

居宅介護支援事業所 そらいろ

ご説明書類

重要事項説明

居宅介護支援契約 約款

ご利用者様氏名 (以下、ご利用者様という)	
合同会社 Liber Axio 居宅介護支援事業所そらいろ ご説明担当者名	

居宅介護支援 重要事項説明

<令和8年1月1日現在>

1 事業者（法人）の概要

名称・法人種別	合同会社 Liber Axio
代表者名	吉田 克彦

2 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

事業所名	居宅介護支援事業所 そらいろ
所在地・連絡先	(所在地) 京都府亀岡市篠町馬堀駅前2丁目4-3 WEST VALLEY KYOTO馬堀102号 (電話) 0771(56)8202 (FAX) (050)3535-6506
事業所番号	2671600811
管理者の氏名	吉田 克彦

(2) 事業所の職員体制

従業者の職種	人数 (人)	区 分				常勤換算後 の人数 (人)	職務の 内容等
		常勤(人)		非常勤(人)			
		専従	兼務	専従	兼務		
管理者 (主任介護支援 専門員)	1		1			1	サービス提供に必要なシフト作成や、書類作成、苦情対応、などの業務に従事します。
介護支援専門員	4	3	1			4	居宅サービス計画の作成
事務職員等							介護支援専門員の補助の業務

(3) 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域	亀岡市、京都市（一部地域）
------------	---------------

※ 上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

(4) 営業日・営業時間等

営業日	月曜日から金曜日 (土曜日、日曜日及び国民の祝日、12月30日～1月3日を除く)
営業時間	午前9時00分 ～ 午後6時00分

※ 緊急時の連絡先： 0771-56-8202

3 サービスの内容

- 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成等
 - ※ 課題分析（アセスメント）の実施
 - ※ サービス担当者会議の開催
 - ※ ケアプランの実施状況の把握・評価（モニタリング）の実施
- 要介護等認定の申請に係る援助
- 給付管理業務
- 相談支援業務

4 費用

要介護認定を受けられた方は、居宅介護支援については、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。なお、介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、ご利用者様は1か月につき料金表の利用料金全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えに領収証を発行します。また、還付に必要なサービス提供証明書を発行します。

■交通費

通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。
 それ以外の地域にお住まいの方は、交通費の実費が必要となります。
 なお、自動車等を使用した場合は、次の交通費をいただきます。

通常の事業の実施地域を越えてから 30円 / Km

* ガソリン代、1km10円～15円を目安として往復の計算になります。

■解約料

ご利用者様はいつでも解約する事が出来ます。料金はかかりません。

【料 金 表】

■居宅介護支援（地域区分 1単位：10,42円）

□居宅介護支援（Ⅰ）

区 分		サービス 単位	サービス 利用料金	備 考
□ 居宅介護支援費Ⅰ（ⅰ）	要介護1・2	1,086単位	11,316円/月	介護支援専門員1人あたり利用者45人未満
	要介護3・4・5	1,411単位	14,702円/月	
□ 居宅介護支援費Ⅰ（ⅱ）	要介護1・2	544単位	5,668円/月	1人あたり利用者45人以上60人未満
	要介護3・4・5	704単位	7,335円/月	
□ 居宅介護支援費Ⅰ（ⅲ）	要介護1・2	326単位	3,396円/月	1人あたり利用者60人以上
	要介護3・4・5	422単位	4,397円/月	

□居宅介護支援（Ⅱ） ケアプランデータ連携システムの活用及び事務員を配置

区 分		サービス 単位	サービス 利用料金	備 考
□ 居宅介護支援費Ⅱ（ⅰ）	要介護1・2	1,086単位	11,316円/月	介護支援専門員1人あたり利用者50人未満
	要介護3・4・5	1,411単位	14,702円/月	
□ 居宅介護支援費Ⅱ（ⅱ）	要介護1・2	544単位	5,668円/月	1人あたり利用者50人以上60人未満
	要介護3・4・5	704単位	7,335円/月	
□ 居宅介護支援費Ⅱ（ⅲ）	要介護1・2	326単位	3,396円/月	1人あたり利用者60人以上
	要介護3・4・5	422単位	4,397円/月	

