

重要事項説明書

【居宅介護支援】

株式会社ヤックスケアサービス

居宅介護支援 重要事項説明書

1. 事業者(法人)の概要

事業者(法人)の名称	株式会社ヤックスケアサービス
主たる事務所の所在地	千葉県千葉市中央区問屋町1番35号
代表者(職名・氏名)	代表取締役 末 祐一郎
設立年月日	昭和47年12月14日
電話番号	043-248-0810

2. 事業所の概要

名称	
サービスの種類	居宅介護支援
所在地	
電話番号	
指定事業所番号	
通常の事業実施地域	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止の為、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

- 利用者宅を訪問し、利用者の心身の状態を適切な方法により把握の上、利用者自身や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。
- 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、利用者及びその家族、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。
- 必要に応じて、利用者及び当事業者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。

- 当事業者に対して、特定の指定居宅サービス事業者だけではなく、複数の指定居宅サービス事業者を紹介するよう求めることができます。
- 当事業者に対して、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由を求めることができます。
- 要介護認定（新規・更新・区分変更）申請について必要なお手伝いをします。
- 介護保険施設への入所を希望される場合、必要な情報提供を行います。
- サービスを提供した際には、その提供日・内容、当該サービス等について、利用者に関する諸記録を整備します。

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、年末年始(12月29日から1月3日)を除く
営業時間	午前9時00分から午後5時00分まで ※特定事業所加算算定事業所においては、利用者の希望に応じて、24時間連絡を受け付ける体制を整えております。

6. 事業所の職員体制

人員基準・体制	員数		
	主任介護支援専門員	介護支援専門員	介護支援専門員
	常勤	常勤	非常勤
管理者	1名以上	0名以上	規定なし
特定事業所Ⅰ	2名以上	3名以上	
特定事業所Ⅱ	1名以上	3名以上	
特定事業所Ⅲ	1名以上	2名以上	
特定事業所A	1名以上	1名以上	常勤換算で1名以上

7. 担当の介護支援専門員

担当する介護支援専門員は、次のとおりです。ご不明な点やご要望がありましたら、お気軽にご相談下さい。

担当介護支援専門員名： _____

8. 利用料

(1) 利用料金

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ある、別紙「居宅介護支援利用料金(概算)一覧」の記載とおりです。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、利用者の自己負担はありません。

ただし、保険料の滞納等により法定代理受領ができない場合は、一旦、1ヵ月当たりの料金をお支払いいただきます。

その場合、事業者は指定居宅介護支援提供証明書を発行いたしますので、後日、所在市町村窓口指定居宅介護支援提供証明書を提出しますと払い戻しを受けることができます。

(2) 支払い方法

前項より、法定代理受領できない場合は、1ヵ月ごとにまとめて請求します。翌月15日頃までに当月分の料金請求書を発行致しますので、期日までにお支払い下さい。

お支払い方法は、自動口座振替(毎月27日、休日の場合は翌営業日)とさせていただきます。

なお、初月の支払いは口座振替手続き完了後の為、翌月の利用料金と合算になる場合がございます。手続き完了まで現金での支払いをご希望の場合はご相談下さい。

9. サービス利用に際し、留意いただきたい事項

(1) 贈答、もてなしの禁止

サービス従業者等に金銭又は物品等の贈答や飲食のもてなしは、制度上、禁止されておりますので、遠慮させていただきます。

(2) サービス従業者の個人情報

個人情報保護法上、サービス従業者等の住所、電話番号などの個人情報につきましては、利用者にお知らせしていませんので、あらかじめご了承ください。

(3) 体調や容体の急変などによりサービス内容の変更が必要となったときは、できる限り早めに担当者へご連絡ください。

(4) サービス従業者の禁止行為

サービス従業者等は、サービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

①利用者もしくはその家族などの金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり

②身体拘束その他、利用者の行動を制限する行為

(利用者又は第三者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く)

③利用者もしくはその家族などに対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

(5) 感染症の発生を予防又は感染のリスクを防ぐ為、入出時の手洗い、マスク、使い捨て手袋、フェイスガード等を使用させていただく場合があります。

(6) 病院並びに診療所に入院する必要がある場合には、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を入院先の病院等にお伝えください。

