

# 居宅介護支援利用契約書

広島県看護協会  
居宅介護支援事業所「ひびき」

## 目 次

---

○ 重要事項の説明	1
○ 個人情報の保護について	8
○ 居宅介護支援契約書	10

# 重要事項の説明

指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 38 号）第 4 条第 1 項の規程により説明することとなっている居宅介護支援事業所の運営規程等については、次の通りです。

## 1. 事業者名

事業者名称	公益社団法人 広島県看護協会
代表者氏名	会長 黒瀬 真理子
所在地	〒730-0803 広島市中区広瀬北町 9 番 2 号
連絡先	訪問看護事業局 TEL 082-295-0611 FAX 082-295-0613

## 2. 事業所名

事業所名称	広島県看護協会居宅介護支援事業所「ひびき」
事業所番号	広島県指定 3470100243
所在地	広島市安佐北区可部南 5 丁目 11-7
連絡先	TEL 082-819-1782 FAX 082-810-0552
事業の実施地域	広島市安佐北区、安佐南区を対象とする。

## 3. 事業の目的

### 目的

公益社団法人広島県看護協会が開設する広島県看護協会居宅介護支援事業所「ひびき」（以下「事業所」という）が行う居宅介護支援の事業は、居宅において要介護状態にある利用者に対し、適切な居宅介護支援を提供します。

### 方針

- 1 居宅介護支援の提供にあたって、事業所の介護支援専門員は、利用者が有する能力に応じ、自立した生活を営むことができるよう、利用者の選択に基づき、適切な保健・医療サービスおよび福祉サービスが総合的かつ効率的に提供されるよう支援します。
- 2 事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行います。実施地域の関係市町や地域包括支援センター、指定居宅介護事業者、介護保険施設等との連携に努めます。

## 4. 営業日及び営業時間

### 営業日

月曜日から金曜日。但し、国民の祝・休日、8月14日から16日まで、及び12月29日から1月3日を除きます。

### 営業時間

午前9時～午後5時

## 5. 職員体制

管 理 者	栗原 富江	介護支援専門員	5名
-------	-------	---------	----

## 6. 居宅介護支援の実施地域・内容・利用料等

### 実 施 地 域

通常の実施地域は、広島市安佐北区、安佐南区とします。

### 内 容

- ① 居宅介護サービス計画の作成
- ② 居宅サービス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 要介護認定に対する協力援助
- ⑦ 相談業務
- ⑧ その他

### 利 用 料 等

- ① 居宅介護支援の利用料については、厚生労働大臣が定める基準のとおりです。（別紙1）  
公的介護保険の適用がある場合には、利用者の自己負担はありません。  
（居宅サービス事業者に対する居宅サービスの利用料金は別途発生します）。
- ② 利用者が保険料の滞納等により給付制限を受け、事業者が法定代理受領をすることができない場合（償還払いの場合）には、利用者は事業所に対し、要介護度に応じた居宅介護支援の利用料金のお支払いが必要です。  
その場合には、利用者は後日、居宅介護支援提供証明書及び領収書を利用者の住所のある市町の窓口にて提示すると、居宅介護支援の利用料金（お支払済みの額）全額の払い戻しを受けることができます。

### そ の 他 費 用

- ① 通常の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は実費を徴収します。  
なお、自動車を使用した場合の交通費は実施地域を越えた地点から、1キロメートル40円を徴収します。
- ② 介護保険対象外は実費を頂きます。

※ 費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとします。

## 7. 利用者の居宅への訪問頻度

- ①介護支援専門員は利用者の要介護認定有効期間中、原則1カ月に1回以上訪問いたします。
- ②以下のア・イの要件を満たした上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用する場合は少なくとも2カ月に1回訪問いたします。
  - ア 利用者の同意を得ること。
  - イ サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
    - i 利用者の状態が安定していること
    - ii 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること  
(家族のサポートがある場合も含む)
    - iii テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。

## 8. 個人情報保護等

(利用者及びその家族に関する秘密の保持について)

