

契約書
重要事項説明書
個人情報使用同意書

令和7年9月版

社会福祉法人 平塚市社会福祉協議会

居宅介護支援事業所 平塚栗原ホム

居 宅 介 護 支 援 契 約 書

事業者： 平塚栗原ホーム

第1条（居宅介護支援の目的）

事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し可能な限り居宅においてその有する能力に応じて、自立した日常生活を営むために必要な居宅サービスが適切に利用できるよう、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、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、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を提供します。

第2条（契約期間及び更新）

- 1 この契約の契約期間は、令和____年____月____日から令和____年____月____日までの1ヶ年間とします。
- 2 上記の契約期間満了日の1ヶ月前までに利用者から更新拒絶の意思表示がない場合は、事業者が利用者に対し契約更新の意思を確認し、契約を同一内容により更新するときは、本契約を更に1年間これを延長するものとし、以後期間満了毎この例によるものとします。

第3条（居宅介護支援の担当者）

- 1 事業者は、居宅介護支援の担当者（以下「担当者」という。）として居宅介護支援専門員である職員を選任し、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、又は変更する場合は、利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、事業者側の事情により変更する場合にはあらかじめ利用者と協議します。
- 3 事業者は、担当者に対し、専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに、必要な対応を講じます。

第4条（居宅サービス計画の変更等）

- 1 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合には、速やかに居宅サービス計画（ケアプラン）を変更するとともに、これに基づき居宅サービスが円滑に提供されるようサービス事業者等への連絡調整等を行います。
- 2 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の範囲内でサービス内容等の変更を希望する場合には、速やかにサービス事業者への連絡調整等を行います。

第5条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）のため、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに、モニタリングの結果を記録、評価します。
- 2 事業者は、記録等について、作成完了後5年間は適正に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりそのコピーを交付します。

第6条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対しいつでも1週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

第7条（事業者の解除権）

事業者は、利用者の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。

第8条（契約の終了）

- 1 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。
 - 一 第2条の規定により事前に更新の合意がなされないまま契約の有効期間が満了した場合
 - 二 第6条の規定により利用者から解約の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了した場合
 - 三 第7条で定める条件が満たされ、かつ事業者から契約解除の意思表示がなされた場合
 - 四 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなった場合
 - （一）利用者が介護保険施設に入所した場合
 - （二）利用者が要介護認定を受けられなかった場合
 - （三）利用者が要支援認定を受けた場合
 - （四）利用者が死亡した場合
- 2 事業者は、契約の終了にあたり必要があると認められる場合は、利用者が指定する他の支援事業者等への関係記録（写し）の引き継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村等への連絡等の調整を行うものとします。

第9条（損害賠償）

事業者は、居宅介護支援の実施にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

第10条（秘密保持）

- 1 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、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。
- 2 あらかじめ文書により利用者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。

第11条（苦情対応）

- 1 利用者は、提供した居宅介護支援に苦情がある場合又は事業者が作成した居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに苦情がある場合には、事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 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。
- 3 事業者は、利用者が苦情申立て等を行ったことを理由として何ら不利益な取扱いをすることはありません。

第12条（契約外条項など）

- 1 この契約及び介護保険法その他の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業者との協議により定めます。

重要事項説明書 （居宅介護支援）

この「重要事項説明書」は、「平塚市指定居宅介護支援等の人員、設備、運営等に関する基準等を定める条例」に定める「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）」第4条の規定に基づき、指定居宅介護支援の提供に係る契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1、法人の概要

事業者名称	社会福祉法人 平塚市社会福祉協議会
代表者氏名	会長 木川 康 雄
本社所在地	平塚市追分1番43号
業務の概要	社会福祉事業全般
法人の目的	平塚市における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目的とする。

