

# 重要事項説明書及び契約書のガイドライン（令和3年版）

## 第1 重要事項説明書・契約書共通項目

### 1 記載における注意

- (1) 文章は、高齢者に理解しやすいように、平易な文書で記載し、専門用語、外来語には解説を加えること。
- (2) 淡色の用紙に文字サイズ 12 ポイント以上の濃色の文字で記載すること。その際、高齢者にとって明らかに識別できる色を用いること。
- (3) 項目については、ゴシック体を用いる等強調すること。

### 2 パンフレット

- (1) パンフレット等を作成する際には、重要事項説明書及び契約書に記載された内容と異なる内容を記載しないこと。
- (2) なお、パンフレット等を用いて宣伝を行う場合には、できるだけ重要事項説明書を併せて交付し、利用者が事業者を選択する際の判断材料となるように留意すること。
- (3) 重要事項説明書及び契約書にパンフレットの内容を準用する際には、その項目に準用するパンフレットの頁数を記載すること。

### 3 書面の事前交付

重要事項説明書及び契約書は、要求があれば、利用者の判断に供するため、事前に交付すること。

### 4 同一事業者が複数の契約を行う場合

同一の事業者が複数の居宅介護サービス提供契約を締結する場合、同一の重要事項説明書及び契約書に複数サービスを記載してもかまわない。ただし、居宅介護支援と居宅介護サービスを同一書面上に記載してはならない。

### 5 視覚障害者等への対応

視覚障害者に対しては、点字の利用や口頭での説明で十分な理解を得ること。聴覚視覚障害者に対しては、家族やボランティア団体等を通じて十分な理解を得ること。

### 6 契約時の家族等の立ち会い

重要事項説明及び契約時には、利用者の判断能力に疑問の余地がない場合を除き、家族（近親者）等が立ち会うこととすることが望ましい。

## 第2 重要事項説明書

### 1 各サービスに共通した事項

#### (1) 事業者の表示

事業者の法人格及び法人名称、代表者の役職名及び氏名、法人登記簿記載の所在地、設立年月、連絡先部署名、法人が行っている他の業務、電話番号、電子メールアドレス等について記載すること。FAX番号やインターネット上でホームページ等のURLがある場合には、合わせて記載すること。

医療機関等で個人事業者の場合には、この表示は必要ではない。

#### (2) 事業所の表示

利用者にサービスを提供する事業所について、指定を受けている事業所の名称、指定事業所番号、事業所の所在地（ビル等の場合には建物の名称、階数、部屋番号まで記載すること。）、電話番号、開設年月、営業日及び営業時間（特定施設入居者生活介護、介護予防特定施設入居者生活介護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設及び介護医療院を除く。）、入所定員及び居室数（特定施設入居者生活介護、介護予防特定施設入居者生活介護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設及び介護医療院に限る。）について記載すること。FAX番号やインターネット上でホームページ等のURLがある場合には、合わせて記載すること。

#### (3) 事業所の責任者

事業所の責任者（管理者）の職氏名及び当該事業所の管理業務以外の業務を兼務する場合には、兼務する事業所名や業務の内容について記載すること。

#### (4) 事業実施地域

事業所の通常の事業実施地域について、運営規程記載の市町村名及び当該地域内では交通費はサービス利用料金に含まれていることを記載すること。地域外にサービスを提供する場合、交通費が必要であればその旨も記載すること（料金表等を定めている場合には、サービス内容と料金欄に記載すること。）。

#### (5) 事業の目的及び運営方針

事業の目的及び運営方針について、運営規程で定めた内容を要約して、分かりやすい表現で記載すること。

#### (6) 従業員

従業員の職種、職務内容、人数等について、介護サービスを提供する従業員とそれ以外を区別して、資格等により区分した職種別にその職務内容と常勤・非常勤別の人数（非常勤については常勤換算人数も併記すること。）を記載すること。訪問介護・介護予防訪問介護、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護、訪問看護・介護予防訪問看護の介護サービスを提供する従業員については、性別の人数についても記載することが望ましい。

なお、従業者の「員数」は日々変わりうるものであるため、業務負担軽減等の観点から、規程を定めるに当たっては、各種介護サービス基準省令において置くべきとされている員数を満たす範囲において、「〇人以上」と記載することも差し支えない。

#### (7) サービス内容と料金

提供するサービスの内容とその利用料金について、介護保険適用部分とそれ以外の部分に分けて、サービス内容については、提供可能なサービスの具体的な内容を記載し、料金については、1回当たり（月額報酬である一部予防サービスに

については1月あたり)の料金及び利用者の負担額、支払方法(その都度払い、月末払い等)について記載すること。居宅介護支援においては、要介護者が利用した場合、全額保険から給付されることも記載すること。保険適用外部分については、料金を改定する際には、1月以上前に利用者に文書で連絡することを記載すること。