- ①事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ②事業者が得た利用者又は家族の個人情報は、事業所での介護サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意をあらかじめ書面により得るものとします。また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ③事業者は、職員に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、職員である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
- ③ 個人情報の保護・使用・提供については、別途(8・9ページ)記載しています。

## 9. サービス提供に関する相談・苦情の窓口と対応

利用者からの苦情に対しては、本会の「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要(別紙2)」に基づき適切に対応します。

## 10. 人権擁護、虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じるよう努めます。

- ①虐待防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催および職員への周知徹底
- ②虐待防止のための指針の整備
- ③虐待防止のための定期的な研修の実施
- ④虐待防止の措置を適切に実施するための担当者の設置

利用者の人権擁護、虐待等の防止については、本会の「利用者等の虐待の防止のために講ずる措置の概要(別紙3)」に基づき適切に対応します。

## 11. 身体的拘束等の適正化

利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむをえない場合を除き、身体的拘束等を行いません。身体的拘束等を行う場合には、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

えない理由を記録することを遵守します。

## 12. 権利擁護に関する措置

職場におけるハラスメント対策のための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

## 13. 感染症の予防及びまん延防止のための措置

感染症の発生や拡大を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修及び訓練を定期的を実施します。

## 14. 業務継続計画の策定

感染症や災害発生時においても、業務を継続、又は早期に業務再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を行います。

## 15. 事故発生時の窓口と対応

居宅介護支援の提供により、利用者に事故が発生した場合は、本会の「事故発生時の対応のために講ずる措置の概要（別紙4）」に基づき適切に対応します。

## 16. 入院時の対応

病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当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。

またその場合に備えて、担当介護支援専門員の氏名並びに当該事業所の名称及び連絡先等について記載したものを、介護保険証や健康保険被保険者証等とともに保管しておいてください。

## 17. 他機関との各種会議等

①利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。

②利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。

## 18. 公正中立性の確保

質の高いケアマネジメントの推進、公正中立性の確保のため、過去6カ月に作成したケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況について、利用者に説明を行います。（別紙5）

## 19. 利用者自身によるサービスの選択と同意

- ①利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。
- ・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。
  - ・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。
  - ・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- ②終末期の状態の場合であって、日常生活上の障害が1カ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

## 20. 留意事項

- ① 居宅サービス計画外の緊急のサービスは、原則としてお受けすることはできません。  
※やむをえずに、居宅サービス計画外のサービスを受ける場合は、事業所に速やかにその旨連絡して下さい。
- ② 契約期間中に被保険者証の記載内容に変更が生じた時、要介護認定の更新や変更を行った時、各種の減免に関する決定などに変更が生じた時、生活保護、公費負担医療の受給取得又は喪失した時等は、速やかに事業所に連絡して下さい。
- ③ サービス事業所やサービスの内容が、居宅サービス計画と異なる場合には、事業所に連絡して下さい。
- ④ 居宅介護支援の契約のみで3ヶ月以上介護保険上のサービス利用がない方、入院後3ヶ月以上が経過した方に関しては、居宅介護支援を中止させていただきます。
- ⑤ 利用者の担当となる介護支援専門員の選任及び変更は、利用者に適正かつ円滑に居宅介護支援を提供するため事業所が行うものとし、介護支援専門員を指名することはできません。
- ⑥ 利用者が担当の介護支援専門員の変更を希望する場合には、業務上不相当とされる事由を明らかにして、事業所までお申し出下さい。
- ⑦ 職員への暴言・暴力・威嚇・セクシュアルハラスメント等の行為があった場合は、居宅介護支援を中止させていただきます。
- ⑧ 介護支援専門員は、医療行為を行うことはできません。
- ⑨ 居宅介護支援提供の際における事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意下さい。
- ・介護支援専門員は、現金、印鑑、預金通帳、キャッシュカード、年金証書その他有価証券等の貴重品を預かることはできません。
  - ・上記貴重品は、金庫や目に見えない場所に保管してください。
  - ・介護支援専門員及び事業所に対する金品、贈答品及び飲食等のご配慮はお受けできません。