2、事業所の概要

事業所名称	平塚栗原ホーム
介護保険指定事業者番号	神奈川県 1472000130号
事業所所在地	平塚市立野町31番20号
管理者 連絡先	綿貫 香乃 0463-35-6060
サービス提供地域	平塚市内全域
併設事業所	平塚市高齢者よろず相談センターゆりのき、ひらつかあんしんセンター 平塚後見センター よりそい、相談支援事業所くりはら

3、営業時間

営業日	平日
営業時間	8:30～17:00

* 12月29日から1月3日まで及び土曜日、日曜日、法定祝日は休業いたします。

緊急連絡先：0463-35-6060 夜間・休日：090-9155-8605

留守番電話の時は案内に従い、休日用ダイヤルまでご連絡ください。

4、職員体制

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	事業所の運営および業務全般の管理	1人（専任）
主任介護支援専門員	居宅介護支援業務	1名以上（専任）
介護支援専門員	居宅介護支援業務	3名以上（専任）

5、居宅介護支援の概要

(1) 目的と方針

事業の目的	要介護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、適切な指定居宅介護支援を提供する事を目的とします。
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防止の為、適切なサービスの提供に努めます。

(2) 内容

● 居宅介護支援業務の実施

- ① 事業所の管理者は、介護支援専門員の資格を有した職員に業務を担当させます。
- ② 居宅介護支援の利用開始については、市町村に対し「居宅サービス計画作成依頼届出書」の提出を行います。

● 居宅サービス計画の作成について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に際しては、次の点に配慮します。
 - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族との面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - イ 利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。（利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、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について説明を求めることができます。）
 - ウ 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
- ② 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。また利用者の同意のもと、居宅サービス事業者へ居宅サービス計画を交付し、居宅サービスの利用を開始します。

● サービス実施状況の把握、評価について

介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）のため、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに、モニタリングの結果を記録、評価します。

● 居宅サービス計画の変更について

モニタリングの結果、必要に応じて、利用者との合意のもと、居宅サービス計画の変更を行います。また速やかに居宅サービス事業者への連絡調整を行います。

● 給付管理について

事業者は、当該月のサービス利用状況に基づき給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

● 要介護認定等の協力について

事業者は、利用者の要介護または要支援認定の更新申請または新規申請、および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。

●高齢者虐待の発生又はその発生を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修を実施し、また、これらを適切に実施するための担当者を設置しています。（高齢者虐待防止の為の指針に基づきます）

●指定居宅介護支援の提供に当たっては当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護する為、緊急止むを得ない場合を除き身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（身体的拘束等）に関する委員会の開催、指針の整備、研修を実施しています。

●業務継続計画ガイドライン（BCP）の指針に則り、感染症の発生及び、まん延等に関する取り組みとして、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）の実施をしており、業務継続の見直しも年に1回行っています。

●業務継続計画ガイドライン（BCP）の指針に則り、自然災害が発生した場合であってもサービスが継続的に提供できるよう、業務継続に向けた計画等の策定、検証の実施、訓練（シミュレーション）の実施をしており、業務継続の見直しも年に1回行っています。

6、居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- (1) 介護支援専門員は、常に身分証を携行し、利用者または利用者の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。
- (2) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容を確認させていただきます。内容に変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (3) 病院等に入院する場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要があるため、病院等へ担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。
- (4) 利用者が介護保険施設等への入所を希望する場合には、その旨情報提供します。
- (5) 担当する介護支援専門員を、事業所の都合で変更する場合には、予め利用者と協議します。
- (6) 当事業所作成のケアプランにおける訪問介護、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1のとおりです。

7、解約権について

利用者は、1週間以上の予告期間をもって、居宅介護支援の契約を解約できます。

8、解除権について

事業者は、利用者の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、この契約を解除することができます。

9、利用者負担金

(1) 居宅介護支援の費用については、全額介護保険より支払われるため利用者の負担はありませんが、各サービスを利用した際は、利用者の負担（1割から3割）があります。

