

居宅介護支援における
利用契約書および重要事項説明書

(令和8年6月1日変更)

中銀インテグレーション株式会社
ライブリーケア中銀あいの里

____様（以下「利用者」といいます。）と事業者 中銀インテグレーション株式会社ライブリー
ーケア中銀あいの里（以下「事業者」といいます。）とは、居宅介護支援の利用に関して次のとおり契
約を結びます。

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____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 契約満了日の2日前までに、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、利用者と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。

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5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（料金）

事業者が提供する料金等の規定は重要事項説明書のとおりです。

第12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。ただし、以下の場合については、解約料を負担いただく場合があります。
 - (1) 本契約締結後、居宅サービス計画書作成途上で利用者の都合で解約となった場合には、居宅介護支援を提供した場合に得られたであろう厚生労働大臣が定める基準により算出された利用料相当額を申し受けます。
 - (2) 本契約締結後、市町村への居宅サービス計画提出後に利用者から解約の申出があった場合には、解約料はかかりません。
 - (3) その他解約により支援事業者の不測の損害を生じさせた場合には、利用者は、(1)号に準じた取扱とし、解約料を支援事業者を支払うことを原則とする。なお、実損害を算定できる場合には、当該損害額を算出の上、事業者への支払を行うこととします。
- 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
 - ④ 利用者の病状、心身状態が著しく悪化し、適切なサービスの提供が困難とされた場合

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。

第16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17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18条（本契約に定めない事項）

- 1 利用者と事業者は、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、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。

居宅介護支援 重要事項説明書

1 担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）

氏 名	
-----	--

2 事業者（法人）の概要

事業所（法人）名	中銀インテグレーション株式会社
所在地	東京都中央区勝どき 2-8-12
連絡先	電話 03-5548-6461 FAX 番号 03-5548-6463
代表者名	代表取締役 渡辺 蔵人

3 居宅介護支援事業所の概要

（1）事業所の所在地等

事業所名	ライブリーケア中銀あいの里
所在地	札幌市北区あいの里 2 条 6 丁目 3
連絡先	電話 011-778-6880 FAX 011-778-6882
事業所番号	0170202949
管理者名	山野 紀子

（2）営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日。必要に応じ時間外も対応
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分まで

※日曜・祝日・年末年始（12/30～1/3）は休み

※緊急連絡先： 011-778-6880（転送サービス利用）

（3）職員体制

従業者の職種	人数	常勤・非常勤	備考
主任介護支援専門員	3	常勤・専従 1 名 常勤・兼務 2 名	
介護支援専門員	1	常勤・専従 1 名	
事務職員	必要数		支店職員等で分業の可能性あり

(4) サービスを提供する実施地域

サービスを提供する実施地域	札幌市内全域
---------------	--------

※上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

4 事業の目的及び運営の方針

【事業の目的】

要介護者の心身の状況、そのおかれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を基に、居宅サービスまたは施設サービスが適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、適切なサービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的としています。

【運営の方針】

- ① 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の立場にたって援助を行います。
- ② 利用者の意思及び人格を尊重し、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かつ効率的に提供されるよう中立公正な立場でサービスを調整します。
- ③ 事業者は利用者に対して、複数の事業所を紹介し、また、選定理由等についても説明を求められた場合、丁寧に説明します。
- ④ 関係市町村、地域の保健・医療福祉サービス、地域包括支援センターとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

5 居宅介護支援の内容

居宅介護支援では、自宅で生活する利用者が介護サービス等を適切に利用できるよう、心身の状況、置かれている環境、要介護者の希望等を考慮し、ケアプラン（居宅サービス計画）を作成するとともに、サービス事業者等との連絡調整を行います。また、必要に応じて介護施設等の紹介も行います。

ケアマネジャーが行う、居宅介護支援の具体的な内容等は、以下のとおりです。

(1) 居宅介護支援の内容

アセスメント	利用者宅を訪問し、利用者の心身の状況や生活環境などを把握し、課題を分析します。
サービス調整	アセスメントの結果を踏まえ、利用する介護サービス事業者等へ連絡調整を行います。
ケアプラン作成	介護サービス等を利用するためのケアプランを作成します。
サービス担当者会議	介護サービス事業者等が集まり、ケアプランの内容等について話し合います。
モニタリング	少なくとも1月に1回は利用者と面接を行い、利用者の心身の状態やケアプランの利用状況等について確認します。
給付管理	ケアプラン作成後、その内容に基づき毎月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。
要介護認定の申請に係る援助	利用者の要介護認定の更新申請や状態変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう援助します。利用者が希望する場合、要介護認定の申請を代行します。
介護保険施設等の紹介	利用者が自宅での生活が困難になった場合や利用者が介護保険施設等の入所を希望した場合、利用者に介護保険施設等に関する情報を提供します。