また、利用者が法定代理受領サービスを利用できないことにより償還払いとなる場合には、いったん、利用料を全額自己負担しなければならないこと及びサービス提供証明書を発行することを記載すること。

**(8) サービス提供の手順**

サービス提供の手順について、利用申込みからサービス提供及び利用者負担の支払いまでの手順を記載すること。可能であれば図表等を用いて分かりやすく説明することが望ましい。

**(9) 相談窓口**

相談窓口及び担当責任者名と窓口の開設時間、相談の方法(電話、面談、文書、FAX、インターネット等)について記載すること。なお、相談の種類によって、窓口が異なる場合には、サービス利用日・時間等の変更、サービス内容の不満、料金の支払い等相談の種類毎に窓口、担当責任者、窓口開設時間、相談の方法を記載する。また、保険者である市町及び国民健康保険団体連合会の相談窓口についても記載すること。

**(10) 担当者の変更等**

担当者の変更(福祉用具貸与にあつては福祉用具の交換)について希望する場合にどのような対応を行うか、相談体制等の記載を行うこと。

**(11) 秘密の保持**

利用者の秘密保持について、介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なく、知りえた秘密を漏らさないことを記載すること。

また、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いる必要があること、及び利用者が同意しなかった場合の不都合(サービス調整ができず、一体的なサービス提供ができない等)について記載すること。さらに、個人情報を用いる際には、利用者もしくは家族からの同意を得てから用いること、及び同意した場合には同意書の提出を求めることについて記載すること。同意書の有効期限については、契約期間と同じとする。なお、個人情報の範囲については、介護サービスの円滑な提供に必用な最小限度のものとする。

**(12) 家族等への連絡**

希望があった場合には、利用者に連絡するのと同様の通知を家族等へも行うことを記載すること。

**(13) 記録の保管**

サービス提供の記録について、5年以上の期間を定めて保管し、記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付が本人及び家族に限り、可能であることを記載すること。

**(14) 緊急時の対応**

サービス提供時の事故発生や利用者の体調悪化等の緊急時における対応方法について、家族や医師への連絡等事業者が行うことの具体的な内容を記載すること。

**(15) 損害賠償**

損害賠償について、事業者には責任がある場合の損害賠償等についての方針を記載すること。ただし、故意又は重大な過失の場合にのみ責任を負う規定を設けることや損害賠償額に上限を設ける等、民法において、利用者に認められている損

害賠償請求権を制限するような免責条項を設けてはいけない。

**(16) 損害保険への加入**

賠償責任保険等の損害保険への加入の有無について記載し、その保険契約の内容についての情報開示方法について記載するか、その適用対象と補償範囲について、簡潔に記載すること。ただし、加入している損害保険の適用対象や補償範囲を記載する場合には記載内容によって損害賠償が制限されると取られるような記載を行ってはならない。

**(17) 留意事項**

サービスの利用に対して留意事項（例えば施設利用における利用規則、訪問看護等の医療系サービスにおいては医師の判断に基づいてサービスが提供されるものであることなど具体的な事項）や担当者の禁止行為（サービス提供契約の実施以外の営利行為の禁止、宗教勧誘の禁止等）について記載すること。

**(18) 重要事項の変更**

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じることが予想される場合や変更された場合に、利用者にその内容を通知する方法（書類を交付して口頭で説明する、郵便で通知する等）及び利用者への同意確認の方法について記載すること。

**(19) 重要事項説明の確認等**

重要事項説明書を交付し、説明をしたことを確認するために、説明・交付の時間、場所を記入し、事業者、説明者、利用者及び利用者代理人（代理人を選定している場合のみ）若しくは立会人（家族等が契約に立ち会う場合）が署名若しくは捺印する欄を設けること。

また、電磁的方法による締結は、利用者等・事業者等との間の契約関係を明確にする観点から、書面における署名又は記名・押印に代えて、電子署名を活用することが望ましい。なお、「押印についてのQ&A（令和2年6月19日内閣府・法務省・経済産業省）」を参考にすること。

**2 各サービスの個別事項**

**(1) 訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、福祉用具貸与（以上、各介護予防サービスも含む。）、居宅介護支援**

**(ア) 契約の解約・終了**

契約の解約方法について記載すること。利用者からの解約は一定の予告期間（1週間以内の期間とすることが望ましい。）までに通知すれば自由に解約できることとし、この場合には、解約料は徴収しないこととする。

事業者からの解約はやむを得ない場合のみとし、1ヶ月以上の期間を置き、理由を通知すること。やむを得ない場合とは、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合、利用者が故意に不実を告げたり、病状等を故意に告げなかったりしたために、介護方法を大きく変更しなければならなくなる等円滑にサービスを提供できなくなる場合や一定期間以上（3ヶ月以上とすることが望ましい。）利用料金を滞納する等契約を継続できない程の行為を行い、事業者からの申し入れにもかかわらず改善されない場合等をいう。

