

重要事項説明書及び契約書

株式会社 ホロン

居宅介護支援事業所 すずらん

重要事項及び個人情報取扱指針説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(広島市指定 第 3470109798 号)

当事業所はご用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・・・

利用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することができるよう次のサービスを実施します。

- 利用者的心身の状況や本人とその家族の希望を勘案して、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- 利用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されるよう、利用者及びその家族等、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、事業者と利用者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定された方が対象になります。

但し、要介護認定の申請と同時にサービスの利用は可能ですが、認定されなかった場合は全額自己負担となります。

◆ 目次 ◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業所のサービス実施地域及び営業日・営業時間	2
4. 職員の体制	2
5. 事業計画及び財務内容について	2
6. 事業所が提供するサービス	3
7. 利用料金	3
8. 居宅サービス計画作成について	4
9. サービスの利用に関する留意事項	4
10. 苦情の受付について	4
11. 秘密の保持と個人情報の保護	4
12. 緊急時の対応	5
13. 事故発生時の対応と損害賠償	5
14. 虐待防止に関する事項	5

1. 事業者

事業者名	株式会社 ホロン
代表者名	古屋 裕一
事業者所在地	広島県広島市中区袋町4番3号
電話番号	082-244-6475

2. 事業所の概要

事業所名	居宅介護支援事業所 すずらん
所在地	広島県広島市南区西旭町10番5号 104号
連絡先	TEL 082-207-1992 FAX 082-207-1993
開設年月日	令和元年11月1日
管理者名	島本 雄次
事業の目的	居宅介護支援事業は、要介護状態にある利用者に対し、可能な限り居宅において、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、公平かつ中立に適切なケアマネジメントを提供します。
運営方針	1) 事業所の介護支援専門員は、利用者の心身の状況や環境に応じて、利用者の選択に基づき、多様な事業者から、適切なサービスが総合的かつ効率的に提供されるように努めます。 2) サービス事業者の選択については、利用者又は、その家族の希望を踏まえつつ、公正中立に行なうことに努めます。 3) 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、医療機関、他のサービス事業所等と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3. 事業所のサービス実施地域及び営業日・営業時間

通常のサービス提供地域	広島市南区（似島町を除く）中区、東区、西区、安佐南区、安佐北区、安芸区、安芸郡府中町・海田町
営業日	月曜日～金曜日 但し、国民の休日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く
営業時間	月曜日～金曜日 9:00～18:00

4. 職員の体制

職種	職務の内容	人員数
管理者	事業所として適切な事業運営が行えるように統括する	1名 (介護支援専門員と兼務)
介護支援専門員	給付管理を含むマネージメント業務	1名以上

5. 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

6. 事業所が提供するサービス

(1) 指定居宅介護支援の提供

- ① 居宅サービス計画の作成
- ② 居宅サービス事業者、医療機関等との連絡・調整
- ③ サービスの実施状況の把握・評価
- ④ 利用者の状態把握
- ⑤ 給付管理
- ⑥ 要介護認定申請に対する協力・援助
- ⑦ 介護保険施設への紹介
- ⑧ 相談業務

(2) 要介護認定調査

指定居宅介護支援の業務とは別に、保険者から委託を受けた要介護認定申請者の方の要介護認定調査を行います。

7. 利用料金、加算及びその他の費用について

(1) 介護保険給付対象サービス

- ① 要介護認定を受けておられる方は、介護保険から全額給付されるため自己負担はありません。（事業者は法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を直接受領すること（法定代理受領）になっています。）
- ② 利用者の保険料滞納のため、法定代理受領ができなくなった場合、要介護度に応じて下記の金額（1ヶ月あたり）をいただき、「サービス提供証明書」を発行いたします。後日、保険者の窓口に提出することで、全額払い戻しを受けられます。

介護予防支援費　【要支援の単位数（1月につき）】

要支援1又は2	介護予防支援費（I） 442	介護予防支援費（II） 472
---------	----------------	-----------------

居宅介護支援費　【要介護の単位数（1月につき）】

	居宅介護支援費（I） 取扱件数40未満	居宅介護支援費（II） 取扱件数40以上60未満	居宅介護支援費（III） 取扱件数60以上
要介護1又2	1,086	544	326
要介護3～5	1,411	704	422

③加算の費用については（別紙1）を参照とする。

(2) 交通費（介護保険給付対象外）

通常の事業実施地域を越えて、サービスを利用される場合、通常の事業実施地域を越えた時点から要した交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合は路程1キロメートル当たり30円を実費として頂きます。

