

指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護

- 重要事項説明書 . . . 1～7 P
- 利用契約書 . . . 8～13 P
- 説明確認・同意書 . . . 14 P

社会福祉法人関寿会

小規模多機能型居宅介護はちぶせの里ようか

(介護予防) 小規模多機能型居宅介護 重要事項説明書

1. 事業の目的と運営方針

(要支援) 要介護状態にある方に対し、適正な(介護予防) 小規模多機能型居宅介護を提供することにより(要支援) 要介護状態の維持・改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。

また、関係市町村、地域の医療・保健・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

2. 事業者の内容

(1) 提供できるサービスの地域

事業所名 小規模多機能型居宅介護はちぶせの里ようか
指定番号 2894800057
所在地 〒667-0031 兵庫県養父市八鹿町九鹿138番地
管理者の氏名 上垣 友佳
電話番号 079-662-6662
FAX番号 079-662-6663
サービスを提供する地域 養父市(八鹿地区優先)

(2) 事業所の従業者体制

	職務の内容	常勤	非常勤	合計
管理者	業務の一元的な管理	1名	—	1名
看護師又は准看護師	心身の健康管理、口腔衛生と心身機能のチェック及び助言、保健衛生管理	0名	1名	1名
介護職員 (介護補助職員含む)	介護業務	8名	4名	12名
介護支援専門員	(介護予防) 小規模多機能型居宅介護計画の作成等	1名	—	1名
送迎員	利用者の送迎業務	—	1名	1名

営業日 365日

営業時間

通いサービス 9:30~16:00(基本時間)

宿泊サービス 16:00~9:30(基本時間)

訪問サービス 24時間

※あくまでも基本時間であり、ご利用者の生活にあわせて対応させていただきます。

登録定員 25名

通所サービスの利用定員 13名

宿泊サービスの利用定員 5名

(3) 設備の概要

○宿泊室 5室

利用者の居室は、原則個室（定員1名）とし、宿泊に必要な寝具・備品を備えます。ただし、利用者の処遇上必要と認められる場合は定員2名とすることができます。

○食堂 1室

利用者が使用できる十分な広さを備えた食堂を設け、利用者が使用できるテーブル・いす・箸や食器類などの備品類を備えています。（尚、居間、食堂は、同一の場所としています。）

○浴室 1室

浴室には利用者が使用しやすい、家庭的な浴槽を設けます。

○その他の設備

設備としてその他に、台所等の設備を設けます。

3. サービスの内容

(1) 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、地域包括センターや組織内にて協議の上、利用者ニーズに沿って、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画を作成するとともに、これを基本としつつ、利用者の日々の様態、希望等を勘案し、随時適切に通いサービス、訪問サービス又は宿泊サービスを組み合わせた介護を行います。

（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画を作成した際は、当該計画を利用者に交付します。

- ・ 通いサービス…事業所において、食事、入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を行います。
- ・ 訪問サービス…利用者宅を訪問し、食事、入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を行います。
- ・ 宿泊サービス…一時的な施設への入所となり、食事、入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を行います。

(2) 短期利用居宅介護

短期利用居宅介護については、厚生労働大臣が定める基準（平成27年厚生労働省告示第95号）に適合するものとして、市町村長に届け出た小規模多機能居宅介護事業所において、所定単位数を算定できることとなっています。

小規模多機能型居宅介護の宿泊室に空床がある場合、緊急やむを得ない場合等、一定の条件下において、登録者以外の短期利用が可能となります。

利用要件

○宿泊室を活用する場合については、登録者の宿泊サービスの利用者と登録者以外の短期利用者の合計が、宿泊定員の範囲内で、空いている宿泊室を利用するものであること

○利用者の状態や家族等の事情により、指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が、緊急に利用が必要と認めた場合であって、当事業所の介護支援専門員が、当事業所の登録者に提供されるサービスに支障がないと認めた場合

○利用期間は7日以内（利用者の日常生活上の世話を行う家族の疾病等やむを得ない事情がある場合は14日以内）であること

○当事業所が提供するサービスが過少である場合の減算を受けていない場合・指定基準に定める従業員数を配置している場合

(3) 災害時等の緊急ショートについて

災害等において利用者の状態や家族等の事情により、緊急やむを得ない場合は市と連携を行い、一定の条件下において緊急ショート利用を可能とします。

4. 利用料金

①厚生労働大臣が定める基準によるものであり、当該（介護予防）小規模多機能型居宅介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額として設定します。

