

# **居宅介護支援 契約書・重要事項説明書**

# ライフネット居宅介護支援事業所重要事項説明書

## (1) 事業の目的

株式会社ライフネットが開設するライフネット居宅介護支援事業所（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、要介護状態にある者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

## (2) 運営の方針

事業所の介護支援専門員は、要介護者が居宅において日常生活を営むために必要な保険医療サービス又は福祉サービスの適切な利用等を行うことができるよう、当該居宅要介護者等の依頼を受けて居宅サービス計画を作成するとともに、当該計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう指定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います。

2. 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスの提供主体との綿密な連携を図るものとします。
3. 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

## (3) 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話 089-993-2222 (午前8時から午後5時30分まで)  
090-5273-7321 (午後5時30分から翌日の午前8時まで  
夜間、日曜日、祝日、12/30～1/3 専用)

FAX 089-993-2223

※ご不明な点は介護支援専門員にお尋ねください。

## (4) 株式会社ライフネットの概要

### 1) 居宅介護支援事業所の指定番号及び通常の事業の実施地域

事業所名	ライフネット居宅介護支援事業所 (特定事業所加算取得事業所)
所在地	愛媛県松山市北条辻773番地8
事業者番号	3871100222
通常の事業の実施地域	松山市

## 2) 事業所の職員体制

1. 管理者	事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行う
2. 介護支援専門員	3名（ケアプランの作成、介護施設、介護サービス事業者の紹介 等）

## 3) 営業時間

営業日	月曜日から金曜日（8：30～17：30） 土曜日（8：30～12：30） 祝日・（12/30～1/3）を除く ※24時間連絡がとれる体制になっています。
-----	---

## (5) 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
- ⑧その他関連業務

「居宅介護支援業務の実施方法等について」をご参照ください。

## 居宅介護支援業務の実施方法等について

### 1 居宅介護支援業務の実施について

- ①事業所の管理者は、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指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

### 2 利用者の相談を受ける場所について

事業所内及び利用者宅その他必要と認められる場所において行うものとします。

### 3 居宅サービス計画の作成について

- ①介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
  - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により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に努めます。
  - イ 利用する課題分析票の種類は利用者の状況を勘案し、居宅サービス計画ガイドライン方式を使用します。

ウ 利用する居宅サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。

エ 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は行いません。

オ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。

カ サービス担当者会議の開催場所は事業所内及び利用者宅その他必要と認められる場所において行うものとします。

②介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、主治医等の意見を求め、その指示がある場合にはこれに従い、居宅サービス計画を交付することを義務付けます。

③介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。

ア 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。

イ 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

④介護支援専門員は、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あることを説明します。

⑤障がい福祉サービスを利用してきた障がい者が介護保険サービスを利用する場合等において、障がい福祉制度の相談支援専門員との密接な連携を図ります。

#### 4 サービス実施状況の把握、評価について

①介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行い、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の便宜の提供を行います。

②上記の把握にあたっては、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を継続的に行うこととし、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに1月に1回、モニタリングの結果を記録します。

③介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。

- ④介護支援専門員は、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判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。
- ⑤介護支援専門員は、サービス事業者から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に把握した利用者の状態について、主治医や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。
- 5 居宅サービス計画の変更について
- 事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、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の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。
- 6 給付管理について
- 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。
- 7 要介護認定等の協力について
- ①事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。
- ②事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。
- 8 居宅サービス計画等の情報提供について
- 利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。
- 9 事業者は利用者等に対して、入院時に担当者の氏名等を入院先医療機関に提出するよう依頼を行います。

## **(6) 利用料金等**

### 1) 利用料

要介護を受けられた方は、介護保険制度から全額支給されるので自己負担はありません。

※介護保険料の滞納により、法定代理受領ができなくなった場合は、1ヶ月につき要介護度に応じて所定の料金をいただくこととなります。料金を支払っていただいた後、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。後日、このサービス提供証明書をお住いの市区町村窓口に提出しますと、全額払い戻しを受けられます。

居宅介護支援の利用料金（基本料金及び加算料金）は以下の通りです。

【基本料金】

要介護 1・2	10,860円
要介護 3～5	14,110円

【加算料金】・・・各々についての要件を満たした場合に算定されます。

加 算	料金	要 件
特定事業所加算（Ⅲ）	3,230円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主任介護支援専門員を1名以上配置していること</li> <li>・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置事項に係わる伝達などを目的とした会議を定期的に開催すること</li> <li>・24時間連絡体制を確保し必要に応じて利用者などの相談に対応する体制を確保していること</li> <li>・介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること</li> <li>・地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても居宅介護支援を提供していること</li> <li>・特定事業所集中減算の適用を受けていないこと</li> <li>・介護支援専門員1人当たりの利用者平均件数が45名（居宅介護支援Ⅱを算定している場合は50名）未満であること</li> </ul>