## 21. その他

- ① 利用者は担当介護支援専門員に対し、複数の居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅介護サービス計画原案に位置づけた介護サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。
- ② 事業所の事業計画や財務内容については、希望される方は事業所で閲覧できます。
- ③ 事業所との契約はいつでも解約できます。

(別紙 1)

利用料金及び居宅介護支援費：広島市

居宅介護支援費Ⅰ：居宅介護支援費Ⅱを算定していない場合

居宅介護支援 (i)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 未満である場合	要介護 1・2	1,086 単位	11,620 円
		要介護 3・4・5	1,411 単位	15,097 円
居宅介護支援 (ii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 以上 60 未満の場合	要介護 1・2	544 単位	5,820 円
		要介護 3・4・5	704 単位	7,532 円
居宅介護支援 (iii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 60 以上の場合	要介護 1・2	326 単位	3,488 円
		要介護 3・4・5	422 単位	4,515 円

居宅介護支援費Ⅱ：ケアプランデータ連携システムを活用し、かつ、事務職員を配置している場合

居宅介護支援 (i)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 50 未満である場合	要介護 1・2	1,086 単位	11,620 円
		要介護 3・4・5	1,411 単位	15,097 円
居宅介護支援 (ii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 50 以上 60 未満の場合	要介護 1・2	527 単位	5,638 円
		要介護 3・4・5	683 単位	7,308 円
居宅介護支援 (iii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 60 以上の場合	要介護 1・2	316 単位	3,381 円
		要介護 3・4・5	410 単位	4,387 円

利用料金及び居宅介護支援費[減算]

<p>特定事業所集中減算</p>	<p>正当な理由なく特定の事業所に 80%以上集中等 (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)</p>	<p>1月につき 200 単位減算</p>
<p>運営基準減算</p>	<p>適正な居宅介護支援が提供できていない場合 運営基準減算が 2 月以上継続している場合算定できない</p>	<p>基本単位数の 50%に減算</p>
<p>高齢者虐待防止措置 未実施減算</p>	<p>虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可能)を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底をしていない場合 虐待防止のための指針を整備していない場合 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施していない場合 上記措置を適切に実施するための担当者を置いていない場合</p>	<p>基本単位数の 1%を減算</p>
<p>業務継続計画未実施減算  ※令和 7 年 3 月 31 日までの間、減算を適用しない</p>	<p>感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定していない場合 当該業務継続計画に従い必要な措置を講じていない場合</p>	<p>基本単位数の 1%を減算</p>

特定事業所加算

算定要件		加算 (Ⅰ) (519 単位)	加算 (Ⅱ) (421 単位)	加算 (Ⅲ) (323 単位)	加算 (A) (114 単位)
①	常勤かつ専従の主任介護支援専門員を 1 名以上配置していること	/	○	○	○
②	常勤かつ専従の主任介護支援専門員 2 名以上配置していること	○	/	/	/
③	常勤かつ専従の介護支援専門員を 3 名以上配置していること	○	○	/	/
④	常勤かつ専従の介護支援専門員を 2 名以上配置していること	/	/	○	/
⑤	常勤かつ専従の介護支援専門員を 1 名以上、専従の介護支援専門員を常勤換算で 1 名以上配置していること（非常勤は他事業所との兼務可）	/	/	/	○
⑥	利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達事項等を目的とした会議を定期的を開催すること	○	○	○	○
⑦	24 時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること	○	○	○	○ (連携でも可)
⑧	算定日が属する月の利用者総数のうち要介護 3～要介護 5 である者が 4 割以上であること	○	×	×	×
⑨	介護支援専門員に対し計画的に研修を実施していること	○	○	○	○ (連携でも可)
⑩	地域包括支援センターから支援から支援困難な事例を紹介された場合においても居宅介護支援を提供していること	○	○	○	○
⑪	家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること	○	○	○	○
⑫	特定事業所集中減算の適用を受けていないこと	○	○	○	○
⑬	介護支援専門員 1 人あたりの利用者の平均件数が 45 名未満（居宅介護支援費(Ⅱ)を算定している場合は 50 名未満であること）	○	○	○	○
⑭	介護支援専門員実務研修における科目等に協力または協力体制を確保していること	○	○	○	○ (連携でも可)
⑮	他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等実施していること	○	○	○	○ (連携でも可)
⑯	必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービス含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること	○	○	○	○

