

**居宅介護支援、介護予防支援 重要事項説明書**  
【令和7年11月1日現在】

**1 事業者(法人)の概要**

事業者名称	株式会社けいあい
代表者氏名	代表取締役 円山 陽喜
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒619-0223 京都府木津川市相楽台9-6-7 電話:0774-66-6840

**2 事業所概要**

事業所名称	さがなかケアプランセンター
介護保険指定事業者番号	2673500472
事業所所在地	京都府木津川市相楽台9-6-7
電話番号	0774-66-7441
通常の事業の実施地域	精華町、木津川市、京田辺市、奈良市(要相談)、生駒市

**3 事業の目的及び運営の方針**

(1)

事業の目的	要介護者の心身の状況、そのおかれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を基に、居宅サービスまたは施設サービスが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、適切な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する。
運営の方針	介護支援専門員は、利用者が要介護状態となった場合、可能な限りその居宅において、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、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療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て行う。

(2) 事業所の職員体制

- ①常勤兼務の主任介護支援専門員を 1 名以上配置
  - ②常勤兼務の介護支援専門員を 1 名以上配置
- 上記①②を合わせて計 1 名以上の介護支援専門員を配置

- (3) 営業時間営業日:月曜日～金曜日 9:00～17:00  
休業日:土曜日、日曜日、祝祭日、12月30日～1月3日

(4) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	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1に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の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。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)
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				

**4 居宅介護支援・介護予防支援の提供にあたって**

- (1) 居宅介護支援・介護予防支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。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者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、必要な援助を行うものとします。
- (3) 当事業所のケアプランの、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙2の通りである。

**5 虐待の防止について**

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲るとお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:当事業所の管理者
- (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) 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していきます。

**6 身体拘束等の原則禁止**

利用者又は他の利用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き、身体的拘束などを行ってはなりません。身体的拘束などを行う場合には、その様態及び時間、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。

**7 業務継続に向けた取り組み**

- (1)感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成し従業者に周知します。
- (2)感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。
- (3)感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

**8 個人情報の保護及び秘密の保持について**

※事業所は、利用者及びその家族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あらかじめ文書により得るものとします。

**9 事故発生時の対応方法について**

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。  
また、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は、損害賠償を速やかに行います。

**10 身分証携行義務**

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または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。

**11 サービス提供に関する相談、苦情について**

- (1) 苦情処理の体制及び手順
  - 1 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
  - 2 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とします。
- (2) 事業所は、提供した指定居宅介護に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の

物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

- (3) 事業所は、提供した指定居宅介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- (4) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地：京都府木津川市相楽台9-6-7 電話番号：0774-66-7441 FAX 番号：0774-66-7442 受付時間：9:00～16:00
生駒市福祉部介護保険課	電話番号: 0743-74-1111
木津川市健康福祉部高齢介護課	電話番号:0774-75-1213
京田辺市健康福祉部介護保険課	電話番号:0774-64-1373
京都府国民健康保険団体連合会	電話番号:075-354-9090 受付時間：平日9:00～17:00
京都府福祉サービス運営適正化委員会	電話番号:075-252-2152
精華町健康福祉環境部 高齢福祉課	電話番号:0774-95-1932
奈良市介護福祉課	電話番号:0742-34-5422
奈良県国民健康保険団体連合会	電話番号:0744-29-8311

## 12 ハラスメント対策について

- (1)事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2)利用者およびその家族が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。

カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

分類	内容	ハラスメントの具体例・事例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける。叩く。唾を吐く。服を引っ張る。土下座をさせる。
精神的暴力	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	大声を発する。怒鳴る。「何の役にも立たない」等個人を否定するような言動をする。威圧的な態度で文句を言い続ける。「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方向的にのみにし、否定的な言葉や態度をとる。
性的嫌がらせ	意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為	必要もなく身体(腕や足)をさわる。胸、お尻などをさり気なくさわる。抱きしめる。ヌード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。プライベートな予定を聞く。
著しく威圧的な行為	ご利用者(ご家族等)からの業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為	電話や面談等で長時間拘束する。頻繁に来所しクレームを言う。休日時間外の対応の強要をする。ケアマネの業務外の強要(すぐに来い、買い物をして来い、金を貸せ等)をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。脅迫的・反社会的な言動をする。優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。

※上記の内容は一例です。それ以外でもハラスメントに該当する場合があります。

## 13 重要事項説明の方法

本重要事項説明は、契約者もしくは契約者代理人が諸般の事情にて対面で説明を受けることが困難な場合、電話もしくはその他の手段を用いて行うことができる。

## 14 重要事項説明の年月日

上記内容について、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第38号)」第4条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

