

重要事項説明書

(居宅介護支援用)

指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「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」の規定に基づき、指定居宅介護支援提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定居宅介護支援サービスを提供する事業者について

法人名称	社会福祉法人正和福祉会
代表者職・氏名	理事長 向隆光
本社所在地	〒849-2304 佐賀県武雄市山内町大字大野7045番地
法人連絡先	TEL : 0954-45-5155 FAX : 0954-45-4200
法人設立年月日	昭和53年1月25日

2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

(ア)事業所の所在地等

事業所名称	ケアマネジメントサービスそよかぜの杜		
指定年月日/事業所番号	平成12年4月1日 / 4171600069		
事業所所在地	〒849-2304 佐賀県武雄市山内町大字大野7045番地		
電話番号	0954-45-5155	FAX	0954-45-4200
通常の事業実施地域	武雄市全域・西松浦郡有田町・大町町・江北町		

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者の意思及び人格を尊重した上で、利用者の状況に応じた適切な居宅介護支援事業を提供することにより、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よう支援することを目的とします。
運営の方針	利用者の心身の状況や環境等に応じて、その選択に基づいた適切な保健医療・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ます。 常に利用者の立場に立って、提供される指定居宅サービスが特定の事業者に不当に偏ることのないよう努めます。 市町村や地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者等との連携に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日
営業時間	8:30～18:00
24時間連絡体制	24時間受付 TEL 0954-45-5155 (代表) 必要に応じて指定居宅介護支援を行う (ターミナルケア等)

(4) 事業所の職員体制

管理者氏名	本多利大
-------	------

職	職務内容	人員数
管理者	従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名
介護支援専門員	居宅サービス計画（ケアプラン）の作成に関する業務を行います。 サービスの提供方法などについて、利用者や家族が理解しやすいよう丁寧に説明します。 利用者の有する能力やその置かれている環境などを明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握します（アセスメント）。 アセスメントにあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者および家族と面接して行います。 サービス担当者会議を開催し、指定居宅サービス事業者等の担当者と情報を共有し、各担当者の専門的な見地からの意見を求めます。 利用者の居宅を訪問し、サービス実施状況の把握（モニタリング）を行います。 必要に応じてケアプランの変更や指定居宅サービス事業者等との調整その他の便宜の提供を行います。	常 勤 4 名 以上
職事務	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 1 名

3 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員は、利用者の状況把握などのため、少なくとも1月に1回は利用者の居宅を訪問いたします。一定の条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したモニタリング（オンラインモニタリング）を行う場合は2月に1回訪問いたします。

※ 上記以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、居宅を訪問することがあります。

4 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料および利用者負担額
① 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成	（別紙）に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照願います。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	サービス利用料については、下表のとおりです。 ただし、介護保険適用となる場合には、 <u>利用者が下記利用料（次ページ加算含む）をお支払いいただく必要はありません。</u> （全額介護保険により負担されます。）
② 居宅サービス事業者との連絡調整			
③ サービス実施状況の把握、評価			
④ 利用者状況の把握			
⑤ 給付管理			
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助			
⑦ 相談業務			
⑧ サービス割合の説明			

(2) 提供するサービスの利用料について

・基本報酬

介護支援専門員 1 人 当たりの利用者の人数	要介護度	介護報酬総額
4 5 人未満の場合 (居宅介護支援費 I)	要介護 1・2 の方	10,860 円
	要介護 3～5 の方	14,110 円

※ 当事業所が運営基準減算（居宅介護支援の業務が適切に行われない場合の減算）に該当する場合は、上記金額の50／100となります。また2ヶ月以上継続して該当する場合には、上記介護報酬は算定しません。

