

重要事項説明書（居宅介護支援サービス）

当事業所は契約者（利用者）に対して居宅介護支援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重要事項は次の通りです。

1. 当センターの概要について

(1) 経営法人の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 仙台キリスト教育児院			
代表者役職・氏名	理事長 深田 寛			
法人所在地	〒981-0906 宮城県仙台市青葉区小松島新堤7-1			
法人連絡先	電話番号	022-234-6303	FAX番号	022-234-6304

(2) 事業所の所在地及びサービス提供地域等

当事業所は、平成12年4月1日より仙台市からの指定を受け事業を行っています。

事業所名	小松島ケアプランセンター			
事業所番号	0475100194			
所在地	〒981-0906 仙台市青葉区小松島新堤7-1			
事業所連絡先	電話番号	022-341-0005	FAX番号	022-233-6948
管理者	舟生 左知子			
サービス提供地域	仙台市全域			

(3) 営業日及び営業時間

営業日	営業時間帯
月曜日～金曜日	午前8時30分～午後5時30分

※ 祝日、12月29日～1月3日は営業していません。

※ 上記の営業日及び営業時間のほかに24時間対応の連絡体制を整備しております。

詳しくは、職員にご相談ください。

(4) 職員の種類、人数及び職務内容

職 種	人 員	職 務 内 容
管理者 (主任介護支援専門員)	1名（常勤で兼務）	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
介護支援専門員	3名（常勤で専従3名）	居宅サービス計画の作成及び在宅介護に関する相談及び指導に当たる。
事務職員	1名（常勤で兼務）	必要な事務を行う。

2. 事業の目的及び運営の方針

(1) 事業所の目的

当事業所が行う指定居宅介護支援の事業の適正な運営を確保するために、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、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

(2) 事業所の運営方針

- ① 当事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたって援助を行います。
- ② 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、利用者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を、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう中立公正な立場でサービスを調整します。
- ③ 事業の実施にあたっては、関係市区町村、介護保険担当課、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

3. 居宅介護支援サービスの提供方法及び内容

(1) 担当職員は、利用者に対し、次の指定居宅介護支援に係るサービスを提供いたします。

- 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、支援する上で解決しなければならない課題の把握及び分析を行い、その課題に基づき居宅サービス計画を作成します。課題の分析について使用するケアプラン策定のための課題検討用紙は、全社協・在宅版のアセスメントシート等を用います。
- ② 地域における居宅サービス事業者に関するサービスの内容等の情報を提供し、サービスの選択を求め、居宅サービス計画及びサービス事業者に関し利用者の同意を得た上で、サービス事業者等との連絡調整を行います。また、利用者やその家族はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であり、当該事業所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。
前6ヶ月間に当事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護(以下「訪問介護等」という。)がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合及び前6か月間に当事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業所又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合は別紙のとおりです。
- ③ 利用者が介護保険施設への入所等を希望した場合は、介護保険施設への紹介、支援を行います。
- ④ 居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、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するとともに、毎月訪問することにより利用者の状況把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整その他支援を行います。
- ⑤ 必要に応じサービス担当者会議を利用者宅等で開催し、担当者から意見を求めるものとします。
- ⑥ 居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の自宅等において、利用者又はその家族に対し、サ

サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じます。

- ⑦ 利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に努めるとともに、医療サービスの連携についても十分配慮します。利用者及びその家族が自ら選択し決定できるよう支援します。
- 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、公正中立に対応します。

(2) サービス提供の記録・保管に関すること

- ① 事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する書類を整備し、その完結の日から5年間保存します。
- ② 事業所は、利用者の求めに応じて記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。
- ③ 事業所は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の指定居宅介護支援事業者等へ、第1項の記録の写しを交付できるものとします。

(3) 給付管理に関すること

利用者に係る居宅介護サービス計画の内容に基づく「給付管理票」を毎月作成し、宮城県国民健康保険団体連合会に提出します。

(4) 各種申請に関すること

利用者の要介護認定の申請、更新申請および心身の状況に応じて、要介護認定区分変更申請等の援助を行います。

4. 利用料

- (1) 要介護認定を受け、当事業所の居宅介護支援のサービスを受ける旨をあらかじめ市町村の窓口に掲げられた利用者については、介護保険制度から当事業所に全額給付が行われるので、利用者の自己負担はございません。