(7) 下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただきます。

① 暴力又は乱暴な言動

物を投げつける、刃物を向ける、怒鳴る、奇声・大声を発する等

② 対象範囲外のサービスの強要

介護保険対象外サービスを介護保険対象サービスとして提供するように要求する、サービス従業者等の車での移動を要求する等の無理な要求

③ セクシュアルハラスメント

サービス従業者等に対し、不必要に身体に触れる、性的な言動をする等

④ その他

サービス従業者等に自宅の住所や電話番号を聞く、ストーカー行為等

10. 衛生管理等の関する事項

事業所は従業者の清潔の保持及び健康状態の管理並びに事業所の設備及び備品等について衛生的な管理に努めます。従業者に対して、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止の為の対策を検討する為の委員会を法人で設置し、検討結果を従業者に周知徹底します。

11. 虐待防止・身体拘束に関する事項

事業所は利用者の人権の擁護・虐待防止、および身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を法人で設置し、検討結果を従業者に周知徹底します。

12. B C P（業務継続計画）

事業所は、B C P「業務継続計画」を作成し、自然災害や感染症のまん延など突発的な環境の変化が起きても介護サービスの提供を継続、または迅速に復旧するための計画を策定します。

13. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

14. 損害賠償保険への加入

当事業者は、損害賠償保険に加入しています。

15. 個人情報保護

(1) 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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ドライン」を遵守し適切な取扱いに努める。

(2) 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、事業所での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、外部への情報提供については、利用者及びその家族の了解を得るものとする。

16. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情、相談及び虐待に関する相談は、下記の窓口でお受けします。
なお、苦情の申立てにより、利用者が不利益を受けることは一切ありません。

窓口名称(事業所)	
電話番号	
担当者	管理者
受付日・受付時間	5. 営業日時と同一

窓口名称(事業者)	株式会社ヤックスケアサービス
電話番号	043-248-0810
受付日	月曜日から金曜日まで ※祝日、年末年始(12月29日から1月3日)を除く
受付時間	午前9時00分から午後5時00分まで

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

市町村	電話番号
県	電話番号
千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課	043-254-7428

17. 非常災害対策

事業者は、当事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて、事象別の非常災害に関する具体的計画として災害時対応マニュアルを策定しております。

18. その他運営についての留意事項

- (1) 事業者は、従業員の質的向上を図る為に研修機会を設けるとし、業務体制を整備します。
- (2) 事業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業員でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、事業者との雇用契約の内容とします。

19. 第三者評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	1 あり ②なし	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし

居宅介護支援利用料金（概算）一覧 令和7年4月より（別紙）

基本項目		区分	単位数	金額（3級地@11.05）	金額（4級地@10.84）	金額（5級地@10.70）	金額（6級地@10.42）	金額（7級地@10.21）	金額（その他@10.00）
(1)居宅介護 支援費（Ⅰ）	(一)居宅介護支援費（ⅰ）	要介護1・2	1,086 単位	12,000 円	11,772 円	11,620 円	11,316 円	11,088 円	10,860 円
		要介護3・4・5	1,411 単位	15,591 円	15,295 円	15,097 円	14,702 円	14,406 円	14,110 円
	(二)居宅介護支援費（ⅱ）	要介護1・2	544 単位	6,011 円	5,896 円	5,820 円	5,668 円	5,554 円	5,440 円
		要介護3・4・5	704 単位	7,779 円	7,631 円	7,532 円	7,335 円	7,187 円	7,040 円
	(三)居宅介護支援費（ⅲ）	要介護1・2	326 単位	3,602 円	3,533 円	3,488 円	3,396 円	3,328 円	3,260 円
		要介護3・4・5	422 単位	4,663 円	4,574 円	4,515 円	4,397 円	4,308 円	4,220 円
(2)居宅介護 支援費（Ⅱ）	(一)居宅介護支援費（ⅰ）	要介護1・2	1,086 単位	12,000 円	11,772 円	11,620 円	11,316 円	11,088 円	10,860 円
		要介護3・4・5	1,411 単位	15,591 円	15,295 円	15,097 円	14,702 円	14,406 円	14,110 円
	(二)居宅介護支援費（ⅱ）	要介護1・2	527 単位	5,823 円	5,712 円	5,638 円	5,491 円	5,380 円	5,270 円
		要介護3・4・5	683 単位	7,547 円	7,403 円	7,308 円	7,116 円	6,973 円	6,830 円
	(三)居宅介護支援費（ⅲ）	要介護1・2	316 単位	3,491 円	3,425 円	3,381 円	3,292 円	3,226 円	3,160 円
		要介護3・4・5	410 単位	4,530 円	4,444 円	4,387 円	4,272 円	4,186 円	4,100 円
加算項目		区分	単位数	金額	金額	金額	金額	金額	金額
初回加算			300 単位	3,315 円	3,252 円	3,210 円	3,126 円	3,063 円	3,000 円
特定事業所加算		I	519 単位	5,734 円	5,625 円	5,553 円	5,407 円	5,298 円	5,190 円
		II	421 単位	4,652 円	4,563 円	4,504 円	4,386 円	4,298 円	4,210 円
		III	323 単位	3,569 円	3,501 円	3,456 円	3,365 円	3,297 円	3,230 円
		A	114 単位	1,259 円	1,235 円	1,219 円	1,187 円	1,163 円	1,140 円
特定事業所医療介護連携加算			125 単位	1,381 円	1,355 円	1,337 円	1,302 円	1,276 円	1,250 円
入院時情報連携加算		I	250 単位	2,762 円	2,710 円	2,675 円	2,605 円	2,552 円	2,500 円
		II	200 単位	2,210 円	2,168 円	2,140 円	2,084 円	2,042 円	2,000 円
退院・退所加算 カンファレンス参加 無		Iイ（連携1回）	450 単位	4,972 円	4,878 円	4,815 円	4,689 円	4,594 円	4,500 円
		IIイ（連携2回）	600 単位	6,630 円	6,504 円	6,420 円	6,252 円	6,126 円	6,000 円
退院・退所加算 カンファレンス参加 有		Iロ（連携1回）	600 単位	6,630 円	6,504 円	6,420 円	6,252 円	6,126 円	6,000 円
		IIロ（連携2回）	750 単位	8,287 円	8,130 円	8,025 円	7,815 円	7,657 円	7,500 円
		III（連携3回）	900 単位	9,945 円	9,756 円	9,630 円	9,378 円	9,189 円	9,000 円
通院時情報連携加算			50 単位	552 円	542 円	535 円	521 円	510 円	500 円
緊急時居宅カンファレンス加算			200 単位	2,210 円	2,168 円	2,140 円	2,084 円	2,042 円	2,000 円
ターミナルケアマネジメント加算			400 単位	4,420 円	4,336 円	4,280 円	4,168 円	4,084 円	4,000 円