**(イ) 利用サービスの予約取消し**

利用サービスの予約を取り消す方法について記載すること。取消料については、前営業日の〇〇時〇〇分（営業終了時間）までに連絡すれば、取消料は徴収しないこととし、徴収する場合でも、サービス利用時の利用

者負担額を超えないようにすることが望ましい。

ただし、急病等のやむを得ない理由の場合には取消料を徴収しないこととする。

なお、月額介護報酬である介護予防訪問介護、介護予防通所介護、介護予防通所リハビリテーションについては、原則、取消料を設定することはできないものである。※ 解約とは、事業者との契約全体を将来に向かって解約することを、予約取消とは、1回ごとのサービスを断ることを言う。

## (2) 居宅介護支援事業

### (ア) 訪問頻度の目安

ケアマネジャー(介護支援専門員)の利用者居宅への訪問頻度の目安について、具体的に記載すること。

又、電話や郵便、電子メール等により連絡・調整を行う場合には、その連絡頻度の目安について具体的に記載すること。

※ ケアマネジャーは、居宅サービス計画の実施状況の把握(モニタリング)にあたって、特段の事情のない限り、少なくとも1月に1回は利用者の居宅を訪問し、利用者面接し、その結果を記録しなければならない。行っていない場合は、当該居宅サービス計画に係る月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算となる。

また、「特段の事情」とは、利用者の事情により、利用者の居宅を訪問し、利用者面接することができない場合を主として指すものであり、ケアマネジャーに起因する事情は含まれないことに注意。

### (イ) ケアプランの見積り

契約締結前にケアプランの見積りの作成が可能かどうかを記載すること。

※ ケアプランの見積りとは、実際にサービス調整を行って作成するものではなく、利用者の希望要介護度から契約締結の参考となるケアプランの例を作成すること。

### (ウ) 居宅介護支援事業者の中立

居宅介護支援事業者は中立の立場にあることを記載すること。なお、ケアプランの作成を依頼することで特定のサービス提供事業者と契約しなければならないと受け取られるような内容を記載してはならない。

### (エ) 居宅サービス計画

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)において、作成することとされている計画について、毎月及び要介護度の変更等利用者の状況が変化した時には、サービス提供前に居宅サービス計画原案を利用者に交付し、サービス内容及び利用者負担額を説明の上、文書により同意を得ること及び同意を得られない場合には計画の変更が可能であることを記載すること。

## (3) 訪問介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護(以上、各介護予防サービスも含む。)

### (ア) サービス提供計画等

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月31日厚生省令第37号)、指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効

果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 35 号／平成 18 年 3 月 31 日厚生労働省令第 80 号）において、作成することとされているそれぞれの計画について、利用者又はその家族に対して説明のうえ、利用者の同意を得て作成し、その計画を利用者に交付し、その計画に基づいてサービスを提供することを記載すること。

**(4) 訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、福祉用具貸与、特定福祉用具販売（以上、各介護予防サービスも含む。）、居宅介護支援**

**(ア) 身分証明書の携行**

介護支援専門員及びサービス提供担当者等は身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められた時は提示を行うことを記載すること。

**(5) 訪問介護・介護予防訪問介護**

**(ア) サービスの内容**

訪問介護サービスの内容については、身体介護中心で行うもの、生活援助中心で行うもの、通院等のための乗車又は降車の介助が中心（以下「通院等乗降介助」という。）で行うもののうち、どの程度のサービスが提供可能か、提供可能なサービスの具体的な内容を記載すること。

通院等乗降介助が利用できる事業所については、サービスを利用できる者、サービスの具体的な内容、移送部分等については、別途運賃が必要であること等について記載すること。

介護予防訪問介護サービスの内容については、身体介護中心型・生活援助中心型の区分が一本化されていること、通院等乗降介助は算定されないことに留意すること。また、介護予防訪問介護費はその支給区分によって、1週間あたりの概ねのサービス提供回数があることも記載すること。利用料金は1ヶ月毎の定額制であることから、計画に定めた回数に増減があった場合に日割計算はしないこと、月途中の利用開始・利用終了の場合でも、月途中に要支援から要介護に変更となった時などの例外を除いて原則日割り計算を行わないことも記載する。なお、契約者の状態変化等により機械的に要支援1は週1回、要支援2は週2回といった形での取扱いを行うことは不適當である。

**(6) 訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護**

**(ア) 健康診断等**

サービス提供前に主治医等の健康診断を受け、診断書（意見書）の提出を求める場合には、その旨を記載する。感染症等を有し、サービス提供担当者等に重大な影響を与えるおそれがある等やむを得ない場合には、治療するまではサービスの提供を断る場合があることを記載すること。

**(イ) 提供サービスの中止・変更**

心身の状態、体調及び立会人の確保ができない等の利用者の置かれている環境により、利用者からの要望があっても、サービスの提供を中止したり、清拭（本人が希望する場合に限る）に変更することがあることを記載すること。