□介護報酬告示額

(1) 基本料金（1か月当たり）

介護区分	利用料	自己負担額
要支援1	34,500円（3,450単位）	3,450円
要支援2	69,720円（6,972単位）	6,972円
要介護1	104,580円（10,458単位）	10,458円
要介護2	153,700円（15,370単位）	15,370円
要介護3	223,590円（22,359単位）	22,359円
要介護4	246,770円（24,677単位）	24,677円
要介護5	272,090円（27,209単位）	27,209円

※ 月の途中から登録した場合や月の途中で登録を終了した場合には、登録期間に応じて日割りした利用料となります。

※ 緊急ショートにおきましては、利用日数に応じて日割りした利用料となります。

②短期利用居宅介護費（1日あたり）

□介護報酬告示額

基本料金（1日当たり）

介護区分	利用料	自己負担額
要支援1	424単位	424円
要支援2	531単位	531円
要介護1	572単位	572円
要介護2	640単位	640円
要介護3	709単位	709円
要介護4	777単位	777円
要介護5	843単位	843円

(2) 加算料金等

□小規模多機能居宅介護・緊急ショート

- ・初期加算 自己負担額 30円(30単位/日)
※ 登録した日から起算して30日以内の期間についてお支払ください。
※ 医療機関に1か月以上入院した後、退院して再利用する場合にも算定します。
- ・若年性認知症受け入れ加算 要介護 自己負担額 800円(800単位/月)
- ・若年性認知症受け入れ加算 要支援 自己負担額 450円(450単位/月)
- ・認知症加算Ⅰ(新設) 自己負担額 920円(920単位/月)
- ・認知症加算Ⅱ(新設) 自己負担額 890円(890単位/月)
- ・認知症加算Ⅲ 自己負担額 760円(760単位/月)
- ・認知症加算Ⅳ 自己負担額 460円(460単位/月)
※認知症加算Ⅰ～Ⅳにつきましては、要介護のみの加算となります。
- ・口腔・栄養スクリーニング加算 自己負担額 20円(20単位/回)
- ・科学的介護推進体制加算 自己負担額 40円(40単位/月)
- ・総合マネジメント体制強化加算Ⅰ(新設) 自己負担額 1,200円(1,200単位/月)
- 総合マネジメント体制強化加算Ⅱ(新設) 自己負担額 800円(800単位/月)
- ・訪問体制強化加算 自己負担額 1,000円(1,000単位/月)
※訪問体制強化加算につきましては、要介護のみの加算となります。
- ・介護職員処遇改善加算(Ⅰ) ・介護職員等特定処遇改善加算(Ⅰ)
- ・サービス提供体制強化加算(Ⅱ) 自己負担額 640円(640単位/月)

□短期利用居宅介護におきましては、以下の加算を算定させていただきます。

- ・サービス提供体制強化加算(Ⅱ) 12単位【1日あたり】
- ・介護職員処遇改善加算(Ⅰ)【1か月あたり】
- ・介護職員等特定処遇改善加算(Ⅰ)【1か月あたり】

□その他の費用

(1) 交通費・送迎費用

通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道1km毎に 30円

(2) 食事の提供に要する費用

(通い) 昼食・おやつ・フリードリンク(通い) 700円/日

(宿泊) 朝食 300円・夕食 700円 1,000円/日

(3) 宿泊に要する費用 2,500円(部屋代2,000円、光熱費500円)/日

(4) 日常生活費 (おむつ代等) 実費

5. サービス利用に当たっての留意事項

- ① 利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の従業員にご一報ください。
- ② 事業所内での金銭及び食物等のやりとりは、ご遠慮ください。
- ③ 従業員に対する贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。

6. 利用料金のお支払い方法

利用料金等は、1ヶ月毎に計算しご請求しますので、翌月20日までに自動口座振替にてお支払いください。《1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。》

指定口座

金融機関	但馬信用金庫 関宮支店
口座名	社会福祉法人 関寿会
口座番号	普通預金 0366260

口座から自動引き落としのご利用ができる金融機関：但馬信用金庫

7. 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ防災計画を作成し、防災計画に基づき、年2回利用者及び従業員等の訓練を行います。

8. 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状が急変した場合などには、速やかに主治医や協力医療機関に連絡を行うなど必要な措置を講じます。

9. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市町村、関係医療機関等への報告・連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