8. 居宅サービス計画作成について

(1) 当事業所では以下の事項を介護支援専門員等に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。

①利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。

※少なくとも1月に1回、居宅を訪問し利用者様の状態確認（モニタリング）を実施します。

（特段の理由以外）

②当該地域における指定居宅介護支援事業者等に関するサービスの内容、当該事業所をケアプランに位置付けた理由の説明、利用料等の情報を適正に利用者及び家族に提供し、利用者に複数の事業所の紹介を

求めることが可能である旨の説明を行い、サービスの選択を求めます。

- ③居宅介護支援の提供の開始に当たり、利用者等に対して、入院時に担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提供するよう依頼します。
- ④利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て意見を求めた主治医に等に対してケアプランを交付します。
- 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状況等について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。
- ⑤提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上で留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- ⑥居宅サービス計画の原案に位置付けた居宅介護支援等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料について利用者及びその家族に説明し、利用者から文書による同意を受けます。
- ⑦介護支援専門員は障害福祉制度の相談支援専門員との密な連携を促進するため、特定相談支援事業所との連携に努めます。
- ⑧通常のケアプランよりかけ離れた回数の訪問介護（生活援助中心型）を位置付ける場合には、市町村にケアプランを届け出て地域ケア会議の開催等により、届け出されたケアプランの適正検証を行います。
- ⑨利用者の意思及び人格を尊重し、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定のサービス事業者等に不当に偏ることのないよう、当事業所において作成された居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に位置付けられたサービス回数のうちに同一の居宅サービス事業者によって提供されたサービスが占める割合等につき十分説明を行います。（前期：3月～8月、後期：9月～2月）
- ⑩その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

9. サービスの利用に関する留意事項

- (1) 従業者に対する贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。
- (2) 介護支援専門員の担当、交替等について
 - ①サービス提供時に、事業者が担当の介護支援専門員を決定します。
 - ②事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。交替する場合は、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。
- ③利用者及び家族が選任された介護支援専門員の交替を希望される場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者及び家族から特定の介護支援専門員の指名はできません。

10. 苦情の受付について

当事業所への相談・苦情には、窓口を設置し迅速に対応します。（別紙2）

11. 秘密の保持と個人情報の保護

- (1) 当事業所は、利用者の個人情報の保護に取り組んでいます。（別紙3）
 - ① 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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
 - ② 事業者及び事業者の使用者（以下「従業者」という。）は、サービスを提供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。

- ③ また、この秘密の保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④ 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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
- ⑤ 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で利用者の家族の個人情報を用いません。
- ⑥ 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（紙によるものその他、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。
- ⑦ 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。）

12. 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状が急変した場合、その他必要な場合は、速やかに主治医や利用者の家族に連絡等をとるなど必要な措置を講じます。営業時間外の緊急時の連絡先は以下の通りです。

緊急時連絡先	居宅介護支援事業所すずらん	電話 082-207-1992（夜間転送）
対応時間	電話は職員につながりますので常時連絡は可能です。職員から担当介護支援専門員に連絡を取り必要な措置を講じます。（24時間対応）	

13. 事故発生時の対応と損害賠償

- (1) 事故発生時は利用者・家族・主治医に連絡するとともに必要な措置を講じます。その原因を解明し再発防止の為の対策を講じます。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。その経過は、市区町村・国保連合会などに報告し改善に努めます。

広島市南区厚生部健康長寿課介護保険係：TEL 082-250-4138

家族等緊急連絡先	氏名	続柄（　　）	TEL
----------	----	--------	-----

- (2) サービスの実施に伴って、事業者の責の帰すべき理由により、利用者又は介護者等の生命・身体・財産・信用を傷つけた場合には、その損害を賠償するものとします。

14. 虐待防止に関する事項

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じます。
 - ① 虐待を防止するための従業員に対する定期的に研修の実施
 - ② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
 - ③ その他虐待防止のために必要な措置
- 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待等又セルフ・ネグレクト等の虐待に準ずる事案と思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村及び関係機関に通報します。

重要事項説明書付属文書

1. 事業者の義務

当事業所では、利用者に対してサービス提供するにあたって、以下のことを遵守します。

- 1) 利用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 年間保管します。また、利用者からの申し出に応じ閲覧に供し、必要に応じて実費負担によりその写しを交付します。
(個人情報の開示)
- 2) 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、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します。
- 3) 事業所、介護支援専門員または従業者は、居宅介護支援を提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する事項を、在職中はもとより離職後においても正当な理由なく第3者に漏洩しません。
(個人情報保護について)
- 4) 当事業所は利用者の個人情報保護に全力で取り組んでいます。(別紙3)

