

居宅介護支援事業 利用約款及び 重要事項説明書

医療法人社団 日 翔 会
つばき居宅介護支援事業所

つばき居宅介護支援事業所 利用約款

____様（以下、「利用者」といいます）と、つばき居宅介護支援事業所（以下、「事業所」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章 総則

（約款の目的）

第1条 事業所は、利用者の委託を受けて、利用者に対し介護保険法令の趣旨に従って、利用者がその居宅においてその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援するとともに、それに対する利用料金を支払うことについて取り決めることを本約款の目的とします。

（摘要期間）

第2条 本約款の有効期間は、令和 ____年 ____月 ____日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。但し適用期間満了の2週間前までに利用者から文書による中止の申し入れがない場合には、利用を継続するものとし以後も同様とします。

（居宅サービス計画の決定）

第3条 事業者は、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 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始にあたっては、当該地域における指定サービス事業者などに関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者またはその家族などに対して提供し、利用者にサービスの選択を求めるものとします。

3 居宅サービス計画の作成にあたって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者の紹介を求めることができます。

4 介護支援専門員は、利用者及びその家族の置かれた状況などを考慮して、利用者に提供されるサービス目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点などを盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

5 利用者は介護支援専門員に対して居宅サービス計画原案に位置付けた指定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。

6 介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービスなどについて保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について利用者及び家族などに対して説明し、利用者の同意を得た上で決定するものとします。

(居宅サービス計画作成後の便宜の提供)

第4条 事業者は、居宅サービス計画作成後においても次の各号に定める居宅介護支援を提供するものとします。

- 1) 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い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 2) 居宅サービス計画の目標にそってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- 3) 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。

(居宅サービス計画の変更)

第5条 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に基づき、居宅サービス計画を変更します。

(介護保険施設等への紹介)

第6条 事業者は、契約者が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、または利用者が介護保険施設等（介護老人保健施設、介護福祉施設、介護療養型医療施設など）への入所または入院を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

(介護支援専門員の交替等)

第7条 事業者は、必要に応じ介護支援専門員を交替することができます。但し、その場合には、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。

- 2 利用者は、事業者が任命した介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該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介護支援専門員の交替を申し出ることができます。

第2章 サービスの利用料金の支払い

(サービスの利用料金の支払い)

第8条 事業者の提供する居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が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金を受領する場合（法定代理受領）は、利用者の自己負担はありません。

- 2 前項の他利用者は、通常の事業実施地域以外の居宅への訪問を受けて居宅介護支援の提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。

(利用料金の変更)

第9条 第8条第1項に定めるサービス利用料金について、介護給付体系の変更があった場合事業者は当該サービス利用料金の変更をすることができるものとします。

第3章 事業者の義務

(事業者の記録作成・交付の義務)

第10条 事業者は、利用者に対する居宅介護支援の実施について記録を作成し、その完結の日から5年間保管し利用者または代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、またはそのコピーを交付するものとします。

(個人情報の保護及び秘密義務等)

第11条 事業者及び介護支援専門員は、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などに関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この秘密義務は、本契約の終了した後も継続します。

2 前項にかかわらず、利用者にかかるサービス担当学会議での利用など正当な理由がある場合には、その情報が用いられるものの事前の同意を文書により得た上で、利用者またはその家族などの個人情報を用いることができるものとします。

第4章 損害賠償（事業者の義務違反）

(損害賠償責任)

第12条 事業者は、本同意に基づく居宅介護支援の実施に伴って、事故の責に帰すべき自由により利用者を生じた損害について賠償する責任を負います。第11条に定める秘密義務に違反した場合も同様です。但し、利用者に故意または過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り損害賠償を免じることができるものとします。

2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第5章 同意の解約・解除

(同意の解約自由、同意解約に伴う援助)

第13条 利用者は、以下の各号に基づく同意の解約がない限り、本約款に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとする。

- 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) 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合、またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- 5) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合、または指定を辞退した場合
- 6) 第14条から第16条に基づき本約款が解約、または解除された場合

(利用者からの中途解約)

第14条 利用者は本約款の同意期間中同意を解約することができます。この場合には、利用者は解約しようとする日の7日前までに事業者へ通知するものとします。

(利用者からの解除)

第15条 利用者は、事業者もしくは介護支援専門員が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本約款を解除することができます。