■特定事業所加算

加算項目	サービス単位	サービス利用料金	内 容
□ 特定事業所加算Ⅰ	519単位	5,407円/月	指定居宅介護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。（常勤専従の主任介護支援専門員を2名以上配置すること）
□ 特定事業所加算Ⅱ	421単位	4,386円/月	指定居宅介護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。（常勤専従の主任介護支援専門員を1名以上配置すること）
□ 特定事業所加算Ⅲ	323単位	3,365円/月	指定居宅介護の提供に当たる常勤の介護支援専門員を2名以上配置していること。（常勤専従の主任介護支援専門員を1名以上配置すること）
□ 特定事業所加算A	114単位	1,187円/月	指定居宅介護の提供に当たる常勤の介護支援専門員を1名以上配置していること。（常勤専従の主任介護支援専門員を1名以上配置すること）

	サービス単位	サービス利用料金	内 容
初回加算	300単位	3,126円/回	①新規に居宅サービス計画(ケアプラン)を作成した場合。 ②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(ケアプラン)を作成する場合。 ③要介護状態区分が2段階以上変更となった場合。
入院時情報連携加算Ⅰ	250単位	2,605円/回	入院した日の内に病院または診療所に対して必要な情報を提供した場合。 *入院日以前の情報提供を含む *営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は入院日の翌日を含む。
入院時情報連携加算Ⅱ	200単位	2,084円/回	入院した日の翌日又は翌々日に病院または診療所に対して必要な情報を提供した場合。 *営業終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合は、その翌日を含む。
退院・退所加算	(Ⅰ)イ 450単位 (Ⅰ)ロ 600単位 (Ⅱ)イ 600単位 (Ⅱ)ロ 750単位 (Ⅲ) 900単位	4,689円/回 6,252円/回 6,252円/回 7,815円/回 9,378円/回	病院、施設等へ入院又は入所していた者が、退院又は退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、病院・施設等の職員と面談し必要な情報の提供を得た上で居宅サービス計画(ケアプラン)を作成し調整を行った場合 ※入院又は入所期間中につき1回を限度として算定 ※初回加算を算定する場合は算定しない。 ※連携回数やカンファレンス参加の有無により異なる
緊急時等居宅カンファレンス加算	200単位	2,084円/回	病院等の求めにより医師等と共に利用者宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じてサービスの調整を行った場合、1月に2回を限度として加算。
通院時情報連携加算	50単位	521円/回	利用者が病院又は診療所において医師、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、歯科医師に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合は、利用者1人につき1月に1回を限度として所定単位数を加算する。
特定事業所医療連携加算	125単位	1302/回	退院・退所加算の算定にかかる病院等との連携の回数が合計35回以上であること。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事。
ターミナルケアマネジメント加算	400単位	4168/回	24時間連絡体制を確保し利用者又は家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日以前14日以内で2日以上在宅を訪問し主治医や居宅サービス事業所と連携を図りながら利用者への支援を実施した場合。

■その他の費用

ご利用者様の希望によって事務手続を代行する事がありますが、その手続きにかかる費用は実費となります。（※切手・封筒代など。詳細についてはお尋ね下さい。
※要介護認定申請に関わる事務手続きの代行については無料です。

5 事業所の特色等

(1) 事業の目的

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その他の従業者（以下（介護支援専門員等）という。）が要介護者からの相談に応じ、要介護者とその心身の状況や置かれている環境等に応じて、ご利用者様やご家族様の意向等を基に、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。

(2) 運営方針

- 1 ご利用者様が要介護状態となった場合においても、可能な限り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。
- 2 ご利用者様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者や家族の選択に基づき、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。
- 3 ご利用者様の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、特定の種類または特定の事業者に不当に偏りが出ないように、公正・中立に提供出来るよう支援します。
- 4 事業の運営に当たっては、地域社会や家庭との結びつきを重視し、関係行政機関、他のサービス事業所その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する事業所との連携に努めます。
- 5 ご利用者様が医療系サービスの利用を希望している場合は、ご利用者様の同意を得て主治の医師等に意見を求め、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。
- 6 要介護認定等に係る申請に対して、ご利用者様の意思を踏まえ、必要な協力を行います。
また、要介護認定等の申請が行われているか否かを確認し、その支援も行います。
- 7 訪問介護事業所等から伝達されたご利用者様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。
- 8 ご利用者様やそのご家族様に対し、ご利用者様は計画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ることや、当該事業所を計画に位置付けた理由を求めることが可能です。
- 9 ご利用者様に対する支援を開始するに際して、直近の6月間（前期3月～8月、後期9月～2月）に作成された居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護を位置づけた割合と同一のサービス事業者によっ

