

# 契約書

## 重要事項説明書

(居宅介護支援事業)

利用者: \_\_\_\_\_ 様

事業者: ケアプラン こもれび家族 \_\_\_\_\_

## 契 約 書

●●●●●様(以下、「利用者」という。)と株式会社佐藤総研の営む居宅介護支援ケアプランこもれび家族(以下、「事業者」という。)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1条 (契約の目的)

事業者は、利用者の委託を受けて、利用者に対し介護保険法令の趣旨にしたがって、居宅サービス計画の作成を支援し、指定居宅サービス等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2条 (契約期間)

- 1 この契約の契約期間は令和 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、利用者から事業者に対して、文章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3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、その選定または交代を行った場合は、利用者にもその氏名を文書で通知します。また、利用者またはその家族の希望を踏まえつつ、公正中立にケアマネジメントを行います。

### 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、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等に関するサービスの内容、利用料等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位置づけた指定居宅サービス等について、保険給付の対象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。なお、利用者に対して指定居宅サービス等の選択を求めるときには、中世公立に配慮し、利用者にとって最良の選択ができるように支援します。
- 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。

#### 第6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7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を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

#### 第9条（要介護認定等の申請に係る援助）

- 1 事業者は、利用者が要介護認定等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。
- 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10条（サービスの提供の記録）

- 1 事業者は、指定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2年間保管します。
- 2 利用者は、事業者に対し、いつでも前項に規定する書面その他のサービスに関する記録の閲覧・謄写を求めることができます。ただし、謄写に際しては、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 第12条1項から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11条（料金）

事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規程は別添「重要事項説明書」とおりです。

#### 第12条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、文書で通知をすることにより、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、1ヶ月間の予告期間において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が事業者や介護支援専門員に対して、この契約を継続しがたいほどの背任行為(次の各号を一例とする)を行った場合は、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。
  - ① 利用者やその家族からのクレームについて、不当な内容や複数回の電話によって業務に支障が生じたとき
  - ② 利用者やその家族からの暴言や暴力があったとき
  - ③ 利用者やその家族からのセクシュアルハラスメントに該当する行為があったとき
- 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、非該当(自立)または支援と認定された場合
  - ③ 利用者が死亡した場合

#### 第13条 (秘密保持)

- 1 事業者およびその従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対する居宅介護支援の提供にあたって知り得た利用者またはその家族の秘密を洩らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報サービスをサービス担当者会議で用いることを、本契約をもって同意したものとみなします。

#### 第14条 (賠償責任)

事業者は、サービスの提供にともなって、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には、その損害を賠償します。

#### 第15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。

#### 第16条 (相談・苦情対応)

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、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づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

#### 第17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義務をもってその業務を遂行します。

#### 第18条(本契約に定めない事項)

- 1 利用者と事業者は、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19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、事業所の住所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。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ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

氏 名

印

【利用者代理人】（続柄： ）

住 所

氏 名

印

【事業者】

株式会社佐藤総研

東京都 府中市 是政 2-19-1

代表取締役 金子 有希

印

【事業所】

ケアプランこもれび家族

東京都 国分寺市 西町 3-14-7

管理者 金子 有希

印

（指定事業所番号 1373101482 東京都）

## 個人情報の取扱いについて

株式会社佐藤総研(以下、「弊社」という。)では、個人情報保護法の内容に沿った個人情報の取扱いを遵守します。連携する医療・介護機関との情報共有を目的とした手段として、関係者に限定し、インターネットサイトやメール・電話・FAXを使うこともございますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

### 【利用目的】

- ① 介護サービス計画作成、サービス担当者会議、関係者・事業者間での連絡調整において必要な場合
- ② 介護保険施設等への入所に伴う情報提供が必要な場合
- ③ 事故発生時における関係機関への情報提供や報告が必要な場合
- ④ 介護支援専門員実務研修における実習生受け入れに使用する場合
- ⑤ その他本人の状況に応じた適切な介護保険及び高齢者保健福祉サービスの提供に必要な場合