特定事業所医療介護連携加算 125 単位

算定要件	
①	前々年度の 3 月から前年度の 2 月迄の間、退院退所加算の算定における病院及び介護保険施設との連携の回数の合計が 35 回以上であること
②	前々年度の 3 月から前年度の 2 月までの間においてターミナルケアマネジメント加算を 15 回以上算定していること
③	特定事業所加算（Ⅰ）（Ⅱ）（Ⅲ）のいずれかを算定していること

## 介護職員等処遇改善加算

算定要件（いずれか）		
①	ケアプランデータ連携システムを利用している又は実績報告書の提出までに利用する見込みがあること	1月の総利用単位数の2.1%
②	処遇改善加算Ⅳの取得に準ずる要件（キャリアパス要件Ⅰ・Ⅱ及び職場環境等要件）を満たしていること	

## その他の加算

初回加算	新規として取り扱われる計画を作成した場合	300単位	3,210円
入院時情報連携加算(Ⅰ)	病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	250単位	2,675円
入院時情報連携加算(Ⅱ)	病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	200単位	2,140円
イ) 退院・退所加算(Ⅰ)イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により一回受けていること	450単位	4,815円
ロ) 退院・退所加算(Ⅰ)ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより一回受けていること	600単位	6,420円
ハ) 退院・退所加算(Ⅱ)イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により二回受けていること	600単位	6,420円
ニ) 退院・退所加算(Ⅱ)ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受けており、うち一回はカンファレンスによること	750単位	8,025円
ホ) 退院・退所加算(Ⅲ)	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受けており、うち一回はカンファレンスによること	900単位	9,630円
通院時情報連携加算	利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師又は歯科医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画等に記録した場合	50単位	535円
ターミナルケアマネジメント加算	在宅で死亡した利用者に対して、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、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身状況等を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者提供した場合算定	400単位	4,280円

緊急時等 居宅カンファレンス加算	病院又は診療所の求めにより当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合	200 単位	2,140 円
---------------------	--	--------	---------

(別紙 2)

利用者からの相談・苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所・施設名	広島県看護協会居宅介護支援事業所「ひびき」
申請するサービス種類	居宅介護支援

