

指定居宅介護支援 契約書・重要事項説明書・カスタマーハラスメント防止基本方針・ 個人情報使用同意書

令和8年10月版

居宅介護支援事業所 BLUE BLUEは、利用者（ご家族・代理人）に対し、本書に基づき、指定居宅介護支援契約書、重要事項説明書、カスタマーハラスメント防止基本方針及び個人情報使用同意書について説明し、内容について理解・同意を得たうえで、契約を締結します。

利用者及び事業者は、本書の内容を確認し、必要事項を記載・記名押印のうえ、それぞれ1通を保有します。

第1部 指定居宅介護支援契約書

様（以下「利用者」といいます。）と、合同会社 BLUE BLUE 指定居宅介護支援事業所 BLUE BLUE（以下「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して行う指定居宅介護支援について、次のとおり契約を締結します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者の委託を受け、介護保険法令の趣旨に従い、居宅サービス計画（ケアプラン）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必要な便宜を図ります。

第2条（契約期間）

この契約の期間は、20 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。

契約満了日までに利用者から事業者に対して文書による契約終了の申し出がない場合は、契約を更新するものとします。

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の担当者として選任します。

担当する介護支援専門員を選任又は変更した場合は、その氏名を文書等により利用者へ通知します。

第4条（居宅サービス計画の作成支援）

利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族と面接を行い、心身の状況、生活環境、本人の希望等を把握し、解決すべき課題を明らかにします。

利用者の意思及び人格を尊重し、本人のできていることや強み、生活上の希望等を踏まえ、自立支援の視点に基づく居宅サービス計画を作成します。また、必要に応じてICFの視点を活用し、利用者の生活全体を捉えた支援を行います。

利用者がサービスを選択できるよう、地域の指定居宅サービス事業者等について、サービス内容、利用料等の情報を適切に提供します。利用者は、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができます。また、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。

居宅介護支援の提供開始に当たり、利用者等に対し、入院時に担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関へ提供するように依頼します。

利用者が医療系サービスの利用を希望する場合等は、利用者の同意を得たうえで、主治の医師等に必要な情報を提供し、ケアプランについて意見を求めます。

利用者の希望、解決すべき課題、目標、サービス内容、達成時期及びサービス提供上の留意事項等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

居宅サービス計画の原案について説明し、利用者から文書による同意を受けます。

障害福祉制度を利用している場合等は、相談支援専門員等との連携を図ります。

通常のケアプランよりかけ離れた回数の訪問介護（生活援助中心型）を位置付ける場合は、法令等に基づき必要な手続きを行います。

その他、居宅サービス計画の作成に必要な支援を行います。

第5条（経過観察・モニタリング・再評価）

利用者及び家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続し、利用者の生活状況及びサービス提供状況を把握します。

居宅サービス計画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。

利用者の状態について継続的にアセスメント及びモニタリングを行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画の変更、要介護認定区分変更申請その他必要な対応を行います。

モニタリングは、法令に定める方法及び頻度により実施し、その結果を記録します。

第6条（施設入所への支援）

利用者が介護保険施設等への入所を希望した場合、利用者の希望を踏まえ、施設に関する情報提供、紹介その他必要な支援を行います。

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、又は事業者が変更の必要があると判断した場合は、利用者の意向を確認し、必要な手続きを行ったうえで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、居宅サービス計画に基づき、毎月のサービス利用状況を確認し、給付管理に必要な書類を作成して関係機関へ提出します。

第9条（要介護認定等の申請に係る援助）

事業者は、更新申請及び状態の変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう支援します。

第10条（サービス提供の記録）

事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成し、その完結の日から5年間保存します。利用者は自己に関する提供記録を閲覧し、必要に応じて複写物の交付を受けることができます。

第11条（料金）

居宅介護支援の利用料金は、原則として全額介護保険から給付されるため、利用者の自己負担はありません。介護保険料の滞納等により介護保険給付が事業者を支払わない場合は、所定の料金を受領します。

第12条（契約の終了）

利用者は文書で通知することにより、いつでも解約できます。事業者は、やむを得ない事情がある場合、必要な予告を行ったうえで解約できます。重大なハラスメント行為等により契約継続が困難となった場合は、契約を解約することがあります。介護保険施設等への入所、要支援又は非該当の認定、死亡又は資格喪失の場合も契約終了となります。

