

居宅介護支援サービス 重要事項説明書・契約書

事業者：株式会社おりーぶ

事業所：ケアステーションおりーぶ

〒333-0846

埼玉県川口市南前川 2 丁目 27 番 26 号
南前川タウンハイツ 106 号

TEL：048-423-5445

FAX：048-423-9447

居宅介護支援サービス 重要事項説明書

1 事業者（法人）の概要

事業者名称	株式会社おりーぶ
代表者氏名	代表取締役 下伏 浩子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒333-0846 埼玉県川口市南前川2丁目27-26 南前川タウンハイツ106号 電話番号：048-423-5445
法人設立年月日	令和3年3月3日

2 サービス提供を実施する事業所の概要

事業所名称	ケアステーションおりーぶ
介護保険指定 事業所番号	居宅介護支援 (指定事業所番号 1170209298)
事業所所在地	〒333-0846 埼玉県川口市南前川2丁目27-26 南前川タウンハイツ106号
連絡先 相談担当者名	<u>電話番号：048-423-5445</u> FAX 番号：048-423-9447 <u>管理者：下伏 浩子</u>
事業所の通常の 事業の実施地域	川口市、蕨市、戸田市【下戸田（1・2）、中町（1・2）、喜沢（1・2）】

3 事業所の職員体制（ 年 月 日現在）

職	資 格	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	主任介護支援専門員	従業者および業務全般の管理	常 勤 1 名
介護支援専門員 (ケアマネジャー)	介護支援専門員	・介護サービスの給付計画（ケアプラン） を作成し、自治体や他の介護サービス事業者との連絡、調整等を行う。	常 勤 1 名 (管理者との兼務) 非常勤 1 名

4 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日まで（祝祭日を除く） (ただし12月30日から1月3日までを除く)
営 業 時 間	午前9時から午後6時まで

5 提供するサービスの内容

居 宅 介 護 支 援 の 内 容	
(1)居宅サービス計画の作成	(2)居宅サービス事業者との連絡調整
(3)サービス実施状況の把握、評価	(4)利用者の心身の状況の継続的な把握
(5)給付管理	(6)要介護認定申請に対する協力、援助
(7)相談業務	

6 サービス利用料金及び負担について（2024 年 4 月～）

(1) 基本利用料及び加算につきましては、厚生労働大臣の定める基準による金額となります。

但し、要介護度についての認定を受けられた場合には、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。

適用される地域区分：5 級地、地域単価：10.70 円

【基本利用料】

区分・要介護度			基本単位	利用料
居宅介護 支援費 (I)	(i) 介護支援専門員 1 人当りの利用者数が 45 未満または 45 以上である場合における 45 未満の部分	要介護 1, 2	1,086	11,620 円
		要介護 3～5	1,411	15,097 円
	(ii) 介護支援専門員 1 人当りの利用者数が 45 以上である場合における 45 以上 60 未満 の部分	要介護 1, 2	544	5,820 円
		要介護 3～5	704	7,532 円
	(iii) 介護支援専門員 1 人当りの利用者数が 45 以上である場合における 60 以上の部分	要介護 1, 2	326	3,488 円
		要介護 3～5	422	4,515 円
居宅介護 支援費 (II)	(i) 介護支援専門員 1 人当りの利用者数が 50 未満または 50 以上である場合における 50 未満の部分	要介護 1, 2	1086	11,620
		要介護 3～5	1411	15,097 円
	(ii) 介護支援専門員 1 人当りの利用者数が 50 以上である場合における 50 以上 60 未満 の部分	要介護 1, 2	527	5,638 円
		要介護 3～5	683	7,308 円
	(iii) 介護支援専門員 1 人当りの利用者数が 50 以上である場合における 60 以上の部分	要介護 1, 2	316	3,381 円
		要介護 3～5	410	4,387 円

※介護支援専門員処遇改善加算は介護支援専門員の賃金改善、職場環境整備と職員の定着、より質の高いケアマネジメントを継続的に提供する事を目的とし基本単位に 2.1% を乗じ算定します。