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

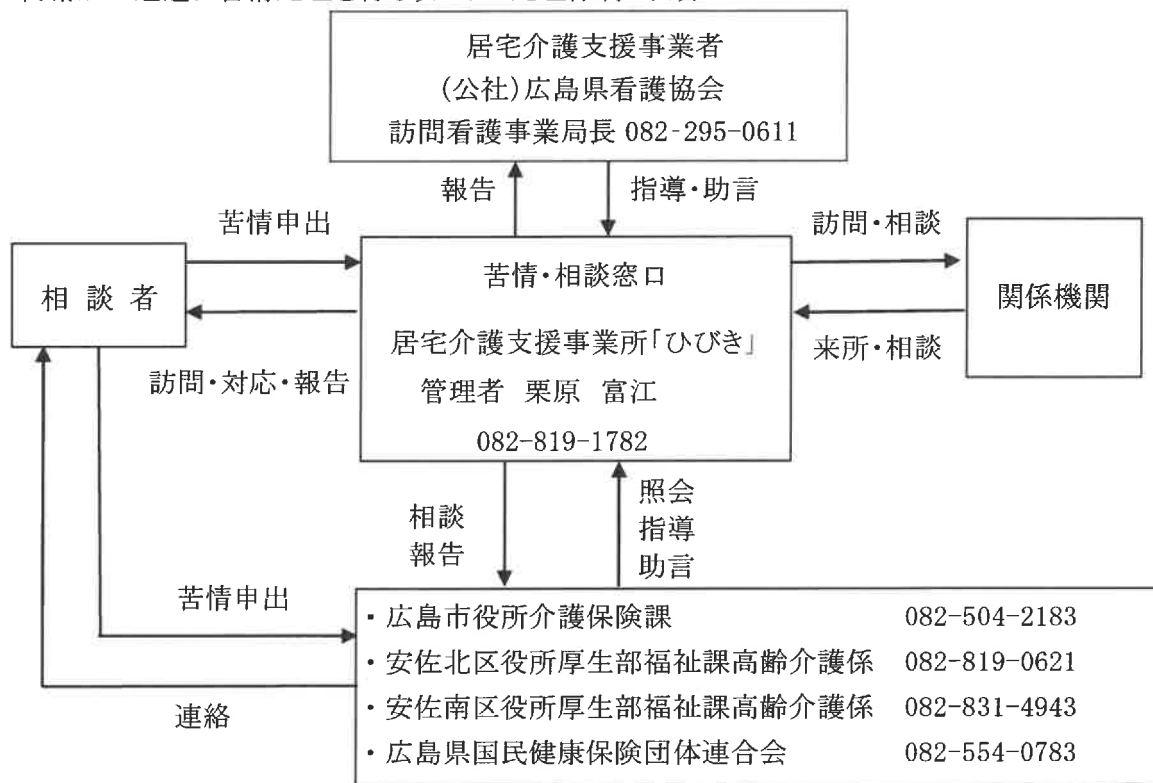
苦情解決責任者 所長(管理者) 栗原 富江

苦情受付担当者 主任 今中 雅江

連絡先:広島市安佐北区可部南5丁目11番7号 TEL:082-819-1782 FAX:082-810-0552

対応時間:9:00~17:00 (月曜から金曜日まで)

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行なうための処理体制・手順



- ① 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を把握し、必要に応じ状況把握のために訪問し、状況を確認する。
- ② 対応内容に基づき、必要に応じ、関係者への連絡調整をし、対応方法を含めた結果を利用者に報告する。
- ③ 相談、苦情処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況を記録、整備、保管する。
- ④ 当事業所において、処理し得ない内容について、行政窓口など関係機関と協力し、適切な対応方法で対処する。
- ⑤ 事業所内でのカンファレンスを実施し、原因を究明し、その対策を職員全員に周知し再発を予防する。
- ⑥ 苦情についての対応の結果を関係機関へ報告する。

