

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
ケアプランセンターつつじ

ケアプランセンターつつじ利用約款

_____様（以下、「利用者」といいます）とケアプランセンターつつじ（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共に、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、_____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。但し摘要期間満了の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、利用料等の情報を公正かつ中立に利用者又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、又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。

(介護保健施設への紹介)

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、又は利用者が介護保険施設（介護老人保健施設、介護老人福祉施設、介護療養型医療施設など）への入所又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年間保管し利用者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又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。
この秘守義務は、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者会議での利用など正当な理由がある場合には、利用者又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事由により利用者に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、利用者に故意又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。

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及び、要支援1、要支援2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、破産した場合又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又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又は解除された場合

(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して希望する日の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条に定める守秘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又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、又は著しい不信行為、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。(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又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)

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、利用者が病院又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又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、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ごとの、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。

ケアプランセンターつつじ重要事項説明書

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：0859-37-5220

営業日：月～金曜日 時間：午前8時30分～午後5時30分

(但し、年末年始12月31日から1月3日までを除く)

*事業所休日等は、社用携帯電話にて24時間相談をお受けします。

携帯電話 080-2931-0083

(苦情相談受付窓口)

苦情相談窓口設置場所	ケアプランセンターつつじ
責 任 者	管理者：板倉佳子
担 当 者	板倉佳子
電 話 番 号	0859-37-5220

(公的機関)

苦情受付機関	連絡先(電話番号)
米子市役所 長寿社会課	0859-23-5157
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
安来市市民福祉部健康長寿課	0854-23-3423
南部箕蚊屋広域連合	0859-39-6222

○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	ケアプランセンターつつじ
所在地	鳥取県米子市米原6丁目9番23号
介護保険指定番号	居宅介護支援 (3170201838 号)
サービスを提供する地域	米子市、境港市、安来市、伯耆町、日吉津村、南部町、大山町

○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			1名	

居宅介護支援事業利用規約及び重要事項説明書

制定日：2015/04/01

改訂日：2025/05/01

○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、次に掲げる通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。

虐待防止に関する責任者	管理者 板倉 佳子
虐待防止に関する窓口	板倉 佳子

- (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。

○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実施します。
- (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。

○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、施設が加入している損害賠償保険にて速やかに損害賠償を行います。

○ 特定相談支援事業者との連携について

障害福祉サービスを利用してこられた利用者が介護保険サービスを利用する場合、当事業所は特定相談支援事業者と連携に努めます。

○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。
 - ア 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「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」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施する場合があります。
 - イ 利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用しての実施する場合があります。
- ・ 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。

(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いき、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、

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。

3. 利用料

このサービスの利用料及びその他の費用は以下のとおりです。

○利用料……要介護を受けられた方は、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たお支払いいただき、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へ提出されますと全額払戻しが受けられます。

○交通費…サービスの提供実施地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお訪ねする為の交通費実費が必要です。

○その他…記録のコピー費用等の実費をいただくことがあります。

4. キャンセル料等

サービスをキャンセルした場合には、交通費等実費につき精算いただく場合があります。

5. 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。

ケアプランセンターつつじ利用同意書

医療法人社団日翔会の下記説明者は、ケアプランセンターつつじ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様等に対して利用約款及び重要事項説明書・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 鳥取県米子市米原6丁目9番23号

法 人 名 医療法人社団 日翔会

事業所名 ケアプランセンターつつじ

事業所番号 3170201838号

代表者氏名 理事長 徳久 剛史 ㊞

説明者氏名 _____ ㊞

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からの説明を受け、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11条の秘密保持に関し、貴事業所が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。

年 月 日

《利用者》

住所 _____

氏名 _____ ㊞

《代理人》

住所 _____

氏名 _____ ㊞

利用者との続柄 _____

居宅介護支援事業利用規約及び重要事項説明書

制定日：2015/04/01

改訂日：2025/05/01