(2) テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施

テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施方法及びメリット、デメリットは以下のとおりです。

同意欄	説明
☐	利用者の状態が安定していることを前提として実施します。
☐	実施にあたっては、主治医及びサービス事業者等の合意を得ます。
☐	2月に1回は利用者の居宅を訪問して面接を行います。
☐	移動が不要であるため、ケアマネジャーとの日程調整が容易になります。
☐	訪問者を自宅に迎え入れないため、利用者の心理的負担が軽減されます。
☐	感染症が流行している状況でも、非接触での面接が可能になります。
☐	利用者の健康状態や住環境等については、画面越しでは確認が難しいことから、サービス事業所の担当者から情報提供を受けます。

(2) 居宅介護支援の業務範囲外の内容

ケアマネジャーは、ケアプランの作成やサービスの調整等を行いますが、下記に示すような内容は業務範囲外となります。これらのご要望に対しては、必要に応じて他の専門職等を紹介いたします。

居宅介護支援の業務範囲外の内容	● 救急車への同乗 ● 入退院時の手続きや生活用品調達等の支援 ● 家事の代行業務 ● 直接の身体介護 ● 金銭管理
-----------------	--

6 利用料金

要介護または要支援の認定を受けた方は、介護保険からの全額給付により自己負担は発生しません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができない場合、1ヶ月につき要介護度に応じた下記の金額をいただき、事業所からサービス提供証明書を発行します。後日、サービス提供証明書を区役所の窓口に出すと、全額が払い戻されます。

(1) 居宅介護支援費（Ⅰ）（地域区分 1単位：10.21円）

取扱い件数区分	料金(単位数)	
	要介護1・2	要介護3～5
居宅介護支援（ⅰ） ※介護支援専門員1人あたりの利用者45件未満	1,086 単位/月	1,411 単位/月
居宅介護支援（ⅱ） ※介護支援専門員1人あたりの利用者60件未満	544 単位/月	704 単位/月
居宅介護支援（ⅲ） ※介護支援専門員1人あたりの利用者60件以上	326 単位/月	422 単位/月

(2) 加算

加算名称	料金（単位数）	算定要件
初回加算	300 単位/月	・新規に居宅サービス計画を作成する場合 ・要介護状態区分が2区分変更された場合
入院時情報連携加（Ⅰ）	250 単位/月	利用者が入院した日のうちに、医療機関の職員に対して必要な情報を提供した場合

入院時情報連携加算（Ⅱ）		200 単位/月	利用者が入院した日の翌日又は翌々日に、医療機関の職員に対して必要な情報を提供した場合
退院・退所加算 ※カンファレンス参加無	連携 1 回	450 単位/回 (450 単位)	医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービスを利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得たうえでケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合
	連携 2 回	600 単位/回	
退院・退所加算 ※カンファレンス参加有	連携 1 回	600 単位/回	
	連携 2 回	750 単位/回	
	連携 3 回	900 単位/回	
緊急時等居宅カンファレンス 加算		200 単位/回	病院又は診療所の求めにより、職員とともに利用者宅を訪問し、カンファレンスを行い居宅サービスの調整を行った場合
通院時情報連携加算		50 単位/回	利用者が医療機関で診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師と情報連携を行い、ケアマネジメントを行った場合
ターミナルケアマネジメント 加算		400 単位/月	① 24 時間連絡がとれる体制を確保し、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 ②利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上在宅を訪問し、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

		の把握、利用者への支援を行うこと 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提供
特定事業所加算（Ⅲ）	323 単位/月	質の高いケアマネジメントを実施している事業所を積極的に評価する観点から、人材の確保やサービス提供に関する定期的な会議を実施しているなど、当事業者が厚生労働大臣の定める基準に適合する場合（1ヶ月につき）
介護職員等処遇改善加算	総単位数×2.1% /月	キャリアパス要件（昇給制度の整備等）や月額賃金改善（処遇改善）、職場環境の改善を実施する。