※居宅介護支援費 (I) で取扱件数が 45 以上の場合は、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) の (ii) 又は (iii) を算定します。

※居宅介護支援費 (II) はケアプランデータ連携システムの活用及び事務員の配置を行っており、月の末日において市町村又は国民健康保険団体連合会に対し、法定代理受領サービスとして位置付けたものに関する情報を記載した文書を提出している場合に算定します。

※当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に 20 人以上居住する建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の 95/100 となります。

※特定事業所集中減算（居宅サービスの内容が特定の事業者により偏っている場合の減算）に該当する場合は上記金額より 2,140 円を減額することとなります。

※虐待防止に向けての取り組みとしては高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年 1 回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の 99/100 となります。

※業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の 99/100

となります。

【加算】要介護度による区分なし

内容	単位	利用料	説明
初回加算	300	3,210 円	(i)新規に居宅サービス計画を作成する場合(新規とは過去 2 か月以上居宅介護支援を提供していない場合も含む) (ii)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 (iii)要介護状態が 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
特定事業所加算 (I)	519	5,553 円	1 月につき
特定事業所加算 (II)	421	4,504 円	
特定事業所加算 (III)	323	3,456 円	
特定事業所加算 (A)	114	1,219 円	
特定事業所医療介護連携加算	125	1,337	1 月につき
通院時 情報連携加算	50	535	利用者が病院又は診療所で医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師等に対して必要な情報提供を行うとともに、医師又は歯科医師等から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 利用者 1 人につき 1 月に 1 回が限度
入院時 情報連携加算 I	250	2,675	利用者が病院又は診療所に入院日に必要な情報提供を行った場合 (1 月につき) ※運営規定に定める営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合であって、当該入院した日の翌日は可
入院時 情報連携加算 II	200	2,140	利用者が病院又は診療所に入院してから 3 日以内に必要な情報提供をした場合 (1 月につき) ※運営規定に定める営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合であって、当該入院した日の翌日は可
退院・退所加算 (I) イ	450	4,815	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 1 回受けた場合 (入院又は入所期間中 1 回を限度)
退院・退所加算 (I) ロ	600	6,420	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンスにより 1 回受けた場合 (入院又は入所期間中 1 回を限度)
退院・退所加算 (II) イ	600	6,420	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 2 回以上受けた場合 (入院又は入所期間中 1 回を限度)
退院・退所加算 (II) ロ	750	8,025	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 2 回以上受けた (内 1 回はカンファレンスによる) 場合 (入院又は入所期間中 1 回を限度)
退院・退院加算 (III)	900	9,630	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 3 回以上受けた (内 1 回はカンファレンスによる) 場合 (入院又は入所期間中 1 回を限度)
緊急時等居宅カンファレンス加算	200	2,140	利用者の状態の急変等に伴い、利用者に対する訪問診療実施の保健医療機関や利用者の在宅療養を担う医療機関の保険医の求めにより、利用者宅でのカンファレンスに参加し、必要に応じてサービスの調整を行った場合

内容	単位	利用料	説明
			1 月につき（2 回を限度）
ターミナルケアマネジメント加算	400	4, 280	・医師が一般に認められている医学的知見に基づき回復が見込めないと診断された場合。 ・ターミナルケアマネジメントを受けることに同意した利用者について、24 時間連絡が取れる体制を確保し、必要に応じて居宅介護支援を行うことができる体制を整備している。 ・利用者又はその家族等の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前 1 4 日以内に 2 日以上自宅等を訪問し、利用者の心身の状況等を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者を提供した場合。 ・1 月につき

※特定事業所加算は、質の高いケアマネジメントを実施している事業所を評価する観点から、中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほか、専門性の高い人材を確保し、地域全体のケアマネジメントの質の向上を目指した対応を行っている事業所に認められる加算です。

【運営規程に定められたその他の費用】

交通費	当事業所の通常の事業の実施地域（川口市、蕨市、戸田市【下戸田（1・2）、中町（1・2）、喜沢（1・2）】）にお住まいの方は無料ですが、それ以外の地域の方は介護支援専門員が訪問するための交通費がかかります。なお、公共交通機関の利用時は実費、自動車を使用した場合は通常の事業の実施地域を超えて行う場合、1 kmにつき 20 円の実費をご負担頂きます。
-----	---

