

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿由知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	千種区介護保険事業所 愛知県 2370100022号 奥山 さゆり 名古屋市千種区西崎町2丁目4番地の1 052-763-7842 052-763-1535 080-1383-8314
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		千種区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 千種区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者） 所 在 地 名古屋市千種区西崎町2丁目4番地の1 電 話 番 号 052-763-7842 ファクス番号 052-763-1535 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時
------------	---

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## 第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 千種区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### 1 個人情報の利用目的

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### 2 個人情報の第三者への提供

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### 3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### 4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　千種区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿由知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	東区介護保険事業所 愛知県 2370200020号 久保田 聖美 名古屋市東区泉二丁目28番5号 052-686-2525 052-932-9311 080-1383-8331
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		東区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 東区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者） 所 在 地 名古屋市東区泉二丁目28番5号 電 話 番 号 052-686-2525 ファクス番号 052-932-9311 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時
------------	---

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

（第1部以上）

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## **第3部 個人情報使用同意書**

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 東区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### **1 個人情報の利用目的**

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### **2 個人情報の第三者への提供**

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### **3 個人情報を使用する期間**

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### **4 その他**

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　　東区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	北区介護保険事業所 愛知県 2370300069号 三谷 和代 名古屋市北区清水四丁目17番1号 052-917-1294 052-915-2640 080-1383-8346
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		北区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 北区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者） 所 在 地 名古屋市北区清水四丁目17番1号 電 話 番 号 052-917-1294 ファクス番号 052-915-2640 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時
------------	--

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

（第1部以上）

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## 第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 北区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### 1 個人情報の利用目的

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### 2 個人情報の第三者への提供

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### 3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### 4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　北区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	西区介護保険事業所 愛知県 2370400018号 櫻井 智美 名古屋市西区花の木二丁目18番1号 052-532-5388 052-532-9082 080-1383-8366
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		西区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 西区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者） 所 在 地 名古屋市西区花の木二丁目18番1号 電 話 番 号 052-532-5388 ファクス番号 052-532-9082 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時
------------	---

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## **第3部 個人情報使用同意書**

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 西区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### **1 個人情報の利用目的**

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### **2 個人情報の第三者への提供**

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### **3 個人情報を使用する期間**

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### **4 その他**

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　　西区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿由知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	中村区介護保険事業所 愛知県 2370500031号 岡本 るみ 名古屋市中村区名楽町4丁目7番地の18 052-486-2134 052-483-3410 080-1383-8382
開設年月日	平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域	中村区	

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 中村区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者）
	所 在 地 名古屋市中村区名楽町4丁目 7番地の18
	電 話 番 号 052-486-2134
	ファクス番号 052-483-3410
	受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## 第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 中村区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### 1 個人情報の利用目的

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### 2 個人情報の第三者への提供

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### 3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### 4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　中村区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿由知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	中区介護保険事業所 愛知県 2370600021号 藤田 布実子 名古屋市中区上前津二丁目12番23号 052-331-9952 052-331-9953 080-1383-8402
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		中区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 中区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者） 所 在 地 名古屋市中区上前津二丁目12番23号 電 話 番 号 052-331-9952 ファクス番号 052-331-9953 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時
------------	--

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## 第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 中区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### 1 個人情報の利用目的

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### 2 個人情報の第三者への提供

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### 3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### 4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　中区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿由知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	昭和区介護保険事業所 愛知県 2370700011号 櫛田 加奈 名古屋市昭和区御器所三丁目18番1号 052-884-5512 052-883-2231 080-1383-8426
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		昭和区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 昭和区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者） 所 在 地 名古屋市昭和区御器所三丁目18番1号 電 話 番 号 052-884-5512 ファクス番号 052-883-2231 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時
------------	---

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## 第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 昭和区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### 1 個人情報の利用目的

