

重要事項説明書 <すだちの園^{その}指定居宅介護支援事業所のご案内>

当事業所は、利用者様に対して介護保険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。

1. 事業の目的と運営の方針

(事業の目的)

医療法人青樹会が開設する、すだちの園指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が要介護者からの相談に応じ、要介護者がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人や家族の意向等をもとに、居宅サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設への紹介等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とします。

(運営の方針)

- ・事業所は、利用者が要介護状態となった場合においても、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配慮して援助に努めます。
- ・事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスや事業者の連携を得て、総合的かつ効果的な介護サービス計画に基づいて介護サービスが提供されるよう配慮して行います。
- ・事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供されるサービス等が特定の種類または特定の事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行います。
- ・事業所は、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。また、地域包括支援センターより支援困難な事例や中重度者事例の紹介を受けた場合においても十分な連携を図るよう努めます。
- ・事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じます。
- ・事業所は、居宅介護支援を提供するにあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めます。

2. 事業者（法人）の概要

法人の名称	医療法人 青樹会
主たる事務所の所在地	徳島市丈六町行正27番地1
法人種別	医療法人
代表者の氏名	理事長 青野 将知
電話番号	088-645-0157

3. ご利用事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

事業所の名称	すだちの園 ^{その} 指定居宅介護支援事業所
事業所の所在地	徳島市丈六町行正25番地

介護保険事業所番号	3650180197
管理者の氏名	河野 竹美
電話番号	088-645-2200
FAX番号	088-636-2718

(2) 事業所の職員体制

職種	従事するサービス種類・業務	人員
管理者	業務の一元的な管理	1名（兼務）
介護支援専門員	居宅介護支援の提供・要介護認定調査	2名以上（うち1名、管理者と兼務）

(3) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで ただし、日曜・祝日及び年末年始を除きます。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで
緊急時対応	上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とします。

4. 提供するサービスの内容

- (1) ご利用者のお宅を訪問し、心身の状態を適切な方法により把握の上、ご本人やご家族の希望を踏まえ、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- (2) ご利用者の居宅サービス計画に基づくサービスの提供が確保されるよう、ご本人とその家族、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。
- (3) 必要に応じて、ご利用者と事業所との双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。
- (4) 指定居宅介護支援及び指定居宅サービス事業所等についての相談・苦情窓口となり、適切に対処します。
- (5) 当事業所に対して、特定の指定居宅サービス事業所だけでなく、複数の指定居宅サービス事業所を紹介するよう求めることができます。
- (6) 当事業所に対して、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由を求めることができます。
- (7) ご利用者の要介護（要支援）認定の申請についてお手伝いします。
- (8) ご利用者が介護保険施設に入所を希望される場合、その仲介をいたします。

5. サービス利用料等

別紙②【居宅介護サービス費】のとおり

6. 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域	徳島市、小松島市、阿南市、阿波市、勝浦郡
------------	----------------------

※上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

7. 事故発生時の対応、損害賠償について

指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村等へ連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際して採った処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

当事業所において、事業所の責任により利用者に生じた損害賠償については、事業所は速やかにその損害を賠償します。ただし、損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業所の損害賠償責任を減じさせていただきます。

8. 虐待防止について

当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じます。

- (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) 河野竹美
-------------	------------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。

- (3) 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。

- (4) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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。

9. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

当事業所において感染症が発又はまん延しないように、次の各号に定める措置を講じます。

- (1) 当事業所内における感染症の予防又はまん延の防止のための検討委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果を従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 当事業所は、従業員に対し、感染症の予防又はまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

10. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者様に対するサービス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開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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実施します。
- (3) 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。

11. 苦情等相談窓口

サービスに関する相談や苦情については、下記の窓口で対応いたします。

	相談・苦情担当	電話	対応時間
事業所の窓口	事務長、居宅管理者	088-645-2200	8:30~17:30
市町村の窓口	別紙①【市町村相談窓口一覧表】参照		
徳島県の窓口	徳島県国民健康保険団体連合会	(苦情専用) 088-665-7205	9:00~17:00 ※土日祝日を除く