・加算

加算等名称	介護報酬総額	算定回数、要件等
初回加算	3,000 円	新規に居宅サービス計画を作成する場合（要支援者または事業対象者が要介護認定を受けた場合、要介護状態区分が2区分以上変更された場合を含む）
通院時情報連携加算	500円	利用者が医師、歯科医師等の診察を受ける際に同席し、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、居宅サービス計画に記録した場合に算定する。月に1回を限度。
入院時情報 連携加算（Ⅰ）	2,500 円	利用者が病院等に入院する際に、入院当日（入院日以前の情報提供を含む）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 ※営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む
入院時情報 連携加算（Ⅱ）	2,000 円	利用者が病院等に入院する際に、入院後3日以内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 ※営業時間終了後に入院した場合、入院日から起算して3日目が営業日ではない場合は、その翌日を含む
退院・退所加算 カンファレンス参加 無	4,500 円	退院等に当たって病院職員等から必要な情報をうけて、居宅サービス計画を作成し居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 (入院又は入所期間中1回を限度)
退院・退所加算 カンファレンス参加 有	6,000 円	退院等に当たって病院職員等から必要な情報をうけて、居宅サービス計画を作成し居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 (入院又は入所期間中1回を限度)
ターミナルケア マネジメント加算	4,000 円	24時間連絡がとれる体制を確保しており、必要に応じて指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備している。また、利用者又はその家族の同意を得た上で死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅を訪問し、主治医の助言を得つつ利用者の状態やサービス変更の必要性等を把握、利用者への支援を実施した場合（対象疾患を末期の悪性腫瘍に限定しない） 「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取り組みを行う
緊急時等居宅 カンファレンス加算	2,000 円	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（1月に2回を限度）
特定事業所加算（Ⅱ）	4,210 円	質の高いケアマネジメントを実施している事業所を積極的に評価する観点から、人材の確保や、サービス提供に関する定期的な会議を実施する、また常勤の主任介護支援専門員を配置し、介護支援専門員実務研修における科目等に協力又は協力体制を確保、必要に応じ多様な主体等が提供する生活支援サービスが包括的に提供されるよう居宅サービス計画を作成する、高齢者以外の対象者（ヤングケアラー、障がい者、生活困窮者、難病患者等）への支援に関する事例検討や研修への参加等、当事業所が厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（1月につき）

同一建物減算	所定単位数の 95%を算定	居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又は居宅介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者 居宅介護支援事業所における1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者
看取り期におけるサービス利用に至らなかった場合の評価	上記、介護度別の基本報酬単価	居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定を行う
特定事業所集中減算	-2,000 円	居宅サービス計画に位置付けたサービスが、特定の事業者（法人）に不当に偏っている場合

5 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 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。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。
- (2) 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、必要な援助を行います。
- (3) 利用者又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行うことができるものとします。その際、個人情報の適切な取扱いに留意します。

6 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 当事業所従業者または居宅サービス事業者または養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待が疑われる場合には、速やかに、これを市町村に通報します。
- (6) 利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備を行います。

虐待防止に関する責任者	管理者：本多利大
-------------	----------

7 感染症の予防及びまん延防止のための措置について

感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施等に取り組みます。

8 業務継続計画（BCP）の策定について

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行うなどの措置を講じます。

9 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に取り組みます。

10 認知症に関わる取り組みの情報公表

認知症研修の受講状況、事業者の認知症に関わる取り組み状況について介護サービス情報公表制度において公表します。

11 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>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」及び厚生労働省が策定した「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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>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。</p> <p>事業者は、従業者に、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、従業者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。</p>
個人情報の保護について	<p>事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者負担となります。）</p>

12 事故発生時の対応方法について

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、利用者の家族等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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険
補償の概要	サービス提供上の事故により利用者の生命・身体に損害が発生した場合に賠償されます。

13 身分証携行義務

居宅介護支援員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

14 サービス提供に関する相談、苦情について

＜苦情処理の体制、手順＞

- (1) 利用者または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。
- (2) 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりと話を聞き、場合によっては自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
- (3) 苦情相談担当者（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、利用者または家族の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- (4) 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ず利用者または家族へ報告します。
- (5) 苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業者全員で検討します。

■ 苦情申立の窓口

事業者	ケアマネジメントサービスそよかぜの杜		
所在地	〒849-2304 佐賀県武雄市山内町大字大野7045番地		
TEL	0954-45-5155	FAX	0954-45-4200
受付時間	月曜日～金曜日 9:00～18:00		

苦情受付機関	各保険者 (杵藤地区広域市町村圏組合)	市町村窓口へお問い合わせください。 (0954-69-8222)
	武雄市健康課（地域包括支援センター）	0954-23-9135
	佐賀県国民健康保険団体連合会	0952-26-1477

