

# 指定居宅介護支援事業所 重要事項説明書

## 1 事業者の概要

事業者名称	トラストリビング合同会社
代表者氏名	代表社員 安藤 勇斗
本社所在地	相模原市中央区東淵野辺 4-13-17-8
連絡先	042-707-1505
法人設立年月日	2022年11月1日

## 2 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

事業所名称	いちごケアプランセンター
介護保険指定事業所番号	1472612819
事業所所在地	相模原市中央区矢部 2-22-8 クリーンハイツ 201
連絡先	電話番号：042-707-1505 FAX 番号：042-704-9274
管理者	小林 治美 (主任介護支援専門員)
事業の実施地域	相模原市 (近隣市町村等は要相談)

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日
-----	----------

休業日	土曜日・日曜日・祝祭日 年末年始（12月29日から1月3日） その他、臨時休業を設ける際は告知する。
営業時間	9時00分から17時00分 (電話等により24時間常時連絡が可能な体制をとっています。)

#### (4) 事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 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。	1名 (常勤兼務)
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。 介護給付費等の請求業務及び通信連絡業務等もを行います。	常勤1名以上

### 3 指定居宅介護支援業務の実施方法等について

#### (1) 居宅介護支援業務の実施

- ① 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- ② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
- ③ 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、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求めることができ、また居宅サービス計画に位置付けられ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。

#### (2) 居宅サービス計画の作成について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
  - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
  - イ 利用する居宅サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
  - ウ 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
  - エ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
- ② 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
  - ア 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認し、同意を得られた場合、居宅サービス計画に位置付けされた居宅サービス事業者に居宅サービス計画を交付します。(居宅サービス計画の変更・更新時も含みます。)

イ 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

(3) サービス実施状況の把握、評価について

① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行い、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、1ヶ月に1回、モニタリングの結果を記録します。

② 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、人材の有効活用及び指定居宅サービス事業者等との連携促進によるケアマネジメントの質の向上の観点から、以下の要件を設けた上で、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を可能とします。

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。

ウ 少なくとも2ヶ月に1回（介護予防支援の場合は6ヶ月に1回）利用者の居宅を訪問すること。

③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。

④ 介護支援専門員は、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、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供します。

(4) 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

(5) 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

(6) 要介護認定等の協力について

① 事業者は、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。

② 事業者は、利用者が希望する場合は、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。

(7) 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画

作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

#### 4 利用者負担額

① 介護保険適用となる場合は、全額介護保険より負担されるので利用料の支払いはありません。

※ 保険料の滞納等により法定代理受領ができなくなった場合は、一旦厚生労働大臣の定める基準の料金を頂きます。当事業所からサービス提供証明書を発行いたしますので、このサービス提供証明書を後日お住まいの市町村の窓口へ提出して下さい。後日全額払い戻しを受けることができます。

② 介護保険利用料一覧表（相模原市：4級地）

区分・要介護度		基本単位	利用料 (円)	
居宅介護 支援費 (I)	(i) 介護支援専門員 1 人当りの利用者数が 45 未満又は 45 以上である場合における、45 未満の部分	要介護 1・2	1086	11,772
		要介護 3・4・5	1411	15,295
	(ii) 介護支援専門員 1 人当りの利用者数が 45 以上である場合における、45 以上 60 未満の部分	要介護 1・2	544	5,896
		要介護 3・4・5	704	7,631
	(iii) 介護支援専門員 1 人当たりの利用者数が 45 以上である場合における、60 以上の部分	要介護 1・2	326	3,533
		要介護 3・4・5	422	4,574
居宅介護 支援費 (II)	(i) 介護支援専門員 1 人当りの利用者数が 50 未満又は 50 以上である場合における、50 未満の部分	要介護 1・2	1086	11,772
		要介護 3・4・5	1411	15,295
	(ii) 介護支援専門員 1 人当りの利用者数が 50 以上である場合における、50 以上 60 未満の部分	要介護 1・2	527	5,712
		要介護 3・4・5	683	7,403
	(iii) 介護支援専門員 1 人当たりの利用者数が 50 以上である場合における、60 以上の部分	要介護 1・2	316	3,425
		要介護 3・4・5	410	4,444

(上記(II)は一定の情報通信機器(AI含む)の活用又は事務職員の配置を行っている場合)

※居宅介護支援費(I)で、取扱件数が45以上の場合は、契約日が古いものから順に割り当て、45件目以上になった場合に居宅介護支援費(I)の(ii)又は(iii)を算定します。

※居宅介護支援費(II)で、取扱件数が50以上の場合は、契約日が古いものから順に割り当て、50件目以上になった場合に居宅介護支援費(II)の(ii)又は(iii)を算定します。

※居宅介護支援費(II)は、情報通信機器の活用又は事務員の配置を行っており、月の末日において市町村又は国民健康保険団体連合会に対し、法定代理受領サービスとして位置付けたものに関する情報を記載した文書を提出している場合に算定します。