10. 守秘義務に関する対策

事業者及び従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。

また、退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容としています。

11. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルを作成し、従業員教育を行います。

12. 事業継続計画

地震等の広域災害発災時及び新型感染症発生時等において、事業継続に支障が及ぶ状況に陥った場合には、当法人「事業継続計画」に沿って、養父市防災安全課、消防団等自主防災組織等、養父市地域包括支援センター、朝来健康福祉事務所等と連携して利用者の生命を保護し、また利益が損なわれぬよう事業を継続します。

13. 虐待防止対応

虐待の防止のために、当法人「虐待防止指針」及び「虐待防止マニュアル」に基づき、利用者の尊厳を保持するための倫理観の醸成を目的に事業所管理するとともに、虐待防止研修を実施し職員を教育します。また、働きやすい職場創りに邁進します。

加えて、養父市高齢者及び障害者虐待防止地域ネットワークと連携し、地域においても虐待を無くしていくよう努めます。

14. 身体拘束の適正化

基本的には身体拘束はいたしません。但し、利用者の生命の保護、苦痛緩和、事故防止等利用者利益のために身体拘束が必要な場合には、当法人「身体拘束の適正化のための指針」及び「身体拘束防止マニュアル」に沿って適正な身体拘束に努めます。

15. 苦情相談窓口

※サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

ご利用相談室 窓口担当者：(管理者) 上垣 友佳

ご利用時間：月～土曜日 8:30～17:30

ご利用方法 電話番号：079-662-6662 F A X 番号：079-662-6663

※公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

〔市町村の窓口〕養父市役所高年福祉課

兵庫県養父市八鹿町1675

電話番号：079-662-7603

受付時間：8時30分～17時15分（土日、祝日を除く）

兵庫県国民健康保険団体連合会介護保険課

兵庫県神戸市中央区三宮町1丁目 9-1-1801号

電話番号：078-332-5617 F A X 番号：078-332-5650

受付時間：9時00分～17時15分（土日、祝日を除く）

16. 協力医療機関等

事業者は、下記の医療機関や歯科診療所に協力をいただき、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

・協力医療機関

・名称 公立八鹿病院

・住所 兵庫県養父市八鹿町八鹿1878-1

・連絡先 電話番号：079-662-5555 F A X 番号：079-662-3134

・協力歯科診療所

・名称 さとし歯科

・住所 兵庫県養父市八鹿町八鹿1264-11 (オーエムビル1F)

・連絡先 電話番号：079-662-7100

◇緊急時の連絡先

なお、緊急の場合には、「利用登録申込書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

16. 損害賠償について

当施設において、施設の責任によりご利用者様に生じた損害については、施設は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、損害の発生について、ご利用者様に故意又は過失が認められた場合には、ご利用者様の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、施設の損害賠償責任を減じさせていただきます。

(介護予防) 小規模多機能型居宅介護 利用契約書

指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護サービスを利用するに当たり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受けて、下記のとおり契約を締結します。

第1条 (契約の目的)

社会福祉法人関寿会小規模多機能型居宅介護はちぶせの里ようか(以下、「事業者」という。)は、(要支援)要介護認定を受けた利用者(以下、「利用者」という。)に対し、介護保険法令の趣旨に従い、利用者がその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営み在宅での生活を維持できるように、指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護サービスを提供します。

第2条 (契約期間と更新)

本契約の契約期間は契約締結の日から(要支援)要介護認定有効期間の満了日までとします。

ただし、契約期間満了日以前に利用者が(要支援)要介護状態区分の更新の認定を受け、(要支援)要介護認定有効期間の満了日が更新された場合は、更新後の(要支援)要介護認定の満了日をもって契約期間の満了日とします。

2 契約期間満了の30日前までに、利用者又は利用者代理人から書面による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。

3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間経過の翌日から更新後の(要支援)要介護認定有効期間の満了日とします。

ただし、契約期間満了日以前に利用者が(要支援)要介護状態区分の変更の認定を受け、(要支援)要介護認定有効期間の満了日が更新された場合、更新後の(要支援)要介護認定有効期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。

第3条 (サービス計画の作成・変更)

事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画」を作成します。

2 事業者は、利用者の(要支援)要介護状態の軽減もしくは悪化の防止・予防に資するよう、(介護予防)小規模多機能型居宅介護の目標を設定し、「(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画」に基づき計画的に行います。

3 事業者は、利用者が書面によりサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合、速やかに「(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画」の変更等の対応を行います。

