

居宅介護支援重要事項説明書

1. 居宅支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	あんどろクリニックほほえみ居宅介護支援センター
所在地	岐阜県可児市下恵土4061番地
電話番号	0574-60-3460
介護保険指定番号	2113100743
サービスを提供する地域	可児市（大平地区を除く）・美濃加茂市・御嵩町（上之郷地区を除く）・多治見市・川辺町・坂祝町

(2) 事業の目的および運営の方針

① 事業の目的

- ・当事業所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、要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な居宅介護支援を提供することを目的とします。

② 運営の方針

- ・心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づいて適切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、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮し、可能な限り、ご自宅において自立した生活を営めるよう支援します。
- ・要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に努め、居宅サービス事業所、医療サービス等との連携に十分に配慮します。
- ・利用者の意思及び人権を尊重して、常に利用者の立場に立って偏ることなく公正中立に提案します。

(3) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで 但し、国民の休日に関する法律に定める祝日、振替休日ならびに12月31日から翌年1月3日までを除きます
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで

(4) 24時間連絡・相談体制

24時間連絡体制を整え、必要に応じ利用者等への相談に対応する体制を確保しています。

営業時間外（日曜・祝日・夜間等）の緊急相談には、事業所電話番号から携帯電話に転送され、電話当番の介護支援専門員が対応します。

(5) 職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	1. 従業者の管理、利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2. 従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤 4名以上

2. 居宅介護支援の内容と提供方法

(1) 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 サービス実施状況把握、評価
- ④ 利用者状況の把握
- 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

※①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。

(2) 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

- ① 申し込み・重要事項の説明・同意・契約
- ② 利用者の問題点、課題の把握（アセスメント）とサービスに対する意向等の確認
- ③ 把握された課題に基づき、サービス計画原案の作成
- ④ サービス担当者会議の開催
- ⑤ 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成と利用者の同意
- ⑥ サービスの実施
- ⑦ 経過観察・評価（モニタリング）
- ⑧ 居宅サービス計画の変更

(3) 居宅サービス計画の原案作成に際して（確認していただきたいこと）

- ① 居宅サービス計画は、介護支援専門員が利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握（アセスメント）をした上で、利用者の希望に基づき作成いたします。
- ② 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、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。
- ③ 利用者は担当介護支援専門員に対し、居宅サービス計画の作成にあたり複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができます。
- ④ 利用者は担当介護支援専門員に対し、居宅サービス計画原案に位置付けた居宅サービス事業者等の選定の理由の説明を求めることができます。

(4) 医療機関との連携

- ① 介護支援専門員は、利用者が病気等により入院した場合、退院後も住み慣れた地域で継続して生活できるよう、医療機関との連携に努めます。

利用者が病院又は診療所に入院した場合、担当の介護支援専門員の氏名と連絡先を入院先病院又は診療所にお伝えください。

※担当介護支援専門員の連絡先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お勧めします。

- ② 介護支援専門員は、居宅サービス事業者等から利用者に関する情報の提供を受けた時や、その他に必要と判断される時には、利用者の服薬状況、口腔機能、その他の利用者の心身または生活の状況に関する情報のうち、必要と認めるものを、利用者の同意を得たうえで、主治医等に情報提供を致します。

(5) 人生の最終段階における支援

看取り期における本人・家族との十分な話し合いや他の関係者との連携を充実させるために、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取り組みを行っています。

医療・介護チームでの支援体制を整え、本人・家族等の意見を繰り返し聞きながら、自分らしく最期まで生き、より良い最期を迎えられるよう支援します。

(6) 身体拘束等の原則禁止や身体拘束を行う場合の記録

利用者または他の利用者等の生命また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ず、緊急やむを得ない場合に身体拘束を行う場合であっても、その態様および時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

また、緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性および一時性の3つの要件を満たすことについて、組織としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行い、その具体的な内容について記録します。

(7) テレビ電話装置等の活用について

サービス担当者会議や退院調整会議等において、感染防止や多職種連携促進の観点から、テレビ電話装置等を活用する場合があります。

テレビ電話装置等を使用するにあたっては、「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」「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守します。

