

居宅介護支援契約書

様（以下、利用者という）と社会福祉法人やまなし勤労者福祉会（以下、事業者という）は、介護保険法に基づき事業者が利用者に対して行う居宅介護支援について、次のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、利用者の委託を受けて、介護保険法等の関係法令に従い居宅サービス計画の作成を支援し、当該計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、サービス事業者との連絡・調整・その他の便宜を図ります。

（契約期間）

第2条 この契約の契約期間は、 年 月 日から介護認定有効期間までとします。契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されます。

（居宅介護支援の担当者）

第3条

- （1） 事業者は、居宅介護支援の担当者（以下「担当者」という）として介護支援専門員である職員を選任し、また交代を行った場合には利用者にその氏名を通知し、適切な居宅介護支援に努めます。
- （2） 事業者は、担当者を選任し、または変更する場合は、利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、事業所側の事情により変更する場合はあらかじめ利用者と協議します。

（居宅サービス計画の作成支援）

第4条 事業者は次の各号に定める事項を担当者に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。

- ①利用者の居宅を訪問し、利用者及びその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。
- ②利用者の居住する地域における指定居宅サービス事業に関する情報を、利用者及びその家族に適切に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。
- ③居宅介護支援にあたっては利用者の人格を尊重し常に利用者の立場に立って、提供されるサービスが特定の種類または特定の事業者に偏らないよう、公正中立に対応します。
- ④利用者の意思を尊重した上で、居宅サービス計画の原案を作成します。
- ⑤居宅サービス計画原案の内容について、利用者及びその家族に説明し、利用者またはその家族から文書による同意を受けます。
- ⑥その他、居宅サービス計画作成に必要な支援を行います。

（居宅サービス計画の変更）

第5条 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合、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、速やかに居宅サービス計画の変更について利用者と居宅サービス事業者等との連絡・調整等を行い、居宅サービス計画の変更を支援します。

(サービス提供の記録)

第6条

- (1) 事業者は一定期間ごとに「居宅サービス計画」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、その結果を書面に記録することとし、これを契約終了後5年間保管します。
- (2) 利用者から前項の記録の閲覧を求められた場合は、やまなし勤労者福祉会が定めた「個人情報開示規程」に基づき対応します。

(利用者負担金)

第7条 事業者が提供する居宅介護支援に対する利用者負担金は別紙居宅介護支援事業重要事項説明書に記載するとおりです。

(契約の終了)

第8条

- (1) 利用者は事業者に対し、いつでもこの契約を申し出により解約することができます。
- (2) 事業者は利用者又はその家族が、故意又は重大な過失、ハラスメントにより事業者又は職員の生命・財産・信用等を傷付け、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合は、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利用者が介護保険施設または有料老人ホーム等の施設に入所した場合
 - ②利用者が要介護認定を受けられなかったとき
 - ③利用者が死亡したとき
 - ④サービスを未利用で1年が経過した場合

(禁止事項)

第9条 利用者、家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう、利用者及び家族による以下のカスタマーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの迷惑行為は固くお断りします。これらの行為があり、利用者及び家族との健全な信頼関係を築くことが出来ないと当法人が判断した場合は、サービスの中止や契約解除をする場合があります。事案によっては、警察、弁護士、行為者に関わる方等へ連絡、通報または対応を依頼することも検討させていただきます。

- ① 事業所の職員に対して行う大声での恫喝・脅迫・暴言・暴力、嫌がらせ、侮辱、誹謗中傷・差別発言などの迷惑行為
- ② 著しく不当な要求（金品の要求、過度な謝罪や土下座の強要等）
- ③ 職員を長時間または多数回拘束してクレームを続ける
- ④ 無断での職員の写真や動画の撮影、録音等の行為、SNS等に掲載する行為
- ⑤ 職員への性的な言動・不必要な接触、つきまとうなどの行為、わいせつな図画の掲示
- ⑥ その他、当事者間の信頼関係を破壊する行為

(損害賠償)

第10条 事業者は、居宅介護支援の実施にあたって、自らの責任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には、その損害を賠償します。

(秘密保持・個人情報の利用)

第 11 条

- (1) 事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密・個人情報については、利用者または第三者の生命、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、契約期間中及び契約終了後、第三者に漏らしません。
- (2) 利用者及びその家族は、連絡調整・サービス担当者会議等において、介護サービス提供に必要な範囲で利用者及びその家族の個人情報を利用することに同意します。
- (3) 利用者は、担当者が居宅サービス提供等において必要な場合には主治医や歯科医師の意見を求めることに同意します。

(苦情対応)

第 12 条

- (1) 事業者は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、苦情の申し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。
- (2) 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

(条約外条項)

第 13 条 この契約及び介護保険法等の関係法令で決められていない事項については、介護保険法その他関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者の協議により決めます。

この契約の締結を証するため、この契約書を 2 通作成し、利用者及び事業者が署名のうえ、その 1 通を保有します。

契約締結日

年 月 日

〈所在地〉 山梨県甲府市若松町 6 - 3 5
〈事業者〉 社会福祉法人やまなし勤労者福祉会
〈代表者名〉 理事長 平田 理

利用者

〈住所〉

〈氏名〉

家族または代理人

〈住所〉

〈氏名〉

続柄：

2025 年 7 月 1 日改訂