2. 損害賠償について

事業者の責任により、利用者に生じた損害（生命・身体・財産）については、不可抗力を除き、事業者は速やかに損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、その損害の発生について、利用者に故意又は重大な過失がある場合は、この限りではありません。また、利用者の心身の状況を勘案して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償額を減じることができます。事業者は万が一の事故発生に備えて損害賠償保険に加入しています。

3. 契約の終了

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の 2 日前までに利用者から契約終了の申し入れが無い場合には、契約さらに同じ条件で更新され、以後も同様となります。契約期間中は以下のようないくつかの事由が無い限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- 1) 利用者が死亡した場合
- 2) 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- 3) 利用者が介護保険施設に入所した場合
- 4) 事業者が解散、破産した場合またはやむを得ない事由により閉鎖した場合
- 5) 当事業所が介護保険事業所の指定を取り消された場合または辞退した場合
- 6) 利用者から解約または契約解除の申し出があった場合
- 7) 事業者から契約解除を申し出た場合

4. 利用者から解約、契約解除の申し出

契約の有効期間中であっても、利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 7 日前までに解約届出書をご提出ください。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- 1) 利用者事業所が作成した居宅サービス計画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、財産、信用等を傷つけ、又は著しい不徳行為、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

5. 事業者から契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- 1) 利用者が、契約締結時にその心身の状況および病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、また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) 利用者が故意または重大な過失やカスタマーハラスメント等により、事業者また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、信用等を傷つけ、また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

本書2通を作成し、利用者、事業者が署名捺印の上、1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

私は、重要事項及び個人情報の利用目的について説明を受け同意し、当該文書を受領しました。

利 用 者	〒 住 所 氏 名 印
家族、後見人 又代理人	〒 住 所 氏 名 印
事 業 者	所在地 〒730-0036 広島県広島市中区袋町4番3号 法人名 株式会社 ホロン 代表者 代表取締役 古屋 裕一 事業所名 居宅介護支援事業所 すずらん 印

居宅介護支援の提供にあたり、利用者に対して本書面に基づき重要事項及び個人情報の利用目的について説明を行い、同意をしていただき、当該文書を交付しました。

説明者

印

区分	加 算	加算額	内容・回数等
要介護度による区分なし	初回加算	3,000円/月	・新規に居宅サービス計画書を作成する場合 ・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
	入院時情報連携加算Ⅰ	2,500円/月	I:当該医療機関等へ入院した日の内に必要な情報提供をした場合
	入院時情報連携加算Ⅱ	2,000円/月	II:当該医療機関等へ入院した翌日又は翌々日に必要な情報提供をした場合
	退院・退所加算 【カンファレンス参加無・連携回数1回】	4,500円/月	
	退院・退所加算 【カンファレンス参加無・連携回数2回】	6,000円/月	
	退院・退所加算 【カンファレンス参加有・連携回数1回】	6,000円/月	退院や退所時に医療機関等との連携を行い、居宅サービス計画の作成をした場合 (入院・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・連携回数2回】	7,500円/月	
	退院・退所加算 【カンファレンス参加有・連携回数3回】	9,000円/月	
	通院情報連携加算	500円/月	・利用者1人につき、1月に1回の算定を限度とする。 ・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状況提供を行い、必要な情報提供を受けた上、居宅サービス計画に記録した場合
	緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000円/月	病院等の求めにより病院等の職員と共に居宅訪問、カンファレンスを行いサービス等の利用調整した場合
	ターミナルケアマネジメント加算	4,000円/月	一定条件の下、末期の悪性腫瘍の利用者に対するケアマネジメントを実施した場合
	特定事業者加算(Ⅰ)	5,190円/月	
	特定事業者加算(Ⅱ)	4,210円/月	
	特定事業者加算(Ⅲ)	3,230円/月	一定条件の下、評価された事業所について加算
	特定事業者加算(A)	1,140円/月	
	特定事業所医療介護連携加算	1,250円/月	

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所の名称	居宅介護支援事業所 すずらん
申請するサービスの種類	居宅介護支援・介護予防支援

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置等

相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

常設窓口	電話： 082-207-1992	FAX： 082-207-1993
------	------------------	-------------------

