

☐ 契約者保管用 ☐ 事業所保管用

2026 年8月 1 日 改訂

ケアプラン さんご

利用契約書
重要事項説明書
個人情報使用同意書

契約日 年 月 日

様

居宅介護支援 利用契約書

様（以下「利用者」といいます。）と 株式会社 三五 （以下「事業者」といいます。）は、事業者が ケアプラン さんご において提供する居宅介護支援について、次のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第1条 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

（契約期間）

第2条 この契約の期間は、契約締結日から利用者の要介護認定の有効期間が満了する日までとします。

ただし、契約期間満了日前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間満了日までとします。

2 契約期間満了日の30日前までに、利用者から契約を更新しない旨の申し出がない場合には、この契約は同一の内容で自動更新されます。第1項のただし書きは、更新後の契約についても適用されます。

（居宅介護支援の担当者）

第3条 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（ケアマネジャー）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、契約者の状況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契約者に説明を行います。

3 事業者は、担当者に対し、専門職として常に契約者の立場に立ち、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、必要な対応を行います。

（居宅サービス計画の変更等）

第4条 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合には、速やかに居宅サービス計画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及び限度基準額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。

（サービス提供の記録等）

第5条 事業者は、定期的に居宅へ訪問し、居宅サービス計画に記載したサービス提供の目標等の達成状況等を評価し、その結果を「モニタリング記録票」等の書面に記載して、利用者に説明をします。

2 事業者は、運営基準に定められた居宅介護支援の提供に関する記録を、支援が完結してから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写しを交付します。

（利用者の解約権）

第6条 利用者は文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。解約料は一切かかりません。

2 利用者は、事業者が関係法令及びこの契約書に定められた義務を怠った場合には、この契約を直ちに解約することができます。

（事業者の解約権）

第7条 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、この契約を解約することができます。

（契約の終了）

第8条 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。その場合には、事業者は利用者に対し速やかにその旨を通知するものとします。

- 一 利用者が死亡した場合
- 二 利用者が要介護認定を受けられなかった場合
- 三 利用者が介護保険施設に入所した場合
- 四 利用者が病院等に連続3ヶ月以上入院した場合
- 五 利用者が介護保険サービスを連続3ヶ月以上必要としない場合
- 六 第7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
- 七 第8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
- 八 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居宅介護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。

（秘密保持）

第9条 事業者は、サービスを提供する上で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 なお、前項の規定にかかわらず、事業者は、円滑な居宅サービスを提供する為に実施されるサービス担当者会議、サービス提供関係者との連絡調整等において、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者及び利用者の家族の知り得た個人情報をを用いることができるものとします。

（損害賠償）

第10条 事業者は、利用者に対する居宅介護支援の提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族及び市町村関係窓口連絡を行うとともに、必要な措置をとります。

- 2 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、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

（苦情対応）

第11条 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することができます。

- 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、苦情の申し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の不利益な取扱いをすることはありません。

（契約外条項）

第12条 この契約及び介護保険法等の関係法令で決められていない事項については、介護保険法その他関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者との協議により定めます。

- 2 この契約書は介護保険法に基づくサービスだけを対象としたものですので、利用者がそれ以外のサービスを希望する場合には別途契約が必要となります。

居宅介護支援 重要事項説明書

居宅介護支援の提供に当たり、事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次のとおり説明します。

1. 運営主体の概要

名 称	株式会社 三五
所在地	神奈川県相模原市南区古淵2-18-3 山政ビル1F
代表者	代表取締役 竹花 洋史

2. 事業所の概要

名 称	ケアプラン さんご
所在地	相模原市中央区共和4-10-3-A103
電話番号	042-707-8655
指定事業所番号	1472612041（指定居宅介護支援事業所）
開設年月日	2023年12月1日
管理者	達石 美喜
相談責任者（第11条2項）	達石 美喜
緊急時連絡先	090-4308-8283（管理者携帯電話）
サービス提供地域	相模原市、町田市、海老名市、厚木市、座間市、横浜市
営業日及び営業時間	月曜日～土曜日 午前9時から午後6時まで ※日曜日及び年末年始(12月30日～1月3日)は休業日
併設事業所	ヘルパーステーション さんご（訪問介護）

3. 事業所の職員体制

職種	職務	員数
管理者	運営管理全般及び介護支援専門員業務の兼務	1名
介護支援専門員	居宅介護支援等の業務全般	1名以上
事務員	居宅介護支援に必要な事務等	1名以上

