

居宅介護支援事業所 白ゆりあいの里

契約書  
重要事項説明書



社会福祉法人 悠生会

甲（利用者）	様
乙（事業者）	居宅介護支援事業所 白ゆりあいの里
契約締結日	令和 年 月 日

# 契 約 書

## 居宅介護支援事業所 白ゆりあいの里

### (契約の目的)

第1条 乙は、介護保険法等関連法令及びこの契約書に従い、甲が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した生活を営むことの出来るよう、甲に対し、適切な居宅サービスの提供が確保されるよう居宅サービス事業者、関連機関との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

### (契約期間)

第2条 この契約期間は、上記契約締結日から利用者の要介護認定期間の有効期間満了日までとします。

- 2 契約期間満了日の30日以上前に甲又は丙から書面による更新拒絶の申し出がない場合、本契約は自動更新され以降も同様とします。
- 3 甲又は丙から更新拒絶の意思が表示された場合は、乙は、他の業者を紹介するなど、必要な措置を取ります。
- 4 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間経過の翌日から更新後の要介護認定期間の満了日とします。但し、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合、変更後の要介護認定有効期間の満了をもって契約期間の満了日とします。

### (居宅サービス計画立案の援助)

第3条 乙は、介護保険法に定める介護支援専門員を担当者として指定し、居宅サービス計画の作成を支援します。

- 2 介護支援専門員は、サービス計画の作成にあたり、次の各号に定める事項を遵守します。
  - ① 甲の居宅を訪問し、甲及びご家族様に面接し、解決すべき課題の把握に努めること。
  - ② 当該地域における居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料の情報を、特定の事業者のみを有効に扱うことなく、適正に提供し、甲にサービスの選択を求めること。
  - ③ 提供される居宅サービスの目標、達成時期、サービス提供の留意点を明記した居宅サービス計画の原案を作成すること。
  - ④ 上記原案に位置づけた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、サービスの種類、内容、利用料等について利用者等に説明し、同意を得られたうえで決定するものとします。
  - ⑤ 甲が、医療サービスの利用を希望している場合は、主治医等の意見を求め、その指示がある場合には、これに従うこと。

⑥ その他、甲及びご家族様の希望を出来る限り尊重すること。

(居宅サービス計画作成後の援助)

第4条 乙は、甲及びご家族様と継続的に連絡をとり、利用の実情を常に把握するように努めます。

- 2 乙は、甲が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、再評価を行い、サービス計画の変更、要介護認定区分の更新申請、関連事業者に連絡するなど必要な援助を行います。
- 3 乙は、甲の受ける在宅サービス利用状況について、甲からのサービス利用に関する苦情等相談を受け、必要に応じてサービスを点検し、給付管理票の作成、提出ほか関連機関との連絡調整を行います。

(要介護認定申請等の援助)

第5条 乙は、甲が要介護（支援）認定（区分の変更を含む）を受けていない場合、甲の意思を踏まえて、速やかに要介護（支援）の申請が行われるよう必要な援助を行います。

(施設入所への支援)

第6条 乙は、甲が介護保険施設への入所を希望した場合、甲に適切な介護保険施設の紹介、その他必要な援助を行います。

(利用料)

第7条 乙が行う指定居宅介護支援サービスにかかる費用については、厚生労働省が定める介護報酬告示上の額を当事業所が全額市町村へ請求いたします。（但し、介護保険料滞納等がある場合は、この限りではありません）  
詳細料金等については重要事項に記載

(契約の満了)

第8条 次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は満了します。

- ① 甲が死亡したとき。
- ② 第9条に基づき、甲又は丙から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
- ③ 第10条に基づき、乙から契約の解除の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
- ④ 甲が介護保険施設へ入所した場合
- ⑤ 甲の要介護状態区分が、要支援又は自立とされた場合。

(甲の解約権)

第9条 甲は、乙に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合には、30日以上予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日には契約は解約されます。その際の費用はかかりません。

- 2 甲は、次の各号に乙が該当する場合には、直ちに契約を解除することができます。

- ① 乙が、正当な理由なく、介護保険法等関係法令及びこの契約書に定めた事項を遵守せずにサービスの提供を怠ったとき。
- ② 乙が、守秘義務に違反した場合。
- ③ 乙が、破産等事業を継続する見通しが困難になった場合。