※介護保険適応の場合でも、利用者に保険料の滞納等がある場合には、一旦1ヶ月あたり居宅介護支援費相当額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。(サービス提供証明書を市町村の窓口に出しますと、後日払い戻しとなる場合があります。また、滞納期間によっては全額が利用者のご負担となる場合があります。)

*法令が改定された場合は、改定後の利用料が適用されます。

〈法定で定められた居宅介護支援利用料〉

居宅介護支援費 (40件未満の場合)	要介護1、2	11,211円
	要介護3、4、5	14,567円

初回加算	3,126円
------	--------

初回加算:適切かつ質の高いケアマネジメントを実施するため、新規に居宅サービス計画を作成する

場合、要支援者が要介護認定を受け居宅サービス計画を作成する場合、要介護状態区分が2区分以上変更され居宅サービス計画を作成する場合。

入院時情報連携加算Ⅰ	2,084円
------------	--------

利用者が病院または診療所に入院してから3日以内に、当該病院または診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること。

入院時情報連携加算Ⅱ	1,042円
------------	--------

利用者が病院または診療所に入院してから4日以上7日以内に、当該病院または診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること。

退院・退所加算	カンファレンス参加無	カンファレンス参加有
	(Ⅰ)イ 4,689円	(Ⅰ)ロ 6,252円
	(Ⅱ)イ 6,252円	(Ⅱ)ロ 7,815円
	×	(Ⅲ) 9,378円

医療機関への入院又は介護保険施設等への入所をしていた者が退院又は退所し、その居宅において居宅サービス等を利用する場合において、当該利用者の退院・退所に当たって、当該医療機関や介護保険施設等の職員と面談を行い、当該利用者に関する必要な情報を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合には、当該利用者の居宅サービス等の利用開始月に所定の加算が算定できる。

特定事業所加算Ⅱ	4,240円
----------	--------

※「特定事業所加算Ⅱ」の算定条件

次のいずれにも適合すること。

- (1) 専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の介護支援専門員を3名以上配置していること。
- (2) 利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的を開催すること。
- (3) 24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること。
- (4) 当該指定居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること。
- (5) 地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に係る者に指定居宅介護支援を提供していること。
- (6) 地域包括支援センター等が実施する事例検討会等に参加している事。
- (7) 居宅介護支援費に係る運営基準減算又は特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。
- (8) 指定居宅介護支援事業所において指定居宅介護支援の提供を受ける利用者数が当該居宅介護支援事業所の介護支援専門員1人当たり40名未満であること。

- (9) 介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保していること。
- (10) 他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会・研究会等を実施していること。
- (11) 必要に応じて、多様な主体により提供される利用者の日常生活全般を支援するサービス（介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等を言う）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること。
- (12) 専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の主任介護支援専門員を配置していること。

5. 秘密の保持

- (1) 事業所及び事業所の職員は、居宅介護サービス計画を作成する上で知れた利用者及び家族に関する情報は理由無く他の人に漏らしません。当該事業所の職員でなくなった場合においても同様です。
- (2) (1)の規定にかかわらず、事業所は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援者に関する法律(平成17年法律124号)に定める通報ができるものとし、その場合、事業所は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

6. 事故発生時の対応

当事業者は、事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族に対し連絡を行うとともに、必要な処置を講じます。また事故に際して採った処置については記録を行います。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には、損害賠償を速やかに行います。

7. 利用者様相談・苦情窓口

当事業者は、利用者及び家族からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、提供した居宅介護サービス計画に位置づけた各サービスに関する利用者の相談、苦情等に対し、迅速に対応します。

(1) 当事業所が設置する窓口

① 利用者相談・苦情窓口

当事業所の居宅介護サービス計画に関するご相談・苦情又は居宅介護サービスに基づいて提供されている各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