苦情処理第三者委員	川内 元孝（ 評議員 ）	0954-45-3280
	立花 泰賢（ 評議員 ）	0954-23-2754
	下平 博明（家族の会代表）	0952-84-6370

※公的な立場で苦情を受け付け、相談に乗っていただきます。

15 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	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	

(別 紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

1. 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成について

- (1) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行います。また、サービスの提供方法などについて、理解しやすいように分かりやすい説明を心掛けます。
- (2) 利用者の居宅へ訪問し、利用者及び家族との面接により、その有する能力、置かれている環境、解決すべき課題を適切に把握し、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援します。
- (3) 居宅サービスが特定の種類、事業者（法人）に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
- (4) そのために、利用者が希望するサービス、地域等をお聞きした上で、市町村の「事業所一覧表」や「介護サービス情報公表システム」などを最大限活用し、希望に当てはまる事業所（サービス）を複数提示します。また、パンフレット等を用いる場合でも必ず複数の事業者のものを提示します。
- (5) その他、利用者自らの意思による選択に資するよう、地域のサービス事業者等に関する情報を提供します。
- (6) 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、
 - ・利用者は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ことができます。
 - ・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者等の選定理由の説明を求めることができます。
- (7) ケアプランの原案を作成した際は、必ずその内容について説明し、同意を得ます。その後、作成したケアプランについてご利用者へ交付します。

2. サービス実施状況の把握について

- (1) 少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、サービス実施状況の把握（モニタリング）を行います。ただし、下記の条件を満たした上で、利用者の同意を得てテレビ電話などを活用してオンラインでモニタリングを行った場合は2月に1回の訪問を行います。
 - ・主治医の所見を踏まえ、頻繁なケアプランの変更が想定されないなど、利用者の状態が安定している
 - ・利用者がテレビ電話などを介して意思表示できること（ご家族等のサポートがある場合を含む）
 - ・テレビ電話など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収集すること

同意チェック欄 ☐ 上記のモニタリング訪問の説明を受け、同意いたします。

- (2) 必要に応じてケアプランの変更や指定居宅サービス事業者等との調整その他の便宜の提供を行います。
- (3) 利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合や介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、介護保険施設に関する情報を提供します。

3. その他

- (1) 利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。また、希望される場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。
- (2) 当事業所以外の居宅介護支援事業者の利用を希望される際には、引き継ぎが円滑に進むよう、直近のケアプランやその実施状況に関する書類等の情報提供などに誠意をもって応じ、利用者の立場に立って全力で支援します。

居宅介護支援契約書

様（以下「利用者」と略します。）と社会福祉法人正和福祉会（以下「事業者」と略します。）は、事業者が提供する指定居宅介護支援について、以下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（平成9年法律第123号）その他関係法令及びこの契約書に従い、利用者が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ことができるよう、利用者に対し適切な居宅サービス計画を作成し、かつ、居宅サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者その他の事業者、関連機関との連絡調整、その他便宜の提供を行います。

（契約期間）

第2条 本契約の契約期間は契約締結の日から要介護認定有効期間の満了日までとします。ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の更新の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合は、更新後の要介護認定の満了日をもって契約期間の満了日とします。

2 契約期間満了の7日前までに、利用者又は利用者代理人から書面による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間経過の翌日から更新後の要介護認定有効期間の満了日とします。ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間満了日が更新された場合、更新後の要介護認定有効期間満了日をもって契約期間満了日とします。

（居宅サービス計画の立案）

第3条 事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を担当者として指定し、居宅サービス計画を作成します。

2 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たり、次に掲げる事項を遵守します。

- 一 利用者の居宅を訪問した上で利用者及び利用者の家族に面接し、解決すべき課題の把握に努めること。当該介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得ること。
- 二 利用者又は利用者の家族に対し、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を、適正に提供すること。
- 三 利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス等の利用も含めて居宅サービス計画に位置付けるよう努めること。
- 四 利用者及び利用者の家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、サービス提供上の留意事項等を明記した居宅サービス計画の原案を作成すること。
- 五 前号の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、当該原案の内容について利用者又は利用者の家族に説明し、文書による同意を得ること。
- 六 居宅サービス計画を作成した際は、遅滞なく利用者へ当該サービス計画を交付すること。
- 七 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合、その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治医等の意見を求め、その指示がある場合には、これに従うこと。