#### (乙の解除権)

- 第10条 乙は、甲に対し、甲及びご家族の非協力など甲及び乙間の信頼関係を損壊する行為をなし、改善の見込みがない為、この契約の目的を達することが不可能となったときは、30日以上予告期間をもってこの契約を解除します。
- 2 事業所は、すべての従業員及び利用者に対し安全かつ尊重された環境を提供するためハラスメント防止に関する規定及び指針を定めており、契約者または家族がこれらの規定に対し、重篤な違反行為を行ったとき。

#### (損害賠償)

- 第11条 乙は、甲に対するサービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかにご家族様及び市町村関係窓口に連絡を行うとともに、必要な措置をとります。
- 2 乙は、甲に対するサービスの提供に伴って、乙の責めに帰すべき事由により、甲に損害を及ぼした場合には、速やかに甲に対して損害を賠償します。但し、甲または丙に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

#### (身元引受人)

- 第12条 乙は、甲に対し、身元引受人を求めることがあります。ただし身元引受人を立てることができない相当の理由が認められる場合にはこの限りではありません。甲は、この契約に定める権利の行使と義務の履行を身元引受人に代理して行わせることができます。また、身元引受人は必要に応じて甲からの連絡・相談・協議・報告等に応じるよう努めるものとします。

#### (秘密保持)

- 第13条 乙及び乙の従業員は、正当な理由がない限り、甲に対するサービスの提供にあたって知り得た甲又はご家族様の秘密を漏らしません。
- 2 乙は、乙の従業員が退職後、在職中知り得た甲またはご家族様の秘密を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。
  - 3 乙は、甲の個人情報を用いる場合は甲の、ご家族様の個人情報を用いる場合はご家族様の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、甲またはご家族様の個人情報を用いませぬ。

#### (記録の整備、閲覧)

- 第14条 乙は、甲に対する指定居宅介護支援サービスの提供に際して作成した記録、書類を本契約終了日より5年間保存します。
- 2 乙は、甲またはご家族様に対し、いつでも保管する甲及びご家族様に関する記録、書類の閲覧謄写に応じます。

(契約外事項)

第15条 本契約に定めのない事項については、介護保険法等関係法令の定めるところを尊重し、甲又はご家族様及び乙の協議により定めます。

本契約を証するため甲乙は署名のうえ本契約書を2通作成し、甲乙各1通ずつ保有します。

# 重要事項説明書

## 居宅介護支援事業所 白ゆりあいの里

「居宅介護支援事業所 白ゆりあいの里」は、介護保険の理念に基づき、高齢者が自立した生活をおくれるよう、また、老化に伴い介護が必要な方に対して介護相談及び居宅サービス計画等を支援する事業所として「居宅介護支援サービス」を提供します。

事業所の概要及び提供するサービスの内容について、契約上ご注意をお願いしたいことを次のとおりご説明します。

### 1. 事業者の概要

事業者の名称	社会福祉法人 悠生会
主たる事務所の所在地	札幌市北区あいの里3条8丁目14番1号
法人種別	社会福祉法人
代表者の氏名	理事長 佐藤 道郎
電話番号	(011) 770-5188

### 2. ご利用事業所

事業所の名称	居宅介護支援事業所 白ゆりあいの里
事業所の所在地	札幌市北区あいの里3条8丁目14番1号
北海道知事許可番号	0170209175
指定年月日	令和2年11月1日
管理者の氏名	堀 大器
電話番号	(011) 770-5884
FAX 番号	(011) 770-5565

### 3. ご利用事業所で併せて実施する事業

事業の種類	都道府県知事の指定		備考 (利用定員)
	指定年月日	登録定員	
介護老人福祉施設	平成24年4月1日	80名	80名
短期入所生活介護	平成24年4月1日	20名	20名

### 4. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	社会福祉法人悠生会が開設する「居宅介護支援事業所 白ゆりあいの里」が行う居宅介護支援事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営の方針	1. 事業所の介護支援専門員は、要介護状態になった利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した生活

	<p>を営むことができるよう配慮し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行う。</p> <p>2. 事業の実施に当たっては、関係市町村、指定居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設等との綿密な連携を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立な業務に努める</p>
--	--