苦情受付担当者 氏 名	(フリガナ) ヨシダ マキ	連絡先	022－341－0005
	吉田 真紀		
受付日時	月曜日～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分 ただし、祝日と 12 月 29 日～1 月 3 日までの期間は、受付していません。		

② 苦情解決アドバイザー(第三者委員)

当事業所では利用者相談・苦情窓口の他、利用者の苦情にかかる苦情解決に第三者委員を選任しております。第三者委員の利用を希望される際にはお気軽に苦情受付担当者までお申出ください。

苦情解決のための第三者委員氏名	連絡先
- 地域代表 松本 芳哉（まつもと よしや） - 弁護士 藤田 祐子（ふじた ゆうこ）	022-341-0005 （小松島ケアプランセンター内）

(2) 当事業所以外の機関が設置する窓口

当事業所の窓口以外にも、下記の機関において居宅介護支援に関する苦情・相談等を受け付けております。

受付機関	仙台市健康福祉局保険高齢部介護事業支援課ケアマネジメント指導係		
電話番号	022-214-8626		
受付日時	月曜日～金曜日(祝日除く) 午前8時30分～午後5時	FAX番号	022-214-4443

受付機関	宮城県社会福祉協議会運営適正化委員会		
電話番号	022-255-8476		
受付日時	月曜日～金曜日(祝日除く) 午前8時30分～午後5時	FAX番号	022-214-8980

受付機関	宮城県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護相談室		
電話番号	022-222-7700		
受付日時	月曜日～金曜日(祝日除く) 午前9時～午後4時まで	FAX番号	022-222-7260

受付機関	青葉区介護保険課介護保険係		
電話番号	022-225-7211	FAX番号	022-211-5117
受付日時	月曜日～金曜日(祝日除く) 午前9時00分～午後5時まで		

受付機関	宮城野区介護保険課介護保険係		
電話番号	022-291-2111	FAX番号	022-291-2410
受付日時	月曜日～金曜日(祝日除く) 午前9時00分～午後5時まで		

受付機関	若林区介護保険課介護保険係		
電話番号	022-282-1111	FAX番号	022-282-1152
受付日時	月曜日～金曜日(祝日除く) 午前9時00分～午後5時まで		

受付機関	太白区介護保険課介護保険係		
------	---------------	--	--

電話番号	022-247-1111	FAX番号	022-249-1131
受付日時	月曜日～金曜日(祝日除く) 午前9時00分～午後5時まで		

受付機関	泉区介護保険課介護保険係		
電話番号	022-372-3111	FAX番号	022-372-8005
受付日時	月曜日～金曜日(祝日除く) 午前9時00分～午後5時まで		

(3) 苦情対応について

提供した居宅介護支援において居宅介護サービス計画書に位置付けた各サービス等に対する利用者又は家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査の実施、改善措置、利用者又は家族に対する説明記録の整備等の必要な措置を講じます。

8. 虐待の防止について

利用者等の人権の擁護・虐待防止等のため、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するなど必要な措置を講じます。

9. ハラスメントの防止について

従業者に対するハラスメント防止のため、利用者やその家族等に対しハラスメントについて説明を行い、従業者に対しては研修を実施するなど必要な措置を講じます。また、職場内においても、職員の就業環境が害されることを防止するために必要な措置を講じます。

10. 業務継続計画の策定について

感染症や災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援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開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

11. 感染症や災害への対応について

感染症や災害に備え、従業者に対し研修会や訓練を実施し、必要なマニュアルを整備します。

12. 損害保険の加入

当事業者は、居宅介護支援の提供により、ご利用者の身体・財産等への損害や人権への侵害がないよう十分留意してサービス提供いたしますが、事業者の責による事故の場合に誠意をもって対応できるよう損害保険に加入しております。

個人情報使用同意書

私(利用者及びその家族)は、事業者が行う介護支援において、その円滑な遂行により、良質な介護サービスを受けることができるようにするため、次のような場合に、必要最小限の範囲で、事業者が私の個人情報を使用することに同意します。

1、行政機関への提供

- ・介護保険を利用するために必要な行政機関への申請・届出等を職員が代行する場合。
- ・行政機関から個人情報の提供を求められ、かつそのことに正当な理由がある場合。