※居宅介護支援費（Ⅰ）については、介護支援専門員一人当たりの取扱件数が45件以上である場合、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）を算定する。

※居宅介護支援費（Ⅱ）については、公益社団法人国民健康保険中央会が運用及び管理を行う指定居宅介護支援事業者及び指定居宅サービス事業者等の使用に係る電子計算機と接続された居宅サービス計画の情報の共有等のための情報処理システムの利用及び事務職員の配置を行っている場合に算定できる。なお、介護支援専門員1人当たりの取扱件数が50件以上である場合、50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）を算定する。

基本料金および加算の概要について

初回加算	<ul style="list-style-type: none"> ① 新規に居宅サービス計画を作成する場合。 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を作成する場合。 ③ 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。
特定事業所 加算	<p>特定事業所加算Ⅰ</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 常勤かつ専従の主任介護支援専門員を2名以上配置。 ② 常勤かつ専従の介護支援専門員を3名以上配置。 ③ 利用者に関する情報やサービスの提供にあたって、留意事項などの伝達を目的とした会議を定期的 開催。 ④ 24時間連絡体制を確保し、必要に応じて利用者などからの相談に対応できること。 ⑤ 算定月の要介護3～5の者の割合が40%以上。 ⑥ 介護支援専門員に対し計画的に研修を実施。 ⑦ 地域包括支援センターと連携し、支援が困難な事例にも居宅介護支援を提供できること。 ⑧ 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障 害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の 対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加。 ⑨ 特定事業所集中減算の適用を受けていない。 ⑩ 介護支援専門員1人当たりの利用者数が45名未満（居宅介護支援費Ⅱを算定している場合は50名 未満）。 ⑪ 介護支援専門員実務研修における実習等に協力または協力体制を確保している。 ⑫ 他法人と共同で事例検討会、研究会等を実施。 ⑬ 必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）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。 <p>特定事業所加算Ⅱ</p> <p>加算Ⅰの算定要件②・③・④・⑥・⑦・⑧・⑨・⑩・⑪・⑫・⑬に加え、下記の要件を満たすこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤の主任介護支援専門員等を1名以上配置。 <p>特定事業所加算Ⅲ</p> <p>加算Ⅰの算定要件③・④・⑥・⑦・⑧・⑨・⑩・⑪・⑫・⑬に加え、下記の要件を満たすこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤かつ専従の主任介護支援専門員等を1名以上配置。 ・常勤かつ専従の介護支援専門員を2名以上配置。 <p>特定事業所加算A</p> <p>加算Ⅰの要件③・⑦・⑧・⑨・⑩・⑬に加え、下記の要件を満たすこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤かつ専従の主任介護支援専門員を1名以上配置。 ・常勤かつ専従の介護支援専門員を1名以上、非常勤の介護支援専門員を1名以上配置（非常勤は 他事業所との兼務可）。 ・24時間連絡体制を確保し、必要に応じて利用者などからの相談に対応できること（他事業所との 連携可）。 ・介護支援専門員に対し計画的に研修を実施（他事業所との連携可）。 ・介護支援専門員実務研修における実習等に協力または協力体制を確保（他事業所との連携可）。 ・他法人と共同で事例検討会、研究会等を実施（他事業所との連携可）。
特定事業所 医療介護連携	<ul style="list-style-type: none"> ① 特定事業所加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲのいずれかを算定していること。 ② 退院・退所加算を算定し、その医療機関等との連携回数が年間35回以上であること。