## 5. 事業所の職員体制（法令で定める職員配置を基準とする）

職 種	人 員	勤務の体制
管 理 者	1 名	兼務 1 名
介護支援専門員	2 名以上	常勤兼務 1 名以上 非常勤 1 名

## 6. 営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日（土日は事務所の当番が対応）
営 業 時 間	午前 9 時～午後 6 時まで（左記以外は転送電話で対応）

## 7. 通常の事業の実施地域

通常地域	札幌市全区・石狩市（浜益地区を除く）・石狩郡当別町のうち太美町、太美南、太美スターライト、獅子内、ビトエ
------	--

## 8. サービスの種別と内容

サービスの種別	内容
要介護認定及び区分変更の申請代行	利用者が要介護認定及び区分変更を受けるための区役所への手続きを代行します。
居宅サービス計画（ケアプラン）の作成	利用者や家族（以下「利用者等」という）、指定居宅サービス事業所等からの聞き取りにより課題を把握し、利用者が受ける居宅サービスについて、利用者の自立支援に向けた目標とサービス内容、サービス提供の方法と費用負担等を利用者等と相談しながら作成いたします。作成の際はサービス担当者会議を行ないます。
居宅サービスの実施状況の把握と調整	居宅サービスが居宅サービス計画どおりに実施されているか、またサービスの利用が利用者にとって満足しているか等を定期訪問や電話等により把握し、課題があれば検討して調整いたします。
居宅サービスの給付管理	サービス利用票を毎月、利用者へ交付し、毎

	月、サービス利用の実績管理を行いません。
居宅サービス事業者の選定について	居宅介護支援提供開始に際し、利用者等は複数の居宅サービス事業者等を紹介することができます。また、居宅サービス計画に位置付けた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できます。
入院時の調整	入院された際は、円滑な支援調整の為、医療機関に介護支援専門員の氏名、連絡先をお伝えください。
サービス利用割合の説明及びサービスごとの同一事業者の割合について	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をサービス開始時に説明いたします。 (※別紙)

## 9. 費用について

利用者の負担金	居宅介護支援（ケアプラン）については、利用者の負担はありません。
その他の費用	通常の事業の実施地域を超えて行う居宅介護支援及び居宅介護予防支援に要した交通費は実費を徴収する。

## 10. 苦情等申立窓口

当事業所のサービスについてご不明の点や疑問、苦情がございましたら、当事業所苦情等申立て窓口までお気軽にご相談ください。

また、ご意見箱を介護老人福祉施設白ゆりあいの里1Fに設置しておりますのでご利用ください。責任をもって調査、改善をさせていただきます。又、当法人では、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置しております。

### ご利用ご相談窓口

居宅介護支援事業所 白ゆりあいの里	苦情解決責任者 堀 大器
	苦情受付担当者 堀 大器 (011) 770-5884

第三者委員 工藤 繁	(011) 704-3712 (苦情申出窓口)
第三者委員 佐藤 昇	(011) 786-3466 (苦情申出窓口)

札幌市保健福祉部介護保険課	〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 TEL (011) 211-2111 (代) 8:45~17:15 (平日)
北区役所保健福祉課	〒001-8612

	札幌市北区北24条西6丁目1-1 TEL (011) 757-2400 8:45~17:15 (平日)
北海道国民健康保険団体連合会 総務部介護保険課企画・苦情係	〒060-0062 札幌市中央区南2条西14丁目 TEL (011) 231-5161 (代) 内線6111 9:00~17:00 (平日)
高齢者・障がい者生活あんしん支援 センター (あんしんセンター)	〒060-0042 札幌市中央区大通西19丁目 札幌市社会福祉総合センター2階 TEL (011) 632-0550 9:00~17:00 (平日)

## 苦情（クレーム）の流れ

### 苦情申出人

ご利用者様、ご家族様、代理人、民生委員、事業所の職員等が福祉等サービスの提供に関する状況を具体的に把握している者



### 苦情（クレーム）の受理

- ・ 苦情を受けた職員は、その内容を傾聴し、苦情として受理します。
- ・ ご意見箱に投書された苦情は、担当者が内容を確認し苦情として受理します。
- ・ 公正・中立な立場として、第三者（第三者委員）が苦情を受理することもできます。



