

# 指定居宅介護支援 重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

## 居宅介護支援とは

契約者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用できるよう、次のサービスを実施します。

- ご契約者の心身の状況やご契約者とその家族等の希望をお伺いして、「居宅サービス計画(ケアプラン)」を作成します。
- ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保できるよう、ご契約者及び家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 必要に応じて、事業者と契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

## 1. 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	株式会社 幸寿
代表者氏名	高瀬 淳也
本社所在地 (連絡先及び電話番号)	札幌市北区新琴似6条15丁目2番3号 TEL 011-769-1510 FAX 011-788-9986
法人設立年月日	平成26年3月26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

事業所名称	ケアプランセンター 幸寿
介護保険指定 事業所番号	札幌市指定 第10096号
開設年月日	平成26年9月1日
事業所所在地 連絡先	札幌市北区新琴似8条13丁目3番11号 TEL 011-769-1510 FAX 011-788-9986
管理者	長多 将太
事業所の通常の 事業の実施地域	札幌市北区、東区、西区、手稲区、中央区
併設サービス	なし

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	居宅介護支援事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員及びその他の従事者(以下「介護支援専門員等」という)が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたつて援助を行う。</li> <li>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、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう中立公正な立場でサービスを調整する。</li> <li>③ 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。</li> </ul>

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 連絡先 TEL 011-769-1510 (ただし、国民の祝日及び12月29日～1月3日を除く)
営業時間	9時00分～17時00分 (夜間及び休日に連絡希望の場合)TEL 070-5287-1512

#### (4) 事業所の職員体制

職 種	常勤	非常勤	備 考
(1) 管理者	1人		介護支援専門員と兼務
(2) 介護支援専門員	4人以上	5人以上	管理者と兼務
(3) 事務職員		1人以上	

### 3. 居宅介護支援の内容について

#### (1) 要介護認定等の申請に対する協力・援助

介護保険サービスを利用するためには要介護認定が必要になるため、認定申請代行をする事ができます。また、認定更新および状態の変化に伴う区分変更申請の代行も行う事ができます。

#### (2) 利用者状況の把握

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、立場の充分な理解と課題の把握(アセスメント)に努めます。

#### (3) 居宅サービス計画の作成

- 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 利用する居宅サービス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所等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
  - イ 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービス内容が特定の種類、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。
  - ウ 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医などの意見を求めます。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画書の原案について、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。
- ④ 利用者がこれまで障害福祉サービスを利用してきた場合には指定居宅介護支援事業者が特定相談支援事業者等との連携を図ります。

#### (4) 公正中立なケアマネジメントの確保

- ① 利用者は事業者に対しケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について複数の事業所の紹介を求めることができます。
- ② 利用者は事業者に対し当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることができます。
- ③ 事業者は利用者の意志に反して集合住宅と同一敷地内の居宅サービス事業所のみをケアプランに位置付けることはありません。
- ④ 事業者は過去6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用状況は別紙のとおりです。

#### (5) 居宅サービス事業者との連絡調整

- ① 居宅サービス計画の作成のために、居宅サービスの原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を召集して会議を行います。

#### (6) 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、少なくとも一月に一回、利用者宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月一回、モニタリングの結果を記録します。
- 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。

#### (7) 居宅サービス計画書の変更について

利用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。

#### (8) 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、国民保健団体連合会に提出します。

#### (9) 相談業務

- ① 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、事業者は利用者へ介護保険施設に関する情報を提供します。
- ② 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た場合で、利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

### 4. 利用料金及びその他の費用について

#### (1) 利用料金(ケアプラン作成料)

利用料金は介護保険法で定められる額としますが、要介護認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されますので、自己負担はありません。  
ただし、利用者が保険料滞納等で措置を受け、保険給付が直接事業者を支払われない場合には、1ヶ月ごとに全額お支払いいただく場合があります。

