

(A-9) 重要事項説明書

1. 事業所の概要

法人名	ケアフル合同会社
所在地	神奈川県川崎市高津区溝の口三丁目 23 番 7 号
代表者名	代表社員 渋井 健太郎
電話番号	070-3320-3785
事業所名	ケアフル居宅介護センター
所在地	大田区北嶺町 38-2 メゾン N. R103 号
事業者指定番号	1371113687
管理者名	玉木 貴章
電話番号/FAX	TEL03-6425-9270 FAX03-6425-9271

2. 事業の目的と運営方針

事業の目的

事業所の介護支援専門員（以下「ケアマネジャー」）が、要介護等の状態にある利用者に対し、適正な指定居宅介護支援（以下「ケアマネジメント」）を提供することを目的とします。

運営の方針

- （１）ケアフル居宅介護センター（以下「事業所」という）のケアマネジャーは、要介護者等の心身の特性をふまえて、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことを目的とします。
- （２）事業の実施にあたっては、利用者の心身の状態やその環境に応じて、適正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果的に提供されるよう配慮します。
- （３）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、特定の種類又は特定の指定居宅サービス事業者等に不当に偏ることのないよう公正中立に行います。
- （４）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、指定居宅サービス事業者・指定介護保険施設等との連携に努めます。

3. 事業所の職員体制等

当事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 主任介護支援専門員 1 名（常勤）管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定居宅介護支援の提供にあたるものとする。
- 二 介護支援専門員 管理者兼務含め常勤 1 名以上 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたる。
- 三 事務員 常勤ならびに非常勤含め 1 名以上、事務職員は、指定居宅介護支援の提供にあたり必要な事務を行う。

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

4. 営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで。 ただし祝日および年末年始(12/28～1/4)を除く
営業時間	午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分まで

5. 営業地域

営業地域	・東京都（大田区中心）、神奈川県川崎市、神奈川県横浜市、他
------	-------------------------------

6. ケアマネジメントのお申込みからサービス提供までの流れと主な内容

- (1) 利用者のご自宅を訪問し、利用者やご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（アセスメント）。
- (2) 自宅周辺地域における指定居宅サービス事業者が実施しているサービスの内容、利用者等の情報を利用者や家族に提供し、利用者にサービスの選択して頂きます。
- (3) 提供するサービスが目指す目標、目標の達成時期、サービスを提供するうえでの留意点などを盛り込んだ居宅サービス計画（以下、ケアプラン）原案を作成します。
- (4) ケアプランの原案に位置付けたサービス等について、保険給付の対象となるサービスと対象とならないサービス（自己負担）を区別して、それぞれ種類、内容、利用料等を利用者やその家族に説明し、その意見を伺います。
- (5) ケアプランの内容について検討する際に、指定居宅サービス事業者の担当者が一堂に会して、意見交換などを行います（サービス担当者会議）。
- (5) ケアプランの原案は、利用者やその家族と協議した上で必要があれば変更を行い、利用者から文書による同意を得ます。
- (6) 生活やサービス利用の状況について把握等を行うために、少なくとも月に1回は利用者の居宅を訪問します（モニタリング）。その際に、サービス利用の日程等について説明し、同意を頂きます。
※利用者、家族等の同意を頂いたうえで、テレビ電話装置等を活用した状況把握を行う場合は、2月に1回の訪問とさせていただきます。
- (7) ケアプランの目標に沿ってサービス提供されるよう、指定居宅サービス事業者との連絡調整を行います。
- (8) 利用者や家族の申し出により、又は利用者の状態の変化等に応じて、ケアプランの評価、変更等を行います。
- (9) 利用者が介護保険施設等への入所又は入院を希望した場合には、利用者に介護保険施設等の紹介その他の支援を行います。

※利用者は、ケアプランに位置付ける指定居宅サービス事業者等について、複数の事業所の紹介を求めることができます。

※利用者は、指定居宅サービス事業者等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。

7. ケアマネジメントを受けるにあたっての留意事項

- (1) 以下の場合には、必ず当事業所へご連絡下さい。ご連絡が頂けない場合には、サービスの利用に支障が出る場合があります。
 - ・毎月お渡しする「サービス利用票」と異なる事業所からサービスを受けた場合や、サービス内容・回数を変更した場合
 - ・病院に入院した場合や介護保険施設等に入所した場合
 - ・住所変更や要介護状態区分に変更があった場合など、現在お持ちの介護保険被保険者証の記載内容に変更があった場合
- (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、要介護認定等の更新の申請が、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、必要な援助を行います。
- (3) 自宅訪問の際など、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。
- (4) 事業者は、ご利用者またはそのご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身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）・精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）・セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないや

がらせ行為）・カスタマーハラスメント(優位的地位の乱用、不当・過剰・法外な要求・社会通念上相当の範囲を超える対応の強要・コンプライアンス違反の強要・職務妨害行為・担当者の尊厳を傷つける行為(人格否定・意思決定権の侵害)があった場合【具体的には・対価的に相当な範囲を超えた要求・特別の利益や便宜の供与を求める要求・法令違反の内容への対応要求(権利擁護や虐待防止法逸脱行為)・長時間にわたる担当者の拘束・その場で解決できない事象への即時対応要求・正当性のない担当者の交代要求・虚偽の申し立て・就業時間後の拘束・言動、同一、類似案件への執拗な対応(回答)要求や電話・業務上必要な機器などを奪う・破壊する行為・個人情報のさらしなどをちらつかせること・無許可での撮影や録音・土下座や人格・尊厳を傷つける行為の強要(セクハラ・性的自由の侵害を含む)・SNS などによる連絡による即時の返信要求、強要、個人的な責任追及(賠償・補償要求)、業務実施の妨害、業務なき文書の提出要求、大声を出す、暴れるなどの平穏を害する言動、業務上必要な機器などを奪う、破壊する行為などが該当する。】があ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除することができます。(5) 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。

- (6) 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。
- (7) 病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当ケアマネジャーの氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えてください。またその場合に備えて、ケアマネジャーの氏名並びに当該事業所の名称及び連絡先等について記載したものを、介護保険被保険者証や健康保険被保険者証等とともに保管しておいてください。
- (8) 営業時間外の連絡については携帯電話にて輪番制で対応させていただきます。また、すぐに電話に出られない場合もありますが、折り返しご連絡させていただきます。
- (9) ケアマネジャーの変更を希望する場合は、管理者等、苦情相談窓口の担当者までご連絡ください。

8. ケアマネジメントの利用料金

居宅介護支援費 I

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護度区分	
	要介護 1・2	要介護 3～5
ケアマネジャー 1 人あたりの担当件数が 45 件未満の場合 (居宅介護支援費 I (i))	1,086 単位	1,411 単位
ケアマネジャー 1 人あたりの担当件数が 45 件以上の場合における 45 件以上 60 件未満の部分 (居宅介護支援費 I (ii))	544 単位	704 単位
ケアマネジャー 1 人あたりの担当件数が 45 件以上の場合における 60 件以上の部分 (居宅介護支援費 I (iii))	326 単位	422 単位

※45 件以上の場合については、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 (ii) 又は (iii) を算定します。

居宅介護支援費Ⅱ

指定居宅サービス事業者等との間でケアプランに係るデータを電子的に送受信するためのシステム活用及び事務職員の配置を行っている場合

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
ケアマネジャー 1 人あたりの担当件数が 50 件未満の場合 (居宅介護支援費Ⅱ (i))	1,086 単位	1,411 単位
ケアマネジャー 1 人あたりの担当件数が 50 件以上の場合における 50 件以上 60 件未満の部分 (居宅介護支援費Ⅱ (ii))	527 単位	683 単位
ケアマネジャー 1 人あたりの担当件数が 50 件以上の場合における 60 件以上の部分 (居宅介護支援費Ⅱ (iii))	316 単位	410 単位

※50 件以上の場合については、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 (ii) 又は (iii) を算定します。

その他、対象者には次のとおり加算されます。

- ・初回加算：300 単位
 ※新規あるいは要介護状態区分が 2 区分以上変更された利用者に対しケアマネジメントを提供した場合
- ・入院時情報連携加算 (Ⅰ)：250 単位
 ※医療機関の職員に対して利用者に係る必要な情報を入院した日のうちに提供した場合
- ・入院時情報連携加算 (Ⅱ)：200 単位
 ※医療機関の職員に対して利用者に係る必要な情報を入院した日の翌日又は翌々日に提供した場合
- ・退院・退所加算
 - (Ⅰ) イ：450 単位 (連携 1 回、カンファレンス不参加)
 - (Ⅰ) ロ：600 単位 (連携 1 回、カンファレンス参加)
 - (Ⅱ) イ：600 単位 (連携 2 回、カンファレンス不参加)
 - (Ⅱ) ロ：750 単位 (連携 2 回、カンファレンス参加)
 - (Ⅲ)：900 単位 (連携 3 回、カンファレンス参加)
 ※医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービス等を利用する場合、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上で、ケアプランを作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合
- ・特定事業所加算
 - (Ⅰ) 519 単位、(Ⅱ) 421 単位、(Ⅲ) 323 単位、(A) 114 単位
 ※主任介護支援専門員を配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、算定要件を満たした場合
- ・特定事業所医療介護連携加算：125 単位
 ※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 回以上算定している場合
- ・ターミナルケアマネジメント加算：400 単位
 ※在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上、当該利