<p>特定事業所加算（Ⅲ）</p>	<p>3,230円</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤かつ専従の介護支援専門員を2名以上配置していること</li> <li>・介護支援専門員実務研修に協力又は協力体制を確保していること</li> <li>・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、研修等に参加していること</li> <li>・他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施していること</li> <li>・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</li> </ul>
<p>初回加算</p>	<p>3,000円</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規に居宅サービス計画を作成する場合</li> <li>・要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービスを作成する場合</li> <li>・要介護状態区分が2区分以上に変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合</li> </ul>
<p>入院時情報連携加算（Ⅰ）</p>	<p>2,500円</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>※入院日以前の情報提供を含む。  ※営業時間終了後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>入院時情報連携加算（Ⅱ）</p>	<p>2,000円</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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していること。</li> </ul> <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>

緊急時居宅カンファレンス加算	2,000円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院又は診療所の求めにより、当該病院又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</li> <li>・1月に2回を限度として算定</li> </ul>
退院・退所加算（Ⅰ）イ	4,500円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により1回受けていること</li> </ul>
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	6,000円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けていること</li> </ul>
退院・退所加算（Ⅱ）イ	6,000円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回以上受けていること</li> </ul>
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	7,500円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報の提供を2回受けており、うち1回以上はカンファレンスによること</li> </ul>
退院・退所加算（Ⅲ）	9,000円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院・施設等の職員から利用者に係る必要な情報の提供を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こと</li> </ul>
ターミナルケアマネジメント加算	4,000円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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当該利用者又はその家族の意向を把握した上でその死亡日及び死亡目前14日以内に2日以上当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し当該利用者の心身状態等を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置図付けた事業者を提供した場合</li> <li>・24時間連絡ができる体制を確保しており、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</li> </ul>

通院時情報連携加算	500円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・診療の場に同席し、利用者の心身の状況や生活環境など必要な情報を医師又は歯科医へ伝えること医師又は歯科医から受けた情報を居宅サービス計画に記録すること</li> <li>・1月に1回を限度として算定</li> </ul>
居宅介護支援同一建物減算	所定単位数の5%減算	同一敷地内建物等の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20名以上ケアマネジメントする場合

## 2) 交通費

介護支援専門員が訪問するための交通費は、一切いただきません。

## 3) 解約料

料金は一切かかりません（契約はいつでも解約することができます）。

## (7) 通常の実業の実施地域

実施地域は、松山市（旧北条市地区、堀江地区、和気地区）とします。

## (8) 苦情申し立ての制度

1 当社の提供しているサービスについてのご相談と苦情に、迅速に対応します。

担当者

電話089-993-2222

2 次の機関に対しても苦情の相談をすることができます。

- ・愛媛県国民健康保険団体連合会（介護福祉課）

所在地 松山市高岡町101番地1

電話番号 089-968-8700

受付日時 平日：8時30分～17時15分

- ・松山市福祉推進部指導監査課

所在地 松山市二番町四丁目7番地2

電話番号 089-948-6968

受付日時 平日：8時30分～17時15分

- ・愛媛県福祉サービス運営適正化委員会

所在地 松山市持田町三丁目8番15

電話番号 089-998-3477

受付日時 平日：9時～12時 13時～16時30分

3 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

- (1) 苦情が発生した場合は、迅速に相談担当者は管理者に相談し、利用者又はその家族に直接話を聞くことにより詳しい事情を把握する。

- (2) 管理者は関係従業者及び相談担当者から事情を聴取の上、事案を検討し、利用者へ回答、説明を行う。
- (3) 必要な場合にはサービス提供体制の改善及びその他当該利用者に係る居宅介護支援事業所への連絡を速やかに行い、再発防止に努める。
- (4) いずれの場合も苦情を受けた翌日までに対応を行う。
- (5) 苦情の記録は台帳に保管し、今後の再発防止に役立てる。

## (9) 守秘義務

- ・介護支援専門員及び本業務に従事するものは、利用者又はその家族の秘密を守ることを誓約して業務に従事しています。
- ・利用者及び当該利用者家族の個人情報の利用の同意についても書面をもって同意を頂きます。

## (10) 事故発生時の対応

当事業所が利用者に対して行う指定居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・市町村等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

また、指定居宅介護支援事業所は前項の事項の状況及び事故に際してとった処置について、記録しなければならない。

- サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- 当事業所は前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入しています。

## (11) 記録の保存について

利用者に係る記録を完結の日から5年間保存します。

## (12) サービス割合の説明

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のとおりである。

※ 別紙1参照

## (13) 虐待防止の推進

当事業所は、利用者の人権擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその発生を防止するための担当者を定め、委員会の実施、指針の設備、研修の実施を適宜行います。

虐待防止に関する担当者： \_\_\_\_\_

## **(14) 身体的拘束等の適正化の推進**

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、身体的拘束等を行いません。

2. 身体的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並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

## **(15) 業務継続計画の策定**

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援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計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

2. 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
3. 事業所は、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。

## **(16) 衛生管理対応**

事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- (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) 事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止修及び訓練を定期的実施します。

## **(17) ハラスメント対応**

事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの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の必要な措置を講じるものとします。