要介護度区分	要介護1・2	要介護3～5
取扱い件数区分		
介護支援専門員1人当りの 利用者の数が45人未満の場合	居宅介護支援費	居宅介護支援費

また、特定事業所集中減算に該当する場合は、介護保険法により定められる額を減額することになります。

当事業所は**特定事業所加算Ⅱ**を算定しています。

#### 【特定事業所加算】算定要件

- 【要件】①常勤の主任介護支援専門員を1名以上配置していること。  
②常勤の介護支援専門員を3名以上配置していること。  
③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等を目的とした会議を定期的に開催すること。  
④24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。  
⑤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。  
⑥地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に係る者に居宅介護支援を提供していること。  
⑦地域包括支援センター等が実施する事例検討会等に参加していること。  
⑧居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。  
⑨居宅介護支援の提供を受ける利用者数が介護支援専門員1人当たり45名未満であること。  
⑩介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保していること。  
⑪ほかの法人が運営する指定居宅介護支援事業所と共同で事例検討会、研修会等を実施していること。  
⑫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。

(2) 加算

	加算	算定回数等
要介護度による区分なし	初回加算	新規に居宅サービス計画を作成する場合。 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合。 要介護状態区分が2区分以上変更された場合に、居宅サービス計画を作成する場合。
	入院時情報提供加算 (I)	入院した日のうちに病院または診療所の職員に対して必要な情報を提供した場合。(一月に1回を限度)
	入院時情報提供加算 (II)	入院した翌日または翌々日に病院又は診療所の職員に対して必要な情報を提供した場合。(一月に1回を限度)
	退院・退所加算	入院していた者又は介護保険施設の入所者が退院又は退所する際に、必要な情報を受けた上でサービス計画を作成する場合。 (3回を限度とし、回数にや方法により金額が変動する。)
	通院時情報連携加算	利用者が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。(一月1回を限度)
	緊急時等居宅カンファレンス加算	病院の求めにより医師などと共に居宅を訪問し、カンファレンスを開催し、サービス調整を行った場合。(一月2回まで)
要介護度による区分なし	ターミナルケアマネジメント加算	24時間連絡できる体制を確保しており、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上居宅を訪問し必要に応じて指定居宅介護支援を行うことが出来る体制を整備している場合。 (ターミナルケアマネジメントを受ける事に同意を得た場合に限る。) 及び、「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場合。
	特定事業所加算 (I)	厚生大臣が定める基準に適合する場合。
	特定事業所加算 (II)	
	特定事業所加算 (III)	
	特定事業所加算 (A)	
	特定事業所医療介護連携加算	①前々年度の3月から前年度の2月までの間において退院・退所加算の算定に係る病院との連携の回数(情報の提供を受けた回数)の合計が35回以上。 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。 ③特定事業所加算(I)～(III)を算定していること。

上記加算については介護保険法により定められる額を算定。

以下、次の場合には減算されます。

- ・運営基準減算:50%減算、2か月以上継続して該当する場合には基本報酬なし  
※ケアマネジメント業務が適切に行われていない場合
- ・特定事業所集中減算:200単位  
※居宅サービスの内容が特定の事業者に不当に偏っている場合
- ・高齢者虐待防止措置未実施減算:1%の減算  
※虐待の発生又はその再発を防止するための措置(委員会、指針整備、研修実施等)が講じられていない場合
- ・業務継続計画未策定減算:1%の減算  
※感染症や災害が発生した場合でも、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するための、業務継続計画が未策定の場合(感染症、災害いずれか又は両方が未策定の場合)
- ・同一建物等減算:5%の減算  
※事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にケアマネジメントを行う場合

(3) その他の費用

交通費	通常のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。 それ以上の地域に訪問・出張するための交通費は実費が必要です。 なお、自動車を使用した場合、実施地域を超えた地点から1km50円とします。
-----	---

#### (4) 利用料、その他の費用の請求及び支払いの方法について

利用者が保険料滞納等で措置を受け、保険給付が直接事業者を支払われない場合の利用料、その他の費用の請求。

- ① 利用料及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求します。
- ② 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月末までに利用者宛にお届け(郵送)します。
- ③ 請求書が届いた翌月末までに、口座振込・自動振込・現金支払いのいずれかの方法によりお支払い下さい。
  - \* 利用料及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにも関わらず、支払い期限から2ヶ月以上遅延し、更に支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