**(ウ) 初回訪問**

契約時等に看護職員が初回訪問を行い、健康チェック、入浴実施部屋や車両駐車場等の確認、入浴方法等の説明を行うこと及び確認の方法を記

載すること。

**(エ) 提供サービスの目的**

サービスは、利用者の体調を考慮して提供されるものであり、高温入浴ではなく、身体を清潔に保つことを目的としたものであることを記載すること。

**(7) 通所介護・介護予防通所介護、通所リハビリテーション・介護予防通所リハビリテーション**

**(ア) 利用施設の概要**

利用する施設の概要について、建物の構造、延べ床面積、利用定員、機能訓練室や浴室等の設備、最寄りの交通機関からの距離・所要時間（徒歩〇〇分）を記載すること。

ただし、80mを1分として換算すること。なお、実際に要する時間が、換算時間を超える場合には、実際に要する時間を記載すること（以下同様）。

**(イ) サービス内容と料金**

加算対象サービスを実施できる場合は利用者の選択によるものであることを記載すること。食事の提供にかかる費用や日常生活上必要となる諸費用実費等の介護保険の給付対象とならないサービス・料金も記載すること。

介護予防サービスの利用料金は1ヶ月毎の定額制であることから、計画に定めた回数に増減があった場合に日割計算はしないこと、月途中の利用開始・利用終了の場合でも、月途中に要支援から要介護に変更となった時などの例外を除いて原則日割り計算を行わないことも記載する。

**(ウ) 送迎の範囲及び料金**

送迎を行う事業者については、送迎が可能な地域を記載すること。通常事業実施地域外の場合の交通費実費徴収についても記載しておくこと。

**(エ) 非常災害時の対応**

非常災害時の対策について、非常時の対応方法、平常時の訓練、防災設備、医療機関への通報及び連携体制等について記載すること。

**(8) 短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護、短期入所療養介護・介護予防短期入所療養介護**

**(ア) 利用施設の概要**

利用する施設の概要について、建物の構造、延べ床面積、利用定員（病床数）、最寄りの交通機関からの距離・所要時間（徒歩〇〇分）を記載すること。また、母体施設（特別養護老人ホーム、介護老人保健施設等）の有無及びその名称を記載すること。

**(イ) 居室及び施設の設備**

居室（病室）の面積（有効面積）及び居室（病室）ごとの利用定員、施設に備えられている食堂、機能訓練室、浴室、便所等の設備及び1人当たりの面積（有効面積）、付属設備について記載すること。

**(ウ) サービス内容と料金**

滞在費、食事の提供にかかる費用や日常生活上必要となる諸費用実費等の介護保険の給付対象とならないサービス・料金も記載すること。

**(エ) 送迎の範囲及び料金**

送迎を行う事業者については、送迎が可能な地域、費用及び利用者負担

額を記載すること。

**(オ) 非常災害時の対応**

非常災害時の対策について、非常時の対応方法、平常時の訓練、防災設備、医療機関への通報及び連携体制等について記載すること。

**(カ) 利用予約**

利用予約の方法と時期（例えば利用の1週間以上前に予約等）、予約窓口について記載すること。

**(キ) 利用制限**

感染症等を有し、他の入所者に重大な影響を与えるおそれがあるようなやむを得ない場合には、治癒するまで入所を断る場合があることを記載すること。

**(ク) 日課、行事等**

起床・就寝時間、食事時間、入浴の回数・時間帯等、間食等の日課や通常行われている行事等について記載すること。

**(ケ) 入所者の禁止行為等**

入所規則等で入所者の禁止行為（危険な行為、喫煙場所の制限等）を規定している場合には、その内容を記載すること。

**(コ) 体的拘束等の禁止**

当該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、身体的拘束等を行ってはならない。

やむを得ず身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行う場合には、その態様及び時間、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すること。

**(9) 特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護**

**(ア) 施設の概要**

施設の概要について、敷地の面積及び用途区域、建物の構造、延べ床面積、入所定員、最寄りの交通機関からの距離・所要時間（徒歩〇〇分）を記載すること。

**(イ) 居室及び施設の設備**

の面積（有効面積）及び居室ごとの利用定員、居室数、施設に備えられている食堂、機能訓練室等の設備及び1人当たりの面積（有効面積）、付属設備について記載すること。

**(ウ) 非常災害時の対応**

非常災害時の対策について、非常時の対応方法、平常時の訓練、防災設備、医療機関への通報及び連携体制等について記載すること。

**(エ) 介護一時金、入居者互助会等**

入居時に介護費用として、一時金を徴収している事業者については、その費用により提供されるサービスの内容を記載すること。ただし、介護保険給付と重複するサービス、介護保険給付の利用者負担部分を一時金として徴収することはできない。入居者互助会への加入が必要な場合は、その旨及びその費用を記載すること。また、退所等の契約終了時の一時金、入居者互助会の精算についてもその有無及び算定方法を記載すること。