### 【提供・委託先】

指定居宅介護支援の提供のため、次に掲げる場合は、お預かりした個人情報を書面または口頭にて提供する場合があります。

＜法令で定められた場合＞

- ① 地域包括支援センター、指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者等の連携
- ② 病状の急変が生じた場合等の主治医への連絡
- ③ 市区町村からの文書等の提出要求、諸調査への協力依頼
- ④ 厚生労働大臣または都道府県知事からの報告命令

＜指定居宅介護支援提供に係る場合＞

- ① サービス担当者会議等で居宅サービスを提供する事業者、民間事業者等との連携
- ② 居宅サービスを提供する事業者からの照会対応
- ③ 提供するサービスの向上のための事業者内の連携
- ④ 保健報酬審査支払期間または保険者からの照会
- ⑤ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談、届出等

【保有個人データの利用目的、通知、開示、訂正、追加および削除、利用停止や消去、または第三者への提供停止求めの手続きおよび苦情・お問い合わせ】

ケアプランこもれび家族(個人情報保護管理者代理)まで連絡ください。利用目的の通知、開示等の手続きについては、お問い合わせいただいた際にお伝えします。

ケアプランこもれび家族

東京都国分寺市西町 3-14-7

TEL 042-806-0230 FAX 042-806-0080

(受付時間 平日 9:00~18:00)

## 重要事項説明書

### 1. 事業者概要

事業者名称	株式会社佐藤総研
本 社	東京都府中市是政 2-19-1
法人種別	株式会社 1373101482
代表者名	代表取締役 金子有希
従業員数	85名
設 立	平成 16 年1月
業務内容	居宅介護支援事業、 認知症対応型共同生活介護事業、 訪問介護事業、 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業、 通所介護事業、 サービス付き高齢者向け住宅事業

### 2. 指定居宅介護支援を実施する事業所

#### ① 事業所概要

事業所名称	ケアプランこもれび家族
指定番号	1373101482
指定事業の種別	指定居宅介護支援
所在地	東京都国分寺市西町 3-14-7
責任者	管理者 金子有希
電話番号	042-806-0230
FAX 番号	042-806-0080

#### ② 事業の目的および運営方針

<p>&lt;目的&gt;</p> <p>株式会社佐藤総研ケアプランこもれび家族(以下、「事業所」という。)が行う指定居宅介護支援の事業(以下、「事業」という。)の適正な運営を確保するために人員および管理運営規程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(以下、「利用者」という。)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する。</p> <p>&lt;運営方針&gt;</p> <p>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、その利用者が尊厳を保持し、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う。</p> <p>2. 事業の実施に当たっては、利用者の意思および人格を尊重し、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが、多様な事業所から、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する。</p> <p>3. 事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保険・医療福祉サービス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する。</p>
--

③ 従業員の体制

職 種	員 数
主任介護支援専門員	常勤1名 非常勤0名
介護支援専門員	常勤3名 非常勤0名

④ 事業所の営業時間

営業時間	平日 9:00～18:00
休 日	土曜、日曜、祝日、12/31～1/3

⑤ サービスの通常実施地域

国分寺市、国立市、立川市 ※上記地域以外は応相談

3. 居宅介護支援の内容、利用料およびその他の費用

①居宅介護支援の内容

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用の有無	利用料(月額)	利用者負担額(介護保険適用の場合)
① 居宅サービス計画の作成	「(別紙)サービス提供の標準的な流れ」を参照	左記①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連の業務として、介護保険の適用となる	「②基本料金」を参照	介護保険適用の場合は、利用料の支払い不要(介護保険より全額負担)
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 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				

②基本料金(利用料)

介護保険において「要介護1～5」に認定された方は、介護保険より利用料金の全額が給付されます。利用者の負担はありません。ただし、介護保険料の滞納等により、法定代理受領ができない場合は、下記記載の利用料を請求します。