(居宅サービス計画作成後の援助)

第4条 事業者は、居宅サービス計画の作成後、利用者及び利用者の家族と継続的に連絡を取り、利用者の実情や居宅サービス計画の実施状況等の把握を行います。

2 事業者は、利用者の解決すべき課題の変化が認められた場合等、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

3 事業者は、利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

(介護保険施設入所への支援)

第5条 事業者は、利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望した場合、利用者に適切な介護保険施設の紹介、その他必要な援助を行います。

(利用料)

第6条 指定居宅介護支援の提供に関する利用料は、契約書別紙(重要事項説明書)のとおりです。

(利用者の解約権)

第7条 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず直ちに契約を解約することができます。

- 一 事業者が、正当な理由なく、介護保険法等関係法令及びこの契約書に定めた事項を遵守せずにサービスの提供を怠った場合。
- 二 事業者が、第11条に定める秘密保持義務に違反した場合。
- 三 事業者が、著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合。

(事業者の解約権)

第8条 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

- 一 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達成することが著しく困難となった場合
- 二 利用者が事業者の定める通常の事業の実施地域外へ転居し、事業者において指定居宅介護支援の提供が困難であると見込まれる場合

2 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

(契約の終了)

第9条 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

- 一 第2条第2項に基づき、利用者から契約を更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
- 二 第7条第1項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- 三 第7条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合
- 四 第8条第1項に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- 五 利用者が特定施設入居者生活介護、小規模多機能型居宅介護、複合型サービス又は認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合
- 六 利用者の要介護状態区分が、要介護1～5以外と認定された場合
- 七 利用者が死亡した場合

（損害賠償）

第10条 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者又はその家族に損害を及ぼした場合には、速やかに損害を賠償します。

ただし、利用者の側に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

（秘密保持）

第11条 事業者及び事業者の従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対する指定居宅介護支援の提供にあたって知り得た利用者又はその家族の秘密及び個人情報を漏らしません。

2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又はその家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。

3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員と指定居宅サービス事業者等との連絡調整において必要な場合に限り、利用者及び利用者の家族の同意を得た上で必要最小限の範囲内で使用します。

4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号）に定める通報を行うことができるものとし、その場合、事業者は、秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

（苦情処理）

第12条 利用者又は利用者の家族は、事業者が提供した指定居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する苦情がある場合には、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し出ることができます。

2 事業者は、利用者又は家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処することとし、必要に応じてサービスを点検し、関連機関との連絡調整を行います。

3 事業者は、利用者が苦情の申出を行ったことを理由として、いかなる不利益な取扱いもいたしません。

（サービス内容等の記録の作成及び保存）

第13条 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する書類を整備し、その完結の日から5年間保存します。

2 利用者及び利用者の後見人（後見人がいない時は利用者の家族を含む。）は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

3 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、第1項の記録の写しを交付できるものとします。

（契約外条項）

第14条 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の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

（中立義務）

第15条 事業所は、契約者より委託された業務を行うにあたっては、契約者に提供される居宅サービス等が特定の種類のみに偏ることのないよう、又は特定の居宅サービス事業者等による居宅サービス等を利用するよう契約者を誘導し、又は契約者に指示すること等により、特定の居宅サービス事業者を有利に扱う事のないよう公正中立に行わなければなりません。

以上の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名捺印のうえ1通ずつ保有するものとします。

指定居宅介護支援の提供開始にあたり、契約書および本書面に基づいて重要な事項の説明を受けましたので、同意いたします。

サービス担当者会議等又はケアプラン作成上必要な場合において個人情報を使用する場合、私及びその家族の情報を開示・使用することに同意いたしました。

重要事項説明書及び契約書の説明年月日	令和	年	月	日
--------------------	----	---	---	---

上記内容について、「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」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	法人所在地	〒849-2304 佐賀県武雄市山内町大字大野7045番地
	法人名	社会福祉法人正和福祉会
	代表者名	理事長 向隆光 ⑩
	事業所名	ケアマネジメントサービスそよかぜの杜
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	⑩
代筆の場合の代筆者氏名 (および続柄等)		(続柄)

家族または代理人	住 所	
	氏 名	⑩ (続柄)

令和7年11月1日改定