（３） 減算

減 算 名 称	料 金 （ 単 位 数 ）	算 定 要 件
同一建物減算	所定単位数の 5% で算定	集合住宅等同一建物等において一定数以上の利用者へサービス提供する場合
特定事業所集中減算	1 月につき 200 単位を減算	正当な利用なく特定の事業所に 80%以上集中した場合（指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型通所介護・指定福祉用具貸与）

（４） その他

交 通 費	サービスを提供する実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、ケアマネジャーがお訪ねするための交通費の実費が必要です。 なお、実費額は実施地域を越えたところからの実費を徴収します。尚、自動車を使用した場合については、1 k m毎に 5 0 円を徴収させていただきます。
-------	--

解 約 料	本利用契約書第 12 条第 1 項各号参照。
-------	------------------------

7 相談・苦情の窓口

居宅介護支援に関する相談、苦情等は担当介護支援専門員（ケアマネジャー）又は下記窓口までご連絡ください。

（１） 事業所の相談窓口

相談・苦情の担当者	管理者 山野 紀子
連 絡 先	電話 ０１１－７７８－６８８０ FAX ０１１－７７８－６８８２

（２） その他の相談窓口

札幌市 介護保険課	０１１－２１１－２５４７
北海道国民健康保険団体連合会	０１１－２３１－５１７５

8 秘密保持

事業者が得た利用者やその家族の個人情報、介護サービスの提供以外の目的では原則として使用しません。サービス担当者会議などで利用者やその家族の個人情報を使用する場合は、利用者およびその家族の同意を事前に文書で得ることとします。

9 事故発生時の対応

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

10 医療との連携

居宅介護支援事業所と入院先医療機関との連携がスムーズに図れるよう、利用者が入院した場合には、担当ケアマネジャーの氏名及び連絡先を入院先の医療機関にお伝えください（お渡しした名刺等をご提示ください）。

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ケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

1.1 公正中立なケアマネジメントの確保

複数事業所の説明等	利用者は、ケアプランに位置付ける介護サービス事業所等について、複数の事業所の紹介や、その選定理由について事業者に求めることができます。
前 6 カ月間のケアプランにおける訪問介護等の利用割合	事業所が前 6 ヶ月に間に作成したケアプランにおける「訪問介護」「通所介護」「地域密着通所介護」「福

	祉用具貸与」の利用割合等を別途資料にて説明しました。
--	----------------------------

1 2 虐待防止のための措置

高齢者虐待防止法の実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待防止に関する下記の措置を講じます。

- (1) 虐待防止委員会の開催
- (2) 高齢者虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待防止研修の実施
- (4) 専任担当者の配置

虐待防止に関する担当者	山 野 紀 子
-------------	---------

1 3 業務

継続に向けた取り組み

感染症や自然災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、当該計画に沿った研修及び訓練を実施します。

1 4 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を防止できるよう、下記の措置を講じます。

- (1) 感染対策委員会の開催
- (2) 感染症及びまん延防止のための指針の整備
- (3) 感染症及びまん延防止のための研修及び訓練の実施
- (4) 専任担当者の配置

感染症防止に関する担当者	山 野 紀 子
--------------	---------

1 5 身体

的拘束等の原則禁止

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

1 6 サービス利用にあたっての禁止事項について

利用者様、ご家族様、関係者等において、以下のいずれかの事由が発生した場合には、やむを得ず、サービスを終了することがあります。

- ① 従業者に対しての暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ② パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメント等の行為。
- ③ サービス利用中に従業者の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS などに掲載するなどプライバシーを害する行為を行うこと。

1 7 介護支援専門員の変更

担当の介護支援専門員に関しては、いつでも変更できます。ご相談ください。

18 重要事項説明書の説明日

重要事項説明書の説明日	
契約締結日	

中銀インテグレーション株式会社 ライブラリーケア中銀札幌の契約の成立を証するため本書2通を作成し、利用者および事業者の双方が署名押印して1通ずつを保有します。

また、その提供にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者（法人）名	中銀インテグレーション株式会社
代表者名	代表取締役 渡辺 蔵人
事業所名	中銀インテグレーション株式会社 ライブラリーケア中銀あいの里
説明者氏名	

私は、当事業所の利用契約内容、および重要事項の説明を本書面を基に受け、その内容を同意の上、本書面を受領しました。

利用者	住所	
	氏名	

ご家族または代理人	住所	
	氏名	(利用者との続柄：) 私は、本人の契約意思を確認し、署名を代行します。