**(オ) 特定施設サービス計画・介護予防特定施設サービス計画の作成**

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年3月31日厚生省令第37号）、指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効



果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 35 号／平成 18 年 3 月 31 日厚生労働省令第 80 号）において、作成することとされている特定施設サービス計画・介護予防特定施設サービス計画について、その計画に基づいてサービスを提供すること並びにサービス提供前及び要支援・要介護度の変化等により利用者の状況が変化し、計画を変更する必要がある場合には、サービス計画原案を利用者に交付・説明し、同意を得ること及び同意が得られない場合には変更が可能であることを記載すること。

**(カ) 日課、行事、自治組織等**

起床・就寝時間、食事時間、入浴の回数・時間帯等、間食等の日課や通常行われている行事、自治組織の有無等について記載すること。

**(キ) 契約の解約**

契約の解約方法について記載すること。利用者からの解約は一定の予告期間（1 週間以内の期間とすることが望ましい）までに通知すれば自由に解約できることとし、この場合には、解約料は徴収しないこととする。

事業者からの解約は、やむを得ない場合のみとし、1 ヶ月以上の期間を置き、理由を通知すること。やむを得ない場合とは、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合、他の入所者に迷惑を及ぼす等公序良俗に反する行為を入所者が行い、その被害が深刻で事業者が相当の努力をしても防ぐことができないような場合をいう。

**(ク) 入所者の禁止行為等**

入所規則等で入所者の禁止行為（危険な行為、喫煙場所の制限等）を規定している場合には、その内容を記載すること。

**(ケ) 身体的拘束等の禁止**

当該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、身体的拘束等を行ってはならない。

やむを得ず身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行う場合には、その態様及び時間、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すること。

**(コ) 金銭等の管理**

金銭の管理を行う場合には、管理の範囲を記載すること。ただし、原則管理するのは、居宅介護サービス費の自己負担部分、日常生活上必要な費用程度の現金、預金通帳及び印鑑程度とする。金銭等を管理する場合には、通帳を別にする等利用者ごとの出入金が明確になるようにすること。

**(サ) その他**

「兵庫県有料老人ホーム設置運営指導指針」別表 7「有料老人ホーム重要事項説明書」を参照すること。

**(10) 福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与、特定福祉用具販売・介護予防特定福祉用具販売**

**(ア) 福祉用具の搬出入に係る特別な費用**

福祉用具の搬出入に際し、通常以上の従事者やクレーン車が必要となる場合等、特別な措置が必要となり、利用者から別途費用負担を求める時は、その額を記載すること。

**(イ) 従業員研修**

専門相談員の資質向上のために行う福祉用具に関する研修の内容を記

載すること。

(ウ) **貸与にかかる利用料**

個々の福祉用具の利用料を記載するとともに、利用期間が暦月による1月に満たない端数がある場合の利用料の算定方法等についても明確に記載すること。

(11) **介護老人福祉施設**

(ア) **施設の概要**

施設の概要について、敷地の面積、建物の構造、延べ床面積、入所定員、最寄りの交通機関からの距離・所要時間（徒歩〇〇分）を記載すること。

(イ) **居室及び施設の設備**

居室の面積（有効面積）及び居室ごとの利用定員、居室数、施設に備えられている食堂、機能訓練室等の設備及び1人当たりの面積（有効面積）、付属設備について記載すること。

(ウ) **非常災害時の対応**

非常災害時の対策について、非常時の対応方法、平常時の訓練、防災設備、医療機関への通報及び連携体制等について記載すること。

(エ) **入所者制限**

入所が可能であるのは、要介護者のみであること。ただし、将来、要介護状態でなくなった場合には退所しなければならないこと及び法施行時に入所している非該当（自立）及び要支援状態の入所者に対しては、5年間は入所が可能である経過措置が設けられていることを記載すること。

(オ) **入所者の行為制限**

私物の持ち込み、宗教活動や営利行為についての施設内での勧誘行為等他の入所者等に迷惑をかける行為の制限について記載すること。ただし、他の入所者に迷惑をかける等公序良俗に反する行為以外を制限してはならない。

(カ) **入所前の健康診断義務**

入所契約前に健康診断を受け、診断書を提出する必要がある場合には、その旨を記載すること。また、入院加療を要する病状や感染症を有し、他の入所者に重大な影響を与えるおそれがあるようなやむを得ない場合には、治癒するまでは入所を断る場合があることを記載すること。

(キ) **施設サービス計画の作成**

指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年3月31日厚生省令第39号）において作成されることとされている施設サービス計画について、その計画に基づいてサービスを提供すること並びにサービス提供前及び要介護度の変化等利用者の状況の変化により計画の変更が必要となった場合には、施設サービス計画原案を交付・説明し、同意を得ること及び同意が得られない場合には変更が可能であることを記載すること。