- 1) 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本約款に定める居宅介護支援を実施しない場合
- 2) 事業者もしくは介護支援専門員が第11条に定める秘守義務に違反した場合
- 3) 事業者もしくは介護支援専門員が故意または過失により利用者もしくはその家族などの体、財産、信用などを傷つけ、または著しい不信行為、その他本約款を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業者からの解除)

第16条 事業者は利用者が以下の事項に該当する場合には、本約款に基づく利用を解除することができます。

- 1) 居宅介護支援の実施に際し利用者が、その心身の状況及び病歴などの重要事項について、故意にこれを告げず、または不実の告知などを行いその結果、利用をしがたい重大な事情を生じさせた場合
- 2) 利用者またはその家族からの著しいハラスメント行為があった場合

第6章 その他

(苦情処理)

第17条 事業者は、その提供した居宅介護支援に関する利用者からの苦情に対して苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

(協議)

第18条 本約款に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意を持って協議するものとします。

(医療機関との連携)

第19条 利用者またはその家族は、利用者が病院または診療所に入院する必要がある場合には、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院または診療所に伝えるものとします。

(ケアマネジメントの公正中立性の確保)

第20条 ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、あらかじめ指定居宅サービスの提供にあたり、利用者に対し、以下の2点について文書の交付【別紙】、口頭での説明を行い、同意を得ます。

- 1) 前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割合
- 2) 前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同一事業者によって提供されたものの割合

(身体の拘束)

第21条 事業者は、原則として身体拘束は行いません。但し緊急やむを得ない場合は実施する場合があります。その際は、事業所の検討会議で検討し実施しその理由を記録に記載することとします。

附則

平成18年	3月27日	施行
平成27年	4月	1日変更
平成30年	4月	1日変更
令和3年	4月	1日変更
令和7年	5月	1日変更

つばき居宅介護支援事業所 重要事項説明書

当事業者が、お客様に提供するサービスは、以下のとおりです。

1. 提供するサービス

○当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 0858-23-0051

時間 月～金曜日 8時30分～17時30分

○当事業所以外に、市町村の相談・苦情窓口、鳥取県国民健康保険連合会等でも受け付けています

苦情受付機関	連絡先（電話番号）
倉吉市市役所 長寿社会課	0858-22-7851
鳥取県国民保険団体連合 介護サービス苦情相談窓口	0857-20-2100

○居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	つばき居宅介護支援事業所
所在地	鳥取県倉吉市余戸谷町3051番地1
介護保険指定番号	居宅介護支援（鳥取県 3170300523 号）
サービスを提供する地域	倉吉市 北栄町 三朝町 湯梨浜町 琴浦町 真庭市

○同事業所の職員体制

	資格	常勤	兼務	計
管理者	介護支援専門員		1名	1名
介護支援専門員	介護支援専門員		1名以上	1名以上

○居宅サービス計画の作成

サービス計画までの手順は次のとおりです。

- ・ ご自宅を訪問しお客様やご家族からお話を伺います。
- ・ お客様の了解を得て、主治医の先生に意見をお尋ねすることがあります。
- ・ 介護支援専門員を中心にサービス担当者会議を開いて検討します。
- ・ お客様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について、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あります。
- ・ サービス計画の内容、利用料、保険の適用など一切をご説明し、了解を得ます。

○情報の提供

○要介護認定の申請、変更の代行

○居宅サービス事業者との契約締結に関する必要な援助

○関連事業者等の連絡調整

○給付管理表の作成・提出

○毎月、国民健康保険団体連合会へ提出し、サービスをチェックします。

居宅介護支援事業所利用約款及び重要事項説明書

制定日：2014/04/01

改訂日：2025/05/01

- (1) このサービス提供にあたっては、お客様の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止等適切な居宅サービスの提供が受けられるよう支援します。
- (2) サービスの提供は懇切丁寧に行い、わかりやすいように説明します。もしわからないことがありましたら遠慮なく担当職員に質問してください。

2. 担当職員

あなたを担当する介護支援専門員（ケアマネジャー）は、森田 加奈子 です。

- (1) 職員は、常に身分証明書を携帯しますので、必要な場合はいつでもその提示をお求め下さい。
- (2) なお、当事業所の監督責任者は 森田 加奈子 です。苦情がありましたらご遠慮なくご連絡ください。