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### 2 個人情報の第三者への提供

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### 3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### 4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　昭和区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿由知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	瑞穂区介護保険事業所 愛知県 2370800019号 伊藤 由美 名古屋市瑞穂区佐渡町3丁目18番地 052-841-4067 052-841-4080 080-1383-8444
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		瑞穂区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 瑞穂区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者） 所 在 地 名古屋市瑞穂区佐渡町3丁目18番地 電 話 番 号 052-841-4067 ファクス番号 052-841-4080 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時
------------	--

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## 第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 瑞穂区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### 1 個人情報の利用目的

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### 2 個人情報の第三者への提供

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### 3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### 4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　瑞穂区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	熱田区介護保険事業所 愛知県 2370900017号 山口由美 名古屋市熱田区神宮三丁目1番15号 052-671-3197 052-671-4019 080-1383-8460
開設年月日	平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域	熱田区	

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 热田区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者） 所 在 地 名古屋市熱田区神宮三丁目1番15号 電 話 番 号 052-671-3197 ファクス番号 052-671-4019 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時
------------	--

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## 第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 熱田区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### 1 個人情報の利用目的

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### 2 個人情報の第三者への提供

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### 3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### 4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　熱田区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	中川区介護保険事業所 愛知県 2371000056号 馬場 真由美 名古屋市中川区小城町1丁目1番地の20 052-352-8292 052-352-3825 080-1383-8482
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		中川区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 中川区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者） 所 在 地 名古屋市中川区小城町1丁目1番地の20 電 話 番 号 052-352-8292 ファクス番号 052-352-3825 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時
------------	--

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## 第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 中川区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### 1 個人情報の利用目的

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### 2 個人情報の第三者への提供

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### 3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### 4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　中川区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	港区介護保険事業所 愛知県 2371100013号 富澤 延子 名古屋市港区港楽二丁目6番32号 052-651-0704 052-661-2940 080-1383-8500
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		港区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 港区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者） 所 在 地 名古屋市港区港楽二丁目6番32号 電 話 番 号 052-651-0704 ファクス番号 052-661-2940 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時
------------	--

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## **第3部 個人情報使用同意書**

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 港区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### **1 個人情報の利用目的**

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### **2 個人情報の第三者への提供**

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### **3 個人情報を使用する期間**

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### **4 その他**

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　港区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	南区介護保険事業所 愛知県 2371200060号 近藤 貴子 名古屋市南区前浜通3丁目10番地 052-819-6200 052-823-2688 080-1383-8528
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		南区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	南区介護保険事業所
	お客様窓口（苦情受付担当者）	
	所 在 地	名古屋市南区前浜通3丁目10番地
	電 話 番 号	052-819-6200
	ファクス番号	052-823-2688
	受 付 時 間	土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地	名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階
	電 話 番 号	052-959-3087
	ファクス番号	052-959-4155
	受 付 時 間	土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地	名古屋市東区泉一丁目6番5号
	電 話 番 号	052-971-4165
	ファクス番号	052-962-8870
	受 付 時 間	土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅(介護予防)サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## **第3部 個人情報使用同意書**

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 南区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### **1 個人情報の利用目的**

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### **2 個人情報の第三者への提供**

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### **3 個人情報を使用する期間**

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### **4 その他**

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　　南区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	守山区介護保険事業所 愛知県 2371300043号 山來 初枝 名古屋市守山区小幡南一丁目24番10号 052-758-2014 052-758-2015 080-1383-8550
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		守山区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 守山区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者） 所 在 地 名古屋市守山区小幡南一丁目24番10号 電 話 番 号 052-758-2014 ファクス番号 052-758-2015 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時
------------	--

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## **第3部 個人情報使用同意書**

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 守山区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### **1 個人情報の利用目的**

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### **2 個人情報の第三者への提供**

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### **3 個人情報を使用する期間**

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### **4 その他**

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　　守山区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿由知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	緑区介護保険事業所 愛知県 2371400025号 荒井 裕子 名古屋市緑区鳴子町1丁目7番地の1 052-680-7766 052-680-7620 080-1383-8568
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		緑区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 緑区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者） 所 在 地 名古屋市緑区鳴子町1丁目7番地の1 電 話 番 号 052-680-7766 ファクス番号 052-680-7620 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時
------------	---