## (18) 緊急時の連絡先

サービス提供中に病状の急変等があった場合は、速やか利用者の主治医、協力医療機関、緊急時連絡先（ご家族等）へ連絡します。

主治医	医療機関名称	
	主治医	
緊急連絡先	氏名	
	住所	
	TEL	

# 居宅介護支援契約書

\_\_\_\_\_(以下「利用者」といいます)とライフネット居宅介護支援事業所(以下「事業者」といいます)は、事業者が利用者に対して行なう居宅介護支援サービスについて、次のとおり契約を締結します。

## 第1条 (契約の目的)

事業者は、介護保険法令の趣旨にしたがって、居宅介護支援サービスを提供し、利用者はそのサービスに対する料金を支払います。

## 第2条 (事業者の重要事項説明義務)

事業者は、この契約の締結に際し、あらかじめ、利用者またはその家族に対し、事業運営規定の概要、居宅介護支援従事者などの勤務体制等、利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記載した「重要事項説明書」を交付して、これらの事項を説明します。

## 第3条 (契約期間)

本契約の有効期間は、契約締結の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。但し契約期間満了の1週間前までに利用者から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。

## 第4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居宅介護支援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、利用者にその氏名を通知します。

## 第5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、利用料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、その達成機関、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配布します。
- 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6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7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所を希望した場合には、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

#### 第8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9条（要介護認定などの申請に係る援助）

1. 事業者は、利用者が要介護認定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実施に関する記録を作成し、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サービス実施記録のコピーの交付を実費負担により受けることができます。
4. 第12条、第13条の規定により、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）

居宅介護支援利用料は、重要事項説明書の通りです。

#### 第12条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対しいつでも、文書によりこの契約を解約することができます。

#### 第13条（事業者の解約権）

1. 事業者は、やむをえない事情がある場合は、1ヶ月の予告期間をもって理由を示した文書で通知することにより、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。
2. 事業者は、利用者またはその家族など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は、文書により、この契約をただちに解約することができます。

#### 第14条（天災等不可抗力）

1. 契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他事業者の責に帰すべからず事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、事業者は利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。
2. 前項の場合に、利用者は既に実施したサービスについては所定の利用料金を事業者に支払うものとします。

#### 第15条（契約の終了）

- (1) 利用者が介護保険施設に入所した場合
- (2) 利用者について要介護認定区分が要支援、非該当（自立）と認定された場合
- (3) 利用者の死亡、または介護保険の被保険者の資格を喪失した場合

#### 第16条（損害賠償）

1. 事業者は、居宅介護支援の実施にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。  
ただし、事業者自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。
2. 利用者またはその家族などが事業者の事業従業者に対し、生命・身体・財産などの損害を与えた場合には、その損害賠償を請求されることがあります。

#### 第17条（秘密保持）

1. 事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密および個人情報については、利用者または第三者および事業従事者の生命、身体などに危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らしません。
2. 事業者は、あらかじめ利用者及びその家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、サービス担当者会議等で情報提供をすることができます。

#### 第18条（身分証携帯義務）

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19条（苦情対応）

1. 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
2. 事業者は、利用者が苦情申し立てなどを行ったことを理由として何らかの不利益な取扱いをしません。

#### 第20条（善管注意義務）

事業者は、利用者より依頼された業務を行うにあたり、法令を守り、善良なる管理者の注意をもって遂行します。

#### 第21条（契約外事項）

1. この契約および介護保険法などの関係法令で定められていない事項については、介護保険法その他関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者の協議により定めます。
2. この契約書は、介護保険法に基づくサービスだけを対象としているものですので、それ以外のサービスを利用者が希望する場合には、別途契約が必要になります。

## 第22条（裁判管轄）

この契約に関して、やむを得ず訴訟となる場合の裁判所は、この契約書に記載の利用者の住所地を管轄する裁判所とします。

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて契約書及び重要な事項を説明しました。

**事業者**

所在地 愛媛県松山市北条辻773番地8

名 称 株式会社ライフネット

ライフネット居宅介護支援事業所

説明者 氏名

私は、本書面により、事業者から居宅介護支援についての契約書及び重要事項の説明を受けその内容に同意します。

本契約を証するため、本書の電磁的記録を作成し甲・乙が合意の後、電子署名を施して乙は書面（又は電磁的記録）を、甲は電磁的記録をそれぞれ保管する。

**利用者**

住 所

---

氏 名

---

**代理人**

住 所

---

氏 名

---

# 同意書

ライフネット居宅介護支援事業所 殿

私儀、この度貴事業所サービスを利用するにあたり、下記の事項について私および私の家族の個人情報を開示することに同意いたします。

## 記

1. 契約者に医療上、緊急の必要性がある場合に医療機関等に契約者に関する心身の状況等の情報を提供すること並びにそれに付随して家族の情報を提供する事。
2. 契約者のよりよき介護のために、種々のサービス利用開始時や介護支援専門員の主催するサービス担当者会議において、介護サービス事業者等に、契約者およびその家族の個人情報を用いる事。

契約者

代筆者

家族代表

続柄

続柄