7 相談窓口、苦情対応

事業所のサービスに関する相談や苦情対応については、次の窓口で対応いたします。

(1) 当事業所の相談・苦情窓口

担当者	ケアステーションおりーぶ 管理者 下伏 浩子		
電話番号	048-423-5445	FAX 番号	048-423-9447
受付日	平日（年末年始を除く）	受付時間	午前 9 時から午後 6 時まで

(2) 行政機関等の相談・苦情窓口

当事業所以外にお住まいの市町村及び埼玉県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

当事業所以外の苦情相談窓口	住所	電話番号
川口市役所 介護保険課 事業者係	川口市青木 2-1-1	048-259-7293
蕨市役所 2 階 長寿支援課 介護保険担当	蕨市中央 5-14-15	048-433-7835
さいたま市南区役所 健康福祉部 高齢介護課介護保険係	さいたま市南区别所 7-20-1	048-844-7178
戸田市役所 健康長寿課 管理担当	戸田市上戸田 1-18-1	048-441-1800
埼玉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情相談専用	さいたま市中央区大字下落合 1704 国保会館	048-824-2568

8 虐待の防止のための措置に関する事項

事業者は、利用者の権利擁護、虐待防止等を推進するために次の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の選定 責任者：管理者 下伏 浩子
 - (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
 - (3) 虐待防止のための指針を整備しています。
 - (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- (5) 成年後見制度の利用支援

9 身体拘束等に関する事項

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最低限の範囲内で身体拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察ならびに検討内容について記録し、5年間保存します。

また、事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性・・・直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性・・・身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体拘束等を解く場合。

10 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業者内の衛生管理や訪問介護員の健康管理を行い、感染症の予防に努めるとともに、次の措置を講じます。

- ①事業所における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おおむね半年に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③事業所において、従業者に対し、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定期的実施します。

11 業務継続計画の策定等

- ①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再生を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ②事業所は従業者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実施します。
- ③事業所は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。

12 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者評価の実施状況 有 ☒ 無

13 サービスのご利用にあたっての留意事項

- ① ご利用者の希望により、この契約を解約することはいつでも可能（解約料の負担なし）ですが、サービス提供事業者の連絡・調整の点から、できる限り早めにご連絡下さい。
- ② 介護支援専門員が作成した計画にないサービスを利用する場合や、計画に盛り込んだサービスを利用しない場合は、ご利用者の負担が大きくなる場合がありますので、できる限り早めにご連絡ください。
- ③ 私たちの提供するサービスだけでなく、他の居宅サービスについて苦情や相談がある場合でも、遠慮なくお申し出ください。
- ④ 作成した計画通りにサービスが提供されるために、ご協力のほどよろしくお願い致します。

居宅介護支援の実施に際しての指針

株式会社おりーぶ・ケアステーションおりーぶ（以下、当社という）では、利用者ご自身が自由に指定居宅サービスを選択できることが重要と考えております。そのため、当社では、以下の「居宅介護支援の実施に際しての指針」を定め、確実な履行に努めます。

1. 居宅介護支援の提供に際して

居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はそのご家族等に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

2. 居宅サービス計画の作成について

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 利用者の居宅への訪問、利用者及びそのご家族等に面接することにより利用者の置かれている環境や立場の十分な理解と課題の把握に努めます。

イ 利用する居宅サービス等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者等に関する情報を利用者及びそのご家族等に提供します。利用者から介護支援専門員に居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることや複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることも可能ですので、遠慮なくお問い合わせください。

ウ 介護支援専門員は公平中立を心がけ、利用者に対して提案する居宅サービス計画において、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。