3. 利用料

- 利用料…要介護または要支援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いりません。
- 保険料の滞納により、法定代理受領ができなくなった場合は、1ヶ月につき要介護度に応じてお支払いいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を、介護保険料を完納された後役場窓口に提出されますと全額払戻しが受けられます。

4. 計画書等の交付

居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類が必要な場合は、いつでも交付しますのでお申し出下さい。

5. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、緊急連絡先に連絡するとともに、主治医、救急隊、親族へ速やかに連絡いたします。

6. 事発生時などの対応

居宅介護支援の提供により事故が発生した場合、市町村、利用者の家族などに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、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。

7. 虐待防止のための措置

利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生またはその再発を防止するための措置を講じます。

- ① 虐待を防止するための従業員に対する研修の実施
- ② 虐待防止に関する担当者の設置 ・ ・ ・ ・ 森田 加奈子
- ③ その他虐待防止のために必要な措置（委員会の開催、指針整備等）

8. 業務継続計画の策定等

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。

- ① 従業員に対し、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に行います。
- ② 定期的に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。

9. 衛生管理等

- ① 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の実施
- ② 感染症の予防及びまん延の防止のための対策（委員会の開催、指針整備等）
- ③ 従業員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。
- ④ 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。

10. 相談、要望、苦情等の窓口

居宅介護支援に関する相談、要望、苦情等は、下記までお申し出ください。

☆ 相談窓口☆

① 当事業所の相談、要望、苦情等の受付窓口

所 長 佐々木俊彦（介護支援専門員）
 管 理 者 森田加奈子（主任介護支援専門員）
 電 話 番 号 0 8 5 8 - 2 3 - 0 0 5 1
 F A X 0 8 5 8 - 2 3 - 0 0 5 2
 受 付 時 間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0
 ※日曜日、12月31日から1月2日を除く

② 医療法人社団 日翔会の相談、要望、苦情の受付窓口

医療法人社団 日翔会 総合相談室
 電 話 番 号 0 8 5 9 - 7 2 - 0 4 1 0
 F A X 0 8 5 9 - 7 2 - 1 7 8 4
 受 付 時 間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0

※①については、緊急の場合は受付時間外でも対応いたします。

附則

1. 平成18年 3月27日施行
2. 平成20年 4月 1日変更
3. 平成20年 5月 1日変更
4. 平成21年 1月21日変更
5. 平成21年 4月 1日変更
6. 平成22年 3月21日変更
7. 平成22年 8月 1日変更
8. 平成22年11月 1日変更
9. 平成22年12月11日変更
10. 平成23年 1月21日変更
11. 平成24年 4月 1日変更
12. 平成25年 5月 1日変更
13. 平成25年10月 1日変更
14. 平成25年11月21日変更
15. 平成26年 4月 1日変更
16. 平成26年 7月 1日変更
17. 平成27年 4月 1日変更
18. 平成28年12月15日変更
19. 平成29年 4月 1日変更
20. 平成29年 5月 1日変更
21. 令和 元年 8月16日変更
22. 令和 元年10月 1日変更
23. 令和 2年 3月 1日変更
24. 令和 3年 4月 1日変更
25. 令和 4年 9月 1日変更
26. 令和 5年11月28日変更
27. 令和 7年 5月 1日変更

つばき居宅介護支援事業所 利用同意書

医療法人社団日翔会の下記説明者は、つばき居宅介護支援事業所のサービスの提供開始にあたり、利用者様及びその御家族に対して利用約款、重要事項説明書、個人情報保護方針に基づいて内容の説明を行いました。

事業者住所	鳥取県倉吉市余戸谷町 3051 番地 1
法人名	医療法人社団 日翔会
事業所名	つばき居宅介護支援事業所
事業所番号	3 1 7 0 3 0 0 5 2 3 号
代表者氏名	理事長 徳 久 剛 史 ⑩
説明者氏名	森 田 加 奈 子 ⑩

貴事業所を利用するにあたり、利用約款及び重要事項説明書、個人情報保護方針を受領し、これらの内容に関して担当者の説明を受け十分に理解した上で利用に同意します。又介護保険法に基づく約款第 1 1 条の秘密保持に関し、貴事業所が私のより良き介護の為にサービス担当者会議等において、私の個人情報を契約期間中用いることに同意します。

令和 年 月 日

《利用者》

住所 _____

氏名 _____ ⑩

《代理人》

住所 _____

氏名 _____ ⑩

利用者との続柄 _____