3. 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握（モニタリング）のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安

利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1か月に1回

※上記訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

4. 利用料金

(1) 利用料

要介護認定を受けられた方は、居宅介護支援に対する費用は全額介護保険により負担されるため、自己負担はありません（利用料を支払う必要がありません）。

※保険料の滞納等により、介護保険による負担がされない場合、1か月につき要介護度に応じて下記の料金をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。

【居宅介護支援費】（1か月につき） ※地域区分別の単価（7級地10.21円）を含んでいます。

要介護度	居住地域	
	1. に記載されたサービス提供地域	可児市大平地区・御嵩町上之郷地区
要介護1, 2	11,088円	11,639円
要介護3, 4, 5	14,406円	15,131円

※算定の要件：介護支援専門員一人当たりの利用者の数が45人未満の場合

※看取り期においてサービス利用前の相談・調整等の介護保険サービス提供に必要なケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合にも算定

【加算】（要介護度による区分なし）

初回加算	・新規に居宅サービス計画を作成する場合 ・要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合		3,063円 (1か月につき)
特定事業所加算 (II)	質の高いケアマネジメントを実施している事業所を積極的に評価する観点から、人材の確保や、サービス提供に関する定期的な会議を実施しているなど、当事業所が厚生労働大臣が定める基準に適合する場合		4,298円 (1か月につき)
入院時 情報連携加算	(I)	利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院または診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	2,552円 (1か月につき)
	(II)	利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院または診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	2,042円 (1か月につき)
退院・退所加算	退院等にあたって病院職員等から必要な情報をうけて、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		
	(I)	病院職員等から必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により1回受けている場合	4,594円 (1回につき)
	(I)	病院職員等から必要な情報提供をカンファレンスにより1回受けている場合	6,126円 (1回につき)
	(II)	病院職員等から必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により2回以上受けている場合	6,126円 (1回につき)

	(II)	病院職員等から必要な情報提供を2回受けており、うち1回以上はカンファレンスによる場合	7,657円 (1回につき)
	(III)	病院職員等から必要な情報提供を3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスによる場合	9,189円 (1回につき)
通院時 情報連携加算		利用者が医師又は歯科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必要な情報提供を行い、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うえで、居宅サービス計画に記録した場合	510円 (1か月につき) ※利用者一人につき 1か月に1回まで
緊急時等 居宅カンファレンス 加算		病院または診療所の求めにより、当該病院または診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合	2,042円 (月2回を限度)
ターミナル ケアマネジメント 加算		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利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日および死亡日前14日以内に2日以上居宅を訪問し、利用者の心身の状況を記録し、主治医および居宅サービス事業者へ情報提供した場合 (24時間連絡がとれる体制を確保し、かつ、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事業所であること)	4,084円 (1か月につき)

【減算】(要介護度による区分なし)

運営基準減算	居宅介護支援の業務が適切に行われない場合 ※運営基準減算が2か月以上継続している場合には算定できない	基本報酬の 50%減算
特定事業所 集中減算	正当な理由なく、居宅サービス計画に位置付けられた事業所のうち、同一の事業所によって提供されたものの占める割合が80%を超える場合 (訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与)	2,042円減算 (1か月につき)
高齢者虐待防止措置 未実施減算	虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合	基本報酬の 1%減算
業務継続計画 未策定減算 (令和7年4月1日より適用)	感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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業務継続計画が策定されていない場合 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	基本報酬の 1%減算
同一建物に居住する 利用者への ケアマネジメント	・居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、又は同一の建物に居住する利用者へのケアマネジメントを実施した場合 ・居宅介護支援事業所における1か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へのケアマネジメントを実施した場合	基本報酬の 95%を算定

(2) 交通費

利用者の居宅が通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。なお、自動車を使用した場合は、事業所から片道1キロメートルにつき50円を請求いたします。

5. ハラスメントの防止について

事業所は、適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、職務中におけるハラスメントにより介護支援専門員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等、必要な措置を講じます。

- ① 職務中に行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - (2) 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
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
- 上記は、当事業所職員、取引先事業者、利用者及びその家族が対象となります。
- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。
- ④ ハラスメントの行為者については、厳正に対処します。