4. 事業の目的及び運営方針

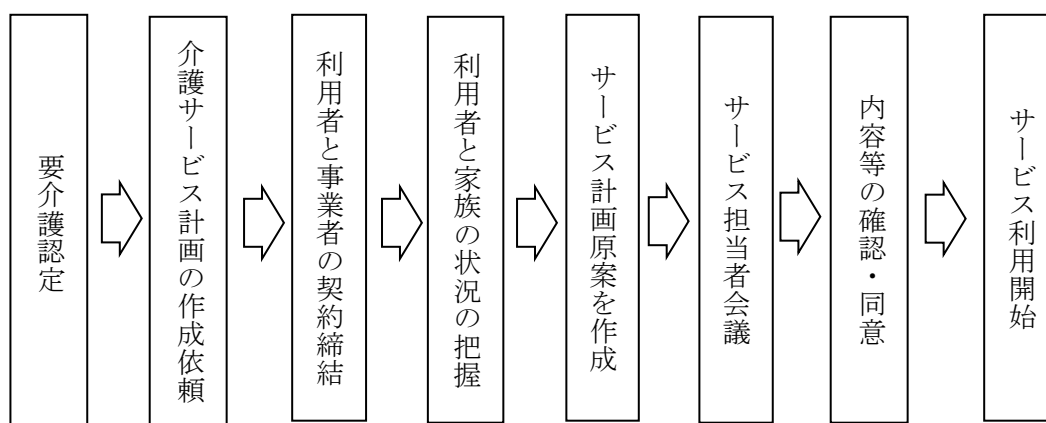
会社理念	会社の経営理念は、居宅介護支援を通じて利用者やその家族が地域で安心して暮らしていける社会の実現に貢献することです。介護保険制度の理念に沿い、公正性・中立性を確保し、サービスの質の向上を図るため、積極的に研修に取り組んでまいります。
事業の目的・運営方針	1.居宅介護支援は、要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができることを目的とし、心身の状況や環境、希望を勘案し、安定的にサービスが提供されるよう支援することとします。 2.会社は、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サ

	ービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して、居宅サービス計画を作成します。なお利用者は、複数の居宅サービス事業者等の紹介することや、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることができます。 3.介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際して、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等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。 ウ 介護支援専門員は、提供されるサービスが特定の種類又は特定のサービス事業者に不当に偏ることがないよう、公正中立に行います。 4.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医等の意見を求めます。 5.介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等、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。 6.介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。 7.同意を得た居宅サービス計画は、利用者、サービス提供事業者、主治医等に交付します。 8.入院等の場合、主治医等医療機関と連携し、適切なサービスが提供できるよう配慮いたします。 9.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。
--	---

5. サービス提供内容

ご利用者のご家庭を訪問して、ご利用者の心身の状況、おかれている環境等を把握した上で居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービスが、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

【お申し込み～サービス開始までの流れ】



【主な職務内容】

- ① 居宅サービス計画、介護予防支援計画の作成
- ② 居宅サービス事業者、介護予防事業者との連絡調整
- ③ サービス実施状況把握、評価
- ④ 利用者状況の把握
- ⑤ 給付管理
- ⑥ 要介護認定申請、地域支援事業に対する協力・援助
- ⑦ 相談業務

【利用者の居宅への訪問頻度の目安】

訪問頻度目安	利用者の状況把握のため 少なくとも 月1回 程度
--------	--------------------------

6. 利用料金

この居宅介護支援サービスについて、利用者の負担はありません。
ただし、利用者が介護保険料滞納等の理由で、法定代理受領が行えない場合、利用者は介護保険サービス提供事業所に利用料を全額自己負担します。事業者は利用者に対し、サービスの内容を証明する書類として、サービス提供証明書等を交付します。

【居宅介護支援費】 地域区分:4級地 地域区分単価:10.84 円

当事業所は、一定の情報通信機器(人工知能関連技術を活用したものを含む)の活用または事務職員の配置を行っている為、居宅介護支援費Ⅱ(下記表)を算定します。

ケアマネ1人あたりの利用者数	要介護度	単位
50 人未満	要介護 1・2	1, 076 単位
	要介護 3・4・5	1, 411単位
50 人以上～60 人未満 (50～59人)	要介護1・2	527単位
	要介護3・4・5	683単位
60 人以上	要介護1・2	316単位
	要介護3・4・5	410単位

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えてからその実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、片道約1 k mごとに1 0 0円を徴収する。また、公共交通機関を使用の場合は、その差額を徴収する。
-----	--

7. サービス終了

以下の事由に該当した場合、この契約を解約することができます。

- (1) 利用者は文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。
- (2) 事業者は利用者に対して 1 カ月の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
- (3) 利用者またはその家族等が事業者や介護支援専門員に対して、契約の継続が難しいほどの背信行為やハラスメント、勧誘行為を行った場合は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。

8. 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項

- (1) 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。
- (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（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所など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) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (4) 病院等に入院しなければならない場合には、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りますので、病院等には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。
- (5) 介護支援専門員は、訪問看護・通所リハビリテーション・訪問リハビリテーション等の医療サービスを利用する場合は、主治の医師等の意見を求めます。その場合、当該居宅サービス計画書を主治の医師等に交付します。
- (6) 当事業所の介護支援専門員は、常に身分証を携帯し、利用者等から求められた際は提示します。