(2) 基本報酬について

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 45 人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 11,620 円	居宅介護支援費Ⅰ 15,097 円
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 45 人以上の場合において、45 人以上 60 人未満の部分	居宅介護支援費Ⅱ 5,820 円	居宅介護支援費Ⅱ 7,532 円
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 45 人以上の場合において、60 人以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,488 円	居宅介護支援費Ⅲ 4,515 円

(3) 加算について

	加算	加算額	内容・回数等
要介護度による区分なし	初回加算	3,210 円	・新規に計画を作成する場合 ・要支援者が要介護認定を受けた場合に計画を作成する場合 ・要介護状態区分が 2 区分以上変更された場合に計画を作成する場合
	入院時情報連携加算Ⅰ	2,675 円	・(Ⅰ)入院の日(当日)に病院等の職員に必要な情報提供をした場合
	入院時情報連携加算Ⅱ	2,140 円	・(Ⅱ)入院の日(当日)から 3 日以内に病院等の職員に必要な情報提供をした場合
	退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,815 円	・入院等の期間中に病院等の職員と面談を行い必要な情報を得るための連携を行い居宅サービス計画の作成をした場合。 (Ⅰ)イ 連携 1 回 (Ⅰ)ロ 連携 1 回(カンファレンス参加) (Ⅱ)イ 連携 2 回以上 (Ⅱ)ロ 連携 2 回 (内 1 回以上カンファレンス参加) (Ⅲ) 連携 3 回以上 (内 1 回以上カンファレンス参加)
	退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,420 円	
	退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,420 円	
	退院・退所加算(Ⅱ)ロ	8,025 円	
	退院・退所加算(Ⅲ)	9,630 円	
	通院時情報連携加算	535 円	・利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合
	特定事業所加算(Ⅱ)	4,504 円	・「利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的で開催すること」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合(1 月につき)
	特定事業所医療介護連携加算	1,337 円	・特定事業所加算(Ⅰ)、(Ⅱ)又は(Ⅲ)を算定している等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合(1 月につき)

	ターミナル ケアマネジメント加算	4,280 円	・当該利用者に算定を行う旨、事前に同意を得た上で、終末期の医療やケアを支援する上で、24 時間連絡できサービスを提供できる体制を確保し、在宅で看取った場合 ・更に死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上、利用者宅を訪問して状況を記録し主治医及びサービス事業者へ連絡調整した場合
	緊急時等 居宅カンファレンス加算	2,140 円	・病院等の求めにより、病院等の職員と居宅を訪問しカンファレンスを行いサービス等の利用調整した場合

※当事業所は、特定事業所加算（Ⅱ）を算定しています。算定要件は次の通りです。

【特定事業所加算（Ⅱ）算定要件】

- ①主任介護支援専門員の配置している
- ②常勤専従の介護支援専門員を 3 名以上配置している
- ③利用者に関する情報又はサービス提供にあたっての留意事項にかかる伝達等を目的とした会議を定期的開催している
- ④営業時間外の緊急時の相談に対応するため、24 時間連絡体制の確保している
- ⑤介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施
- ⑥地域包括支援センターから紹介があった支援困難事例への対応
- ⑦運営規準減算又は特定事業所集中減算の適用を受けていない
- ⑧介護支援専門員 1 人あたりの利用者の担当件数が、平均で 4 5 人未満である
- ⑨介護支援専門員実務研修における実習等の協力又は協力体制を確保している
- ⑩他の法人が運営する指定居宅介護支援事業所と共同で、研修会を実施している
- ⑪多様化、複雑化する課題に対応するための取り組みを促進する観点から「ヤングケアラー、障がい者、生活困窮者、難病患者等、他制度に関する知識等に対応する事例検討会、研修等に参加している。

（４）その他の費用について

交 通 費	介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、その旅費（実費）の支払いが必要となります。
-------	--

10、秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する 秘密の保持について	① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
----------------------------	--

個人情報の保護について	① 事業者は、利用者及びその家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議や地域ケア会議等において、利用者及びその家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとし、 ③ 事業者が管理する情報については、作成完了後から5年間保管し、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとし、（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）
-------------	--

