

当事業所は介護保険の指定を受けています

(北海道指定 第0171000128)

当事業所は契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意頂きたいことを次の通り説明します。

## 居宅介護支援とは

契約者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

- ご契約者の心身の状況やご契約者とその家族等の希望をお伺いして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 必要に応じて、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

1. 重要事項説明書
2. 利用契約書
3. 個人情報使用同意書



# 重要事項説明書

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 北海道友愛福祉会  
(2) 法人所在地 北海道江別市新栄台46番地の10  
(3) 電話番号 011-389-4165  
(4) 代表者氏名 理事長 中田 清  
(5) 設立年月日 昭和48年2月19日

## 2. 事業の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所  
(2) 事業の内容 居宅介護支援事業及び介護予防支援事業の受託  
(3) 事業所の名称 居宅介護支援事業所 友愛ナーシングホーム (平成12年4月1日指定)  
北海道0171000128号  
(4) 事業所の所在地 〒069-0806 江別市新栄台46番地の12  
(5) 電話番号 011-382-1110  
(6) 管理者氏名 小松 由明  
(7) 当事業の運営方針 ご契約者及びご家族の希望や心身の状況、ご負担を考慮した  
「利用者本位」の居宅サービス計画を作成致します。  
(8) 開設年月日 平成12年4月1日

## 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 事業の実施地域 **江別市**  
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日 日・祝祭日、年末年始は休業致します。
営業時間	月曜日から金曜日 9:00~17:40 土曜日 9:00~12:20

## 4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況> ※職員配置については、指定基準を遵守しています。

- 管理者（兼務） 1 名  
○介護支援専門員 2 名  
○事務員（兼務） 1 名

## 5. 利用料金と当事業所が提供するサービス

### (1) 利用料金について

ご契約の利用料金は「無料」です。

但し、ご契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費を頂く場合もあります。

交通費に関しては通常の事業地域内は無料です。それ以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費を頂く場合もあります。

### (2) サービスの内容

#### ①居宅サービス計画の作成

ご契約者の家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境などを把握した上で、居宅介護サービス及びその他必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という）が、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して居宅サービス計画を作成します。

#### ②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、特段の事情がない限り、少なくとも月1度以上、ご自宅へ訪問し、サービス実施状況を把握した記録を行ないます。

ご契約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ないます。

ご契約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、事業者とご契約者の双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更致します。

## 6. サービス利用に関する留意事項

### (1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

### (2) 介護支援専門員の交替

#### ①事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を変更する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益を生じないよう十分に配慮するものとします。

## ②ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適切と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名は原則としてできません。

## 7. 苦情の受付について（契約書第17条参照）

### （1）苦情の受付体制

当事業所では、苦情受付担当者、苦情解決委員会（併設施設内、法人内）を設置し、ご契約者及びご家族からの相談（苦情）に下記の手順で対応致します。

### ①ご相談（苦情）の受付

苦情受付担当者は、ご契約者からのご相談（苦情）を随時受け付けます。

居宅介護支援事業所 友愛ナーシングホーム	所在地 電話番号 担当窓口	江別市新栄台46番地の12 介護老人保健施設 友愛ナーシングホーム内 (011)382-1110 管理者 小松 由明
介護老人保健施設 友愛ナーシングホーム	所在地 電話番号 担当窓口	江別市新栄台46番地の12 (011)382-1110 支援相談主任 佐藤 匠

### ②内容の確認・報告

苦情受付担当者は、内容を確認し、ご契約者等の真意の把握に努めるとともに、苦情解決委員会に報告致します。

③解決に向けての話し合いを実施し、ご契約者等に必要な説明を行います。

④苦情解決の記録・報告を積み重ね、改善を図っていきます。

### （2）行政機関その他の苦情受付機関

当法人内で解決されない場合は、公的な機関の窓口として下記に申し立てることができます。

江別市役所介護保険課	所在地 電話番号	江別市高砂町6番地 (011)381-1067
国民健康保険団体連合会	所在地 電話番号	札幌市中央区南2条西14丁目 (011)231-5161

## 8. 事故発生時の対応について

### (1) 事故発生時

指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合、市町村・利用者の家族等への連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。