- 用者又はその家族の同意を得て当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者に提供した場合
- ・緊急時等居宅カンファレンス加算：200 単位
※病院等の求めにより、医師等と共に居宅を訪問してカンファレンスを行い、利用者に必要な居宅サービス等の利用調整を行った場合
 - ・通院時情報連携加算：50 単位
※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等の情報提供を行い、医師又は歯科医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた場合
 - ・特別地域介護予防支援加算：所定単位数の 15%を加算
※別に厚生労働大臣が定める地域に所在
 - ・中山間地域等における小規模事業所加算：所定単位数の 10%を加算
※別に厚生労働大臣が定める地域に所在し、かつ別に厚生労働大臣が定める施設基準に適合
 - ・中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算：所定単位数の 5 %を加算
※別に厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を越えて、指定介護予防支援を行った場合

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算定なし
※ケアマネジメント業務が適切に行われない場合
- ・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

※ケアマネジメントについては、要介護・要支援状態と認定された方は、全額保険給付されますので利用者の負担はありません。ただし、介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により法定代理受領ができなくなる場合があります。その場合は一旦 1 ヶ月あたりの上記料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を後日、当該市町村の窓口に出しますと、差額の払戻しを受けることができます。

9. 交通費

ケアマネジャーが通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問する必要がある場合には、交通費（実費）の支払が必要となります。なお、自動車を使用した場合の交通費は通常の事業の実施地域を越え 1 km 毎に 1 0 0 円徴収させていただきます。

10. サービス実施の記録について

当事業所はケアマネジメントの提供に関する記録を作成することとし、これを契約終了

後2年間保管します。利用者からのご希望により、サービス実施記録の閲覧・複写物の交付を受けることができます。複写物の交付にかかるコピー代は手数料として実費を請求する場合があります。

1 1. 秘密保持

- (1) 事業者、ケアマネジャー及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及びその家族に関する情報を、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、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、利用者からあらかじ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、利用者の個人情報を用いません。
- (3) 事業者は、利用者の家族からあらかじ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、当該家族の個人情報を用いません。

1 2. 事故発生時の対応方法について

事業者は、ケアマネジメントの実施に際して利用者のけがや体調の急変があった場合に医師や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行います。また、事業者は、ケアマネジメントの実施にあたって、自己の責に帰すべき事由により利用者の生命・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。

1 3. 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) 虐待防止に関する担当者及び責任者を選定しています。
- (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。
- (4) 従業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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成します。

1 4. 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。

1 5. 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。

16. 苦情申し立て窓口

ケアフル 居宅介護センター 担当者：玉木 貴章	電話番号：080-3432-7541 受付時間：月曜日～金曜日（祝祭日・年末年始除く） 午前9時00分～午後6時00分
ケアフル合同会社 担当者：玉木 貴章	電話番号：080-3432-7541 受付時間：月曜日～金曜日（祝祭日・年末年始除く） 午前9時00分～午後6時30分
大田区役所 大田区介護保険課 介護サービス担当	電話番号：03-5744-1655 受付時間：月曜日～金曜日（祝祭日・年末年始除く） 午前8時30分～午後5時
東京都国民健康保険団体 連合会介護相談窓口	電話番号：03-6238-0177 受付時間：月曜日～金曜日（祝祭日・年末年始除く） 午前9時～午後5時

(B-9) 契約書

様（以下「利用者」といいます）と、ケアフル居宅介護センター（以下「事業者」）は、事業者が利用者に対して行う指定居宅介護支援及び指定介護予防支援（以下「ケアマネジメント」）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、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い、居宅サービス計画及び介護予防サービス計画（以下「ケアプラン」）の作成を支援し、指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、指定サービス提供事業者等との連絡調整その他の便宜を図ります。