12. 個人情報の取扱いについて

別紙③【個人情報の利用目的】参照

13. サービス利用にあたっての留意事項

- (1) サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示してください。また、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）及び被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (2) 居宅介護支援の提供の開始後、もし入院された場合、担当ケアマネジャーの氏名と当事業所の連絡先を入院先医療機関に提供してください。
- (3) ご利用中の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、訪問の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、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。
- (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主治の医師等の意見を求め、この意見を求めた主治の医師等に対してケアプランを交付します。
- (5) 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態等について、ケアマネジャー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。
- (6) 障害福祉サービスを利用してきた障害者が介護保険サービスを利用する場合における、ケアマネジャーと障害福祉制度の相談支援専門員との密接な連携に努めます。
- (7) その他、居宅サービス計画作成に関する特別な支援を行います。

14. 当事業所の訪問介護等の利用状況

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙④【ケアプランの訪問介護等の利用状況】のとおりです。

【市町村相談窓口一覧表】

☑	苦 情	・ 相 談 担 当	電 話	対 応 時 間
	徳島市役所	高齢介護課	088-621-5586	8 : 30 ～ 17 : 00
	鳴門市役所	介護保険課	088-684-1347	
	小松島市役所	介護福祉課	0885-32-3507	
	阿南市役所	保健福祉部介護保険課	0884-22-1793	
	吉野川市役所	介護保険課	0883-25-6626	
	阿波市役所	介護保険課	0883-36-6814	
	美馬市役所	保健福祉部 高齢・介護保険課	0883-52-5605	
	三好市役所	みよし広域連合介護保険センター	0883-76-0030	
	勝浦町役場	福 祉 課	0885-42-1502	
	上勝町役場	住 民 課	0885-46-0111	
	佐那河内村役場	住民福祉課 介護保険係	088-679-2114	
	石井町役場	長寿社会課 介護保険係	088-674-6111	
	神山町役場	健康福祉課	088-676-1114	
	那賀町役場	健康福祉課	0884-62-1141	
	牟岐町役場	健康生活課	0884-72-3417	
	美波町役場	住民福祉課	0884-77-3613 0884-77-3614	
	海陽町役場	保健福祉課	0884-73-4311	
	松茂町役場	健康保険課	088-699-8712	
	北島町役場	保険福祉課	088-698-9805	
	藍住町役場	健康推進課	088-637-3115	
	板野町役場	福祉保健課	088-672-5986	
	上板町役場	福祉保健課	088-694-6810	
	つるぎ町役場	介護保険係	0883-62-3113	
	東みよし町役場	福 祉 課	0883-82-6306	

【居宅介護サービス費】

1. 介護報酬に係わる費用（1月あたり）

指定居宅介護支援を提供した際の利用料金の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスである時は、ご利用者の自己負担はありません。

① 基本料金

（1単位あたり 10.21円）

取扱要件	1か月あたりの利用料（単位数）	
	要介護1・2	要介護3～5
居宅介護支援費Ⅰ（i） ＜取扱件数が45件未満＞	1,086単位	1,411単位

② 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本利用料に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算単位
初回加算	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指定居宅支援を提供した場合（1月につき）	300単位
特定事業所加算（Ⅲ）	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、一定の要件の <u>一部</u> を満たした場合	323単位
特定事業所医療介護連携加算	特定事業所加算（Ⅰ）～（Ⅲ）のいずれかを算定し、かつ、医療機関等との連携に関する取組を積極的に行っている場合	125単位
入院時情報連携加算（Ⅰ）	利用者が入院してから3日以内に、病院等の職員に対して必要な情報を提供した場合（1月につき1回を限度）	250単位
入院時情報連携加算（Ⅱ）	利用者が入院してから4日以上7日以内に、病院等の職員に対して必要な情報を提供した場合（1月につき1回を限度）	200単位
退院・退所加算	病院や介護保険施設等からの退院・退所にあたって病院等の職員から必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合（入院又は入所期間中につき1回を限度）	
	【（Ⅰ）イ】連携1回、カンファレンス参加無し	450単位
	【（Ⅰ）ロ】連携1回、カンファレンス参加有り	600単位
	【（Ⅱ）イ】連携2回、カンファレンス参加無し	600単位
	【（Ⅱ）ロ】連携2回、カンファレンス参加有り	750単位
	【（Ⅲ）】 連携3回、カンファレンス参加有り	900単位

通院時情報 連携加算	利用者が病院又は診療所において医師の診察を受けるときに、医師等に対して必要な情報を提供するとともに、医師等から必要な情報を受けて記録した場合（1月につき1回を限度）	50 単位
緊急時等居宅 カンファレンス 加算	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 （1月に2回を限度）	200 単位
ターミナルケア マネジメント加算	末期の悪性腫瘍であって、在宅で死亡した利用者に対して、ターミナルケアマネジメントを行った場合 （1月につき）	400 単位

