

運営規定・重要事項説明書・契約書の作成ガイドライン〔令和 8 年 1 月作成〕

【留意事項】

本ガイドラインは、介護施設・事業所として定めておくべき基本的な事項について例示したものであるので、介護施設・事業所の独自の取組み等を規制するものではありません。

各介護施設・事業所の実情に応じて、必要な項目等を追加等してご活用ください。

第 1 運営規定の項目

1. 運営規定の項目

居宅介護支援事業所

- (1) 事業の目的及び運営の方針
- (2) 職員の職種、員数及び職務内容
- (3) 営業日及び営業時間
- (4) 指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額
- (5) 通常の事業の実施地域
- (6) 虐待の防止のための措置に関する事項
- (7) 日向市暴力団排除条例第 5 条、第 9 条及び第 10 条に基づく暴力団、暴力団員及び暴力団関係者を事業から排除する規定
- (8) その他運営に関する重要事項

(看護) 小規模多機能型居宅介護

- (1) 事業の目的及び運営の方針
- (2) 従業者の職種、員数及び職務の内容
- (3) 営業日及び営業時間
- (4) 指定（看護）小規模多機能型居宅介護の登録定員並びに通いサービス及び宿泊サービスの利用定員
- (5) 指定（看護）小規模多機能型居宅介護の内容及び利用料その他の費用の額
- (6) 通常の事業の実施地域
- (7) サービス利用に当たっての留意事項
- (8) 緊急時等における対応方法
- (9) 非常災害対策
- (10) 虐待の防止のための措置に関する事項
- (11) 暴力団等を排除する規定
- (12) その他運営に関する重要事項

地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護

- (1) 事業の目的及び運営の方針
- (2) 従業者の職種、員数及び職務の内容
- (3) 営業日及び営業時間
- (4) 指定地域密着型通所介護（指定認知症対応型通所介護）の利用定員
- (5) 指定地域密着型通所介護（指定認知症対応型通所介護）の内容及び利用料その他の費用の額
- (6) 通常の事業の実施地域
- (7) サービス利用に当たっての留意事項
- (8) 緊急時等における対応方法
- (9) 非常災害対策
- (10) 虐待の防止のための措置に関する事項
- (11) 暴力団等を排除する規定
- (12) その他運営に関する重要事項（例）運営推進会議の設置や記録の整備等（文書の保管期間など）

認知症対応型共同生活介護

- (1) 事業の目的及び運営の方針
- (2) 従業者の職種、員数及び職務内容
- (3) 利用定員
- (4) 指定認知症対応型共同生活介護の内容及び利用料その他の費用の額
- (5) 入居に当たっての留意事項
- (6) 非常災害対策
- (7) 虐待の防止のための措置に関する事項
- (8) 暴力団等を排除する規定
- (9) その他運営に関する重要事項

定期巡回随時対応型訪問介護看護

- (1) 事業の目的及び運営の方針
- (2) 従業者の職種、員数及び職務の内容
- (3) 営業日及び営業時間
- (4) サービスの内容及び利用料その他の費用の額
- (5) 通常の事業の実施地域
- (6) 緊急時等における対応方法
- (7) 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法
- (8) 虐待の防止のための措置に関する事項
- (9) 暴力団等を排除する規定
- (10) その他運営に関する重要事項（例）運営推進会議の設置や記録の整備等（文書の保管期間など）

2. 暴力団等を排除する規定

(1) 暴力団等の排除する規定（記載例）

（暴力団排除）

- 第●条 事業所は、日向市暴力団排除条例（平成23年日向市条例第23号）第5条、第9条及び第10条の規定に基づく暴力団、暴力団員及び暴力団関係者を事業の運営から排除する取組を遵守しなければならない。
- 2 事業所を運営する当該法人の役員及び事業所の管理者その他の従業者は、暴力団員及び暴力団関係者であってはならない。

第2 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、高齢者にも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）文字は、高齢者にも見やすいように、文字の大きさやフォントについて工夫をすること。

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）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と併せて交付し、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. 視覚障害者等への対応

視覚障害者や聴覚視覚障害者に対しては、点字の利用や口頭による説明のほか、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。

4. 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、家族や成年後見人等が立ち会うこととすることが望ましい。

第3 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。
- F A X 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。

(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（入所サービスを除く。）、利用定員について記載すること。
- F A X 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) 事業所の管理者