第13条（秘密保持）

事業者、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供上知り得た利用者及び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。

第14条（虐待の防止）

事業者は、利用者の人権を擁護し、虐待の防止及び早期発見に努めるため、必要な体制、相談・苦情対応、研修等を整備します。虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、法令及び川崎市の手順に基づき、関係機関へ適切に通報・連携します。

第15条（非常災害・感染症及び業務継続への対応）

事業者は、感染症及び自然災害等に備え、業務継続計画（BCP）を整備し、必要な研修及び訓練を実施します。緊急時は利用者の安全確保を優先し、関係機関と連携します。

第16条（賠償責任）

事業者の責めに帰すべき事由により損害を及ぼした場合は、法令及び加入する損害賠償責任保険の内容に基づき適切に対応します。

第17条（身分証携行義務）

介護支援専門員は、必要な身分証を携行し、利用者から提示を求められた場合は提示します。

第18条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者及び家族からの相談・苦情等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。

第19条（善管注意義務）

事業者は、関係法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもって指定居宅介護支援を提供します。

第20条（本契約に定めのない事項）

本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令に従い、事業者と利用者が誠意をもって協議します。

第21条（裁判管轄）

本契約に関して訴訟の必要が生じた場合は、関係法令に従い、管轄裁判所において解決を図るものとします。

第2部 カスタマーハラスメント防止基本方針

1. 基本方針

居宅介護支援事業所 BLUE BLUEは、利用者及び家族との信頼関係を大切にし、質の高いケアマネジメントを提供するとともに、職員が安心して業務を行える環境を確保するため、カスタマーハラスメント防止に取り組みます。

2. 対象となる行為

暴言、脅迫、大声等による威圧的な言動

暴力又は身体的危害を加える行為

合理的な範囲を超えた過剰な要求

セクシュアルハラスメントに該当する行為

業務遂行を著しく妨げる無断撮影・録音等

SNS等への無断投稿その他職員のプライバシーを侵害する行為

その他、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する行為

3. 組織的対応

カスタマーハラスメントが疑われる場合は、担当者一人で抱え込まず、管理者及び法人が状況を確認し、必要に応じ複数名で対応します。

4. 関係機関との連携

生命・身体への危険がある場合等は、必要に応じて行政機関、警察、弁護士その他関係機関と連携します。

5. 契約上の対応

重大なハラスメント行為等により契約継続が困難となった場合は、契約書第12条に基づき対応します。

第3部 重要事項説明書（居宅介護支援）

1. 事業者及び事業所の概要

事業者：合同会社 BLUE BLUE

代表社員：古関 隼也

所在地：〒210-0848 神奈川県川崎市川崎区京町二丁目8番16号

TEL：044-333-9433 FAX：044-333-9433

事業所：居宅介護支援事業所 BLUE BLUE

指定事業所番号：1475004642

指定年月日：令和6年4月1日

管理者：古関 隼也（主任介護支援専門員）

運営の方針：利用者が、その有する能力に応じて可能な限り自立した生活を継続できるよう、本人の希望、強み及び生活状況を踏まえたケアマネジメントを行います。利用者の意思及び人格を尊重し、公正中立な立場から関係機関と連携して支援します。

2. 職員体制・事業実施地域・営業日時

管理者（主任介護支援専門員・兼務）1名／介護支援専門員（常勤）1名／事務員（非常勤）1名

事業実施地域：川崎市川崎区、幸区、中原区、横浜市鶴見区

営業日時：月曜日～金曜日 8:30～17:30

休業日：土曜日、日曜日、祝日、12月29日～1月3日、8月12日～8月15日

時間外対応：留守番電話及び緊急連絡体制により必要な対応を行います。

3. 居宅介護支援の提供フロー

1. 相談・受付

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

2. 訪問日程調整

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

3. 介護保険制度等の説明

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

4. 担当介護支援専門員の決定

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

5. 契約等

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

6. アセスメント

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

7. 課題分析

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

8. 居宅サービス計画の作成

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

9. 医療・生活情報の収集

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

10. サービス事業者の調整

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

11. サービス担当者会議

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

12. サービス提供開始

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

13. モニタリング

少なくとも1月に1回、利用者に面接します。原則として利用者の居宅を訪問して面接し、居宅サービス計画の実施状況を把握します。法令に定める要件を満たす場合は、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うことがあります。少なくとも1月に1回、モニタリング結果を記録します。