6. 業務継続に向けた取り組みについて

- ① 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅支援事業の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期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い必要な措置を講じます。
- ② 介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修およ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。

7. 感染症対策について

事業所において感染症が発生しないように、またはまん延しないように、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防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。
- 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 介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

8. 虐待の防止について

事業所は、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 虐待防止のための指針の作成
- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会の設置
- ③ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修の実施
- ④ 虐待防止に関する責任者の選定

虐待防止に関する責任者：管理者 磯谷 伸子

9. サービス内容に関する相談、苦情について

(1) 当事業所が提供する居宅介護支援に関する相談、苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての相談、苦情を承ります。

【苦情申立の窓口】

あんどうクリニック ほほえみ居宅介護支援センター 苦情担当者 後藤大輔	所在地 可児市下恵土4061 電話番号 0574-60-3460 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）
--	---

(2) 相談及び苦情に円滑かつ迅速に対応するための手順

- ①苦情があった場合は苦情の内容を詳しく伺い、速やかに問題の原因を解明し検討する。
- ②検討の内容を利用者に報告し、具体的な対応をとる。
- ③一連の事項を記録・保管し、再発防止に努める。

(3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ①苦情があった場合は早急に利用者との連絡を取り、詳しい事情を伺い、サービス事業者側へ連絡を取る。
- ②サービス事業者側と十分話し合い、問題を解決した上で再度利用者との連絡を取り対応する。
- ③一連の事項を記録・保管し再発を防止する。

(4) その他の参考事項

普段から苦情が出ないようにサービス提供を心がけています（サービス事業者との連携を密にとる等）。

【行政機関その他苦情受付機関】

可児市介護保険課 （介護事業者係）	所在地 可児市広見1-1 電話番号 0574-62-1111 開庁時間 8:30～17:15（土日祝は休み）
美濃加茂市高齢福祉課 （介護保険係）	所在地 美濃加茂市太田町3431-1 電話番号 0574-25-2111 開庁時間 8:45～16:45（土日祝は休み）
御嵩町保険長寿課 （介護保険係）	所在地 可児郡御嵩町御嵩1239-1 電話番号 0574-67-2111 開庁時間 8:30～17:15（土日祝は休み）
多治見市高齢福祉課 （介護運営グループ）	所在地 多治見市音羽町1-233 電話番号 0572-23-5826 開庁時間 8:30～17:15（土日祝は休み）
川辺町健康福祉課	所在地 加茂郡川辺町中川辺1518-4 電話番号 0574-53-2511 開庁時間 8:30～17:15（土日祝は休み）
坂祝町福祉課 （介護保険係）	所在地 加茂郡坂祝町取組46-18 電話番号 0574-26-7111 開庁時間 8:30～17:15（土日祝は休み）
国民健康保険団体連合会 （介護・障害課苦情相談係）	所在地 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉農業会館内 電話番号 058-275-9826 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）
岐阜県社会福祉協議会 （運営適正化委員会）	所在地 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉農業会館内 電話番号 058-278-5136 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）

10. 個人情報の利用および保護について

個人情報の利用については、下記により必要最低限の範囲内で使用します。

(1) 使用目的

- ① 介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議等において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合
- ② 上記①の他、介護支援専門員または介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合
- ③ 現に介護サービスの提供を受けている場合で、利用者・家族が体調を崩し、又は怪我等で病院へ行った時に医師・看護師に説明する場合

(2) 個人情報を提供する事業所

- ① 居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所
- ② 病院または診療所（体調を崩し又は怪我等で診療することとなった場合）

(3) 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

(4) 使用する条件

- ① 個人情報の使用については、必要最低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います
- ② 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録します

年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して重要事項説明書について重要な事項を説明しました。

(事業者) 所在地 可児市下恵土4061番地
名称 あんどうクリニックほほえみ居宅介護支援センター

説明者 氏名 _____

私は、重要事項説明書により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、その内容に同意します。

私（及び私の家族）の個人情報を使用することに同意します。

(利用者) 住所 _____

氏名 _____

(代理人) 住所 _____

氏名 _____

利用者との続柄 _____

(個人情報における家族代表者の同意)