### (2) 記録

(1) の事故の状況および事故の際にとった処置について記録し保管します。

### (3) 損害賠償

指定居宅介護支援の提供により損害すべき事故が発生した場合損害賠償を速やかに行います。

### (4) 再発防止

事故が生じた際にはその原因を解明し、再発防止策を講じます。

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

平成 年 月 日

居宅介護支援事業所 友愛ナーシングホーム

説明者職名 介護支援専門員 氏名 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所

\_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

代理人住所

\_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

# 「居宅介護支援事業所友愛ナーシングホーム」利用契約書

## 第一章 総則

第1条 (契約の目的)

第2条 (契約期間)

第3条 (居宅サービス計画の決定)

第4条 (居宅サービス計画作成後の便宜の供与)

第5条 (居宅サービス計画の変更)

第6条 (介護保険施設への照会)

第7条 (介護支援専門員の交替等)

## 第二章 サービスの利用と料金の支払い

第8条 (サービス利用料金の支払い)

第9条 (利用料金の変更)

## 第三章 事業者の義務

第10条 (事業者の記録作成・交付の義務)

第11条 (守秘義務等)

## 第四章 損害賠償 (事業者の義務違反)

第12条 (損害賠償責任)

## 第五章 契約の終了

第13条 (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第14条 (契約者からの中途解約)

第15条 (契約者からの契約解除)

第16条 (事業者からの契約解除)

## 第六章 その他

第17条 (苦情処理)

第18条 (契約者の連絡義務)

第19条 (協議事項)

この契約は『社会福祉法人 北海道友愛福社会 居宅介護支援事業所 友愛ナーシングホーム』（以下「事業者」という）と、要介護状態と認定された利用者及び契約者（以下「契約者」という）が、事業者から提供する居宅介護支援事業（以下「事業」という）を受け、契約者はそれに対する利用料金を支払う事について、次のとおり契約を締結します。

## 第一章 総則

### 第1条（契約の目的）

事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、契約者とその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、事業を提供します。

### 第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までとします。

但し、契約期間満了の3日前までに契約者から文書による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更新するものとする。

### 第3条（居宅サービス計画の決定）

- 1 事業者は介護支援専門員に居宅サービス計画（以下「計画」という）の作成に関わる業務を担当させるものとします。
- 2 介護支援専門員は、計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅サービス事業者等（以下「サービス事業者等」という）に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に契約者に対して提供し、契約者にサービスの選択を求めるものとします。
- 3 介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、契約者に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計画の原案を作成し、サービス担当者会議を開催するものとします。
- 4 介護支援専門員は、前項で作成した計画の原案に盛り込んだ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、利用料等について契約者及びその家族に対して説明し、契約者の同意を得た上で計画を決定するものとします。

### 第4条（計画作成後の便宜の供与）

事業者は、計画作成後においても、次の各号に定める事業を提供するものとします。

- 1 契約者及びその家族等、サービス事業者等との連絡を継続的に行い、計画の実施状況を把握します。
- 2 計画の目標に沿ってサービスが提供されるようサービス事業者等との連絡調整を行います。
- 3 契約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。

### 第5条（計画の変更）

契約者が計画の変更を希望した場合、または事業者が計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と契約者双方の合意に基づき、計画を変更します。



## **第6条（介護保険施設への紹介）**

事業者は、契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は契約者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

## **第7条（介護支援専門員の交替等）**

- 1 事業者は、必要に応じ、介護支援専門員を交替することができます。但し、その場合には、契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。
- 2 契約者は、事業者が任命した介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出るものとします。

## **第二章 サービスの利用と料金の支払い**

### **第8条（サービス利用料金の支払い）**

- 1 事業に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、契約者の自己負担はありません。但し、契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、契約者は介護保険法に定めるサービス利用料金の全額に対し、いったん支払うものとします。
- 2 前項の他、契約者は、通常の事業の実施地域以外の地域の居宅の訪問を受けて、居宅介護支援の提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。

### **第9条（利用料金の変更）**

第8条第1項に定めるサービス利用料金について、介護給付体系の変更があった場合、事業者は当該サービス利用料金を変更できるものとします。

## **第三章 事業者の義務**

### **第10条（事業者の記録作成・交付の義務）**

- 1 事業者は、契約者に対する事業の実施について記録を作成し、その完結の日から2年間保管し、契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又は複写物を交付するものとします。
- 2 事業者は、契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他契約者から申し出があった場合には、契約者に対し、直近の計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