第2条（契約の有効期間）

この契約の有効期間は、令和 年 月 日から、利用者の要介護認定・要支援認定（以下「要介護等認定」）の有効期間満了までとします。

2 契約満了日までに、利用者から事業者に対して、文書または口頭による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条（介護支援専門員）

事業者は、ケアマネジメントの担当者として介護支援専門員（以下「ケアマネジャー」）である職員を選任し、適切なケアマネジメントに努めます。

第4条（ケアプラン作成の支援）

事業者は、次の①から⑤に定める事項をケアマネジャーに担当させ、ケアプランの作成を支援します。

- ①利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題（ニーズ）を把握します。
- ②当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正かつ公正中立に利用者及び家族に提供し、利用者がサービス選択をできるよう支援します。
- ③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の留意点等を盛り込んだケアプランの原案を作成します。
- ④ケアプランの原案に位置づけた指定居宅サービス等について、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、利用料等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。
- ⑤その他、ケアプラン作成に関する必要な支援を行います。

第5条（経過観察・再評価）

事業者は、ケアプラン作成後、次の①から④に定める事項をケアマネジャーに担当させます。

- ①利用者及びその家族と毎月連絡をとり、経過の把握に努めます。
- ②ケアプランの目標に沿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ケアプラン変更の支援、要介護等認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。
- ④要介護等認定や認定更新のあった場合等において、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、ケアプランの内容について指定居宅サービス事業者等の担当者から意見を求めます。

第6条（施設等入所への支援）

事業者は、利用者が介護保険施設等への入所または入院を希望した場合、利用者に介護保険施設等の紹介及びその他の支援をします。

第7条（ケアプランの変更等）

利用者がケアプランの変更を希望した場合、または事業者がケアプラン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ケアプランを変更します。

第8条（給付管理）

事業者は、ケアプラン作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、東京都国民健康保険団体連合会へ提出します。

第9条（要介護等認定の申請に係る援助）

事業者は、利用者が要介護等認定の更新申請及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、要介護等認定の申請を利用者に代わって行います。

第10条（利用料金）

事業者が提供するケアマネジメントに対する利用料金は、別紙重要事項説明書に記載したとおりとします。

第11条（サービス提供の記録等）

事業者は、ケアマネジメントの提供に関する記録をつけることとし、これを契約終了後2年間保管します。

2 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所において、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧することができます。

3 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受けることができます。

4 第12条第1項から第3項の規定により、利用者または事業者が解約を通知し、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及びその実施状況に関する書面を作成し、利用者に交付するものとします。

第12条（秘密保持）

事業者、ケアマネジャー及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及びその家族に関する情報を、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、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、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当学会議等において、利用者の個人情報を用いません。

3 事業者は、利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当学会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

第13条（事故時の対応）

事業者は、ケアマネジメントの実施に際して利用者のけがや体調の急変があった場合に医師や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行います。

第 14 条（損害賠償責任）

事業者は、ケアマネジメントの実施にあたって、自己の責に帰すべき事由により利用者の生命・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、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斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償の全部または一部を減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 15 条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償を負いません。とりわけ以下①から④に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

①利用者またはその家族が、契約締結時に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ったことに起因して損害が発生した場合

②利用者またはその家族が、ケアマネジメント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、故意にこれをつげず、または不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合

③利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合

④利用者またはその家族が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合

第 16 条（契約の終了事由）

本契約は以下の①から⑥に該当した場合は自動的に終了します。

② 利用者が介護保険施設に入所した場合

③ 利用者の要介護等認定区分が、非該当（自立）及び要支援と認定された場合

④ 利用者が死亡した場合

⑤ やむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

⑥ 事業者の滅失や重大な毀損により、ケアマネジメントの提供が不可能になった場合

⑦ 事業者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

2 事業者は、前項③を除いて本契約が終了する場合には、利用者の心身の状況、置かれている環境を勘案し、必要な援助を行うように努めるものとします。

第 17 条（利用者からの契約解除）

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。

第 18 条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者またはその家族が以下①から②に該当する場合には、1ヶ月の予告期間において文書で通知することにより本契約を解除することができます。

①利用者またはその家族が、契約締結時に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利用者またはその家族が、第 10 条に定める利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合

2 事業者は、利用者またはその家族が、故意または重大な過失により、事業者もしくはケアマネジャー及び事業者の使用する者の生命・身体・財物・信用等を傷付け、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には、文書で通知することにより直ちに本契約を解除することができます。

第 19 条（身分証携行義務）

ケアマネジャーは、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者やその家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