(注)迅速に対応し、相談者に回答、処理する。

3 その他参考事項

居宅介護支援事業所の管理者は、事業者に苦情処理報告を文書で行う。

令和6年4月改訂

利用者等の虐待の防止のために講ずる措置の概要

事業所・施設名	広島県看護協会居宅介護支援事業所「ひびき」
申請するサービス種類	居宅介護支援

措置の概要

1 発見者からの相談、虐待防止に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

虐待防止責任者 所長(管理者) 栗原 富江

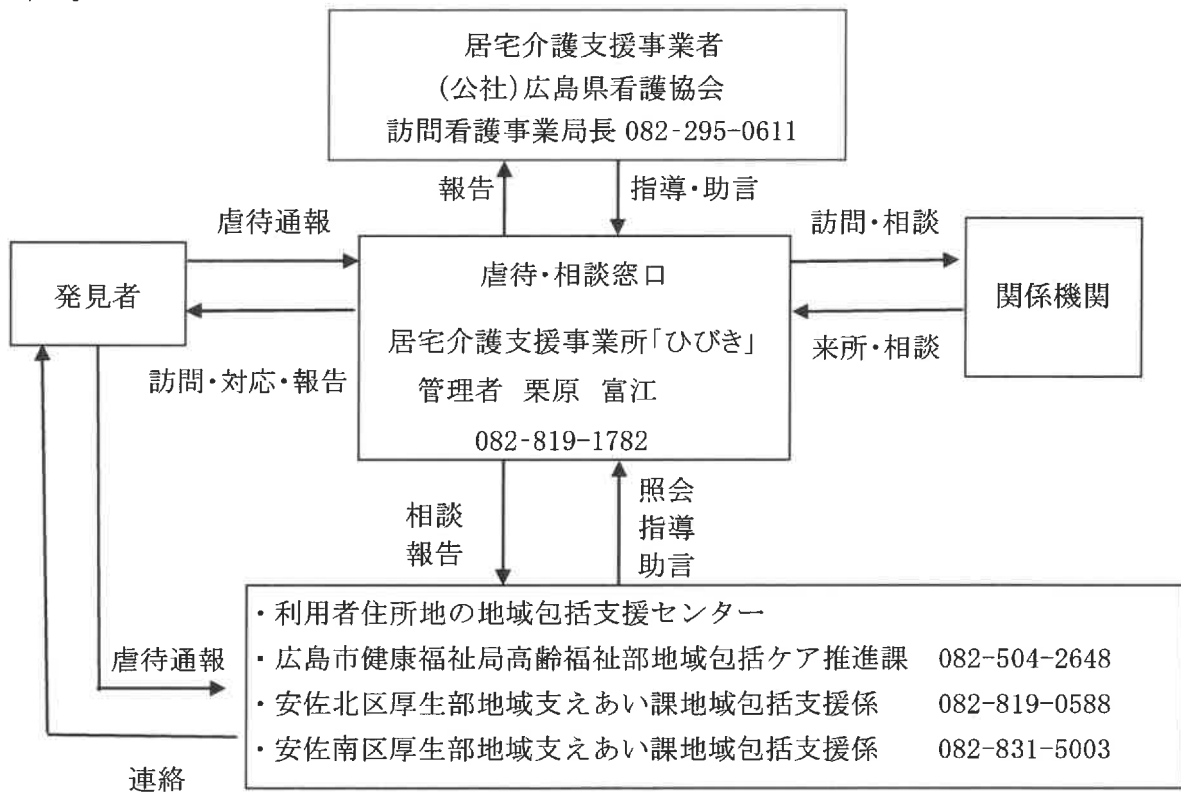
虐待防止担当者 虐待防止検討委員

連絡先:広島市安佐北区可部南5丁目11番7号 TEL 082-819-1782

対応時間:9:00~17:00 (月曜から金曜日まで)

2 虐待防止等について、適切に対応するための体制・手順

虐待が疑われる事例の発見・相談があった場合は、関係機関と連携を図り、迅速かつ適切に対処する。



3 その他必要な措置

- ・基本理念を明確化・共有し、健全な組織運営と質の高い居宅介護支援サービスの提供を行う。
- ・従業員のストレスを把握し、必要に応じて負担軽減等の対応を行う。
- ・職員合同研修会において、職業倫理、法令遵守の意識啓発を継続的に実施する。
- ・認知症看護等の知識・技術の向上を図るための研修機会を確保する。
- ・家族等の介護者の高齢者虐待の理解促進のための支援や啓発活動を実施する。
- ・虐待が疑われる事例を発見した場合は市町等関係機関へ報告する