(ク) **日課、行事、家族会等**

起床・就寝時間、食事時間、入浴の回数・時間帯等、間食等の日課や通常行われている行事、家族会等について記載すること。

(ケ) **契約の解約**

契約の解約方法について記載すること。利用者からの解約は一定の予告期間（1週間以内の期間とすることが望ましい）までに通知すれば自由

に解約できることとし、この場合には、解約料は徴収しないこととする。

事業者からの解約は、やむを得ない場合のみとし、1ヶ月以上の期間を置き、理由を通知すること。やむを得ない場合とは、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合、他の入所者に迷惑を及ぼす等公序良俗に反する行為を入所者が行い、その被害が深刻で事業者が相当の努力をしても防ぐことができないような場合をいう。

**(コ) 身体的拘束等の禁止**

当該入所者又は他の入所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、身体的拘束等を行ってはならない。

やむを得ず身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。

**(サ) 金銭等の管理**

金銭の管理を行う場合には、管理の範囲を記載すること。ただし、原則管理するのは、介護保険施設サービス費の自己負担部分、食事の標準負担額、日常生活上必要な費用程度の現金、預金通帳及び印鑑程度とする。金銭等を管理する場合には、通帳を別にする等利用者ごとの出入金が明確になるようにすること。

やむを得ず証券等を預かっている場合には、預かり証を発行すること。この場合には、預かる範囲等の基準を予め定めておくとともに、財産管理委託契約を別途、締結することが望ましい。

**(シ) 医療が必要となった場合の取り扱い**

嘱託医の氏名、所属及び提携病院の名称、診療科目、所在地を記載すること。また、病院に入院した場合、〇ヶ月以内に退院すれば契約が継続されるが、それ以上入院した場合には退所しなければならないという規定を設けている場合には、その旨記載すること。ただし、〇ヶ月は3ヶ月以上とすること。

**(ス) 退所時の援助**

入所者の退所に際しては、居宅介護支援事業者等への連絡調整等必要な援助を行うことを記載すること。

**(12) 介護老人保健施設**

**(ア) 施設の概要**

施設の概要について、敷地の面積、建物の構造、延べ床面積、入所定員、最寄りの交通機関からの距離・所要時間（徒歩〇〇分）を記載すること。

**(イ) 療養室及び施設の設備**

療養室の面積（有効面積）及び療養室ごとの利用定員、居室数、施設に備えられている食堂、機能訓練室等の設備及び1人当たりの面積（有効面積）、付属設備について記載すること。

**(ウ) 非常災害時の対応**

非常災害時の対策について、非常時の対応方法、平常時の訓練、防災設備、医療機関への通報及び連携体制等について記載すること。

**(エ) 入所者制限**

入所が可能であるのは、要介護者のみであり、将来、要介護状態でなくなった場合には退所しなければならないことを記載すること。法施行時に入所している非該当（自立）及び要支援状態の入所者に対しては、一旦退所するまでは入所が可能である経過措置が設けられていることを記載

すること。

**(オ) 必要な医療の提供が困難な場合の対応**

利用者の病状からみて、施設での必要な医療の提供が困難な場合の、協力病院との連携や外部医師の往診等の対応について、協力病院名及び住所等を明記のうえ、具体的に記載すること。

**(カ) 施設サービス計画の作成**

介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準（平成11年3月31日厚生省令第40号）において作成することとされている施設サービス計画について、その計画に基づいてサービスを提供すること並びにサービス提供前及び要介護度の変化等利用者の状況の変化により計画を変更する必要がある場合には、施設サービス計画原案を交付・説明し、同意を得ること及び同意を得られない場合には変更が可能であることを記載すること。

**(キ) 日課、行事等**

起床・就寝時間、食事時間、入浴の回数・時間帯等、間食等の日課や通常行われている行事等について記載すること。

**(ク) 契約の解約**

契約の解約方法について記載すること。利用者からの解約は一定の予告期間（1週間以内の期間とすることが望ましい）までに通知すれば自由に解約できることとし、この場合には、解約料は徴収しないこととする。

事業者からの解約は、やむを得ない場合のみとし、1ヶ月以上の期間を置き、理由を通知すること。やむを得ない場合とは、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合、他の入所者に迷惑を及ぼす等公序良俗に反する行為を入所者が行い、その被害が深刻で事業者が相当の努力をしても防ぐことができないような場合をいう。

**(ケ) 入所者の禁止行為等**

入所規則等で入所者の禁止行為（危険な行為、喫煙場所の制限等）を規定している場合には、その内容を記載すること。

**(コ) 身体的拘束等の禁止**

当該入所者又は他の入所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、身体的拘束等を行ってはならない。

やむを得ず身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。

**(サ) 金銭等の管理**

金銭の管理を行う場合には、管理の範囲を記載すること。ただし、原則管理するのは、介護保険施設サービス費の自己負担部分、食事の標準負担額、日常生活上必要な費用程度の現金、預金通帳及び印鑑程度とする。金銭等を管理する場合には、通帳を別にする等利用者ごとの出入金が明確になるようにすること。