居宅介護支援費(Ⅰ)について、介護支援専門員1人当たりの取扱件数が45件以上である場合、契約日が古いものから順に割り当て、45件以上60件未満の部分については(ii)を、60件以上の部分については(iii)を算定します。

居宅介護支援費(Ⅰ)		(単位)	
居宅介護支援費(i)	要介護1・2	12,380円	(1,086)
	要介護	16,085円	(1,411)
居宅介護支援費(ii)	要介護1・2	6,201円	(544)
	要介護3・4・5	8,025円	(704)
居宅介護支援費(iii)	要介護1・2	3,716円	(326)
	要介護3・4・5	4,810円	(422)

### ③基本単位の取扱い

- (i) 看取り期におけるサービス利用に至らなかった場合の評価として、居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等に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、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定を行います。
- (ii) 別に厚生労働省が定める基準を満たさない場合は、高齢者虐待防止措置未実施減算として、所定単位数の100分の1に相当する単位数を所定単位数から減算します。
- (iii) 別に厚生労働省が定める基準を満たさない場合は、業務継続計画未策定減算として、所定単位数の100分の1に相当する単位数を所定単位数から減算します。(令和7年4月より適用)
- (iv) 指定居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内もしくは隣接する敷地内の建物もしくは指定居宅介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者または指定居宅介護支援事業所におけるひと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対して、指定居宅介護支援を行った場合は、所定単位数の100分の95に相当する単位数を算定します。
- (v) 別に厚生労働省が定める基準に該当する場合は、運営基準減算として、所定単位数の100分の50に相当する単位数を算定します。また、運営基準減算が2月以上継続している場合は、所定単位数は算定しません。
- (vi) 別に厚生労働省が定める基準に該当する場合は、特定事業所集中減算として、ひと月に200単位を所定単位数から減算します。
- (vii) 利用者が月を通じて特定施設入居者生活介護(短期利用特定施設入居者生活介護費を算定する場合を除く)または小規模多機能型居宅介護(短期利用居宅介護費を算定する場合を除く)、認知症対応型共同生活介護(短期利用認知症対応型共同生活介護費を算定する場合を除く)を受けている場合は、当該月については、居宅介護支援費は算定しません。

### ④交通費

「2.⑤サービスの通常実施地域」にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお訪ねする際の交通費(実費)が必要です。

### ⑤ 加算料金

	加算名	加算額(単位)/月	内容・回数等
要介護度による区分なし	初回加算	3,420円(300)	・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た場合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
	入院時情報連携加算Ⅰ	2,850円(250)	入院した日のうちに病院等の職員に必要な情報提供をした場合(但し、入院日以前の情報提供を含み、営業終了後また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	2,280円(200)	入院の日の翌日または翌々日に必要な情報提供をした場合(但し、営業時間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。)