4 事業者は、「(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画」の作成及び変更に当たっては、その内容を利用者及びその家族に対し、説明し同意を得て計画書を交付します。

第4条 (サービス内容及びその提供)

利用者が提供を受けるサービスの内容は、「重要事項説明書」(以下、「説明書」という)に定めたとおりです。

- 2 事業者は、前項の「説明書」を、その内容につき、利用者及びその家族に説明し、書面による同意を得た上で、交付します。
- 3 事業者は、「(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画」に基づき、利用者の機能訓練及び利用者が日常生活を営む上で必要な援助を行います。
- 4 事業者は、常に利用者の心身の状況を適切に把握しつつ、相談援助等の生活指導、機能訓練その他必要なサービスを利用者の希望に沿って適切に提供します。
- 5 事業者は、サービスの提供記録を、契約終了後2年間保管し、利用者の書面による求めに応じて閲覧、又は複写物を交付します。

第5条（緊急時の対応）

事業者は、現にサービスの提供を行っているときに、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡をとるなど必要な措置を講じます。

第6条（地域包括支援センター又は（介護予防）支援事業者との連携）

事業者は、サービス提供に当たり、地域包括支援センター又は（介護予防）支援事業者及び他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との綿密な連携に努めます。

- 2 事業者は、利用者が「(介護予防)サービス計画」の変更を書面にて希望する場合は、速やかに地域包括支援センター又は（介護予防）支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

第7条（秘密保持・個人情報の保護）

事業者及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族の個人情報（個人情報保護法における定義に従います。）を正当な理由なく第三者に漏らしません。

なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

- 2 前項の規定にかかわらず、事業者は、以下の場合に限り利用者に関する心身等の情報を含む個人情報を提供できるものとします。その場合、個人情報利用の内容等の経過を記録します。
 - 一 介護サービスの提供を受けるに当たって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合
 - 二 上記（一）の外、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合
 - 三 現に介護サービスの提供を受けている場合で、利用者が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明をする場合
 - 四 介護保険サービスの質の向上のための学会、研究会等での事例研究発表等
 - 五 事業所内の広報物又は家族会での説明等の場合
 - 六 台風、地震、火災等の災害時において、生命の危機が予測され、救出、避難が必要な場合
 - 七 コロナ、インフルエンザ、ノロウイルス等の感染症が一定地域で感染した場合

（行政、消防関係者等に、氏名、既往症、主治医、心身の機能障害等の個人情報を提供することがあります）

- 3 利用者は、本契約の締結により前項の内容の個人情報の使用を了承するものとします。

第8条（賠償責任）

事業者は、サービス提供に当たって故意又は過失により、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

ただし、利用者に故意又は過失が認められ、かつ利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償額を減ずることができるものとします。

2 事業者は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- (1) 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- (2) 利用者が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- (3) 利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- (4) 利用者が、事業者及び従業者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

第9条（利用者負担金及びその変更）

利用者は、サービスの対価として「説明書」の記載に従い、利用者負担金を支払います。

2 利用者負担金のうち関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合、関係法令に従って改定後の利用者負担金が適用されます。

その際には、事業者は利用者に事前に説明します。

3 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービスの内容及び利用者負担金を説明し、利用者の同意を得ます。

4 事業者が、前項の利用者負担金の変更（増額又は減額）を行う場合には、利用者に対して変更予定日の1か月前までに文書により説明し、同意を得ます。

第10条（利用者負担金の支払い）

サービスが介護保険の適用を受ける場合には、原則としてサービス費の1割をお支払いいただきます。

2 保険料の滞納などにより、サービス費の1割の「利用者負担金」で利用できなくなる場合は、一旦サービス費全額をお支払いいただき、後日、保険者から保険給付分の払い戻しを受ける手続きが必要となります。

3 事業者は当月の利用者負担金の請求に明細を付して、翌月末までに利用者に請求し、利用者は当事業所指定の金融機関への口座振替（ただし、口座振替が開始されるまでの期間は、口座振込又は現金による支払いで対応する）にて、支払を行います。

第 1 1 条（利用者負担金の滞納）

利用者が正当な理由なく利用者負担金を 3 か月以上滞納した場合には、事業者は文書により 1 4 日以上の期間を定めてその期間内に滞納額の全額を支払わなければ、契約を解約する旨の催告をすることができます。