1 1、事故発生等緊急時の対応

- (1) 介護支援専門員が訪問時に事故等緊急の事態が発生した場合は、事業所作成の対応マニュアルに従い対処すると共に速やかに関係機関に連絡いたします。
- (2) 事故内容については報告書を作成し保管すると共に関係機関に提出いたします。

1 2、損害賠償

- (1) サービスの提供時に利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害を賠償します。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。
- (2) 保険契約会社及び取り扱い代理店は以下のとおりです。
- 保険契約会社：日新火災海上保険株式会社 取り扱い代理店：株式会社コンパス

1 3、サービス提供に関する相談、苦情について

○ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

平塚栗原ホーム 相談窓口	電話番号：0463-35-6060 FAX番号：0463-35-6038 相談員（責任者）：綿貫 香乃 対応時間：8：30～17：00
平塚市介護保険相談窓口 （介護保険課）	所在地 平塚市浅間町9-1 電話番号 0463-21-8790（直通） FAX番号 0463-21-9742 対応時間 8：30～17：00 （土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く）
神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護苦情相談係	所在地 横浜市西区楠町27番地1 電話番号 045-329-3447 0570-022110（苦情専用） 利用時間 8：30～17：15 （土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く）
	所在地 電話番号 FAX番号 対応時間

(別 紙 1) 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について

【令和7年3月～令和7年8月】

- ① 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

訪問介護・・・47%

通所介護・・・25.3%

地域密着型通所介護・・・25.7%

福祉用具貸与・・・76.5%

- ② 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与のサービス毎の、同一事業者によって提供されたものの割合

訪問介護	イザカマクラ平塚ケア ステーション 13%	学研ココファン湘南 平塚弐番館ヘルパー センター 11%	ケアステーション野 いちご 10%
通所介護	学研ココファン湘南 平塚弐番館デイサー ビス 29%	サンステージ湘南デ イサービス 19%	ツクイ平塚中堂 9%
地域密着型通所介護	デイサービス歩々亭 26%	通所介護 フィジオ ルーム見附町 15 %	デイサービス さう らんど 10%
福祉用具貸与	メディケアセンター 平塚 35%	株式会社イノベイシ ョンオブメディカル サービス平塚営業所 22%	アステック関東支店 7%

※小数点四捨五入

個人情報の利用目的及び管理について

1、当事業所が取得する個人情報の利用目的

- ①利用者へ適切な介護サービスを提供するための従業者への提供
- ②利用者へ適切な介護サービスを提供するための関係各所への提供
 - ・ 居宅サービス事業所、医療機関、薬局との連携のための利用
 - ・ サービス担当者会議での連携のための利用
 - ・ ご家族または後見人、補佐人、補助人もしくは利用者の指定する方への説明のための利用
- ③介護保険事務及び関係法令に関わる行政機関、監査機関への提供
- ④利用者に係る当事業所の管理運営業務に関わる提供
 - ・ 利用登録等のための利用
 - ・ 会計、経理のための利用
 - ・ 事故等の報告のための利用
- ⑤介護保険事務に関わる提供
 - ・ 審査支払い機関への請求書のための利用
 - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答のための利用
- ⑥損害賠償保険に関する提供
 - ・ 保険会社、弁護士への相談、届け出のための利用
- ⑦当事業所の運営業務に関わる提供
 - ・ 当事業所における学生の実習ならびに、介護支援専門員実務研修のための実習の受け入れ及び協力における利用
 - ・ 当事業所における事例研究のための利用

2、個人情報の適正な取得

利用者・家族の個人情報を取得する際は、偽りやその他不正な手段による取得は行いません。

3、安全管理措置

- ・ 書面による個人情報は事業所内の施錠できる所定の場所に保管します。
電子情報は本人認証が必要なパソコンを1人1台使用し、業務終了時にロックします。
- ・ 個人情報を事業所外に持ち出す場合は管理者の管理のもとに行います。