### 5. 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- (1)利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業所の照会を求めると、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について説明を求められますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2)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。  
被保険者の住所などに変更があった場合には速やかに事業者にお知らせください。
- (3)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。
- (4)病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活の円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。
- (5)自宅訪問の際に複数名での訪問があります。また交通事情や前後の訪問の内容により、お約束の時間より数分前後することがあります。
- (6)面接時など、スマートフォンやタブレット等のICTを活用して業務を行うことがあります。  
書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を行う場合があります。

### 6. 居宅介護支援契約の終了・解除について

- (1) 契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了までですが、契約満了の30日前までにご契約者から終了の申し出が無い場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様になります。
- (2) 下記の事由が生じた場合には、自動的に契約終了となります。
  - ① ご契約者が死亡した場合。
  - ② 要介護認定により、ご契約者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合。
  - ③ ご契約者が介護保険施設に入所した場合。
  - ④ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
  - ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合。
- (3) ご契約者から契約解除を申し出た場合。  
契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解除する事ができます。その場合には、契約終了を希望する日の30日前までに解約届出書をご提出ください。  
ただし、下記の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。
  - ① 事業者が作成した居宅サービス計画書に同意できない場合。
  - ② 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合。
  - ③ 事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合。
  - ④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
- (4) 事業所からの契約解除の申し出をする場合。
  - ① ご契約者またはそのご家族等が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
  - ② ご契約者またはそのご家族等が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、

本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

## 7. サービス提供における事業者の義務

- ① ご契約者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から5年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物も交付します。ただし、扶養者その他の者（利用者の代理人も含みます）に対しては、利用者の承諾、その他の必要と認められる場合に限り、これに応じます。
- ② ご契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他ご契約者から申し出があった場合には、ご契約者に対し直近の居宅サービス計画書及びその実施状況に関する書類を交付します。
- ③ 事業者、介護支援専門員または従事者は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご契約者及びその家族に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。（守秘義務）
- ④ 介護支援専門員等の資等の向上を図るため、研修の機会を次の通り設け、業務体制を整備します。
  - ア 採用時研修 採用後3ヶ月以内
  - イ 継続研修 年2回

## 8. 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。

## 9 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及び担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当及び責任者	長多 将太
-----------------	-------
- ② 成年後見人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 従事者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 虐待の発生、又はその再発を防止するための委員会を開催し、指針の整備等行います。

## 10 衛生管理等

事業者は、感染症防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- ③ 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- ④ ケアマネジャー等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ⑤ 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

## 11 業務継続計画の策定等

事業者は、感染症や災害が発生した場合の業務継続のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- ② 感染症及び災害に係る研修を定期的に行います。
- ③ 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。
- ④ 業務継続計画を定期的に見直します。

## 12 個人情報の利用及び第三者提供について

契約者及びその家族の個人情報を業務上必要な範囲において利用いたします。個人情報の利用目的及び第三者への提供を行う場合の目的に関しては下記以外には利用しません。

- ① 契約者に提供する介護サービス
- ② 介護保険請求のための事務
- ③ 当社の行う管理運営業務(会計・経理・事故報告・サービスの質向上等)

- ④ 他の医療機関・介護機関との連携
- ⑤ 家族等への状況説明
- ⑥ 行政機関等、法令に基づく紹介・確認
- ⑦ 損害賠償責任保険等に係る専門機関、保険会社への届出、相談
- ⑧ その他公益に資する運營業務(基礎資料の作成、実習への協力、職員研修等)

## 13 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合には、直ちに管理者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、サービス担当者からも詳しい事情を確認します。
- ② 管理者は必要があると判断した場合には、関係者間を含めて検討会議を行います。
- ③ 検討会議の後、管理者は翌月までには必ず利用者への謝罪など具体的な対応を行います。
- ④ 記録台帳に保管し、再発防止に役立てます。
- ⑤ 普段から苦情が発生しないサービスの提供に心がけます。
- ⑥ 職員の研修を行い、接客態度や介護技術の改善向上に努めます。