加算	③ ターミナルケアマネジメント加算の算定回数が年間15回以上であること。
入院時情報連携 加算	<p>加算Ⅰ</p> <p>利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又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。（利用者1人につき、1月に1回を限度）</p> <p>※ 入院日以前の情報提供を含む。</p> <p>※ 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。</p> <p>加算Ⅱ</p> <p>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、当該病院又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。（利用者1人につき、1月に1回を限度）</p> <p>※ 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。</p>
退院・退所 加算	<p>病院や介護施設を退院または退所し在宅での生活に移行される際、医療機関等の職員との面談により在宅での療養にあたっての情報の提供を受けた上で、新規にケアプランを作成し、サービスの利用に必要な調整を実施。</p> <p>（入院又は入所期間中につき1回を限度として所定単位数を算定。ただし初回加算を算定する場合は、算定しない。）</p>
通院時情報連携 加算	<p>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（ケアプラン）に記録する。（利用者1人につき、1月に1回を限度）</p>
緊急時等居宅 カンファレンス 加算	<p>病院や診療所がカンファレンスを必要とみなし、病院または診療所の医師か看護師等と利用者宅を訪問しカンファレンスを行い、必要に応じて利用者に必要な居宅サービスや地域密着型サービスの利用に関して、調整を行う。（利用者1人につき、1月に2回を限度）</p>
ターミナルケア マネジメント 加算	<ul style="list-style-type: none"> ・ 終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、在宅で死亡したこと。 ・ ターミナルケアマネジメントを受けることについて、利用者またはその家族から同意を得ること。 ・ 24時間連絡できる体制を確保し、かつ、必要に応じて指定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。 ・ 死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況等を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者に連絡調整すること。

契 約 書

【居宅介護支援】

株式会社ヤックスケアサービス

居宅介護支援契約書

.....様（以下「利用者」と略します）と株式会社ヤックスケアサービス（以下「事業者」と略します。）は、事業者が提供する居宅介護支援について、以下のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、利用者の委託を受けて、介護保険法（平成9年法律第123号）

その他関係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、自立した日常生活を営むことができるよう、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。

（契約期間）

第2条 この契約の期間は、.....から、被保険者証に記載された認定の有効期間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変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間満了日までとします。

2 上記契約期間満了日の14日前までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

（介護支援専門員）

第3条 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、その選定又は交代を行った場合は、利用者にもその名前を文書で通知します。また、利用者又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。

（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に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。

利用者又はその家族は、介護支援専門員が「居宅サービス計画（ケアプラン）」に位置付ける居宅サービス事業所について下記の事項を介護支援専門員に求めることができます。

- ・複数の事業所の紹介
- ・当該事業所を居宅サービス計画（ケアプラン）に位置付けた理由

① 利用者宅を訪問し、利用者及び家族から情報を収集し、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

報を適正に利用者及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、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等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。
- 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。

(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。

(施設入所への支援)

第6条 事業者は、利用者が介護保険施設への入院又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。

(居宅サービス計画の変更)

第7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8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を作成し、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9条 事業者は、利用者が要介護認定等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。

(サービスの提供の記録)

第10条 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 第12条1項及び2項の規定により、利用者又は事業者が解約を文書で通知し、且つ、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11条 事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規程は重要事項説明書のとおりです。

(利用者の解約権)

第12条 利用者は、14日以上予告期間を設けることにより、事業者に対して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、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。
 - ① 事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとしなない場合
 - ② 事業者が、第16条に定める守秘義務に違反した場合
 - ③ 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、又は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

(事業者の解約権)

第13条 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により14日以上予告期間をもって、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、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合
 - ② 利用者が事業者の通常の事業の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合
- 2 事業者は、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。

(契約の終了)