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## **第3部 個人情報使用同意書**

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 緑区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### **1 個人情報の利用目的**

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### **2 個人情報の第三者への提供**

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### **3 個人情報を使用する期間**

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### **4 その他**

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　　緑区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿由知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	名東区介護保険事業所 愛知県 2371500048号 黒木 久見子 名古屋市名東区上社一丁目802番地 上社ターミナルビル2階 052-726-8669 052-726-8776 080-1383-8595
開設年月日	平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域	名東区	

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 お客様窓口（苦情受付担当者）	区介護保険事業所
	所 在 地	名古屋市名東区上社一丁目802番地 上社ターミナルビル2階
	電 話 番 号	052-726-8669
	ファクス番号	052-726-8776
	受 付 時 間	土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 電 話 番 号 ファクス番号 受 付 時 間	名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 052-959-3087 052-959-4155 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 電 話 番 号 ファクス番号 受 付 時 間	名古屋市東区泉一丁目6番5号 052-971-4165 052-962-8870 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## 第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 名東区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### 1 個人情報の利用目的

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### 2 個人情報の第三者への提供

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### 3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### 4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　名東区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

# 指定居宅介護支援サービス 指定介護予防支援サービス

重要事項説明書  
利用契約書  
個人情報使用同意書

令和7年7月版



～あなたしさを応援～



# 第1部 重要事項説明書

## 1 目的

介護保険制度を利用されるお客様の相談に応じ、ご希望に合わせた指定居宅サービス等の組み合わせを考える「居宅(介護予防)サービス計画」の作成などを行い、さまざまな障がいを抱えながらも在宅で生き生きと暮らし、家族の方も安心して過ごせるように支援することを目的としています。

## 2 事業所の概要

事業者概要	事業者名 代表者 担当部署 所在地 電話番号 FAX番号	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 会長 河内尚明 在宅福祉部 名古屋市昭和区阿由知通3-19 昭和区役所7階 052-731-9758 052-731-9728
事業所概要	事業所名 指定番号 管理者 所在地 電話番号 FAX番号 時間外連絡電話番号	天白区介護保険事業所 愛知県 2371600038号 加納 裕香 名古屋市天白区原一丁目301番地 原ターミナルビル3F 052-800-2255 052-809-5551 080-1383-8617
開設年月日		平成12年4月1日
通常の事業の実施地域		天白区

## 3 事業所の職員体制

職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (介護支援専門員と兼務)	事業の実施状況の把握及び職員の管理等	1名
	介護支援専門員	居宅(介護予防)サービス計画の作成及び管理並びに要介護認定調査等の居宅介護(介護予防)支援の提供等	3名以上

#### 4 担当者

- (1) 厚生労働省で定められた試験に合格し、研修を修了した介護支援専門員が、お客様のご相談に応じます。
- (2) 本会では、サービス提供の都合上、担当させていただく介護支援専門員は指名できませんので、ご了承ください。
- (3) 担当させていただく介護支援専門員の交替を希望される場合は、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。
- (4) サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、介護支援専門員を交替させていただくことがあります。
- (5) 医療機関に入院された際は、担当の介護支援専門員氏名、事業所名及び連絡先を医療機関にお伝えください。

#### 5 営業日及び時間

- (1) 事業所は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで営業しています。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、お休みとさせていただきます。
- (2) 事業所の営業時間外においては、時間外対応用電話により対応いたします。