第 20 条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情に対応する窓口を設置し、自らが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、迅速かつ適切に対応します。

第 21 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て業務を遂行します。

第 21 条（本契約に定めのない事項）

利用者と事業者は、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遵守し、双方が誠意をもって協議のうえ定めるものとします。

第 22 条（裁判管轄）

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

上記の契約を証するため、本書を 2 通作成し、利用者、事業者が記名および押印のうえ、1 通ずつ保有するものとします。

(C-9) 個人情報利用に関する同意書

ケアフル合同会社が運営する【ケアフル居宅介護センター】居宅介護支援及びその他サービス提供事業者、及びその従事者は、ご利用者様及びそのご家族の個人情報を、次に掲げる目的のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集（以下「使用等」とします。）させて頂くとともに、ご利用者様及びそのご家族は、予めこれを同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。ただし、本同意書についてはサービス契約期間に限り有効とします。

1. 利用目的

- ①ご利用者様にサービスを提供する為に必要な情報を共有する為。
- ②ご利用者様に関わるサービス計画、その他計画書の立案、作成、変更の為。
- ③サービス担当者会議及び関係サービス事業所との情報共有、連絡調整等の為。
- ④ご利用者様を担当する他のサービス事業者、又は市区町村との連絡調整等に必要の為。
- ⑤ご利用者様が医療サービスのご利用を希望され、主治医の意見を求める際に、予め担当のサービス従事者により主治医の連絡先を確認させて頂くことがある為。
- ⑥ご利用者様の容態の変化等に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡をする為。
- ⑦行政機関等の指導又は調査を受ける為。
- ⑧サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける為。
- ⑨ご利用者様が自立した日常生活を営むことに資するよう事業所が利用者様に対して、関連事業に関するアフターサービスを提供する為。

2. 使用等する期間

個人情報の使用等の期間は、居宅介護支援サービス契約の有効期間に準じます。

3. その他留意事項

- ①ご利用者様及びご家族の個人情報取扱いは、守秘義務遵守の下、細心の注意を払います。
- ②ご利用者様及びそのご家族の個人情報に関して、利用者様から開示又は訂正の要求のある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとします。

4. ICT の活用等

適切なケアマネジメントの実施を確保し、経営安定化を図る観点から、ICT を活用し必要な業務を行う場合や、災害、感染症、虐待等の委員会等を開催する場合

5. 事業所及びその従業員は、サービスを提供する上で知り得た利用者様及びそのご家族に関する事項を正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業員退職後及び利用者様と事業所との各種契約終了後も同様とします。

ケアフル合同会社が運営するケアフル居宅介護センターが、ご利用者様及びそのご家族の個人情報等を扱う事について説明を受け、ご利用者様、及びご家族様、代理人はこれに同意しました。

(D-9) 居宅介護支援事業所の自費契約書

事業者がケアフル居宅介護センターにおいて利用者に対して行う介護保険外自費サービス（以下、「自費サービスといいます」）について、つぎのとおり契約します。

第1条 （契約の目的）

事業者は、利用者に対し、利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の希望に応じて、介護保険に該当しないサービス等において、自費サービスを提供します。利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第2条 （契約期間）

この契約の契約期間は令和 年 月 日 から、解約の時をもって終了とします。

第3条 （自費サービスの内容と利用料金等）

事業者が利用者に対して行う自費サービスにおいて、提供できるサービスと料金等は次のとおりです。

1. サービス内容

- i 介護保険法の居宅介護支援事業以外の代行業務
介護保険法で定められた書類以外の代筆、代行支援業務
※医療同意や財産管理については不可です。
- ii 救急対応の同行支援
 - ・ 同行できる家族が遠方のため即時対応できない際、または独居で身寄りがいない場合など
- iii その他
 - ・ 居宅介護支援業務以外の代行業務（いわゆる自費ヘルパー業務）

2. 利用料金

サービス内容	
i	書類代行一部 3, 000 円
ii	15 分につき 1, 500 円
iii	15 分につき 1, 500 円

※キャンセルの場合は前日の午後 6：00 までに担当者に連絡がない場合はキャンセル料 1, 500 円が発生します。

3. その他の費用

- ①自費サービス実施中の交通費（公共交通機関等を使用した場合）及び公共施設等の利用料を実費でご負担いただきます。
- ②居宅において、サービス従業者がサービス実施のために使用する水道、ガス、電気、電話の費用をご負担いただきます。