2、介護サービス提供事業者への提供

- ・サービス担当者会議を開催する場合又はそれに代わる照会を行う場合。
- ・介護サービス提供事業所よりサービス提供に資するよう情報の提供を求められた場合。

3、主治医等医療機関への提供

- ・介護サービス計画等を作成・変更する上で、主治医等医療機関との連携が必要な場合。

4、緊急時の場合の提供

- ・利用者の身体・生命に危険がある場合等、緊急やむを得ない場合。

5、その他

- ・その他、必要な場合には協議のうえ決定します。

居宅介護支援利用契約書

＜ （以下、「利用者」といいます）と社会福祉法人仙台キリスト教育児院小松島ケアプランセンター（以下、「事業所」といいます）は、事業所が利用者に対して行う居宅介護支援サービスの利用について、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、介護保険法令及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、利用者に対し適切な居宅サービス計画の作成を支援し、かつ、それに基づく各サービス等の提供が確保されるよう指定介護サービス事業者、その他事業者、関連機関との連絡調整等その他の便宜を図ります。

第2条（契約期間）

1. この契約の期間は、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。
2. 契約満了日までに、利用者から事業所に対して、契約解除の意思表示がない場合、本契約は自動更新されるものとします。ただし、要支援1、要支援2に認定された場合は契約の終了となります。

第3条（介護支援専門員）

1. 事業所は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者へのサービス担当職員として任命し、適切な居宅介護支援に努めます。
2. 事業所は、前項の担当職員を選任し、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、事業所側の事情により担当職員を変更する場合には、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充分配慮するものとします。
3. 担当職員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者や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4条（居宅介護サービス計画書の立案）

1. 事業所は、介護保険法に定める介護支援専門員を担当職員として指定し、居宅介護サービス計画書を作成します。
2. 介護支援専門員等は、居宅介護サービス計画書の作成に当たり、次に掲げる事項を遵守します
 - （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、解決すべき課題を把握します。
 - （2）居宅介護サービス計画書の作成にあたって利用者から担当職員に対して複数の指定介護サービス事業者等の紹介を求めることが可能です。当該地域における各サービス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およびその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。
 - （3）提供される各サービスの目標、その達成時期、各サービスを提供する上での留意点等を記載した居宅介護サービス計画書の原案を作成し、利用者およびその家族に説明し、利用者から同意を受けます。その際、利用者から担当職員に対して居宅介護サービス計画書原案に位置付けた指定

介護サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能です。また、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、サービスの種類、内容、利用料等について利用者およびその家族に説明し、同意を受けます。

- (4) 担当者的会議に基づき居宅介護サービス計画書において利用者及び家族に説明し、利用者から文書による同意を得た上、当該計画書を利用者及び各サービス事業者、医療機関等に交付します。

第5条（居宅介護サービス計画書作成後の把握等）

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. 利用者及び家族と毎月連絡をとり、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、要介護認定区分の変更申請、関連事業者に連絡するなど必要な対応をします。

第6条（サービスの提供の記録）

1. 事業所は、利用者に対する居宅介護サービス計画書の提供に関する書類を整備し、その完結の日から5年間保存します。
2. 事業所は、利用者の求めに応じて記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。
3. 事業所は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の指定居宅介護支援事業者等へ、第1項の記録の写しを交付できるものとします。

第7条（施設入所への支援）

事業所は、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、利用者に介護保険施設等の紹介その他の支援をします。

第8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、宮城県国民健康保険団体連合会に提出します。

第9条（各種申請に係る援助）

1. 事業所は、利用者の意思を踏まえて、要介護認定の申請等に必要な援助を行います。
2. 事業所は、利用者が要介護認定後の更新申請およ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。

第10条（利用料）

事業者が提供する居宅介護支援に関する利用料は重要事項説明書のとおりです。

第11条（利用者の解約権）

1. 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業所に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

2. 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず直ちに契約を解約することができます。
 - (1) 事業所が、正当な理由なく、介護保険法等関係法令及びこの契約書に定めた事項を遵守せずにサービスの提供を怠った場合。
 - (2) 事業所が、第14条に定める秘密保持義務に違反した場合。
 - (3) 事業所が、著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合。