③ 居宅介護支援における特定事業所加算の算定要件について以下の見直しを行います。

ア 多様化・複雑化する課題に対応するための取組を促進する観点から、「ヤングケアラー、障害者、生活困窮者、難病患者等、他制度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」を要件とするとともに、評価の充実を行う。

イ (主任) 介護支援専門員の専任要件について、居宅介護支援事業者が介護予防支援の提

供や地域包括支援センターの委託を受けて総合相談支援事業を行う場合は、これらの事業との兼務が可能である旨を明確化する。

ウ 事業所における毎月の確認作業等の手間を軽減する観点から、運営基準減算に係る要件を削除する。

エ 介護支援専門員が取り扱う1人当たりの利用者数について、居宅介護支援費の見直しを踏まえた対応を行う。

※以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料 (円)	算定回数等
特定事業所加算 (Ⅰ)	519	5,625	1ヶ月につき
特定事業所加算 (Ⅱ)	421	4,563	
特定事業所加算 (Ⅲ)	323	3,501	
特定事業所加算 (A)	114	1,235	
特定事業所医療介護連携加算	125	1,355	1ヶ月につき
初回加算	300	3252	1ヶ月につき
入院時情報連携加算 (Ⅰ)	250	2,710	利用者が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当該利用者に係る必要な情報を提供していること (1ヶ月につき)
入院時情報連携加算 (Ⅱ)	200	2,168	利用者が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当該利用者に係る必要な情報を提供していること (1ヶ月につき)
退院・退所加算 (Ⅰ) イ	450	4,878	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により1回受けた場合 (入院又は入所期間中1回を限度)
退院・退所加算 (Ⅰ) ロ	600	6,504	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けた場合 (入院又は入所期間中1回を限度)
退院・退所加算 (Ⅱ) イ	600	6,504	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回以上受けた場合 (入院・入所期間中1回を限度)
退院・退所加算 (Ⅱ) ロ	750	8,130	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回受けた (内1回はカンファレンスによる) 場合 (入院又は入所期間中1回を限度)
退院・退所加算 (Ⅲ)	900	9,756	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により3回以上受けた (内1回はカンファレンスによる) 場合 (入院又は入所期間中1回を限度)
通院時情報連携加算	50	542	利用者1人につき1ヶ月に1回が限度
緊急時等居宅カンファレンス加算	200	2,168	1ヶ月につき (2回を限度)
ターミナルケアマネジメント加算	400	4,336	1ヶ月につき

## 5 その他の費用、請求及び支払い方法について

① 交通費	ア 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお自動車を使用する場合は、事前に合意したガソリン代の実費を請求いたします。
② その他の費用の請求方法等	ア その他の費用は事前に合意した額の請求書を、利用月ごとに利用明細を添えて利用月の翌月末日までに請求いたします。
③ その他の費用の支払い方法等	ア 請求書の内容を確認のうえ、請求書記載の期限日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、領収書をお渡しします。 (医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります)

## 6 指定居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 指定居宅介護支援の提供に先立って、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。被保険者の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、必要な援助を行うものとします。
- (3) 病院等に入院する場合には、医療機関における利用者の退院支援に資するとともに、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がございます。病院等に入院する必要が生じた場合には、ご本人またはご家族から担当の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いただきますようお願いいたします。

## 7 虐待の防止について

- (1) 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 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
  - ② 虐待の防止のための指針を整備しています。
  - ③ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
- (2) サービス提供中に養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は速やかに市町村に通報します。
- (3) 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者を設置しています。

担 当 者	介護支援専門員 小林 治美
-------	---------------

- (4) 虐待通報の窓口

いちごケアプランセンター 虐待相談窓口	電話番号：042-707-1505
------------------------	-------------------

## 8 秘密の保持と個人情報の保護について

### (1)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、利用者又はその家族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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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。
- ③ 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。

### (2)個人情報の保護について

- ① 事業者は、利用者およびその家族に個人情報の使用に同意を得てから、サービスを円滑に利用するために必要な機関との連絡調整やサービス担当者会議等において、その情報を用います。
- ② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙・電磁的記録）については、管理者の注意をもって管理し、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③ 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、追加また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の負担となります。）

## 9 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	あいおいニッセイ同和損保
保険名	福祉事業者総合賠償責任保険
補償の概要	身体障害、財物損壊、受託物損害、人格権侵害

## 10 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

## 11 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供を終了した日から5年間保存します。

## 12 衛生管理等

事業者は、感染症の予防及びまん延防止のために、次に掲げる必要な措置を講じます。

- (1) 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヵ月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対する感染症の予防及びまん延防止のための研修を定期的実施しています。

## 13 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及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、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

## 14 ハラスメントの対応について

居宅介護支援を提供している際に、職員と利用者および家族等の間におけるすべてのハラスメント行為をご遠慮願います。

- ・物理的、身体的な暴力（物を投げつける・叩く・唾を吐くなど）
- ・精神的な暴力（無視・怒鳴る・暴言・介護保険以外の業務の強要など）
- ・性的な暴力（性的な内容の発言・不必要な体への接触・雑誌の卑猥な写真を見せるなど）