### 苦情への対処方法

- ・ 苦情受理者は、その具体的内容を定められた「苦情内容記録票」に記載し、当施設苦情解決責任者へ提出します。
- ・ 当事業所では苦情の内容を確認し、苦情解決責任者へ報告し改善策と再発防止策を講じ職員への指導を実施します。
- ・ 苦情解決責任者は、苦情への改善策と再発防止策を苦情申出人、又は第三者委員へ報告し、ご理解をいただきます。



### 再発防止策

当施設では、毎月の運営会議にて苦情内容及び対応策や、苦情や事故に至らなかった事例（ヒヤリ・ハット）を検証し、職員全員で再発防止に取り組みます。

## 1 1. 事故発生時の対応

当サービスの提供にあたって事故が発生した場合は、すみやかにご利用者様のご家族、身元引受人等関係者、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。又、当事業所に過失があった場合には、その損害を賠償します。

なお、サービスのご利用にあたっては、防ぎきれない事故等のリスクがあることもご理解ください。

## 1 2. 個人情報保護

- (1) 当事業所は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法律等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者様やご家族様に関する情報を適正に保護します。
- (2) 事業所は、サービスを提供するうえで知りえたご利用者様やご家族様に関する個人情報については、ご利用者様又は第三者の生命、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、第三者に漏らすことはありません。
- (3) あらかじめ文書によりご利用者様やご家族様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。
- (4) 事業所は、業務上知り得たご利用者様及びご家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とします。
- (5) 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、前項10「苦情（クレーム）受付の流れ」の規定を一部準用して迅速かつ適切な処理に努めます。尚、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

北海道総務部法制文書課行政情報センター	(011) 231-4111
札幌市総務局行政部行政情報課	(011) 211-2132
札幌市消費者センター	(011) 211-2232
国民生活センター	(03) 5475-3711

## 1 3. 解約

- (1) ご利用者様は、当事業所が行う指定居宅サービスについて、30日以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日には契約は解除されます。その際の費用は一切かかりません。
- (2) 社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為（と該当するとみなされる場合※以下）は契約を解除します。※身体的暴力や精神的暴力、セクシャルハラスメントなどのハラスメント等

## 1 4. 虐待の防止のための措置に関する事項

- (1) 虐待の防止の指針に基づき対策を行います。
- (2) 虐待の発生または、その再発を防止するため責任者の選定、研修を実施し、虐待

や虐待を疑われる事案の発生、それを把握した場合は、行政への通報を行います。

(3) 虐待通報の受付の方法

面接、電話、書面などにより虐待防止受付担当者が受付します。

虐待防止対応責任者 及び 虐待防止受付担当者：管理者 堀 大器

## 15. 業務継続計画（BCP）の策定

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行うなどの措置を講じる。

(1) 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等に取り組む。

# 契約書及び同意書

本契約書、重要事項説明書及び同意書を事業者が電子保存することに同意いたします。

指定居宅介護サービスの利用に当り、契約書及び本書面に基づいて重要事項及び重要事項別紙、又利用料の説明を行いました。

令和	年	月	日
(事業者)			
所在地	札幌市北区あいの里3条8丁目14番1号		
法人名	社会福祉法人 悠生会		
施設名称	居宅介護支援事業所 白ゆりあいの里		
説明者	介護支援専門員		

(契約期間)

令和	年	月	日	から	有効
----	---	---	---	----	----

(利用者 甲)

私は、「重要事項説明書」と「契約書」並びに利用料等の説明を受け、その内容を理解し、本契約【居宅介護支援サービス】を申し込みます。 ※自署お願いします。

氏名
住所
電話番号

(身元引受人)

私は、「重要事項説明書」と「契約書」並びに利用料等の説明を受け、身元引受人の責任について理解しました。

氏名
続柄
住所
電話番号

(署名代行者)

氏名
続柄
住所
電話番号
署名代行の理由

(事業者 乙)

本施設(事業所)は、甲の申込を受け本契約に定める義務を誠実に履行します。

郵便番号 002-8073

所在地 札幌市北区あいの里3条8丁目14番1号

法人名 社会福祉法人 悠生会

名称 居宅介護支援事業所 白ゆりあいの里

管理者

堀 大器

(公印省略)