当事業所の前6ヵ月間に作成した各サービスの利用割合は下記の通り。（2025.9～2026.3より算出）

訪問介護 37.7%, 通所介護 55.3%, 地域密着型通所介護 10.1%, 福祉用具貸与 64.6%,

前6ヵ月間に作成したケアプランにおける各サービス毎の同一事業者によって提供されたものの割合。2026年3月1日現在

サービス名	事業所名	割合	事業所名	割合	事業所名	割合
訪問介護	ケアステーションおりーぶ	28.1%	ケアリッツ蔵	26.1%	やさしい手訪問介護	12.4%
通所介護	ケアサポートわらび	20.5%	リハビリデイサービス銀鈴	12.5%	いきいきタウ蔵であい横丁	0.7%
地域密着型通所介護	デイサービスまあむ川口前川	50.6%	いきいきライフSPA川口	29.2%	デイサービスばる蔵	14.6%
福祉用具貸与	たかけん	18.3%	パナソニックエイジフリー	12.2%	びゅあホームズ	10.3%

エ 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、指定居宅サービス事業者等の管理者等から、専門的な見地からの情報を求めます。

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の医師等の意見を求めます。

1. 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、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、利用者の居宅を訪問し利用者面接し、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。

④ 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するよう努めます。

居 宅 介 護 支 援 サ ー ビ ス

契 約 書

様（以下、「利用者」といいます）と、株式会社おりーぶ（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サービスについて、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、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ために必要な居宅サービスが適切に利用できるよう、利用者の選択に基づいて居宅サービス計画（ケアプラン）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、サービス事業者等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）

1. この契約の契約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とします。
2. 事業者は、有効期間満了の1か月前から14日前までに利用者に対し、有効期間満了までに契約更新を行うか否かの意思表示を行うように求めるものとします。
3. 利用者が有効期間満了までに更新を行わない旨の意思表示をしない場合には、本契約は同じ条件で自動更新されるものとします。

第3条 （居宅介護支援専門員）

1. 事業者は、居宅介護支援の担当者として介護支援専門員（ケアマネジャー）である職員を選任し、適切な居宅介護支援に努めます。
2. 事業者は、前項の担当者を選任し、又は変更する場合には、利用者の状況とその意向に配慮して行い、事業者側の事情により担当者を変更する場合には、あらかじめ利用者と協議します。
3. 事業者は、担当者に対し、専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに、必要な対応を行います。

第4条 （居宅サービス計画作成の支援）

事業者は、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、利用者との合意のもとで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、利用者およびその家族に面接して情報を収集し、利用者が居宅サービスを利用することにより解決すべき課題を把握します。
2. 利用者が自らの意思で適切なサービスを利用できるよう、指定居宅サービス事業者等の提供するサービスの内容、利用料等の情報を適切に利用者およびその家族等に提供します。
3. 利用者の利用に供するにあたっての各サービスの目標、当該目標の達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
4. 居宅サービス計画の原案に記載し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上で、その種類、内容、利用料等について利用者およびその家族等に説明し、利用者

から文書による同意を受け、居宅サービス計画を利用者に交付します。

5. 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。

第5条 （経過観察・再評価）

事業者は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

1. 利用者およびその家族等と毎月連絡を取り、経過の把握に努めます。
2. 居宅サービス計画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、居宅サービス計画の変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応を行います。事業者は、利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

第6条 （居宅サービス計画の変更等）

1. 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合、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には、速やかに居宅サービス計画を変更するとともに、これに基づき居宅サービスが円滑に提供されるようサービス事業者等への連絡調整等を行います。
2. 事業者は、利用者が居宅サービス計画の範囲内で個別サービスの内容等の変更を希望する場合には、速やかにサービス事業者への連絡調整等を行います。

第7条 （サービス提供の記録等）

1. 事業者は、居宅介護支援の提供に関する記録をつけ、契約終了後5年間保管します。
2. 事業者は、利用者や家族等の求めに応じて閲覧に供し、利用者の実費負担によりその写しを交付します。
3. 第11条、第12条の規定により、利用者または事業者が解約を文書で通知し、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、利用者に交付します。

第8条 （施設入所への支援）

事業者は、利用者が介護保険施設への入所を希望した場合、紹介その他の支援に努めるものとします。

第9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票を作成し、埼玉県国民健康保険団体連合会に提出します。