③ 減算

以下の要件に該当する場合、上記の基本利用料から減算されます。

減算の種類	減算の要件	減算単位
運営基準減算	指定居宅介護支援の業務が適切に行われず、一定の要件に該当した場合	上記基本利用料の 50%（2月以上継続の場合100%）
特定事業所 集中減算	居宅サービス計画に位置付けた訪問介護等について特定の事業者への集中率が、正当な理由なく80%を超える場合	200 単位

2. その他の費用（介護保険適用外）

（1）交通費

通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、交通費の実費をいただく場合があります。

事業所から片道概ね15km未満	100円
事業所から片道概ね15km以上	200円

【個人情報の利用目的】

(令和6年4月1日現在)

すだちの園指定居宅介護支援事業所では、利用者様の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者様への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 施設内部での利用目的

- ①当施設が利用者様等に提供する介護サービス
- ②介護保険事務
- ③介護サービスの利用者様に係る当施設の管理運営業務のうち
 - ・入退所等の管理
 - ・会計・経理
 - ・事故等の報告
 - ・当該利用者様の介護・医療サービスの向上

2. 他の事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ①当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・利用者様に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ・利用者様の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - ・治療、検査を前提とした医療機関への情報提供
 - ・検体検査業務の委託その他の業務委託
 - ・ご家族等への心身の状況説明
- ②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
- ③損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

1. 当施設内部での利用に係る利用目的

- ①当施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
 - ・当施設において行われる一般・学生等の実習等への協力
 - ・当施設での介護・行事等における地域ボランティアへの協力
 - ・当施設において行われる事例研究

2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ①当施設の管理運営業務のうち
 - ・外部監査機関、評価機関等への情報提供

別紙④

【ケアプランの訪問介護等の利用状況】

重要事項説明書「12. 当事業所の訪問介護等の利用状況」についての説明資料は、次のとおりです。
 ※この用紙で説明する前6月の期間（令和5年9月～令和6年2月）

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

訪問介護	55	%
通所介護	35	%
地域密着型通所介護	10	%
福祉用具貸与	60	%

② 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所かい語、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（所）によって提供されたものの割合

サービス種別	1位		2位		3位	
	事業所名	割合	事業所名	割合	事業所名	割合
訪問介護	ヘルパーステーション きずな	29%	ヘルパーステーション 悠和ライフ	11%	千歳苑訪問介護事業所	9%
通所介護	デイサービスセンター きずな	48%	デイサービス グランリバー	13%	光の園デイサービスセンター	13%
地域密着型通所介護	デイサービスセンター ぽてと徳島店	68%	ライフケア アライブ	12%	デイサービスセンター セレブ	10%
福祉用具貸与	株式会社 トーカイ徳島営業所	47%	有限会社 シルバーランド	19%	四国医療サービス 徳島営業所	12%

すだちの園^{その}指定居宅介護支援事業所 利用契約書

(契約の目的)

第1条 医療法人青樹会 すだちの園指定居宅介護支援事業所（以下「事業者」という。）は、要介護認定を受けた利用者（以下「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、指定居宅介護支援を提供します。

(契約期間)

第2条 本契約の契約期間は、契約締結の日から要介護認定有効期間の満了日までとします。ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の更新の認定をうけ、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合は、更新後の要介護認定の満了日をもって契約期間の満了日とします。

2 契約期間満了日の7日前までに、利用者又は利用者代理人から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以降も同様とします。

3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間経過の翌日から更新後の要介護認定有効期間の満了日とします。ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された、更新後の要介護認定有効期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。

(居宅介護支援の内容)

第3条 事業者が行う居宅介護支援の内容は以下のとおりです。

- 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 サービス実施状況の評価
- ④ 利用者状態の把握
- ⑤ 利用者給付管理
- ⑥ 要介護認定申請に対する協力・援助
- ⑦ 相談業務

(居宅サービス計画作成の支援)

第4条 事業者は、次の各号に定める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。
- (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その家族に提供し、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あたり、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の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づ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) 通常のケアプランに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) 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。

(経過観察・再評価)

第5条 事業者は、居宅サービス計画作成後、次の号に定める事項を介護支援専門員等に担当させます。

- (1) 利用者及びその家族と随時、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介護サービス事業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します。

(居宅サービス計画の変更)

第6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をもって居宅サービス計画を変更します。

(給付管理)

第7条 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、徳島県国民健康保険団体連合会に提出します。

(要介護認定等の申請に係る援助)