年月日： 令和 年 月 日

事業者	所在地	京都府木津川市相楽台9-6-7
	事業者名	株式会社けいあい
	事業所名	さがなかケアプランセンター
	事業所番号	2673500472
	代表者名	円山 陽喜
説明者	職名	管理者(主任介護支援専門員)
	氏名	吉村 雅至

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

年月日： 令和 年 月 日

利用者本人	住所	_____
	氏名	_____
(署名・法定)代理人	住所	_____
	氏名	_____ (続柄: _____)

## 居宅介護支援・介護予防支援契約書

様 (以下「甲」という。)と事業者 さがなかケアプランセンター(以下「乙」という。)とは、居宅介護支援・介護予防支援業務の委託に関して次のとおり契約を結びます。

### (目的) 第1条

- 乙は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、甲がその有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むため、その心身の状況等に応じ適切な居宅・介護予防サービスを利用できるよう、甲の同意の上で居宅・介護予防サービス計画(ケアプラン)を作成し、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- 乙は、居宅介護支援・介護予防支援業務にあたっては、甲の要支援・要介護状態区分及び甲の被保険者証に記載された認定審査会意見に従います。

### (契約期間) 第2条

- 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、若しくは第17条に基づく契約の終了まで、本契約の定めるところにしたがって、当事業者が提供する居宅・介護予防サービスを利用できるものとします。
- 甲から乙に対し、契約満了日の7日前までに文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動的に更新されるものとします。

### (運営規程の概要) 第3条

乙の運営規程の概要(事業の目的、職員の体制、介護支援の提供方法等)は、別紙重要事項説明書に記載したとおりです。

### (居宅介護支援・介護予防支援の担当者) 第4条

- 乙は、乙に属する介護支援専門員に、甲の居宅・介護予防サービス計画作成に関する業務を担当させることとします。
- 乙は、介護支援専門員を選任し、又は変更する場合は、甲の状況とその意向に配慮して行います。

### (居宅介護支援・介護予防支援の内容) 第5条

乙は甲に対し、次の居宅介護支援・介護予防支援を提供します。

- 甲の要介護認定(要介護更新認定、要介護状態の区分の変更の認定、要支援認定、要支援更新認定、サービスの種類の変更を含む。以下「要介護認定等」という。)にかかる申請等について、甲の意思を確認した上で、申請の代行等必要な援助を行うこと。
- 甲の心身の状況、置かれている環境、甲及びその家族の希望等を考慮し、居宅・介護予防サービス計画を作成すること。
- 前号の居宅介護支援・介護予防支援サービス計画に基づく居宅介護支援・介護予防支援サービス等の提供が確保されるよう、居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うこと。
- 居宅介護支援・介護予防支援サービス計画作成後においても、甲及びその家族、居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅介護支援・介護予防支援サービス計画がどのように実施されているかを把握し、これに基づく給付管理票を提出する等の給付管理業務を行うとともに、必要に応じて居宅介護支援・介護予防支援サービス計画の変更その他の便宜の提供を行うこと。
- 甲が介護保険施設への入所を要する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うこと。

### (居宅介護支援・介護予防支援サービス計画の作成) 第6条

乙は、介護支援専門員に次に定める事項を遵守させうえて、居宅・介護予防サービス計画(ケアプラン)の原案の作成業務を行わせます。

- 居宅介護支援・介護予防支援サービス計画の原案の作成開始にあたり、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、利用料等の情報を甲又はその家族に提供し、甲が希望するサービスの種類等を調査すること。
- 居宅介護支援・介護予防支援サービス計画の原案作成にあたっては、甲及びその家族に訪問して面接を行い、甲に対する介護・予防支援を行う上で解決すべき課題を把握し、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むこと。

- 前項の原案に盛り込まれた居宅介護支援・介護予防支援サービス等について、保険給付の対象かどうかを区分した上で、その種類、内容、利用料等について甲に対して説明を行うこと。
- 乙は、介護支援専門員に前項に定める事項を履行させた後、甲の最終的な同意を得た上で、居宅介護支援・介護予防支援サービス計画作成業務を行わせます。

### (協力義務) 第7条

甲は、乙が甲のため居宅介護支援・介護予防支援業務を遂行するにあたり、可能な限り乙に協力しなければなりません。

### (居宅介護支援・介護予防支援サービス計画の変更等) 第8条

- 甲は、次のいずれかの事由が発生した場合には、速やかに乙に連絡しなければなりません。
  - 居宅介護支援・介護予防支援サービス計画の変更を希望する場合
  - 居宅介護支援・介護予防支援サービス計画を変更する必要があるが生じた場合
- 乙は、前項の連絡を受けた場合は、速やかに居宅介護支援・介護予防支援サービス計画を変更するとともに、これに基づく居宅介護支援・介護予防支援サービスの提供が確保されるようサービス事業者等への連絡調整等を行います。