	加算名	加算額(単位)/月	内容・回数等
要介護度による区分なし	退院・退所加算 (Ⅰ)イ	5,130 円(450)	・退院または退所にあたり、病院、介護保険施設等の職員から必要な情報を得るための連携を行い、居宅サービス計画を作成した場合
	退院・退所加算 (Ⅰ)ロ	6,840 円(600)	・入院または入所期間中につき 1 回を限度として加算
	退院・退所加算 (Ⅱ)イ	6,840 円(600)	(Ⅰ)イ 連携 1 回 (Ⅰ)ロ 連携 1 回 (カンファレンス参加による)
	退院・退所加算 (Ⅱ)ロ	8,550 円(750)	(Ⅱ)イ 連携 2 回 (Ⅱ)ロ 連携 2 回
	退院・退所加算 (Ⅲ)	10,260 円(900)	(うち1回以上カンファレンス参加による) (Ⅲ) 連携 3 回 (うち 1 回以上カンファレンス参加による)
	通院時情報連携 加算	570 円(50)	利用者が、医師または歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師または歯科医師等に心身状況や生活環境等の情報提供を行い、医師また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上で、居宅サービス計画に記録した場合
	特定事業所加算 (Ⅰ)	5,916 円(519)	「利用者に関する情報また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」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合
	特定事業所加算 (Ⅱ)	4,799 円(421)	
	特定事業所加算 (Ⅲ)	3,682 円(323)	
	特定事業所加算 (Ⅳ)	1,299 円(114)	
特定事業所医療 介護連携加算	1,425 円(125)	特定事業所加算(Ⅰ)、(Ⅱ)または(Ⅲ)を算定し、医療機関との連携や地域包括支援センター実施の事例検討会への参加等を行っている場合	
ターミナルケアマ ネジメント加算	4,560 円(400)	・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また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以前 14 日以内に 2 日以上、利用者またはその家族の同意を得て、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身等の状況等を記録し、主治医および居宅サービス事業者に提供した場合 ・事業所が 24 時間連絡できる体制を確保し、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こと	

	加算名	加算額(単位)/月	内容・回数等
要介護度による区分なし	緊急時等居宅カンファレンス加算	2,280 円(200)	・病院等の求めにより、病院等の職員と居宅を訪問し、カンファレンスを行い、サービス等の利用を調整した場合 ・ひと月に2回限り

上記、加算について、同意します	同意欄 <input type="checkbox"/>
-----------------	---------------------------------

#### 4. 居宅介護支援の提供にあたって

- ①居宅介護支援の提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無および要介護認定の有効期間)を確認します。被保険者の住所等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利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- ③利用者自身がサービスを選択することを基本として支援し、サービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者またはその家族に対して提供します。利用者は複数の指定居宅サービス事業所の紹介を求めることや、当事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることが可能です。
- ④サービス担当者会議および入院中のカンファレンスについて、利用者またはその家族の同意がある場合は、個人情報の適切な取り扱いに留意しつつ、テレビ電話装置等(オンラインツール)を活用して行うことができるものとします。

#### 5. 主治医および医療機関との連携および連絡

- ①介護支援専門員は、利用者の疾患や心身状況、生活状況等必要に応じ、主治医および関係医療機関と連絡を取ります。
- ②介護支援専門員は、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、主治医等に対し意見を求めます。意見を求めた主治医等に対し、居宅サービス計画書を交付します。
- ③病院または診療所に入院する必要がある場合は、担当の介護支援専門員の氏名および連絡先を当該病院または診療所に伝えてください。
- ④終末期の利用者の医療やケアの方針に関する利用者またはその家族の意向を把握し、利用者またはその家族の同意を得た上で、主治医等の助言を得つつ、通常よりも頻回にモニタリングを行い、利用者の状態変化やサービス変更の必要性を把握するとともに、そこで把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治医等や居宅サービス事業者へ提供し、その時々的心身状態に即したサービスの調整を行います。また、主治医等の助言を得ることを前提としてサービス担当者会議を不要とすること等によりケアマネジメントプロセスを簡素化し、迅速な対応をします。

## 6. 秘密保持

- ①事業者およびその従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対する居宅介護支援の提供にあたって知り得た利用者またはその家族の秘密を洩らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ②事業者は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報をサービス担当者会議で用いることを、本契約をもって同意したものとみなします。

## 7. 居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員は、利用者の状況を把握するため、要介護認定の有効期間中に、特段の理由がない限り、少なくともひと月に1回は利用者の居宅に訪問し、面談(モニタリング)を行います。

また、以下の要件を全て満たした上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用した面談を行う場合があります。

1 利用者の同意を得ること 2 サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ること (i)利用者の状態が安定していること (ii)利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること(家族のサポートがある場合を含む) (iii)テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること (iv)少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問すること	同意欄 <input type="checkbox"/>
--	---------------------------------