**(シ) 入所対象者及び退所時の支援**

心身の状況及び病状並びにその置かれている環境から判断して、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療等が必要であると認められる者を対象としていることを記載すること。また、定期的に入所者が居宅において日常生活を営むことができるか検討すること及び退所に際し、入所者や家族への助言、居宅介護支援事業者等への連絡調整等

必要な援助を行うことについても記載すること。

(13) 介護医療院

(ア) 施設の概要

施設の概要について、敷地の面積、建物の構造、延べ床面積、入所定員、最寄りの交通機関からの距離・所要時間（徒歩〇〇分）を記載すること。

(イ) 療養室及び施設の設備

療養室の面積（有効面積）及び療養室ごとの利用定員、居室数、施設に備えられている食堂、機能訓練室等の設備及び1人当たりの面積（有効面積）、付属設備について記載すること。

(ウ) 非常災害時の対策

非常災害時の対策について、非常時の対応方法、平常時の訓練、防災設備、医療機関への通報及び連携体制等について記載すること。

(エ) 必要なサービスを提供することが困難な場合の対応

入院患者の病状等により、必要なサービスを提供することが困難な場合の対応について、紹介することとしている病院や診療所の名称、所在地を明記し、具体的に記載すること。

(オ) 施設サービス計画の作成

介護医療院の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準（平成30年1月18日厚生省令第5号）において作成することとされている施設サービス計画について、その計画に基づいてサービスを提供すること並びにサービス提供前及び要介護度の変化等利用者の状況の変化により計画を変更する必要がある場合には、施設サービス計画原案を交付・説明し、同意を得ること及び同意を得られない場合には変更が可能であることを記載すること。

(カ) 日課、行事等

起床・就寝時間、食事時間、入浴の回数・時間帯等、間食等の日課や通常行われている行事等について記載すること。

(キ) 契約の解約

契約の解約方法について記載すること。利用者からの解約は一定の予告期間（1週間以内の期間とすることが望ましい）までに通知すれば自由に解約できることとし、この場合には、解約料は徴収しないこととする。

事業者からの解約は、やむを得ない場合のみとし、1ヶ月以上の期間を置き、理由を通知すること。やむを得ない場合とは、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合、他の入所者に迷惑を及ぼす等公序良俗に反する行為を入所者が行い、その被害が深刻で事業者が相当の努力をしても防ぐことができないような場合をいう。

(ク) 入所者の禁止行為等

入所者の禁止行為（危険な行為、喫煙場所の制限等）を規定している場合には、その内容を記載すること。

(ケ) 身体的拘束等の禁止

当該入所者又は他の入所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、身体的拘束等を行ってはならない。

やむを得ず身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為を行う場合には、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむを得

得ない理由を記録すること。

(コ) **金銭等の管理**

金銭の管理を行う場合には、管理の範囲を記載すること。ただし、原則管理するのは、介護保険施設サービス費の自己負担部分、食事の標準負担額、日常生活上必要な費用程度の現金、預金通帳及び印鑑程度とする。金銭等を管理する場合には、通帳を別にする等利用者ごとの出入金が明確になるようにすること。

(サ) **入所対象者及び退院時の支援**

心身の状況及び病状並びにその置かれている環境から判断して、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療等が必要であると認められる者を対象としていることを記載すること。また、定期的に入所者が居宅において日常生活を営むことができるか検討すること及び退所の際し、入所者や家族への助言、居宅介護支援事業者等への連絡調整等必要な援助を行うことについても記載すること。

(14) **介護療養型医療施設**

(ア) **施設の概要**

施設の概要について、敷地の面積、建物の構造、延べ床面積、病床数、最寄りの交通機関からの距離を記載すること。

(イ) **病室及び施設の設備**

病室の面積（内法による測定面積）及び病室ごとの利用定員、居室数、施設に備えられている食堂、機能訓練室等の設備について記載すること。

(ウ) **非常災害時の対策**

非常災害時の対策について、非常時の対応方法、平常時の訓練、防災設備等について記載すること。

(エ) **必要なサービスを提供することが困難な場合の対応**

入院患者の病状等により、必要なサービスを提供することが困難な場合の対応について、紹介することとしている病院や診療所の名称、所在地を明記し、具体的に記載すること。

(オ) **施設サービス計画の作成**

指定介護療養型医療施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準（平成11年3月31日厚生省令第41号）において作成することとされている施設サービス計画について、その計画に基づいてサービスを提供すること並びにサービス提供前及び要介護度の変化等利用者の状況の変化により計画を変更する必要がある場合には、施設サービス計画原案を交付・説明し、同意を得ること及び同意を得られない場合には変更が可能であることを記載すること。