担当者	管理者：島本 雄次	苦情解決責任者：高垣 忠由
-----	-----------	---------------

- 利用者にはこの内容の印刷物を配布するか、重要事項説明書に下記内容を掲載するなどしてあらかじめ周知する。また、その内容について事業所の見やすい場所へ掲示する。
- 「苦情・相談対応記録」を作成し、軽微な事案(相談・ご意見)であっても、サービスの質の向上のため拾い上げ、記録する。
- 担当者が不在の場合でも誰もが対応可能なようにし、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 苦情又は相談があった際には、状況を詳細かつ正確に把握するため、場合によっては訪問を実施するなど、慎重に聞き取りや事情確認を行う。
- 特に当事業所に関する苦情である場合には、利用者側の立場に立って事実関係の特定を行う。
- 相談担当者は速やかに、管理者やその他の従業員と共同して、利用者の意見・主張を最大限に尊重した上で適切な対応方法を検討する。
- 関係者への連絡調整を迅速かつ確実に行うとともに、必ず、利用者へ対応内容等の結果報告を行う。(時間を要する場合は一旦その旨を利用者へ伝え、進捗状況を適宜報告するなど、きめ細やかな対応を行う。)

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- 事実確認を迅速に行い、当該サービス事業者の管理者等と共同で対応する。なお、必要に応じて苦情内容についてサービス担当者会議等での報告を行い、全サービス事業者一丸となって再発防止・サービス向上に取り組む。

4 その他参考事項

- 事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口など関係機関との協力により、常に利用者の利益を最優先に考え、全力で対応する。
- 苦情がサービスの質の向上を図る上での貴重な財産になるとの認識を持ち、「苦情・相談対応記録」に記録した内容はそのつど従業者全員に周知して再発防止に取り組むとともに、今後のサービス向上のための方策について事業所全体で検討する。

行政機関

広島県国民健康保険団体連合会	082-554-0783
広島市役所高齢福祉部介護福祉課	082-504-2183
南区厚生部福祉課高齢介護係	082-250-4138
中区厚生部福祉課高齢介護係	082-504-2478
東区厚生部福祉課高齢介護係	082-568-7732
西区厚生部福祉課高齢介護係	082-294-6585
安芸区厚生部福祉課高齢介護係	082-821-2823
安佐南区厚生部福祉課高齢介護係	082-831-4943
安佐北区厚生部福祉課高齢介護係	082-819-0621
安芸郡府中町高齢介護課介護認定係	082-286-3233
安芸郡海田町長寿保険課介護保険係	082-823-9609

個人情報の利用目的

事業所は、個人情報を下記の目的に利用し、情報の提供は必要最小限とし提供にあ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います。

個人情報の取り扱いについてお気づきの点は、窓口までお気軽にお申し出下さい。

株式会社ホロン

【支援サービスの利用者様への支援の提供に必要な利用目的】

○ 事業所の内部での利用

- ◆ 当事業所が介護サービスの利用者等に提供する支援サービス
- ◆ 介護保険事務
- ◆ 支援サービスの利用者様に係る事業所等の管理運営業務
 - サービスの開始・中止・終了等の管理
 - 会計・経理
 - 事故等の報告
 - 当該利用者様の支援サービスの向上

○ 他の事業所等への情報提供

- ◆ 当事業所が利用者様に提供する支援サービスのうち、
 - 居宅サービス事業所や医療機関など等の連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ご家族等への心身の状況説明
- ◆ 介護保険事務のうち、
 - 保険事務の委託
 - 審査支払機関へのレセプトの提出
 - 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ◆ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出

【上記以外の利用目的】

- ◆ 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ◆ 当事業所等において行われる実習への協力
- ◆ サービスの質の向上を目的とした当事業所内での症例研究
- ◆ 外部監査機関への情報提供

付記

- 1 上記のうち他のサービス機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、
その旨をお申し出ください。
- 2 お申し出がないものについては、同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。
- 3 これらのお申し出は後からいつでも撤回、変更等をすることが可能です。

居宅介護支援契約書

_____様(以下「利用者」といいます)と、株式会社ホロン居宅介護支援事業所すずらん(以下「事業者」といいます)は、事業者が利用者に対して行う居宅介護支援について次のとおり契約します。

第1条(契約の目的)

事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し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ために必要な居宅サービス計画が適切に利用できるよう、居宅サービス計画を作成するとともに、当該計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、サービス事業者との連絡調整その他の便宜を提供します。

第2条(契約期間)