- 2 前項の催告をしたときは、事業者は「(介護予防) サービス計画」を作成した(介護予防) 支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から「(介護予防) サービス計画」の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な協議を行うようにするものとします。
- 3 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第 1 項に定める期間が満了した場合には、文書で通知することによりこの契約を解約することができます。
- 4 事業者は、前項の規程により解約に至るまでは、滞納を理由としてサービスの提供を拒むことはありません。

第 1 2 条（契約の満了）

次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。ただし、終了事由が発生し、契約が終了したにもかかわらず、事業者が行ったサービスの対価は利用者がこれを負担します。

- (1) 利用者の要支援認定区分が、自立（非該当）と認定されたとき
- (2) 利用者が死亡したとき
- (3) 第11条、第13条又は第14条に基づき本契約が解約又は解除された場合

第 1 3 条（利用者の解約権）

利用者は事業者に対して、契約満了希望日の1ヵ月営業日前までに通知することにより、この契約を解約することができます。なおこの場合、事業者は利用者に対し、文書による確認を求めることができます。

ただし、利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、直ちにこの契約を解約することができます。

- 2 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - (1) 事業者が、正当な理由なくサービスを提供しないとき
 - (2) 事業者が、利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行ったとき

第14条（事業者の解約権）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 利用者が契約締結時及び契約期間中に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- (2) 第11条による場合
- (3) 利用者が法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申入にもかかわらず改善の見込みがなく、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- (4) ご利用者、ご家族からハラスメント行為を受けたと判断される場合には、やむなく契約を解除させていただくことがあります。※ ハラスメントとは、相手が脅威、不快だと感じればハラスメントです。

ハラスメントの具体例

分類	内容	例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	ものを投げる/つばを吐く/たたく/つねる/手を払いのける/蹴る 等
精神的暴力	個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為	大声を出す/怒鳴る/特定の職員に嫌がらせをする/「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する/事業所の機能や能力を超えたサービスの強要/制度で認められていないサービスの強要/威圧的な態度で文句を言う/無視する/土下座の強要 等
セクシャルハラスメント	意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為	必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/ヌード写真を見せる/性的な話をする/下半身を丸出しにする/特定の職員との性的関係を吹聴する 等
その他	悪質クレームやストーカー行為など	特定の職員につきまとう/長時間の電話/利用者や家族が事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる/事業所に長時間居座る 等

第15条（契約終了時の援助）

契約を解除又は終了する場合には、事業者はあらかじめ地域包括支援センター又は（介護予防）支援事業者に対する情報の提供を行うとともに、その他の保健医療サービス又は福祉サービス提供者等と連携し、利用者に対して必要な援助を行います。

第16条（苦情処理）

事業者は、利用者又はその家族からの（介護予防）小規模多機能型居宅介護に関する相談、苦情等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応し、サービスの向上及び改善に努めます。

- 2 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
- 3 利用者は、介護保険法令に従い、市町村及び国民健康保険団体連合会等の苦情申立機関に苦情を申し立てることができます。

第17条（代理人）

利用者は、代理人を選任することができます。ただし、代理人がその代理権を行使する場合は、事業者に対し、その権限を証する書面を提示してこれを行うこととします。

第18条（裁判管轄）

この契約に関する紛争の訴えは、利用者の住所地を管轄する裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

第19条（契約外事項）

この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところによります。

第20条（協議事項）

この契約に関して問題が生じた場合は、第1条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとします。

説明確認・同意書

〔重要事項説明書〕

指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスの開始に当たり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明し交付しました。

＜事業者＞

所在地 兵庫県養父市八鹿町九鹿138番地 管理者名 上垣 友佳

事業所名 小規模多機能型居宅介護

はちぶせの里ようか

説明者

(指定番号 2894800057)

＜場所・時間＞

場所

時間

時

分

私は、契約書及び本書面により、事業者から指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスについて重要事項説明を受け同意しました。

＜利用者＞

住所

＜利用者代理人（選任した場合）＞

住所

氏名

氏名

(続柄)

〔利用契約書〕

＜利用者＞

住所

＜利用者代理人（選任した場合）＞

住所

氏名

氏名

(続柄)

＜事業者＞

事業所所在地 兵庫県養父市八鹿町八鹿九鹿138番地

法人名 社会福祉法人 関寿会

事業所名 小規模多機能型居宅介護はちぶせの里ようか

管理者名（契約担当者） 上垣 友佳

上記契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印のうえ、1通ずつ保有するものとします。