(カ) **日課、行事等**

起床・就寝時間、食事時間、入浴の回数・時間帯等、間食等の日課や通常行われている行事等について記載すること。

(キ) **契約の解約**

契約の解約方法について記載すること。利用者からの解約は一定の予告期間（1週間以内の期間とすることが望ましい）までに通知すれば自由に解約できることとし、この場合には、解約料は徴収しないこととする。

事業者からの解約は、やむを得ない場合のみとし、1ヶ月以上の期間を置き、理由を通知すること。やむを得ない場合とは、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合、他の入院患者に迷惑を及ぼす

等公序良俗に反する行為を入院患者が行い、その被害が深刻で事業者が相当の努力をしても防ぐことができないような場合をいう。

**(ク) 入院患者の禁止行為等**

入院患者の禁止行為（危険な行為、喫煙場所の制限等）を規定している場合には、その内容を記載すること。

**(ケ) 拘束の禁止**

当該入所者又は他の入所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、身体的拘束等を行ってはならない。

やむを得ず身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為を行う場合には、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。

**(コ) 金銭等の管理**

金銭の管理を行う場合には、管理の範囲を記載すること。ただし、原則管理するのは、介護保険施設サービス費の自己負担部分、食事の標準負担額、日常生活上必要な費用程度の現金、預金通帳及び印鑑程度とする。金銭等を管理する場合には、通帳を別にする等利用者ごとの出入金が明確になるようにすること。

**(サ) 入院対象者及び退院時の支援**

入院が可能であるのは、長期にわたる療養が必要である要介護者のみであり、将来、要介護状態でなくなった場合、医学的に入院の必要性がないと判断された場合には、退院しなければならないこと及び退院に際し行う入院者や家族への助言、居宅介護支援事業者等への連絡調整等必要な援助についても記載すること。

### 第3 契約書

#### 1 各サービスに共通した事項

##### (1) 契約期間

契約期間について、要介護認定の有効期間を契約満了期間として記載すること。また、契約満了の一定期間より前に申し出がない限り契約は自動更新するものとする。

ただし、施設入所等でこの記載を行うことにより、利用者が継続した入所が困難になると誤解を招く可能性がある場合には、記載しなくてもよい。

死亡、要介護認定で非該当（自立）になった場合（介護保険施設については要介護者でなくなった場合）には、契約が終了するものであること（経過措置が適用される場合を除く）を記載すること。

##### (2) 居宅サービス計画等作成前のサービス提供

居宅サービス計画等が作成される前であっても、緊急に必要な場合には、サービスを提供することを記載すること。

##### (3) 管轄裁判所

管轄裁判所を定める場合には、利用者の利便性に反する場所を規定してはならない。

##### (4) 重要事項説明書の準用

重要事項説明書に記載した内容を契約書にも記載するか、重要事項説明書に記載した内容を契約内容の一部とすること。

重要事項説明書に記載した内容を契約内容の一部とする場合には、重要事項説明書に記載された内容が契約内容の一部となることを記載すること及び必ず契約書に重要事項説明書を添付し、一体のものとして交付すること。

##### (5) 重要事項説明書と矛盾する内容の記載の禁止

契約書に重要事項説明書と矛盾する内容を記載してはならない。

##### (6) 不意打ち条項の禁止

重要事項説明書に記載されていない損害賠償の制限や事業者側からの解約規定を契約書に記載する等重要事項説明書に記載された内容や社会通念から考えて、利用者が予想できないような利用者に不利な内容を記載してはならない。

##### (7) 要介護・要支援認定前にサービス提供を行う場合

要介護・要支援認定前にサービスを提供する場合には、要介護・要支援認定後に提供するサービス内容を見直す必要があること、要介護・要支援認定後に契約継続の意思確認を行うこと及び自立（非該当）と判定された場合には、利用料は全額利用者の負担となり、また、認定された要介護・要支援度に応じて利用料の一部が利用者の負担となる場合があることを記載すること。

（要介護ではなく要支援と、要支援でなく要介護と認定された場合は、契約は終了することに留意すること。）

#### 2 特定施設入所者生活介護・介護予防特定施設入所者生活介護の個別事項

##### (1) 介護居室等への移動

より適切なサービスを提供するために利用者を介護居室又は一時介護室に移して介護を行うこととしている場合には、その旨及び医師等の専門家に必要性の判断を求めること及び意思確認の方法について記載すること。

##### (2) 利用者からの解約制限の禁止

サービス提供及び入所に関し、利用者からの将来に向かっての解約を制限する



ような規定や事業者から正当な理由なく将来に向かって解約できるような規定を設けてはならない。

**(3) その他**

「兵庫県有料老人ホーム設置運営指導指針」を参照すること。

**3 訪問介護・介護予防訪問介護、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護、訪問看護・介護予防訪問看護の個別事項**

**(1) 担当者**

サービスを提供する担当者の氏名、性別、資格、経験年数を記載すること。また、担当者を変更する可能性がある場合には、交替する可能性のある担当者の性別、資格、経験年数を記載すること。