第14条 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、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
- ② 第12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13条に基づき、事業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
- ④ 3か月間、居宅サービス計画並びにサービス利用票の作成がない場合
- 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又は認知症対応型共同生活介護若しくは地域密着型特定施設入居者生活介護を受けることとなった場合
- ⑦ 利用者が小規模多機能型居宅介護を受けることとなった場合（訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与を除く指定居宅サービスの契約の場合）
- ⑧ 利用者が看護小規模多機能型居宅介護を受けることとなった場合（訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与を除く指定居宅サービスの契約の場合）
- ⑨ 利用者の要介護状態区分が要支援となった場合
- ⑩ 利用者の要介護状態区分が非該当（自立）及び市町村の実施する日常生活総合事業の事業対象者となった場合
- ⑪ 利用者が死亡した場合

(損害賠償)

第15条 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者及び利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者及び利用者の家族に対して損害を賠償します。

ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。

- 2 前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。
- 3 利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができます。

(守秘義務)

第16条 事業者及び事業者の従業員、サービスの提供にあたって知り得た利用者及び利用者の家族の秘密並びに個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者及び利用者の家族の秘密並びに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。

3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の有する問題及び解決すべき課題等についての居宅サービス計画立案のためのサービス担当者会議並びに居宅サービス事業者及び医療、保健各機関担当者との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。

4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（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、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

(苦情処理)

第17条 利用者及び利用者の家族は、提供した居宅介護支援又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、苦情がある場合は「重要事項説明書」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

2 事業者は、利用者及び利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速且つ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。

3 利用者が苦情申立を行った場合でも、利用者が不利益を受けることは一切ありません。

(利用者代理人)

第18条 利用者は、代理人を選任してこの契約を締結させることができます。また、この契約並びに「重要事項説明書」に定める権利の行使及び義務の履行を利用者代理人に行わせることができます。

(契約外条項)

第19条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

(管轄裁判)

第20条 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一管轄裁判所とすることに、合意します。

利用者の個人情報取扱いについて

株式会社ヤックスケアサービス（以下『当社』という）では利用者の個人情報について、介護保険法及び関係法令に沿って適法かつ公正な手段により必要な個人情報を収集し、最小限度の範囲で利用及び提供いたします。

1. 個人情報収集・利用目的

当社は、利用者及びその家族に関する個人情報の利用目的を、下記の通り定めます。

また、下記に定めのない個人情報の利用については事前に利用者及びその家族に同意を得るものとします。

- ① 医療・介護等必要なサービスを適切かつ効果的に提供する為の関係機関等との情報共有
- ② 請求事務及び行政機関への事故等の報告
- ③ 緊急時等において、利用者の生命やその他有する権利・利益を保護する場合
- ④ 専門職養成機関等から実習生等を受け入れ、実習生等が見学や訪問の同行をする場合
- ⑤ 当社の活動や取り組みを紹介する媒体への画像等を掲載する場合

2. 個人情報の保護対策

当社の従業員に対しては、個人情報保護のための教育を実施し、利用者の個人情報を厳重に管理します。

3. 情報開示等についてのお問い合わせ

個人情報の開示、変更及び削除等に関するご請求については、下記へお問い合わせ下さい。

事業所名：

電話番号：

担当者名：

契約締結日

利用者及び事業者は、以下の契約締結の証として本書を電磁的に作成し、署名捺印又は記名押印に代わる電磁的处理を施し、各自が保管します。ただし、電磁的处理が困難な場合は、この契約書を二通作成し、署名又は記名及び押印のうえ各自一通ずつ保管することができるものとします。

1. 重要事項説明書
2. 契約書
3. 利用者の個人情報取扱いについて

(利用者) 私は、この契約内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。また、居宅介護支援契約書の第16条第3項及び別紙に定める利用者の個人情報の使用について、同意します。

利 用 者 住 所

氏 名

(代理人) 私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。

署名代行者 氏 名

本人との続柄 (.....)

(事業者) 私は、利用者の申込みを受諾し、この契約書に定める居宅介護支援を誠実に責任をもって行います。

事 業 者 住 所 千葉県千葉市中央区問屋町1番35号

名 称 株式会社ヤックスケアサービス

代表者職 ・ 氏 名 代表取締役 末 祐一郎

(事業者代理人)

事業者代理人 住 所

名 称

職 名 ・ 氏 名 管理者

(個人情報保護) 居宅介護支援契約書の第16条第3項及び別紙に定める利用者家族の個人情報の使用について、同意します。(利用者に関わる全ての家族に関する個人情報の利用においても同意します。)

家 族 代 表 氏 名