### (2) 苦情申立ての窓口

【事業所の窓口】 ケアプランセンター幸寿	(所在地・連絡先) 札幌市北区新琴似8条13丁目3番11号 TEL 011-769-1510 FAX 011-788-9986 (担当者) 長多 将太 (受付時間) 平日の9時～17時(土日・国民の祝日を除く)
【市町村(保険者)の窓口】 札幌市役所 高齢保健福祉部 介護保険課	(所在地・連絡先) 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎 3階 TEL 011-211-2972 FAX 011-218-5117 (受付時間) 平日の9時～17時(土日・国民の祝日を除く)
【公的団体の窓口】 北海道国民健康保険団体連合 介護保険課企画・苦情係	(所在地・連絡先) 札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館6階 TEL 011-231-5175(直通 FAX 011-233-2178 (受付時間) 平日の9時～17時(土日・国民の祝日を除く)



3. 利用者の状態について定期的に再評価を行い、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。

第7条 (施設入所への支援)

事業者は、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認められる場合、又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8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するとともに、速やかにサービス事業所への連絡調整を行います。

第9条 (要介護認定の申請に係る援助)

1. 事業者は、利用者が要介護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、要介護認定の申請を利用者に代わり行います。

第10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表を作成し、北海道国民保険団体連合会に提出します。

第11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、この契約終了後5年間保管します。
2. 事業者は、利用者が他の居宅介護支援事業者を利用する場合にその利用者から申し出があった場合には、当該利用者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付するものとします。
3. 利用者は事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧、複写物の交付を受けることができます。ただし、扶養者その他の者(利用者の代理人を含みます)に対しては、利用者の承諾、その他の必要と認められる場合に限りこれに応じます。

第12条 (料金)

事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規定は別添料金表にあるとおりです。

第13条 (契約の終了)

1. 利用者は、事業者に対して、文書または口頭で通知することにより、いつでも本契約を解約することができます。  
ただし、契約解除によって事業所に生じた不測の損害を賠償しなければなりません。
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章で通知することにより、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へ提供します。
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信行為(面談や電話で何度も同じ内容を繰り返したり、スタッフを長時間拘束したり、スタッフを傷つける暴言、言動、威嚇、脅迫等)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 利用者の要介護認定区分が、要支援または非該当(自立)と認定された場合。
  - ② 利用者が、介護保険施設に入所した場合。
  - ③ 利用者が、死亡した場合。

第14条 (秘密保持)

1. 事業者は、業務上知り得た利用者またはその家族に関する秘密を正当な理由無く第三者に漏らしません。
2. 事業者は、職員であった者が業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らすことのないよう職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持する事を職員との契約とします。
3. 事業者は、利用者や利用者の家族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、利用者および利用者の家族の個人情報を用いません。  
(個人情報の利用目的、使用条件、内容等は重要事項説明書を参照ください)

第15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。ただし、利用者及びその家族に故意または過失が認められる場合には、利用者及びその家族の置かれた状況を考慮して相当と認められる時に限り損害の全部または一部を減じる事ができるものとします。

第16条 (相談・苦情対応)

事業者は、相談および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付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、迅速かつ適切に対応します。

第17条 (善管注意義務)

事業者は、利用者により依頼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 (本契約に定めのない事項)

1. 利用者と事業者は、信義誠実を本契約を遂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、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

利用者、事業者双方の署名をし、それをもって契約開始となります。

## 個人情報の取り扱いに関する利用同意

介護支援専門員の業務にあたり、私(本人及びその家族等)の個人情報について次に記載する事項につき使用することに同意します。

### 1. 使用目的

- ①居宅サービス計画書の作成及びサービス担当者会議等、指定業者との連絡調整において必要な場合
- ②札幌市や公的行政機関より情報提供の要請があった場合
- ③入院、受診時等の医療機関への連携が必要な場合
- ④事故発生時において緊急を要する場合
- ⑤介護保険施設等への入所に伴う情報提供が必要な場合
- ⑥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

### 2. 個人情報を提供する事業所

- ①指定介護事業所
- ②包括支援センター
- ③介護支援事業所
- ④介護入居施設
- ⑤医療機関(主治医等)

### 3. 個人情報の範囲

- ①基本情報
- ②ケアプラン及び利用票、提供票等
- ③その他上記に付随するもの

### 4. 使用する期間

- ①契約期間内

### 5. 使用する条件

- ①個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払う
- ②個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する