第4条 （サービス提供の記録）

- 1. 事業者は、保険外サービスの実施ごとに、サービス内容等を居宅支援記録に記入します。
- 2. 事業者は、居宅支援記録を作成することとし、この契約の終了後 2 年間保管します。
- 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 2 項のサービス居宅支援記録を閲覧できます。
- 4. 利用者は、希望があればいつでも当該利用者に関する第 2 項のサービス実施記録簿の複写物の交付を受けることができます。

第5条 (料金の支払い)

1. 利用者は、サービスの対価として【第3条1、2、3】に定める料金を基に計算された月毎の合計金額を支払います。
2. 事業者は、当月料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月15日までに利用者へ送付します。
3. 利用者は、当月料金の合計額を翌月末日までに事業者の指定する方法で支払います。

※事業者の指定する方法は①ケアフル合同会社へのお客様口座からの直接振込み（別紙）
もしくは弊社指定のコンビニ支払いとします（別紙）

第6条 (サービスの中止)

1. 利用者は、事業者に対して、サービス実施日の前営業日の午後18時までに担当ケアマネに直接通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
2. 利用者が、サービス実施日の前営業日の午後18時までに通知することなくサービスの中止を希望した場合は、事業者は利用者に対して、【契約書別紙】に定める計算方法により、料金の全部または一部をキャンセル料として請求することができます。この場合の料金は第5条に定める他の料金の支払いと合わせて請求します。

第7条 (料金の変更)

1. 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく【契約書別紙】を作成し、お互いに取り交わします。
2. 利用者が料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、文書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。

第8条 (連帯保証人)

1. 連帯保証人は、利用者と連帯して、本契約から生じる利用者の債務を負担するものとします。

第9条 (契約の終了)

1. 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することにより、この契約を解約することができます。
2. 次の事由に該当した場合は、利用者は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。
 - ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② 事業者が守秘義務に反した場合
 - ③ 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ④ 事業者が破産した場合
3. 次の事由に該当した場合は、事業者は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。
 - ① 利用者のサービス利用料金の支払が2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払われない場合
 - ② 利用者またはその家族が事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
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 利用者が死亡した場合

第10条 (秘密保持)

1. 事業者、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、利用者の個人情報の利用目的等において、別途「個人情報利用同意書」に定め、利用者の同意のもと使用するものとします。

第11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は、利用者に対してその損害を賠償します。

第12条（緊急時の対応）

事業者は、現に自費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、速やかに主治の医師または歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

第13条（身分証携行義務）

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時およ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。

第14条（協議義務）

1. 利用者およびその家族は、事業者が自費サービスを提供するにあたり、可能な限り事業者に協力するものとします。

第15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、自費サービス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16条（本契約に定めのない事項）

1. 利用者および事業者は信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
2. 医療行為はおこないません。
3. サービス提供時間が6時間を超える場合や食事の時間帯においては、利用者の配慮の範囲で休憩をいただきます。なお、休憩時間はサービス提供時間から除外します。
4. サービス従事者に対する金品や品物、飲食物などの心付けはお断りいたします。
5. この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遵守し、双方が誠意を持って協議の上定めます。

第17条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者と事業者は、事業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に予め合意します。

契約書及び同意書

次の内容について重要事項説明書の交付のうえ、説明を受け、同意します。
その証として、本契約書及び同意書に署名もしくは押印を行います。

対象文書	ケアフル居宅介護センター 契約書類一式(A-9)～(D-9)
------	--------------------------------

- 重要事項説明書・・・(A-9)
- 居宅介護支援 契約書・・・(B-9)
- 個人情報利用に関する同意書・・・(C-9)
- 自費契約書・・・(D-9) ※不要な場合は説明担当者が消込むこと
- 本契約書及び同意書を事業者が電子保存することに同意いたします

契約締結日	年 月 日
-------	-------

ご利用者	氏名	
	住所	
	電話番号	

※自署もしくは押印をお願いいたします

代理人 ☐ 家族代表	氏名	
	住所	
	電話番号	
	続柄	

※ご利用者様をご記入された場合は、不要です。※自書もしくは押印をお願いいたします。

ご家族 代表	氏名	
	住所	
	電話番号	
	続柄	

※ご家族様の代表者様のご署名をお願いします。※自書もしくは押印をお願いします。

事業者	ケアフル合同会社 代表社員 渋谷 健太郎 神奈川県川崎市高津区溝の口三丁目23番7号 介護保険指定事業所番号 大田区指定(1371113687) ケアフル居宅介護センター
説明担当者	