- 事業所の管理者（責任者）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) 通常の事業の実施地域

- 通常の事業の実施地域として運営規程に記載している市町村又は地域でサービスを提供する場合は、交通費がサービス利用料金に含まれていることを記載すること。
- 通常の事業の実施地域外でサービスを提供する場合、交通費が必要であればその旨を記載すること（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。
- なお、従業員の「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、各種サービスごとに定められた人員基準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）提供するサービス内容及び費用等

- 提供するサービスの内容とその利用料金について、介護保険の適用部分とそれ以外の部分に分け記載すること。
- 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、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。
- 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。

◆サービスの内容

※具体的なサービス内容や手順を記載する。

※特に保険適用の別（法定給付サービス、法定給付外サービス）を明記する。

◆利用者負担金

※サービス費、利用者負担額（サービス費の１割～３割）を記載する。

※サービス計画に基づき、目安となる額を記載する。加算等についても記載する。

◆その他の費用（保険適用とならないもの）

※食費、滞在費、居住費、通常のサービス提供地域外のサービス提供に係る交通費など。

（算定基準や目安の額、含まれる内容等が分かるように記載する）

◆利用者負担金のお支払い方法

※請求、支払いの期日を明記し、金融機関振込みや現金払い等の支払い方法を記載する。

※金融機関振込みの場合は、手数料の取り扱いについても記載する。

（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）苦情処理等の体制

- 相談・苦情窓口について、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、相談の種類ごとに窓口、担当責任者、窓口開設時間、相談の方法を記載すること。
- また、苦情相談窓口については、通常の事業の実施地域である市町村及び国民健康保険団体連合会について記載すること。

（１０）担当者の変更等

- 担当者の変更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

- 従業者又は従業者であった者が、正当な理由なく、業務上知り得た利用者又はその家族の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、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) 記録の保管

- サービス提供の記録について、サービス提供した日から5年以上の期間を定めて保管すること。
- また、記録の閲覧及び写しの交付について、利用者及び家族等から希望があった場合には、原則提供することとするが、本人の意思や利益に明らかに反するような場合は開示しないことがあることを記載すること。

(13) 虐待の防止のための措置

- 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置、指針の整備、研修の実施などを記載すること。

(14) 緊急時の対応方法

- サービス提供中の容態急変の連絡先を確認し、記載しておくこと。
- 協力医療機関・嘱託医師等の情報を記載すること。（医療機関の名称、院長名、所在地、電話番号、診療科、入院設備、救急指定の有無、当該施設と医療機関との契約の概要など）

(15) 事故発生時の対応

- 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。

(16) 非常災害時の対策

- 事業所が定める消防計画（消防署への届出、防火管理者等）、近隣との協力関係（自治会等との近隣防災協定等）、避難訓練等の実施、防災設備の整備状況（スプリンクラー、防火扉・シャッター、自動火災報知機、誘導灯等の設置の有無や箇所数）などを記載すること。

(17) 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ならない。

(18) 損害保険への加入

- 損害賠償金を速やかに行うための措置として加入している賠償責任保険等の契約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等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。

(19) 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、看護小規模多機能型居宅介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。

(20) 提供するサービスの第三者評価の実施状況

- 第三者評価の実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況について記載すること。

(21) 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。

(22) 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。

（参考）重要事項説明書を作成する際のポイント

重要事項説明書の作成とその内容

重要事項説明書は、事業者が作成する運営規定の内容に準じて作成してください。

介護保険法における事業者の指定基準（厚生労働省令：人員・設備・運営等に関する基準）では、運営規定の概要を基本に、従業者の勤務体制やその他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、サービスの提供開始について、利用申込者の同意を得なければならないと規定されています。

なお、運営規定に定めるべき事項は、同じく指定基準において規定されています。

重要事項説明書における署名

事業者には、利用者に対し、重要事項説明書を交付し、説明する義務があります。

そのため、重要事項説明書の交付・説明を確実にを行い、利用者の同意を得たことの確認を相互に行うため、説明者及び利用者ともに、署名することを推奨します。

第4 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。
- 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) 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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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、暫定ケアプランを作成することとなり、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を記載すること。
- 要介護認定の結果、自立(非該当)と判定された場合には、介護保険は適用されず利用したサービスの利用料は全額利用者の負担となること、また、想定した要介護・要支援と異なる認定結果となった場合、契約が終了する場合や利用者の負担の負担に変更が生じることがあることを記載すること。