14. 居宅サービス計画の見直し

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

15. 給付管理

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

16. 更新・区分変更等の支援

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

17. 福祉用具・住宅改修

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

18. 施設等への情報提供・入所支援

利用者の意向及び状況を確認し、必要な支援・連絡調整を行います。

19. 介護予防支援等の受託

地域包括支援センター等から委託を受けた場合は、関係法令及び委託内容に基づき、介護予防支援等に必要な業務を行います。

4. 利用料金及びその他の重要事項

居宅介護支援に係る利用料金は、原則として全額介護保険から給付されるため、利用者の自己負担はありません。通常の事業実施地域内の交通費は徴収しません。個人情報が必要な範囲で使用し、適切に管理します。記録は関係法令及び川崎市の基準に基づき、その完結の日から5年間保存します。利用者は複数のサービス事業者等の紹介を求めることができ、選定理由について説明を求めることができます。各種加算及び介護情報基盤等のデータ連携は、関係法令・算定要件・制度運用に応じて対応します。

5. 相談・苦情窓口

居宅介護支援事業所 BLUE BLUE TEL：044-333-9433

その他、川崎市各区役所、地域包括支援センター、神奈川県国民健康保険団体連合会等の相談窓口を利用することができます。

第4部 付属事項

別紙1 事故発生時の対応

事故等が発生した場合は利用者の安全確保を最優先とし、必要に応じて救急対応、家族への連絡、関係機関への報告等を行います。事業者の責めに帰すべき事由による損害については、法令及び加入する損害賠償責任保険の内容に基づき適切に対応します。

別紙2 暫定ケアプランの取扱い

要介護認定等の申請中であっても、利用者の状態及び必要性に応じ、暫定的な居宅サービス計画の作成を支援することがあります。認定結果が想定と異なる場合、介護保険給付の対象外となり自己負担が発生する可能性があること等について、事前に説明します。

第5部 個人情報使用同意書

私は、居宅介護支援事業所 BLUE BLUEが、居宅介護支援の提供に必要な範囲で、私及び家族の個人情報を使用することについて説明を受け、同意します。

【個人情報の使用目的】

居宅サービス計画の作成及び変更に必要な場合

サービス担当者会議等において支援内容を検討するために必要な場合

指定居宅サービス事業者等との連絡調整に必要な場合

医療機関、薬局、介護・福祉関係機関等との連携に必要な場合

入院、退院、受診、緊急搬送等において必要な情報を提供する場合

行政機関、地域包括支援センター等との相談・連携に必要な場合

要介護認定、区分変更、更新申請等に必要な場合

その他、居宅介護支援の提供に必要な範囲で使用する場合

【使用期間・管理】

個人情報は、居宅介護支援の提供に必要な範囲で使用し、関係法令及び事業所の規程に基づき適切に管理します。

第6部 一括確認・受領・同意

居宅介護支援事業所 BLUE BLUEより、上記の指定居宅介護支援契約書、カスタマーハラスメント防止基本方針、重要事項説明書及び個人情報使用同意書について説明を受け、その内容を理解・確認しました。内容に同意のうえ、指定居宅介護支援契約を締結し、個人情報の使用について同意します。

契約締結・説明日

西暦20 年 月 日

事業者（説明者）

事業者名：合同会社 BLUE BLUE

事業所名：居宅介護支援事業所 BLUE BLUE

指定事業所番号：1475004642

所在地：〒210-0848 神奈川県川崎市川崎区京町二丁目8番16号

管理者：古関 隼也 印

ご利用者様（本人）

住所：〒

電話番号：

氏名： 印

代理人・ご家族様

住所：〒

電話番号：

氏名： 印

続柄：

緊急連絡先（主）

氏名： 続柄： 電話：

緊急連絡先（副）

氏名： 続柄： 電話：

以上

居宅介護支援事業所 BLUE BLUE

令和8年10月版