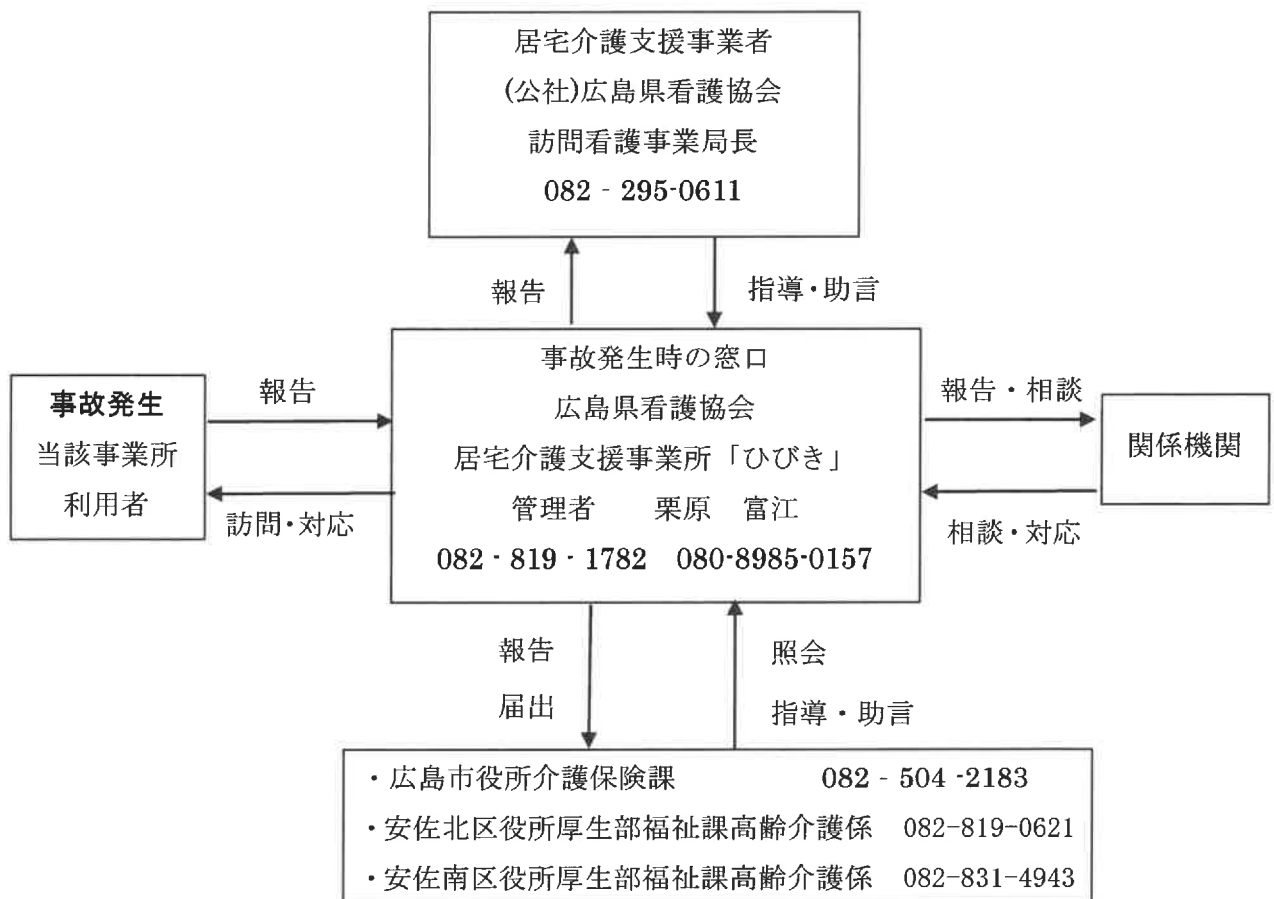
(別紙4)

### 事故発生時の対応のために講ずる措置の概要

事業所・施設名	広島県看護協会居宅介護支援事業所「ひびき」
申請するサービス種類	居宅介護支援

#### 措置の概要

- 1 事故発生時に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置  
連絡先 広島市安佐北区可部南5丁目11番7号 TEL 082-819-1782 080-8985-0157  
担当者 所長（管理者） 栗原 富江
- 2 事故発生時の処理体制と対応手順  
居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに市、関係機関等に連絡し、迅速かつ適切に対応する。



- ①事故が発生した場合は、主治医、利用者家族、市、利用者に係る関係機関に速やかに連絡報告し、必要な措置を講ずる。
- ②事故の状況及び事故に際して採った処置について、正確に記録し保管する。
- ③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う。
- ④事故の原因を解明し、再発を防止するための対策を講じる。