第8条 事業者は、利用者が要介護認定等の更新申請予備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。

(サービス提供の記録等)

第9条 事業者は、居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後5年間保管します。

- 2 利用者は、前項の期間内、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1項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 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11条1項から3項の規定により、利用者又は事業所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。

(料金)

第10条 事業者が提供する指定居宅介護支援に対する料金規定は「重要事項説明書」のとおりです。

(契約の終了)

第11条 利用者は事業者に対して、申し入れすることにより、いつでもこの契約を解約することができます。

- 2 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して理由を示した上で、この契約を解約することができます。
- 3 事業者は、利用者又はその家族が事業所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背信行為を行った場合、直ちにこの契約を解約することができます。
- 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（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合。
 - (3) 利用者の要介護認定区分が、自立と認定された場合
 - (4) 利用者が死亡した場合

(個人情報の取扱い)

第12条 事業者及び従業者は、個人情報の保護の重要性を認識し、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個人情報（個人情報保護法における定義に従います。）の取扱いを適正に行うものとします。

- 2 事業者は、利用者又はその家族の個人情報を収集するときは、その利用目的を特定し、目的を達成するために必要な範囲内で、適正かつ公正な方法により収集するものとします。
- 3 事業者は、利用者又はその家族の個人情報を取扱うにあたっては、利用者又はその家族に対してその利用目的を明確にするとともに、個人情報の取扱いに関する相談窓口を設置する等の必要な措置を講ずるものとします。
- 4 事業者は、事業所の従事者に対して、在職中及び退職後においても、その業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を遵守させるものとします。

(賠償責任)

第13条 事業者は、サービス提供にあたって故意又は過失により、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。ただし、利用者に故意又は過失が認められ、かつ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場合には、損害賠償額を減ずることができるものとします。

- 2 事業者は、事故の責めに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。
 - (1) 利用者が、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専ら起因して損害が発生した場合
 - (2) 利用者が、サービスの実施のため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専ら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、事業者が実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- (4) 利用者が、事業者及び従業員の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

(身分証携行義務)

第14条 介護支援専門員は、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時は、いつでも身分証を提示します。

(苦情処理)

第15条 事業者は、利用者又はその家族からの居宅介護支援に関する相談、苦情等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応し、サービスの向上及び改善に努めます。

- 2 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
- 3 利用者は、介護保険法令に従い、市町村及び国民健康保険団体連合会等の苦情申立機関に苦情を申し立てることができます。

(緊急時の対応)

第16条 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。

(善管注意義務)

第17条 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ってその業務を遂行します。

(裁判管轄)

第18条 この契約に関する紛争の訴えは、利用者の住所地を管轄する裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

(契約外事項)

第19条 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によります。

(協議事項)

第20条 この契約に関して問題が生じた場合は、第1条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとします。

以上、すだちの園指定居宅介護支援事業所を利用するにあたり、すだちの園指定居宅介護支援事業所重要事項説明書、別紙①（市町村相談窓口一覧表）、別紙②（居宅介護サービス費）、別紙③（個人情報の利用目的）、別紙④（ケアプランの訪問介護等の利用状況）及び利用契約書の内容に関して、担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意します。

なお、これらの内容を証するため、本書2通を作成し、利用者又は契約者、当事業所が各1通を保有するものとします。

契約締結日	令和 年 月 日
-------	----------

利 用 者	住 所	〒
	(フリガナ) 氏 名	Ⓜ
	連 絡 先	自宅 携帯

契 約 者 ※利用者と同じでない場合	住 所	〒
	(フリガナ) 氏 名	Ⓜ
	続 柄	
	連 絡 先	自宅 携帯

事 業 者	事 業 所 在 地	〒771-4261 徳島市丈六町行正 25 番地
	事 業 者 代 表 者 名	医療法人 青樹会 理事長 青野 将知 Ⓜ
	事 業 所 名	すだちの園指定居宅介護支援事業所
	説 明 者	Ⓜ

○緊急時及び事故発生時の連絡先

連絡先①

(フリガナ) 氏 名	続柄 ()	
住 所	〒	
連 絡 先	自宅	
	携帯	

連絡先②

(フリガナ) 氏 名	続柄 ()	
住 所	〒	
連 絡 先	自宅	
	携帯	

○医療機関(かかりつけ医)

医 療 機 関	名 称	
	担当医師名	
	受 診 科 目	
住 所	〒	
電 話 番 号		