この契約の有効期間は、令和_____年_____月_____日から利用者が現に受けている要介護認定の有効期間満了日までとします。

2 契約満了日の7日前までに、利用者から解約の申し出がない場合は、この契約は更新認定の有効期間満了日まで同一の内容で自動更新されます。

第3条(居宅介護支援の担当者)

事業者は、居宅介護支援の担当者(以下「担当者」といいます。)そして介護支援専門員である職員を選任し、適切な居宅介護支援に努めます。

2 担当者は、常に身分証を携行し、利用者又はその家族から求められた場合には、いつでもこれを提示します。

第4条(居宅介護支援の内容)

事業者が行う居宅介護支援の具体的な内容は、重要事項説明書に記載のとおりです。

第5条 (利用者の協力)

利用者は、居宅介護支援に必要な範囲で、担当者に協力をわなければなりません。

第6条 (暫定的な居宅介護支援)

利用者が受ける要介護認定の結果が不明な場合には事業者は利用者の状態等を十分勘案して暫定的な居宅介護サービス計画（以下「暫定居宅サービス計画」といいます。）を作成します。

- 2 事業者は、暫定居宅サービス計画を作成する際には、保険給付の対象にならない費用が生じる場合があることを十分に利用者又は家族に説明します。

第7条 (サービス提供の記録等)

事業者は、居宅サービス計画の実施状況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 事業者は、利用者の求めにより居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類の閲覧に応じます。

第8条 (料金)

事業者が行う居宅介護支援の料金は重要事項説明書に記載のとおりです。

第9条 (利用者の解約権)

利用者は、事業者に対しいつでも一週間以上の予告期間をもって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。

第10条 (事業者の解約権)

事業者は、自ら適切な居宅介護支援を行うことが困難となった場合は、一週間以上の予告期間をもってその理由を通知することにより、この契約を解除することができます。この場合、他の居宅介護支援事業所の紹介その他の必要な措置を行います。

- 2 事業者は、利用者又はその家族の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、一週間以上の予告期間をもってその理由を記載した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。

第11条（契約の終了）

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- 一 利用者が介護保険施設その他居宅介護支援の対象とならない施設に入所又は入院したこと
- 二 利用者について要介護認定が受けられなかつたこと
- 三 利用者が死亡したこと

第12条（損害賠償）

事業者は、居宅介護支援の実施にあたって、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。

ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

第13条（損害賠償がなされない場合）

事業所は、自己の帰すべき事由がない限り損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 一 利用者が本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ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
- 二 利用者がサービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
- 三 利用者が事業者もしくはサービス従業者の指示・依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

第14条（秘密保持）

事業者及びその従業者は、業務を行う上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

- 2 事業者は、居宅介護支援を実施するため必要最小限の範囲内において、利用者及びその家族の同意を得た上で、その個人情報を使用できるものとします。この場合において、事業者は、関係者以外には決して個人情報が漏れることのないよう細心の注意を払うとともに、個人情報を提供した会議、相手方、内容等についての記録を保存します。

第15条 (個人情報の保護)

事業者及びその従業員は、利用者の個人情報を含むサービス計画、各種記録等については、関係法令及びガイドライン等に基づき個人情報の保護に努めるものとします。

2 個人情報の取り扱いに関する利用者からの苦情については、苦情処理体制に基づき、適切かつ迅速に対応するものとします。

第16条 (相談・苦情対応)

利用者は、提供した居宅介護支援に苦情がある場合または事業者が作成した居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに苦情がある場合には、事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

2 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。

第17条 (緊急時の対応)

事業者は、現にサービスの提供を行っているときに、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医及び利用者の家族に連絡をとるなど必要な措置を講じます。

第18条 (本契約に定めない事項)

この契約に定めのない事項については、介護保険法等の関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者との協議により定めます。

第19条 (裁判管轄)

本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一裁判所とすることを予め合意します。

上記の契約を証する為、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名捺印の上、各1通を保有するものとします。

尚、利用者の判断能力に障害が見られる場合は、家族・成年後見人又は第三者である立会人に契約を求めるものとします。

令和 年 月 日

利 用 者	〒 住 所: 氏 名: 印	連絡先 TEL() - FAX() -
家族、後見人 又は立会人	〒 住 所: 氏 名: 印 続柄()	連絡先 TEL() - FAX() -
事 業 者	〒730-0036 住 所: 広島県広島市中区袋町4番3号 名 称: 株式会社ホロン 居宅介護支援事業所すずらん 代表者: 代表取締役 古屋 裕一 印	連絡先 TEL(082) 207-1992 FAX(082) 207-1993