## 8. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護および虐待の防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- 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 金子有希
-------------	----------

- ②成年後見制度の利用を支援します
- ③苦情解決体制を整備しています
- ④虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業員に十分に周知します
- ⑤虐待の防止のための指針を整備し、虐待の防止のための研修を定期的開催します

## 9. 身体拘束等の適正化について

事業者は、身体拘束等の適正化のため、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- ①利用者または他の利用者等の姓名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ないこととします
- ②身体拘束等を行う場合には、その態様および時間、その際の利用者の心身の状況ならびに緊急やむを得ない理由を記録に残します。

## 10. 感染症の予防およびまん延の防止

事業者は、感染症の予防およびまん延等の防止のため、法人内設置の感染対策委員会と連携し、定期的に委員会を開催します。また、感染対策マニュアル(指針)を整備し、従業員に周知徹底するとともに、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的の実施します。

## 11. 業務の継続

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、居宅介護支援の提供を継続的に実施・再開するために、業務継続計画を整備し、従業員に周知徹底するとともに、研修および訓練を定期的の実施します。また、業務継続計画を定期的に見直し、必要に応じて変更します。

## 12. ハラスメント対策

事業者は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、従業員が働きやすい環境づくりを目指します。また、利用者が事業者の従業員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシュアルハラスメント等の行為を禁止します。

## 13. 事故発生時の対応

利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、区市町村、利用者の家族等に速やかに連絡するとともに、必要な措置を講じます。また、賠償すべき事故については、損害賠償を速やかに行います。

## 14. 記録の保管

①事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これを契約終了後2年間保管します。

②利用者は、事業者に対し、いつでも前項に規定する書面その他サービスの提供に関する記録の閲覧・謄写を求めることができます。ただし、謄写に関し、事業者は利用者に対し、実費相当額を請求できるものとします。

## 15. サービス提供に関する相談、苦情について

提供した指定居宅介護支援に係る利用者およびその家族からの相談および苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表【事業者の窓口】)

相談および苦情に円滑かつ適切に対応するための体制および手順は以下の通りとします。

- (i) 苦情処理記録をとります
- (ii) 苦情について聴取し、事実確認を行います
- (iii) 苦情処理について、関係者との調整を行います
- (iv) 検討結果等を踏まえて、利用者へ報告します
- (v) 記録を補完し、再発防止と今後の対応を改善します

【事業者の窓口】ケアプランこもれび家族	042-806-0230(平日 9:00~18:00)
国分寺市 高齢福祉課 介護保険係	042-321-1301
立川市 福祉保健部 介護保険課	042-528-4370
国立市 健康福祉部 高齢者支援課 介護保険係	042-576-2122
東京都国民健康保険団体連合会(苦情相談専用)	03-6538-0177

16. 緊急時の対応方法

介護支援専門員の訪問等、利用者の容態に急変のあった場合は、主治医、救急隊、警察、親族、市の担当窓口、関係機関に連絡する等必要な処置を講ずるほか、家族不在の場合等、必要に応じて緊急時・事故発生時の連絡先へ速やかに連絡します。

説明年月日 令和 年 月 日

重要事項説明書に基づき、重要な事項を説明しました。

【事業者】

株式会社佐藤総研  
東京都府中市是政2-19-1  
代表取締役 金子 有希 印

【事業所】

ケアプランこもれび家族  
東京都国分寺市西町3-14-7  
管理者 金子 有希 印

【説明者】

主任介護支援専門員 金子 有希 印  
介護支援専門員 三宅 ルリ子 印  
介護支援専門員 小野 大輔 印  
介護支援専門員 佐々 亜津弥 印

私は上記説明者から、重要事項説明書に基づき、重要な事項の説明を受けました。

【利用者】

氏 名 印

【利用者代理人】（続柄: ）

氏 名 印

## サービス提供の標準的な流れ