て提供されたものが占める割合について、説明します。

- 10 ご利用者様の過度な負担を減らし、制度の持続可能性の確保を図るとともに、福祉用具の適時・適切な利用、ご利用者様の安全を確保する観点から、一部の福祉用について貸与と販売の選択性を説明いたします。
- 11 居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の生活援助中心型の訪問介護を位置づける場合は、ご利用者様の自立支援・重度化防止や地域資源の有効活用等に十分留意しつつ、その必要性や特段の理由について計画に記載するとともに、市町村に届出を行います。
- 12 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等における、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を促進するため、指定居宅介護支援事業者が特定相談支援事業者との連携が必要であることを明確にします。
- 13 ご利用者様の人権の擁護・虐待等の防止を図る為、職員に対する定期的な研修の実施、虐待防止のための指針の整備を行い、サービス提供中に当該事業所職員又は養護者（ご利用者様のご家族様等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われるご利用者様を発見した場合には、速やかにこれを市町村に通報します。
- 14 ご利用者様又は他のご利用者様等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のご利用者様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録を行います。
- 15 適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場内及び訪問先において職員に対するハラスメント行為の防止の為に必要な措置を講じるものとします。
- 16 事業所は感染症や非常災害等が発生した場合でもその事業が継続することが出来るよう他の社会福祉施設と連携及び協力できる体制を構築するように努めます。

6 居宅介護支援の提供方法及び内容

(1) 居宅サービス計画作成及び情報の提供

当該地域における指定居宅介護サービス事業者等の内容、利用料等の情報を提供し希望するサービス事業者の情報を適正に説明いたします。

(2) サービス担当者会議

居宅サービス計画の新規作成や変更、または要介護認定の更新や区分変更の際には、サービス担当者による専門的見地からの意見を聴取し、援助を継続する上での注意点や目標について確認いたします。

但し、末期の悪性腫瘍のご利用者様に限り、心身の状況等により主治の医師又は歯科医師等の意見を勧告して必要と認める場合、その他やむを得ない理由がある場合については、サービス担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとし、ご利用者様の状態を分析、把握するため複数職種間で意見調整を行い事業所との連携を図ります。

(3) 居宅サービス計画の説明、同意及び交付

作成した居宅サービス計画を説明し、同意を得た上で交付いたします。

(4) 経過観察・再評価

居宅サービス計画作成後においてもご利用者様及びそのご家族様、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の把握及びご利用者様の課題把握を行います。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、その他便宜の提供を行います。少なくとも1月に1回ご利用者様の居宅を訪問し、モニタリングの結果を記録します。(テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングについては、少なくとも2月に1回)

(5) 給付管理

事業所が行ったサービス提供内容を確認し、正しく保険請求されるよう管理いたします。

(6) 施設入所の支援

ご利用者様が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認める場合又はご利用者様が介護保険施設等への入所を希望する場合には、主治の医師等の意見を求めたうえ、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。また、介護保険施設等から退院又は退所しようとする依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、居宅サービス計画の作成等の援助を行います。

(7) サービス提供の記録整備について

ご利用者様に関する居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、その完結から5年間の保存を行います。

1. 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
2. 居宅サービス計画書
3. アセスメントの記録
4. サービス担当者会議の記録
5. モニタリングの結果の記録
6. 苦情の内容の記録
7. 事故の状況及び対応の記録
8. 介護保険給付及び利用料等に関する受領等の記録

(8) 予め、ご利用者様等に対し、利用者が病院もしくは診療所(以下「医療機関」という)に入院する必要が生じた場合には、当該ご利用者様に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を医療機関等に対し伝えるよう依頼を行うこととする。なお、日頃から介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管することを依頼します。

(9) 事業所は、以下のいずれかに該当する正当な理由がない場合、サービスの提供を拒否してはならない。

- 1) 当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合
- 2) 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合
- 3) 利用申込者が他の指定居宅介護支援事業者にも併せて指定居宅介護支援の依頼を行っていることが明らかな場合