#### 6 サービス内容

- (1) お客様が「要介護・要支援認定」を受けるための申請のお手伝いをします。
- (2) 常に公正・中立の立場を保ち、またお客様の心身の状況、生活環境、ご家族を含めたご希望を伺ったうえで居宅(介護予防)サービス計画を作成します。
- (3) この居宅(介護予防)サービス計画によるサービスが、適正に実施されるようにサービス事業者等の調整などを行います。なお、サービス事業者については、複数の事業者の紹介を求めることが可能です。また、ご要望に応じて当該事業者を居宅(介護予防)サービス計画に位置付けた理由を説明いたします。
- (4) 居宅(介護予防)サービス計画の作成後においても、お客様やサービス事業者などの連絡を継続的に行うとともに、必要に応じ実施状況の把握や居宅(介護予防)サービス計画の変更を行います。
- (5) その他、介護保険に関する相談などに応じます。

#### 7 利用料及びその他の費用

利用料は、原則として無料です。（保険料の滞納などの理由により、償還払いや一部負担の適用のある方は、一定額の負担が生じます）

ただし、通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で、居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、介護支援専門員が伺う際に要した交通費実費をいただく場合があります。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル未満 往復200円
  - (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道5キロメートル以上 往復400円
- 詳しくは、別紙「居宅介護(介護予防)支援利用料金一覧」のとおりです。

#### 8 虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 9 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する居宅介護(介護予防)支援の提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

## 10 感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

## 11 ハラスメント対策

- (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) お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れないと脅す など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を尋ねるなど

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為。

## 12 秘密の保持

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人情報はお客様等の了解（同意）なしに他人へ漏らすことはありませんのでご安心ください。このことは、職員が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、個人情報使用同意書をもって、サービス提供事業者や主治医等に対して、居宅(介護予防)サービス計画の作成やサービス提供を行うために、皆様からお聞きした身体状況などの必要な情報や要介護認定等に伴う個人の情報を提供させていただくことをご了承ください。

## 13 事故発生時の対応

- (1) 居宅介護(介護予防)支援サービスの実施にあたって皆様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、その損害を賠償しますので、事故が発生した場合は事業所までご連絡ください。ただし、事業所又はその職員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) 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに、必要に応じて名古屋市にも報告させていただきます。

#### 1 4 相談窓口・苦情対応

サービスについて、ご不満がある場合や事故が発生した場合には、次のお客様相談窓口へご連絡ください。迅速に対応いたします。

お客様苦情・相談窓口	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 天白区介護保険事業所 お客様窓口（苦情受付担当者）
	所 在 地 名古屋市天白区原一丁目301番地 原ターミナルビル3F
	電 話 番 号 052-800-2255
	ファクス番号 052-809-5551
	受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

また、次の公的機関においても苦情申出等ができます。

名古屋市 健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	所 在 地 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D Pスクエア東桜8階 電 話 番 号 052-959-3087 ファクス番号 052-959-4155 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前8時45分から午後5時15分
愛知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所 在 地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電 話 番 号 052-971-4165 ファクス番号 052-962-8870 受 付 時 間 土・日曜日、祝日、年末年始以外の 午前9時から午後5時

#### 1 5 サービスの利用割合

お客様及びそのご家族様等のご要望に応じて、当事業所の居宅（介護予防）サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況をお示しすることができます。

#### 1 6 その他

お客様の身体的な状態が変わり、再び「要介護・要支援認定」が必要となった場合は、変更手続きなどのお手伝いをします。

(第1部以上)

## 第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

### (契約期間)

**第1条** 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護・要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様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。

### (居宅サービス計画の決定)

**第2条** 介護支援専門員は、作成した居宅(介護予防)サービス計画の原案に盛り込んだ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判断した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、お客様の同意を得た上で決定するものとします。

### (介護保険施設への紹介)

**第3条** 事業所は、お客様が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。

### (サービス利用料金の支払い)

**第4条** 事業所の提供する居宅介護(介護予防)支援サービスに関する利用料金について、事業所が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、お客様の自己負担はありません。ただし、お客様の介護保険料の滞納等により、事業所が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、お客様はサービス利用料金の全額を事業所に対し、いったん支払うものとします。