第10条 （料金）

本契約に基づく居宅介護支援サービスに対する料金は別紙「重要事項説明書」に記載する通りとします。但し、契約の有効期間中、介護保険法等の関係法令の改正により介護報酬の改定があった場合には、改定後の金額を適用するものとします。

第11条 （利用者の解約権）

1. 利用者は、少なくとも3日前までに事業者に予告することにより、いつでもこの契約を解約することができます。
2. 利用者は、事業者が定められたサービスを提供しなかった場合その他この契約に違反した場合には、直ちにこの契約を解約することができます。

第12条 （事業者の解除権）

1. 事業者は、利用者の著しい不信行為（例として、偽りその他の不正行為によって保険給付を受けている場合、サービス従事者に対する暴力、無理な要求、セクハラ等）により契約の継続が困難となった場合には、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。また、利用者が住所を有する市区町村にその旨を連絡します。
2. 事業者は、事業の安定的な運営が困難となった場合や事業所の統廃合があった場合は、その理由を記載した文書によりこの契約を解約することができます。

第13条 （契約の終了）

1. 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 第2条の規定により事前に更新の合意がなされず、契約の有効期間が満了した時
 - 二 第11条の規定により利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した時
 - 三 第12条の規定により事業者から契約解除の意思表示がなされた時
 - 四 次の理由で利用者にサービス提供ができなくなった時
 - ① 利用者等の希望により利用者が介護保険施設等に入所された場合
 - ② 利用者の要介護認定区分が、自立、要支援と認定された場合。但しこの場合は、担当地域の包括支援センターに利用者の情報を提供する等、連携を取らせて頂きます。
 - ③ 利用者がお亡くなりになった時
2. 事業者は、この契約が終了する場合で、必要があると認められる時は、利用者が指定する他の居宅介護支援事業者等への関係記録の写しの引継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村等への連絡等の調整を行うものとします。

第14条 （緊急時の対応）

事業者は、居宅介護支援の実施に際して利用者のけがや体調の急変が生じた場合、またはその他必要な場合は速やかに医師や家族等へ連絡するとともに、必要な措置を講じます。

第15条 （秘密保持）

1. 事業者は、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密については、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、文書により利用者又はその家族等の同意を得た場合には、サービス事業者との連絡調整等必要な範囲内で、同意した者の個人情報を用いることができるものとします。

第16条 （賠償責任）

1. 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害を当社加入の保険により利用者に対して賠償します。
2. 第1項の場合において、利用者側にも過失があった場合には、過失相殺により、賠償額が減額されます。

第17条 （身分証携行義務）

サービス従事者は、常に身分証を携行し利用者又は利用者の家族等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 18 条 （相談・苦情対応）

事業者は、利用者およびその家族等からの相談・苦情などに対応する窓口を設置し、事業者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付けた指定居宅サービス等に関する利用者の要望・苦情などに対し、迅速かつ誠実に対応を行います。事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取り扱いをすることはありません。

第 19 条 （契約外条項等）

2. 利用者と事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
3. この契約及び介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業者の協議により定めます。

第 20 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、利用者及び事業者は、利用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をあらかじめ合意します。

個人情報保護指針

株式会社おりーぶ・ケアステーションおりーぶ（以下、当社という）のご利用者およびそのご家族等の個人情報につきましては、適切に保護し管理することが非常に重要であると考えております。そのため、当社では、利用者又はその家族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ダンス」を遵守し以下の個人情報保護指針を定め、確実な履行に努めます。

1. 個人情報の収集について

個人情報の収集にあたっては、利用目的を明らかにし、同意を得た上で収集します。

【当社における個人情報の利用目的】

- ・介護サービスにかかる計画書の立案、介護サービスの提供、サービス提供の記録の作成
- ・心身の状態、病状、事故状況の記録・管理
- ・円滑にサービス提供をするための指定介護（予防）サービス事業者等との連携（サービス担当者会議を含む）、照会への回答
- ・ご家族等への心身の状態説明
- ・ご利用者が病院で受診する際に、医師・看護師等に説明する場合
- ・経理事務、利用料・介護保険報酬等の請求、債権管理
- ・各種行政機関対応（事故報告、指導命令等への対応、実地指導、立入検査等への対応等）
- ・損害賠償責任保険等にかかる保険会社等への相談または届出等

