電話番号
烏山総合支所	上北沢・上祖師谷・粕谷	
保健福祉課地域支援担当	八幡山・南烏山・北烏山・給田	03-3326-6136

② 東京都国民健康保険団体連合会(受付時間 月～金 午前9時から午後5時まで)

電話番号 03-6238-0177

## 11.事故発生時の対応

(1) 報告

お客様に対して当事業所の提供により事故が発生した場合には、ご家族、保険者等に速やかに連絡するとともに、必要な処置を講じ事故の状況及び経過を記録します。

(2) 損害賠償

お客様に対して当事業所の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

## 12. ケアプランにおける各サービス利用割合の説明

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は、別紙のとおりです。

## 13. 介護サービス第三者評価の実施状況

実施の有無：なし

## 14. 当事業団の概要

【法人名】社会福祉法人 世田谷区社会福祉事業団

【所在地】東京都世田谷区粕谷2丁目 23番1号

【電話番号】代表 03-5450-8223

【代表者役職】理事長 板谷 雅光

【事業所一覧】別紙のとおり

令和　　年　　月　　日

居宅介護支援のサービス提供にあたり、お客様に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

<事業者>

東京都世田谷区粕谷2丁目 23 番1号

社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団

理事長 板谷 雅光 印

<事業所>

東京都世田谷区粕谷 2 丁目 23 番 1 号

芦花介護保険サービス(介護保険事業所番号 第 1371200211 号)

管理者 氏名 川嶋 望恵子

説明者 氏名 \_\_\_\_\_

私は、契約書及び本書面により、事業所から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、内容を理解し同意しました。

<お客様>

住 所 東京都世田谷区 \_\_\_\_\_ 丁目 \_\_\_\_\_ 番 \_\_\_\_\_ 号

氏 名 \_\_\_\_\_

<代理人>

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ お客様とのご関係( )