第12条（事業所の解約権）

1. 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。
 - (1) 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業所の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達成することが著しく困難となった場合。
 - (2) 利用者が事業所の定める通常の事業の実施地域外へ転居し、事業所において居宅介護支援の提供が困難であると見込まれる場合。
2. 利用者又はその家族等から、社会通念上許容される限度を超えるハラスメント等の行為によって、相互の信頼関係が損壊し改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが不可能になった場合。
3. 事業所は、前項によりこの契約を解約する場合には、必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

第13条（契約の終了）

1. 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。
 - (1) 第2条第2項に基づき、利用者から契約を更新しない旨の申出があり契約期間が満了した場合
 - (2) 第11条第1項に基づき、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場合
 - (3) 第11条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合
 - (4) 第12条第1項に基づき、事業所から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
 - (5) 利用者が介護保険施設へ入所した場合
 - (6) 利用者が特定施設入居者生活介護、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認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合
 - (7) 利用者の要介護状態等区分が要支援とされた場合
 - (8) 利用者が死亡した場合

第14条（秘密の保持）

1. 事業所は、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合等正当な理由がある場合を除き、居宅介護支援を提供する上で知り得た利用者又はその家族に関する秘密及び個人情報を第三者に漏らしません。この秘密保持の義務は契約終了後も継続します。
2. あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で情報提供をすることができます。
3. 事業所は、事業所の職員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。

第15条（賠償責任）

1. 事業者は、利用者に対するサービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族及び市町村関係窓口と連絡を行うとともに、必要な措置をとります。

2. 事業者は、利用者に対する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、利用者に損害を及ぼした場合には、速やかに利用者に対して損害を賠償します。但し、利用者または利用者の家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

第16条（相談・苦情対応）

1. 利用者又は利用者の家族は、事業所が提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に基づいた各サービス等に対する苦情がある場合には、重要事項説明書に記載された事業所の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し出ることができます。
2. 事業所は、利用者又は家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処することとし、必要に応じて各サービスの実施状況を点検し、関連機関との連絡調整を行います。

第17条（善管注意義務）

事業所は、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。

第18条（事故発生時の対応）

当事業者は、事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族に対し連絡を行うとともに、必要な処置を講じます。また事故に際して採った処置については記録を行います。利用者様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には、損害賠償を速やかに行います。

第19条（虐待の防止について）

利用者等の人権の擁護・虐待防止等のため、職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施するなど必要な措置を講じます。

第20条（ハラスメントの防止について）

職員に対するハラスメント防止のため、利用者やその家族に対しハラスメントについて説明を行い、職員に対しては研修を実施するなど必要な措置を講じます。また、職場内においても、職員の就業環境が害されることを防止するために必要な措置を講じます。

第21条（業務継続計画の策定について）

感染症や災害が発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援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開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

第22条（感染症や災害への対応について）

感染症や災害に備え、職員に対し研修会や訓練を実施し、必要なマニュアルを整備します。

第23条（本契約に定めのない事項）

1. 利用者と事業所は、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尊重し、双方が

誠意を持って協議のうえ定めます。

第24条（裁判管轄）

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

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業所が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

1. 利用者は、「居宅介護支援サービス重要事項説明書」に基づき重要事項の説明を受けました。
2. 利用者は、「個人情報使用同意書」に基づき個人情報を使用すること、要介護認定にかかる認定調査（概要調査・基本調査・特記事項）及び主治医意見書に記載された情報を提供することに同意します。
3. 利用者は、「居宅介護支援契約書」を締結します。

< 利用者 >

住 所

氏 名 ㊞

（ 署名代行者 ）

住 所

氏 名 （本人との関係） ㊞

（ 家族代表 ）

住 所

氏 名 （本人との関係） ㊞

< 事業所 >

住 所 宮城県仙台市青葉区小松島新堤 7-1

事業所名 社会福祉法人 仙台キリスト教育児院
小松島ケアプランセンター

管理者 舟生 左知子 ㊞

説明者 職 名 介護支援専門員
氏 名