2 前項の他、お客様が、事業所の通常の事業実施地域以外の居宅等への訪問を受けて居宅介護(介護予防)支援サービスの提供を受ける場合には、お客様は介護支援専門員がお客様宅等へ伺う際に要した交通費実費を事業所に支払うものとします。

### (利用料金の変更)

**第5条** 第4条第1項に定めるサービス利用料金について、介護保険関係法令に基づく金額に変更があった場合、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

### (事業所の記録作成・交付の義務)

**第6条** 事業所は、お客様に対する居宅介護(介護予防)支援サービスの実施について記録を作成するとともに、5年間保管し、お客様又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

2 事業所は、お客様が他の居宅介護(介護予防)支援事業者の利用を希望する場合、又はその他お客様から申し出があった場合には、お客様に対し、直近の居宅(介護予防)サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

### (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

**第7条** お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところ

ろに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 要介護・要支援認定によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) 居宅介護(介護予防)支援から第1号介護予防支援に切り替わった場合
- (4) お客様が介護保険施設に入所した場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### (お客様からの中途解約)

**第8条** お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができるものとします。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に通知するものとします。

2 お客様は、事業所が作成した居宅(介護予防)サービス計画に同意できない場合は、本契約を即時に解約することができます。

#### (お客様からの契約解除)

**第9条** お客様は、事業所、又はその職員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める居宅介護(介護予防)支援サービスを実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「12 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### (事業所からの契約解除)

**第10条** 事業所は、事業の適正な運営のため、やむを得ず、次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することがあります。

- (1) お客様が利用料の支払いを3か月間怠った時は、相当の期間を設けた催告の上、本契約を解除了します。
- (2) お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合 重要事項説明書「11 ハラスマント対策」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスマント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除了します。
- (3) そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合、本契約を解除了します。

#### (協議事項)

**第11条** 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、お客様と誠意をもって協議するものとします。

(第2部以上)

## 第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 天白区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

### 1 個人情報の利用目的

- (1) 介護保険の事務手続きに関する事務（介護保険認定・更新・区分変更申請、各種届出手続き）
- (2) 居宅(介護予防)サービス計画の作成に関する事務（情報連絡・サービス担当者会議）
- (3) お客様のために行う管理運営業務（苦情・事故報告）
- (4) サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、職員の技能向上・教育のために行う事例研究）

### 2 個人情報の第三者への提供

- (1) 関係自治体及び地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合。
- (2) 居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関など、関係連携機関との連絡・調整が必要な場合。
- (3) 関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）・連絡調整が必要な場合。
- (4) 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告。
- (5) サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修。
- (6) ご家族への心身状況や生活状況の説明。
- (7) 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出。
- (8) 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報の名古屋市への提供。
- (9) 所轄警察署への業務用車輌の駐車許可のための届出。

### 3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

### 4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものといいます。

（第3部以上）

以上のとおり、指定居宅介護(介護予防)支援に関する契約を締結します。

本件契約を証するため、本書2通を作成し、お客様及び必要な場合にはお客様の署名代行者が署名の上、各1通を保有するものとします。

当事業所は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスについての内容及び重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　所　住　　所

名　　称　　天白区介護保険事業所

事　業　者　社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会

代表者氏名　会　　長　　河　内　尚　明

説　明　者　職　　名

氏　　名

私（お客様）は、本書に基づいて、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの内容の説明を受け、指定居宅介護(介護予防)支援サービスの提供開始に同意しました。

また、私（お客様）、及びその家族の個人に関する情報を事業所が提供する指定居宅介護(介護予防)支援サービスの契約（利用）にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お　客　様　住　　所

氏　　名

署名代行者　　お客様との関係【　】

住　　所

氏　　名

家族代表者　住　　所

氏　　名

# ～あなたしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年7月作成版】

印刷部数：2,000部

印刷業者：名古屋ライトハウス