2. 個人情報の利用及び提供について

収集した個人情報の利用については、以下の場合を除き、その利用目的の範囲を超えて使用いたしません。

- ◎ご利用者およびそのご家族の了解を得た場合
- ◎個人を識別あるいは特定できない状態に加工して利用する場合
- ◎法定等により提供を要求された場合

3. 個人情報の適正管理について

収集した個人情報は、正確かつ最新の状態に保ち、漏洩、紛失、破壊、改ざん又は不正なアクセスを防止することに努めます。

4. 個人情報の確認・修正などについて

ご利用者及びご家族等から、ご利用者及びご家族等に関する個人情報の訂正・削除・利用停止の依頼があった場合は、依頼事項に応じて対応致します。

5. 個人情報に関する法令・規範の順守について

当社は、個人情報に関する法令及びその他の規範を遵守します。

6. 苦情及びお問い合わせ窓口について

電話番号：048-423-5445

受付時間：平日 9 時から 18 時

担当者：下伏 浩子

重要事項の説明を受け、契約が成立したことを証するため、本契約書 2 通を作成しご利用者及び事業者は署名の上、1 通ずつ保管するものとします。

また、個人情報については、利用目的に対しての説明を受け、その範囲内で使用することに同意します。個人情報の利用について同意を証するため本書 2 通を作成し、ご利用者と事業者が 1 通ずつ保管するものとします。

重要事項説明の年月日(契約日): _____ 年 _____ 月 _____ 日

ご 利 用 者	私は、以上の契約の内容について説明を受けました。 私は、この契約書で確認する居宅介護支援サービスの利用を申し込みます。	
	住 所	〒
	氏 名	
	電話番号	

ご 家 族 代 表 ・ 代 理 人	私は、本人に代わり、事業者から居宅介護支援サービスについての重要事項の説明を受け、上記署名を行いました。	
	本人との関係	
	住 所	〒
	氏 名	
	電話番号	

事 業 者 ・ 事 業 所	当事業者は、居宅サービス事業者として利用者の申し込みを受諾し、この契約に定める各種サービスを誠実に責任を持って行います。	
	事 業 者	埼玉県川口市南前川 2-27-26 南前川タウンハイツ 106 号室 株式会社 おりーぶ 代表取締役 下伏 浩子
	事 業 所	埼玉県川口市南前川 2-27-26 南前川タウンハイツ 106 号室 ケアステーションおりーぶ (指定事業所番号) 1170209298
	管 理 者	下伏 浩子
	電話番号	0 4 8 - 4 2 3 - 5 4 4 5

重要事項説明書 説明者	
-------------	--

個人情報使用同意書

私および私の家族等の個人情報の利用については、下記の場合に必要な最小限の範囲で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

- ・介護サービスにかかる計画書の立案、介護サービスの提供、サービス提供の記録の作成
- ・他の福祉サービス事業者からサービスの提供を受けるにあたって、連携のために必要な場合
- ・利用者が病院で受診する際に、医師・看護師等に説明する場合
- ・経理事務、利用料・介護給付費等の請求、債権（利用料支払遅延）管理
- ・損害賠償責任保険の請求等にかかる保険会社等への相談または請求等

2. 個人情報を使用する場所

- (1) ケアステーションおりーぶ、株式会社おりーぶ
- (2) 他の福祉サービス事業者（連携のために必要な場合）
- (3) 介護給付費を請求する国民健康保険団体連合会（国保連）
- (4) 病院又は診療所（疾病などの治療のために定期通院している場合や体調を崩し又はケガ等で病院へ行ったとき）

3. 個人情報を使用する期間

- (1) 居宅介護支援サービスを受けよう并希望するとき
- (2) 居宅介護支援サービスを受けている期間

4. 使用にあたっての条件

- (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うこと。
- (2) 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

____年 ____月 ____日

法人名 株式会社おりーぶ
事業所名 ケアステーションおりーぶ 管理者様

利用者 _____

ご家族代表・代理人（ 続柄： _____ ）