## **第11条（守秘義務等）**

- 1 事業者、介護支援専門員又は従業員は、事業を提供する上で知り得た契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了後も継続します。
- 2 前項にかかわらず、契約者に係るサービス担当者会議での利用など正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意書を頂いた上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

## **第四章 損害賠償（事業者の義務違反）**

### **第12条（損害賠償責任）**

- 1 事業者は、本契約に基づく事業の実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第11条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。  
但し、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約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、損害賠償責任を減じることができるものとします。
- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

## **第五章 契約の終了**

### **第13条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）**

契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い甲が提供するサービスを利用できるものとします。

- 1 契約者が死亡した場合
- 2 要介護認定により契約者の心身の状態が自立及び要支援1・2と判定された場合
- 3 契約者の意思により、要介護認定の更新を行なわなかった場合
- 4 契約者が介護保険施設に入所した場合、長期入院等により居宅での生活が見込まれない場合
- 5 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- 6 事業者が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- 7 第14条から第16条に基づき本契約が解約又は解除された場合

### **第14条（契約者からの中途解約）**

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の3日前までに事業者へ通知するものとします。
- 2 契約者は、事業者が作成した計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

### **第15条（契約者からの契約解除）**

契約者は、事業者もしくは介護支援専門員が以下の事項に該当する行為を行なった場合には、本契約を解除することができます。

- 1 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める事業を実施しない場合
- 2 事業者もしくは介護支援専門員が第11条に定める守秘義務に違反した場合
- 3 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失により契約者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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

### **第16条（事業者からの契約解除）**

事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- 1 サービスを休止していた契約者が、サービスを再開する際、事業所の標準担当件数を超えることが予測される場合（他の事業所を紹介するなど、契約者に支障がないよう配慮いたします。）
- 2 事業の実施に際し、契約者が、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、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
- 3 契約者が、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・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為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

## **第六章 その他**

### **第17条（苦情処理）**

事業者は、受付担当者、解決責任者、苦情解決委員会（法人内）を設置し、契約者及び家族等からの相談（苦情）に適切に対応するものとします。

### **第18条（契約者の連絡義務）**

契約者は、計画外のサービスを受けた場合や、介護保険被保険者証の内容に変更が生じた場合、入退院した場合は、速やかに事業者へ連絡するものとします。

### **第19条（協議事項）**

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、契約者と誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、契約者、事業者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

平成 年 月 日

事業所名 居宅介護支援事業所 友愛ナーシングホーム

運営法人 社会福祉法人 北海道友愛福社会

住 所 江別市新栄台46番地の12

代表者名 所 長 村 中 英 雄 印

契約者 住 所

---

氏 名 印

---

代理人 住 所

---

氏 名 印

---

担当介護支援専門員 印

# 個人情報使用同意書

## 記

以下の定める条件のとおり、私（および私の家族）の個人情報の利用については、下記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。

### 1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間および契約期間に準じます。

### 2. 使用目的

- （1） 介護サービス計画を作成するため
- （2） サービス事業者間の連携とサービス担当者会議での情報提供、サービス担当者に対する照会（依頼）のため
- （3） 医療機関、社会福祉法人、居宅介護支援事業所、介護保険サービス事業所、行政機関、その他必要に応じた地域団体等との連絡調整のため
- （4） 主治医等の意見を求める必要がある場合
- （5） 事業所内のカンファレンス（症例検討）のため
- （6） 介護認定審査会、地域包括支援センターへの情報提供
- （7） その他のサービスで必要な場合
- （8） 緊急を要する時の連絡等の場合
- （9） 在宅において行われる学校等の実習への協力
- （10） 外部監査機関、評価機関等への情報提供
- （11） 上記各号に関わらず、公表してある「利用目的」の範囲

### 3. 使用条件

- （1） 個人情報の提供は利用目的の範囲内とし、サービス提供に関わる目的以外には利用しないこと。また、サービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさないこと。
- （2） 個人情報を使用した会議の内容についてその経過を記録し、請求があれば開示すること。

平成 年 月 日

利用者 住所  
.....  
氏名 印  
.....  
家族 住所  
.....  
氏名 印  
.....  
続柄 (利用者との続柄)  
.....

運営法人 社会福祉法人 北海道友愛福祉会

事業者名 居宅介護支援事業所 友愛ナーシングホーム

説明者職名 介護支援専門員 氏名 印