### (苦情対応) 第9条

- 乙は、苦情対応の責任者及びその連絡先を明らかにし、乙が提供した居宅介護支援・介護予防支援又は乙が作成した居宅介護支援・介護予防支援サービス計画に基づいて提供された居宅介護支援・介護予防支援サービスについて甲、甲の後見人又は甲の家族から苦情の申立てがある場合は、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。
- 乙は、甲、甲の後見人又は甲の家族が苦情申し立て等を行ったことを理由として不利益な取扱いをすることはできません。

### (緊急時の対応) 第10条

乙は、現に居宅介護支援・介護予防支援の提供を行っているときに甲に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医に連絡を取るなど必要な対応を講じます。

### (費用) 第11条

- 居宅介護支援・介護予防支援に係る費用については、乙が保険者に居宅介護支援・介護予防支援サービス計画費として請求を行い、支払いを受けます。ただし、甲が保険料を滞納し、保険給付の制限を受けている場合は、別紙重要事項説明書に記載した額を利用料として、甲に請求します。
- 乙は、前項に定める費用の額にかかるサービスの提供にあたっては、あらかじめ甲に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、甲の同意を得なければなりません。

### (秘密保持) 第12条

- 乙及びその従業員は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た甲及びその後見人又は家族の秘密を漏らしません。
- 乙及びその従業員は、甲より委託された業務を行うにあたって、甲及びその後見人又は家族に関する個人情報を用いる必要がある場合には、甲及びその後見人又は家族に使用目的等を説明し同意を得なければ、使用することができません。

### (中立義務) 第13条

乙は、甲より委託された業務を行うにあたっては、甲に提供される居宅介護支援・介護予防支援サービス等が特定の種類のみに偏することのないよう、又は特定の居宅サービス事業者等による居宅サービス等を利用するよう甲を誘導し、或いは、甲に指示すること等により、特定の居宅サービス事業者を有利に扱うことがないよう公正中立に行わなければなりません。

### (甲の解除権) 第14条

甲は、7日間以上の予告期間をもって、いつでもこの契約を解除することができます。

(乙の解除権)第15条

乙は、甲の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合に限り、30日間以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。

(情報の保存・開示義務)第16条

1. 乙は、甲の居宅介護支援・介護予防支援サービス計画、その実施状況等に関する書類等を5年間保存しなければなりません。
2. 第14条の規定により甲がこの契約を解除した場合で、他の居宅介護支援・介護予防支援事業者の利用を希望する場合又は第15条の規定により乙がやむを得ずこの契約を解除した場合、その他甲から申し出があった場合には、乙は甲に対して甲の居宅介護支援・介護予防支援サービス計画及びその実施状況等に関する書類等を交付しなければなりません。

(契約の終了)第17条

次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

1. 甲が、要介護認定を受けられなかったとき
2. 第2条第1項及び第2項により、契約期間満了日の7日前までに甲から更新拒絶の申し出があり、かつ契約期間が満了したとき。
3. 第14条に基づき、甲が契約を解除したとき
4. 第15条に基づき、乙が契約を解除したとき
5. 甲が、介護保険施設や医療施設等へ入所又は入院等をしたとき
6. 甲が、死亡したとき

(損害賠償)第18条

乙は、居宅介護支援・介護予防支援を行う上で、本契約の各条項に違反し、又は、介護保険法及び民法その他の関係法令に違反し、甲又はその家族の生命、身体、財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償する義務を負います。ただし、甲又はそ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。

(利用者代理人)第19条

1. 甲は、代理人を選任し、この契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。
2. 甲の代理人選任に際して必要がある場合は、乙は成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の内容を説明するものとします。

(合意管轄)第20条

この契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じたときは、京都地方裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

(記録の保存)第21条

利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、居宅介護支援・介護予防支援に係る各種書類や重要事項説明書等における利用者等への説明・同意について、以下の見直しを行う。

1. 書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を原則認めることとする。
2. 利用者等の署名・押印について、求めないことが可能であること及びその場合の代替手段を明示するとともに、様式例から押印欄を削除する。

アセスメントシート

サービス担当者会議の記録

居宅サービス計画

支援経過記録

モニタリング記録

個別サービス計画

加算に関する計画書、記録、報告書等

(協議事項)第22条

この契約に定めのない事項については、介護保険法等の関係法令に従い、甲乙の協議により定めます。

この契約の成立を証するため本証2通を作成し、甲乙各署名押印して1通ずつを保有します。

契約締結日 令和 年 月 日

利用者甲 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

代理人 住所 \_\_\_\_\_

(選任した場合)

氏名 \_\_\_\_\_ (続柄: \_\_\_\_\_)

事業者乙 住所 京都府木津川市相楽台9-6-7

支援事業者名 株式会社けいあい

さがなかケアプランセンター

事業所番号 2673500472

代表者名 代表取締役 円山 陽喜