

契約書

重要事項説明書

(居宅介護支援事業)

令和8年2月17日現在

利用者： _____ 様

特定非営利活動法人 リフト

事業者： 居宅介護支援事業所 うらら介護相談室

(1) 居宅介護支援（ケアマネジメント）契約書

_____様（以下、「利用者」といいます）と特定非営利活動法人 リフトの営む居宅介護支援事業所 うらら介護相談室（以下、「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護支援について、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者の委託を受けて、利用者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）

- 1 この契約の契約期間は令和_____年____月____日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。
- 2 契約満了日までに、利用者から事業者に対して、文章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）

事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者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、利用者にもその名前を文書で通知します。

第4条（居宅サービス計画作成の支援）

事業者は、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。

- ① 利用者の居宅を訪問し、利用者および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 当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者およびその家族に提供し、利用者にもサービスの選択を求めます。サービス選定又は推薦は、利用者又はそのご家族の希望を踏まえつつ、公正中立に行います。
- ③ 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。
- ④ 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、利用料等について利用者およびその家族に説明し、利用者から文書による同意を受けます。
- ⑤ 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 利用者およびその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 利用者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）

事業者は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、利用者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）

利用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、事業者と利用者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）

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理を作成し、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係る援助）

- 1 事業者は、利用者が要介護認定等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利用者を援助します。
- 2 事業者は、利用者が希望する場合は、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録）

- 1 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後2年間保管します。
- 2 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 3 利用者は、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。
- 4 第12条1項から3項の規定により、利用者または事業者が解約を文書で通知し、かつ、利用者が希望した場合、事業者は、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、利用者に交付します。

第11条（ターミナルケアマネジメントの内容）

- 1 24時間連絡が取れる体制を確保しつつ、かつ、必要に応じて指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備しています。
- 2 介護支援専門員は、自宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等を把握し、利用者へ支援を行います。
- 3 訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ情報提供をします
- 4 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制となっています。

緊急連絡先 : うらら介護相談室

電話 (事務所) 0268-71-0833

24時間対応ダイヤル (担当:)

第12条 (料金)

事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規定は(2)重要事項説明書のとおりです。

第13条 (契約の終了)

- 1 利用者は、事業者に対して、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 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間において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、事業者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利用者に提供します。
- 3 事業者は、利用者またはその家族が事業者や介護支援専門員に対して、この契約を継続し難いほどの背任行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- 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 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ② 利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)又は要支援と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡した場合

第14条 (秘密保持)

- 1 事業者、介護支援専門員およ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利用者およびその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 事業者は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報をサービス担当者会議で用いることを、本契約をもって同意とみなします。

第15条 (賠償責任)

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責め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。

第16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、初回訪問時および利用者や利用者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17条 (相談・苦情対応)

事業者は、利用者からの相談、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利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第18条（善管注意義務）

事業者は、利用者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をもってその業務を遂行します。

第19条（本契約に定めない事項）

- 1 利用者事業者は、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尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第20条（裁判管轄）

利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

(2) 居宅介護支援事業所重要事項説明書

[令和3年12月 2日現在]

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 (0268) 71-0833 (月～土曜日 8:30～17:30)

担当 介護支援専門員 _____ / 管理責任者 金澤 雅美

※ ご不明な点は、何でもおたずねください。

2. 居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所者の指定番号およびサービス提供地域

法人名	特定非営利活動法人 リフト
事業所名	うらら介護相談室
所在地	長野県上田市神畑乙75-3
事業所の指定番号	居宅介護支援事業 (2070301409)
サービスを提供する 実施地域※	上田市内及び東御市、坂城町、小県郡

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 事業所の職員体制

管理者 1名（常勤兼務） 主任介護支援専門員 3名（常勤うち1名管理者兼務）

(3) 営業時間

月曜日～土曜日 午前8：30から午後5：00まで

(12月31日～1月2日は休業)