- (10) 契約解除について事業所は次の事由に当てはまる場合、ご利用者様に対して、文書で通知することによりこの契約を解除することができる。
- (1) ご利用者様又はご家族様が職員に対し、契約を継続し難いほどの背信行為、またハラスメント行為を行い、その状態が改善されない場合
 - (2) 身体的暴力や精神的暴力を加え、職員の心身状態に著しい影響を与えた場合

(3) その他

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。
 [各種介護、福祉制度に関する相談援助]

8 サービス内容に関する苦情等相談窓口

(1) 苦情等相談窓口について

提供したサービス内容等について、相談や苦情を受け付けるための窓口を下表のとおり設置します。

当事業所 相談窓口	窓口責任者 吉田克彦 受付時間 9：00～18：00 連絡先 電話 0771-56-8202 面接（当事業所相談室）
亀岡市 高齢福祉課	受付時間：月曜日～金曜日 8：30～17：30 電話番号：0771-25-5182
南丹市 高齢福祉課	受付時間：月曜日～金曜日 8：30～17：30 電話番号：0771-68-0066
京都府社会福祉協議会 運営適正化委員会	受付時間：月曜日～金曜日 8：30～17：30 電話番号：075-252-2152
京都府国民健康保険団体連合会	受付時間：月曜日～金曜日 8：30～17：30 電話番号：075-354-9090

(2) 苦情処理の体制及び手順について

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりです。

- ・ 苦情又は相談があった際には、状況を詳細かつ正確に把握するため、場合によっては訪問を実施するなど、慎重に聞き取りや事情確認を行う。
- ・ 特に当事業所に関する苦情である場合には、ご利用者様側の立場に立って事実関係の特定を行う。
- ・ 相談担当者は速やかに、管理者やその他の従業員と共同して、ご利用者様の意見・主張を最大限に尊重した上で適切な対応方法を検討する。

- ・関係者への連絡調整を迅速かつ確実にを行うとともに、必ず、ご利用者様へ対応内容等の結果報告を行う。（時間を要する場合は一旦その旨をご利用者様へ伝え、進捗状況を適宜報告するなど、きめ細やかな対応を行う。）

苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

事実確認を迅速に行い、当該サービス事業者の管理者等と共同で対応する。なお、必要に応じて苦情内容についてサービス担当者会議等での報告を行い、全サービス事業者一丸となって再発防止・サービス向上に取り組む。

その他事項

- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口など関係機関との協力により、常にご利用者様の利益を最優先に考え、全力で対応する。
- ・苦情がサービスの質の向上を図る上での貴重な財産になるとの認識を持ち、「苦情、相談対応記録」に記録した内容はそのつど従業員全員に周知して再発防止に取り組むと同時に、今後のサービス向上のための方策について事業所全体で検討する。

9 緊急時等における対応方法

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかにご利用者様の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）へ連絡をするなどの必要な措置を講じます。

10 事故発生時等における対応方法

サービス提供中に事故が発生した場合は、必要な措置を講じるとともに、速やかに利用者様の緊急時連絡先（ご家族等）、市町村及び京都府に連絡を行います。

11 個人情報の保護及び秘密の保持について

事業所は、ご利用者様及びそのご家族様の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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ドライン」を遵守し適切な取扱いに努めます。

事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を得るものとします。

使用する目的として居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議及び介護支援専門員との連絡調整等において必要な場合、利用者が自らの意思によって介護保険施設に入所されることに伴う必要最小限度の情報の提供とする。使用する事業者の範囲は利用者が提供を受けるすべてのサービス事業者とし、使用する期間契約で定める期間。個人情報の提供は必要最小限とし、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。また、個人情報を使用した会議においては、出席者、議事内容等を記録する。

12 サービス利用に当たっての留意事項

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。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の連絡先を入院先医療機関に提供してください。

■担当の介護支援専門員

あなたを担当する介護支援専門員は、田村 泰崇ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡を致します。

「居宅介護支援」利用契約 約款

ご利用者様と合同会社 Liber Axio・居宅介護支援事業所そらいろ（以下「事業者」という。）は、ご利用者様が事業者から提供される居宅介護支援について、次のとおり契約します。