住所 _____

氏名 _____

利用者との続柄 _____

居宅介護支援契約書

あんどクリニックほほえみ居宅介護支援センター

様（以下、利用者といいます）とあんどクリニックほほえみ居宅介護支援センター（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について、次のとおり契約します。

○ 第一条（契約の目的）

事業者は、利用者の委託を受けて、利用者に対して介護保険法の趣旨に従って、居宅サービス計画の作成を支援し、指定居宅サービスなどの提供が確保されるようサービス提供事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。

○ 第二条（契約期間）

1. この契約の契約期間は 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. 契約満了の一ヶ月前までに、利用者から事業者に対して、文書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。

○ 第三条（介護支援専門員）

事業者は、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の担当者として任命します。

○ 第四条（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、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サービス事業者などに関するサービスの内容、利用者などの情報を適正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 提供されるサービスの目標、その達成期間、サービスを提供する上での留意点など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位置付けた指定居宅サービスなどについて、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、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

○ **第五条（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など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、状態の変化など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などの必要な対応をします。

○ **第六条（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院または入所を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

○ **第七条（居宅サービス計画の変更）**

利用者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。

○ **第八条（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、国民健康保険団体連合会に提出します。

○ **第九条（要介護認定の申請に係る援助）**

1. 事業者は、利用者が要介護認定または要支援認定（以下、要介護認定等といいます）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、要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

○ **第十条（サービスの提供の記録）**

1. 事業者は、指定居宅介護の提供に関する記録を付けることとし、これをこの契約終了後5年間保管します。
2. 利用者は、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およ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。

○ **第十一条（料金）**

事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規定は「重要事項説明書」の通りです。

○ 第十二条（契約の終了）

1. 利用者は事業者に対して、文書で通知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、やむをえない事情がある場合、利用者に対して、契約終了日の1ヶ月前までに理由を示した文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者に提供します。
3. 事業者は、利用者またはその家族などが事業者や介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの不信行為を行った場合、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利用者の要介護認定区分が、自立と認定された場合
 - ③利用者が死亡した場合

○ 第十三条（秘密保持）

1. 事業者、介護支援専門員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などにおいて、利用者の個人情報を用いません。

○ 第十四条（事故発生時の対応）

本事業所は、利用者の安全に対し、自ら提供した居宅介護支援により事故が発生した場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- 1 利用者の安全の確保
- 2 事故発生状況・内容の確認
- 3 サービス事業所の責任者等への報告
- 4 ご家族等・市区町村への連絡
- 5 事故の解決に向けた対応の実施
- 6 事故発生原因の解明、および再発防止への措置
- 7 利用者への事故解決経過・結果の説明
- 8 サービス事業所の責任者等への最終報告

※当該事故の状況・内容、および上記に基づいた対応結果についてはサービス提供事業所が記録します。

※居宅介護支援の提供により、利用者へ賠償すべき事故が発生した場合、後述「第十五条（賠償責任）」に記載の通りの対応を実施します。

○ 第十五条（賠償責任）

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・財産に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償します。ただし、事業者の責めに帰すべき事由によらない場合は、この限りではありません。

○ **第十六条（身分証携行義務）**

介護支援専門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。

○ **第十七条（相談・苦情対応）**

事業者は、利用者からの相談、苦情などに対応し、自ら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などに関する利用者からの要望、苦情などに対し、迅速かつ適切に対応します。

○ **第十八条（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持ってその業務を遂行します。

○ **第十九条（信義誠実の原則）**

1. 利用者と事業者は、信義誠実を持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、双方が誠意を持って協議の上定めます。

○ **第二十条（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、利用者の住所地を管轄する裁判所を第1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、事業者が1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 _____ 年 月 日

契約者氏名

【事業者】

(事業者名) あんどうクリニックほほえみ居宅介護支援センター

(指定番号) 2 1 1 3 1 0 0 7 4 3

(代表者名) 安藤 文夫

【利用者】

(住 所) _____

(氏 名) _____

【代理人】

(住 所) _____

(氏 名) _____

(利用者との続柄) _____