9. 事故発生時の対応方法

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。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

10. 虐待防止に関する事項

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のために従業者に対し研修の実施等、以下の必要な措置を講じます。
 - 虐待の防止のための指針(マニュアル)を整備し定期的に見直す
 - 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する
 - 上記措置を適切に実施するための担当者を置く。担当者は管理者とする。
- (2) 事業所は、サービス提供中に従業者又は養護者等による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかに市町村へ通報します。

11. 身体拘束等の原則禁止

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、身体拘束を行いません。身体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。

12. 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研修の実施
- (4) 専任担当者の配置(担当者は管理者とする)

13. 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。
担当者は管理者とする。

14. 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を行う場合は、利用者から同意の上、実施します。

同意欄	要 件
☐	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。
☐	その他、テレビ電話装置等のメリット・デメリットについて十分に説明します。

15. サービス提供に関する相談・苦情

提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

当事業所 苦情・ハラスメント・虐待 相談窓口	所在地 相模原市中央区共和 4-10-3-A103 TEL 047-707-8655 FAX 047-707-8699 受付時間 月曜日～土曜日 9:00～18:00 担当者 達石美喜 TEL 080-4308-8283
相模原市福祉基盤課	所在地 相模原市中央区中央 2-11-15 市役所本館 4 階 電話番号 042-767-9226 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:15
町田市社会福祉協議会 福祉サポートまちだ	所在地 町田市原町田 4-9-8 市民フォーラム 4 階 電話番号 042-720-9461 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:15
海老名市介護保険課	所在地 海老名市勝瀬 175-1 電話番号 046-235-4952 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:15
座間市介護保険課	所在地 座間市緑ヶ丘 1-1-1 電話番号 046-252-8077 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:15
厚木市福祉部高齢介護課	所在地 厚木市中町 3-17-17 市役所本館 4 階 電話番号 046-225-2240 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:15

はまふくコール	所在地 横浜市中区本町6-50-10 電話番号 045-263-8084 受付時間 月曜日～金曜日 8:45～17:15
神奈川県国民保険団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係	所在地 神奈川県横浜市西区楠木町27-1 電話番号 045-329-3447 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:15

16. 個人情報の保護に関する事項

- (1) 事業者は、利用者およびその身元引受人の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」および厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- (2) 事業者が得た利用者およびその身元引受人の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、第三者への情報提供についてはあらかじめ利用者およびその身元引受人の了解を得ます。
- (3) 従業者は、業務上知りえた利用者およびその身元引受人の秘密を保持します。
- (4) 従業者であったものに、業務上知りえた利用者およびその身元引受人の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨に従業者から徴する誓約書の内容に含むものとします。

【居宅介護支援にあたっての禁止事項について】

- ・従業者に対して行う暴言・暴力・いやがらせ・誹謗中傷などの迷惑行為
- ・パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為
- ・サービス利用中に従業者の写真や動画撮影、録音などをし、無断でSNS等で掲載する行為

個人情報使用同意書

株式会社三五 が運営する ケアプランさんご は、下記の使用目的の範囲内で利用者およびその家族の個人情報を取得・使用及び介護サービス事業者等に提供します。

1. 使用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2. 使用目的

- (1) 居宅サービス計画時及び市町村・居宅サービス提供事業者・医療機関との連絡調整等において必要な場合
- (2) サービス事業者間の連携とサービス担当者会議での情報提供、サービス担当者に対する照会(依頼)のため
- (3) 主治医の意見を求める必要のある場合
- (4) 事業者内のカンファレンス(症例検討)のため
- (5) 介護認定審査会、地域包括支援センター(保険者)から求めがあった場合の情報提供
- (7) ご契約者の体調不良や生命に関わる場合
- (8) 上記の各号に関わらず、裏面に掲載している「利用目的」の範囲内

3. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は利用目的の範囲内とし、サービス提供に関わる目的以外には決して利用しません。また、サービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- (2) 個人情報を使用した会議等の内容についてその経過を記録し、請求があれば開示します。
- (3) 個人情報を上記以外の目的で使用する場合は、改めて説明の上、同意をいただいた記録を残し、必要に応じてその記録を開示します。

以上の契約を証するため、本書を2通作成し、利用者及び事業者が記名押印の上、1通ずつ保有するものとします。事業所は利用者へのサービス提供開始に当たり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者所在地 相模原市中央区共和 4-10-3-A103
名称 株式会社 三五 代表取締役 竹花 洋史
事業所名 ケアプラン さんご

私は、事業所より上記の契約書・重要事項・個人情報について説明を受け、同意しました。

令和 年 月 日

利用者 住所
氏名

☐代理人 住所
☐家族 氏名

TEL:

利用者との続柄