1 契約の目的

事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、ご利用者様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ことを目的として、居宅介護支援を提供します。

2 契約期間

本契約の有効期間は、契約締結の日からご利用者様の要介護認定の有効期間満了日までとします。但し、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、以後も同様とします。

3 居宅サービス計画の決定

- 1) 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にご利用者様又はそのご家族様等に対して提供して、ご利用者様にサービスの選択を求めるものとします。
- 3) 介護支援専門員は、ご利用者様及びそのご家族様の置かれた状況等を考慮して、ご利用者様に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居宅サービス計画の原案を作成します。
- 4) 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、利用料等についてご利用者様及びそのご家族様等に対して説明し、ご利用者様の同意を得た上で決定するものとします。

4 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

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) ご利用者様及びそのご家族様等、指定居宅サービス事業者等との連携を継続的に行い、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) ご利用者様の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

5 居宅サービス計画の変更

ご利用者様が居宅サービス計画の変更を希望した場合、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は、事業者とご利用者様双方の合意に基づき、居宅サービス計画を

変更します。

6 介護保険施設への紹介

事業者は、ご利用者様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又はご利用者様が介護保険施設への入院又は入所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。

7 介護支援専門員の交替等

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、ご利用者様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。

8 サービス利用料金の支払い

- 1) 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を受領する場合（法定代理受領）は、ご利用者様の自己負担はありません。但し、ご利用者様の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、ご利用者様は重要事項説明書に定めるサービス利用料金の全額を事業者に対し、いったん支払うものとします。
- 2) 前項の他、ご利用者様は、通常の事業の実施地域以外の地域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、重要事項説明書に定める交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。

9 利用料金の変更

第8条第1項に定めるサービス利用料金について、介護給付費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を変更することができるものとします。

10 事業者の記録作成・交付の義務

- 1) 事業者は、ご利用者様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、ご利用者様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。
- 2) 事業者は、ご利用者様が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合その他ご利用者様から申し出があった場合には、ご利用者様に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

11 事故発生時の対応等

事業者、介護支援専門員又は従業者が、居宅介護支援を提供する上で事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じるとともに、ご利用者様の緊急時連絡先（ご家族様等）、市町村及び京都府に連絡を行います。また、必要に応じてご利用者様の主治医又は医療関係への連絡を行い、医師の指示に従います。そして、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

12 守秘義務等

- 1) 事業者、介護支援専門員又は従業者は、居宅介護支援を提供する上で知り得たご利用者様及びそのご家族様等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

- 2) 前項にかかわらず、ご利用者様に係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、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、ご利用者様又はそのご家族様等の個人情報を用いることができますものとしします。

1 3 損害賠償責任

- 1) 事業者は、本契約に基づく居宅介護支援の実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により、ご利用者様に生じた損害について賠償する責任を負います。第 12 条に定める守秘義務に違反した場合も同様としします。

但し、ご利用者様に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとしします。

- 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します。

1 4 契約の終了事由、契約終了に伴う援助

ご利用者様は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約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しします。

- 一 ご利用者様が死亡した場合
- 二 要介護認定によりご利用者様の心身の状況が自立と判定された場合
- 三 ご利用者様が介護保険施設に入所した場合
- 四 事業者が解約命令を受けた場合、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
- 五 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
- 六 第 15 条から第 17 条に基づき本契約が解約又は解除された場合

1 5 ご利用者様からの中途解約

- 1) ご利用者様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合、ご利用者様は契約終了を希望する日の 7 日前までに事業者へ通知するものとしします。
- 2) ご利用者様は、事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

1 6 ご利用者様からの契約解除

ご利用者様は、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、本契約を解除することができます。

- 一 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- 二 事業者もしくは介護支援専門員が第 12 条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご利用者様もしくはそのご家族様等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

1 7 事業者からの契約解除

事業者は、ご利用者様が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- 一 居宅介護支援の実施に際し、ご利用者様が、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、又は不実の告知などを行い、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

二 ご利用者様が、故意又は重大な過失により事業者もしくは介護支援専門員の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又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

18 苦情処理

事業者は、その提供した居宅介護支援に関する契約者等からの苦情に対して、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。

19 協議事項

本契約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、ご利用者様と誠意をもって協議するものとします。