職員が身の危険を感じる場合は、身の安全を図る行動をとり、支援の継続が難しい場合は支援を中断して退室いたします。状況によって、契約を解除させていただきます。

## 15 身体的拘束等の適正化の推進

- (1) 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。
- (2) 身体的拘束等を行う場合には、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しなければならない。

## 16 サービス利用状況について

前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める上位の割合について、ご希望に応じて別紙にて説明いたします。

## 17 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその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。

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ① 苦情の申立書を受け付ける
- ② 当事業所が苦情に関する調査を行う
- ③ その調査結果を受けて事業所が改善すべき事項を検討する
- ④ 改善すべき事項をもとに当該事項に関する指導を実施する
- ⑤ その結果を利用者又はその家族へ報告する
- ⑥ 相談・苦情等の内容を記録し2年間保存します。
- ⑦ 市町村が行う調査に協力し指導又は助言に従って改善を行います。
- ⑧ 国民健康保険団体連合会の調査に協力し指導又は助言に従って改善を行います。

(2) 苦情相談の窓口

いちごケアプランセンター お客様相談窓口 管理者 小林 治美	所在地：相模原市中央区矢部 2-22-8-201 電話番号：042-707-1505 FAX 番号：042-704-9274 受付時間：9：00～17：30 （土・日曜日、祝祭日、年末年始を除く）
相模原市福祉基盤課 高齢指定・指導班 （市役所本館4階）	所在地：相模原市中央区中央 2-11-15 電話番号：042-769-9226 FAX 番号：042-759-4395 受付時間：8時30分～17時00分 （土・日曜日、祝祭日、年末年始を除く）
神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係	所在地：横浜市西区楠町 27-1 電話番号：042-769-9226 0570-022110（苦情専用） 受付時間：8時30分～17時15分 （土・日曜日、祝祭日、年末年始を除く）



施状況の把握（以下「モニタリング」という）を行い、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との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

- ② 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも1ヶ月に1回、利用者の居宅を訪問し利用者に面接するとともに1ヶ月に1回モニタリングの結果を記録します。
- ③ 重要事項説明書に記載の通り要件を満たした場合においては、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も可能とし、少なくとも2ヶ月に1回、利用者の居宅を訪問し利用者に面接し1ヶ月に1回モニタリングの結果を記録します。
- ④ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価し、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。
- ⑤ 介護支援専門員は、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、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

#### 第6条（施設入所への支援）

事業者は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

#### 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、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって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、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理を作成し、神奈川県国民健康保険団体連合会に提出します。

#### 第9条（要介護認定等の申請に係る援助）

- 1 事業者は、利用者が要介護認定等の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう利用者を援助します。
- 2 事業者は、利用者が希望する場合は要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

#### 第10条（サービスの提供の記録）

- 1 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後5年間保管します。
- 2 利用者は、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録の複写物の交付を複写費用の実費精算により受けることができます。
- 3 第12条1項から3項の規定により、利用者または事業者が解約を文書で通知し、かつ、利用者が希望した場合、事業者は、直近の居宅サービス計画およびその実施状況に関する書面を作成し、利用者に交付します。

## 第11条（料金）

事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規程は重要事項説明書のとおりです。

## 第12条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、文書で通知をすることにより、いつでもこの契約を解約することができます。
- 2 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間において理由を示した文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者に提供します。
- 3 事業者は、利用者またはその家族が事業者や介護支援専門員に対して、この契約を継続し難いほどの背任行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- 4 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
  - ① 利用者が介護保険施設に入所した場合
  - ② 利用者が医療機関に入院し在宅生活が困難になった場合
  - ③ 利用者が死亡した場合
  - ④ 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合

## 第13条（秘密保持）

- 1 事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその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。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報サービスをサービス担当者会議で用いることを、本契約をもって同意とみなします。

## 第14条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

## 第15条（身分証携行義務）

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者や利用者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。

## 第16条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

#### 第17条（善管注意義務）

事業者は、利用者より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行します。

#### 第18条（本契約に定めない事項）

- 1 利用者事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。
- 2 本契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

#### 第19条（裁判管轄）

利用者事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

## 居宅介護支援契約における個人情報使用同意書

私およびその家族の個人情報については、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

### 1 使用する目的

- ① 居宅介護サービス計画作成、サービス担当者会議、関係者・事業者間での連絡調整やサービスを円滑に利用するために必要な機関（行政・医療機関等）との連絡・相談等において必要な場合
- ② 居宅介護支援事業所において介護支援専門員実務研修における実習生の受け入れに使用する場合
- ③ 緊急時等において、利用者の生命やその他有する権利・利益を保護するために使用する場合

### 2 使用にあたっての条件

- ① 情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないように細心の注意を払うこと
- ② 事業者は個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと

### 3 使用する範囲

- ① 居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、地域包括支援センター、介護保険施設、その他介護保険及び高齢者保健福祉サービスに係る関係者
- ② サービスを提供するにあたり必要な関係機関（医療機関・行政・保険会社・警察等）

### 4 使用する期間

契約締結日から契約終了日までの間