※緊急時は各ケアマネージャー携帯電話、または下記の電話にて24時間365日対応致します。

緊急時電話番号

(管理者 金澤 雅美)

3. 利用料金

(1) 利用料 (ケアプラン作成料)

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日保険者の窓口へ提出しますと、全額払戻を受けられます。料金は介護保険法に準じます。

(2) 交通費

前記2の(1)のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお訪ねするための交通費の実費が必要です。

(3) 解約料

お客様はいつでも契約を解約することができます、いっさい料金はかかりません。

4. 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項

(1) 利用者は、複数の指定居宅サービス事業所等を紹介するように求める事ができます。

(2) 入院する必要がある場合には、当該利用者に係わる介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えてください。

5. サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の相談・苦情窓口

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅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。担当介護支援専門員または管理者までお申し出ください。また、担当介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。

(2) その他の窓口

当事業所以外に区市町村の窓口等に苦情を伝えることができます。

6. 当法人の概要

法人種別・名称	特定非営利活動法人 リフト
設立	平成21年6月
所在地・電話	長野県上田市神畑乙75番地3 理事長 金澤 力 電話 0268-71-0657
事業内容	居宅介護支援事業、通所介護事業、介護予防通所介護事業 地方自治体（区市町村）から介護被保険者認定調査業務の受託

(3) 個人情報利用同意書

<個人情報保護の趣旨>

当事業所が保有する利用者及びそのご家族に関する個人情報については、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。

<個人情報利用範囲>

利用者及びそのご家族の個人情報利用については、解決すべき問題や課題など、情報を共有する必要がある場合、および以下の場合に用いらさせていただきます。

- 適切なサービスを円滑に行うために、連携が必要な場合の情報共有のため
- サービス提供に掛かる請求業務などの事務手続き
- サービス利用にかかわる管理運営のため
- 緊急時の医師・関係機関への連絡のため
- ご家族及び後見人様などへの報告のため
- 当事業所サービスの、維持・改善にかかる資料のため
- 当事業所の職員研修などにおける資料のため
- 法令上義務付けられている、関係機関からの依頼があった場合
- 損害賠償責任などにかかる公的機関への情報提供が必要な場合
- 特定の目的のために同意を得たものについては、その利用目的の範囲内で利用する

ハラスメントの防止に対する指針

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を 超える下記の行為は組織として許容しません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

特定非営利活動法人リフト

理事長 金澤 力

サービス内容に関する苦情受付窓口

1.ご意見、相談、苦情等に対応する窓口

苦情処理担当	金澤 雅美
連絡先	〒386-1108 上田市神畑乙 75-3 特定非営利活動法人 リフト うらら介護相談室 TEL 0268-71-0833 FAX 0268-71-0658

2.処理手順

処理の手順	①受付 ②処理担当者 ③情報の把握・分析 ④申出人への速やかな対応 ※必要な場合は市町村・県・国保連に報告する
処理後の措置	①処理に関する記録 ②職員会議で苦情の再発防止の教育を行う ③申出人への改善点、今後の対応を説明する

3.行政機関その他受付期間

長野県健康福祉部 地域福祉課 専用フリーダイヤル	0120-294-487
長野県国民健康保険団体連合会	026-238-1580
上田市高齢者介護課 介護保険相談専用電話番号	0268-23-5140

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

【利用者】

住 所 _____

氏 名 _____ 印

署名代行者

私は、本人の契約意思を確認し署名代行いたしました。

利用者との関係 _____

住 所 _____

氏 名 _____ 印

【事業者】

住 所 長野県上田市神畑乙75-3

法人名 特定非営利活動法人 リフト

理事長 金澤 力 _____ 印

【事業所】

住 所 長野県上田市神畑乙75-3

事業社名 うらら介護相談室
(指定番号 第(2070301409)号 長野県)

所 長 金澤 雅美 _____ 印

説明者
(介護支援専門員) _____ 印