

契 約 書

(居宅介護支援事業)

利用者： _____ 様

事業所： グレース居宅介護支援事業所 横浜

〔2025年5月1日現在〕

____様（以下、「利用者」といいます）と一般社団法人在宅医療協会（以下、「事業者」）の営むグレース居宅介護支援事業所 横浜（以下、「事業所」）は、事業所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）

事業所は、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____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、利用者から事業所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）

事業所は、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。また、利用者又はその家族の希望を踏まえつつ、公正中立にケアマネジメントを行います。
利用者様は複数の事業所の紹介を求めることができ、当居宅介護支援事業所の義務とする。

第4条（居宅サービス計画作成の支援）

事業所は、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、利用者にサービスの選択を求めます。
- 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）

事業所は、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（医療機関・施設等との連携支援）

- 1 利用者が医療機関に入院する場合は、担当の介護支援専門員の氏名、連絡先を、入院先医療機関にお伝えください。事業者は、利用者の居宅における日常生活上の能力や利用しているサービス等の情報を入院先医療機関と共有し、医療機関における利用者の退院支援を円滑に出来るよう努めます。
- 2 利用者が医療系サービスの利用を希望されている場合は、利用者の同意を得て、主治医の医師等の意見を求めることとされており、この意見を求めた主治医に対してケアプランを交付致します。
- 3 訪問介護事業所等から伝達された、利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した状態等について、介護支援専門員から主治医や歯科医師、薬剤師に必要な情報を伝達します。
- 4 障害福祉サービスの利用者が、介護保険サービスを利用する場合等には障害福祉制度の相談支援専門員との連携に努めます。
- 5 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、または事業所が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業所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）

事業所は、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 事業所は、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 事業所は、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 事業所は、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、営業時間内に事業所にて、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、利用者または事業所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（料金）

事業所が提供する居宅介護支援事業に対する料金規程は居宅介護支援重要事項説明書に記載してある内容の通りとする。

第12条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業所に対して、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 事業所は、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、事業所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 事業所は、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身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）、精神的暴力（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）、セクシャルハラスメント（意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）、カスタマーハラスメント（優位的地位の乱用、不当・過剰・法外な要求・社会通念上相当の範囲を超える対応の強要・コンプライアンス違反の強要・職務妨害行為・担当者の尊厳を傷つける行為（人格否定・意思決定権の侵害））があった場合。

【具体的には、対価的に相当な範囲を超えた要求・特別の利益や便宜の供与を求める要求・法令違反の内容への対応要求（権利擁護や虐待防止法違反行為）・長時間にわたる担当者の拘束・その場で解決できない事象への即時対応要求・正当性のない担当者の交代要求・拒否の申し立て・就業時間後の拘束、言動、類似案件への執拗な対応や回答、要求や電話・業務上必要な機器等を奪う、破壊する行為・個人情報のさらしなどをちらつかせること・無許可での撮影や録音・土下座や人格、尊厳を傷つける行為の強要（セクハラ・性的自由の侵害を含む）・SNS等による連絡による即時の返信要求、強要、個人的な責任追及（賠償・補償要求）・業務実施の妨害、業務なき文書の提出要求、大声を出す、暴れる等の平穏を害する言動・業務上必要な機器等を奪う、破壊する行為等が該当する】があった場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除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13条（秘密保持）

- 1 事業者、介護支援専門員および事業所の使用する者は、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 事業所は、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14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15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16条（相談・苦情対応）

事業者及び事業所は、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つ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17条（善管注意義務）

事業所は、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18条（本契約に定めない事項）

- 1 利用者と事業者及び事業所は、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19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、事業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。

契約締結日 年 月 日

氏 名

氏 名

5

