

2025.4.01 作成

合同会社 LinkUp
指定居宅介護支援事業所 OneLink

ご説明書類

- 居宅介護支援重要事項説明書
- 居宅介護支援重要事項説明書別紙
- 個人情報の取り扱いに関する利用同意
- 居宅介護支援ご利用契約

ご利用者様 以下、ご利用者様といいます	様
合同会社 LinkUp 指定居宅介護支援事業所 OneLink ご説明担当	

居宅介護支援 重要事項説明書

令和7年4月1日現在

1 事業者（法人）の概要

事業所（法人）名	合同会社 LinkUp
所在地	沖縄県中頭郡中城村字北浜 363 番地 1
連絡先	098-988-8380
代表者名	代表社員 宮平 隆一

2 居宅介護支援事業所の概要

(1) 事業所の所在地等

事業所名	指定居宅介護支援事業所 OneLink
所在地	沖縄県中頭郡中城村字北浜 363 番地 1
連絡先	098-988-8380
事業所番号	4772600351
管理者名	宮平 隆一

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
緊急連絡先	098-988-8380※時間外は転送対応

※土曜・日曜・祝日・年末年始（12/31～1/3）は休み

(3) 職員体制

従業者の職種	人数	常勤・非常勤	備考
管理者	1 名	常勤	
主任介護支援専門員	1 名以上	常勤	
介護支援専門員	1 名以上	常勤	

(4) サービスを提供する実施地域

サービスを提供する実施地域	中城村、北中城村、西原町、宜野湾市、浦添
---------------	----------------------

※上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

3 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や提供を受けている指定居宅サービス、また、そのおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更をします。また、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・
-------	---

	医療・福祉サービスと綿密な連携及び連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。
運 営 の 方 針	【自立支援】利用者が要介護状態でも、居宅で自立した日常生活を送れるよう配します。 【選択肢提供】利用者の状況に応じて、保健医療サービスや福祉サービスを多様な事業者から提供し、選択肢を広げます。 【公平中立】利用者の意思と人格を尊重し、公平で偏りのないサービス提供を心掛けます。 【連携と支援】地域の他の事業者と連携し、居宅介護支援を提供する。地域包括支援センター等からの支援が困難な事例にも対応する。 【人権擁護と虐待防止】利用者の人権を守り、虐待を防ぐために体制整備と従業員研修を行う。 【情報活用】指定居宅介護支援事業者は介護保険情報などを活用し、適切で効果的なサービスを提供することを目指す。

4 居宅介護支援の内容

居宅介護支援では、自宅で生活する利用者が介護サービス等を適切に利用できるよう、心身の状況、置かれている環境、要介護者の希望等を考慮し、ケアプラン（居宅サービス計画）を作成するとともに、サービス事業者等との連絡調整を行います。また、必要に応じて介護施設等の紹介も行います。

ケアマネジャーが行う、居宅介護支援の具体的な内容等は、以下のとおりです。

ア セ ス メ ン ト	利用者宅を訪問し、利用者の心身の状況や生活環境などを把握し、課題を分析します。※課題分析標準項目に準じた独自アセスメントシートを活用しています。
サ ー ビ ス 調 整	アセスメントの結果を踏まえ、利用する介護サービス事業者等へ連絡調整を行います。
ケ ア プ ラ ン 作 成	介護サービス等を利用するためのケアプランを作成します。
サ ー ビ ス 担 当 者 会 議	介護サービス事業者等が集まり、ケアプランの内容等について話し合います。
モ ニ タ リ ン グ	少なくとも1月に1回は利用者と面接を行い、利用者の心身の状態やケアプランの利用状況等について確認します。
給 付 管 理	ケアプラン作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。
要介護認定の申請に係る援助	利用者の要介護認定の更新申請や状態変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう援助します。利用者が希望する場合、要介護認定の申請を代行します。
介護保険施設等の紹介	利用者が自宅での生活が困難になった場合や利用者が介護保険施設等の入所を希望した場合、利用者に介護保険施設等に関する情報を提供します。

5 テレビ電話装置等を活用した各種会議やモニタリングの実施

①各種会議について

- ・利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。
- ・利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。

②モニタリングについて

テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施方法及びメリット、デメリットは以下のとおりです。

項目	説明
1	利用者の状態が安定していることを前提として実施します。
2	実施にあたっては、主治医及びサービス事業者等の合意を得ます。
3	2月に1回は利用者の居宅を訪問して面接を行います。
4	移動が不要であるため、ケアマネジャーとの日程調整が容易になります。
5	訪問者を自宅に迎え入れないため、利用者の心理的負担が軽減されます。
6	感染症が流行している状況でも、非接触での面接が可能になります。
7	利用者の健康状態や住環境等については、画面越しでは確認が難しいことから、サービス事業所の担当者から情報提供を受けます。

6 居宅介護支援の業務範囲外の内容

ケアマネジャーは、ケアプランの作成やサービスの調整等を行いますが、下記に示すような内容は業務範囲外となります。これらのご要望に対しては、必要に応じて他の専門職等を紹介いたします。

居宅介護支援の業務範囲外の内容	● 救急車への同乗 ● 入退院時の手続きや生活用品調達等の支援 ● 家事の代行業務 ● 直接の身体介護 ● 金銭管理
-----------------	--

7 利用料金

要介護または要支援の認定を受けた方は、介護保険からの全額給付により自己負担は発生しません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができない場合、1ヶ月につき要介護度に応じた下記の金額をいただき、事業所からサービス提供証明書を発行します。後日、サービス提供証明書を保険者の窓口に提出すると、全額が払い戻されます。

(1) 居宅介護支援費 (I) (地域区分 Ⅰ 単位：10 円)

取扱い件数区分	料金(単位数)	
	要介護Ⅰ・Ⅱ	要介護Ⅲ～Ⅴ
居宅介護支援 (ⅰ) ※介護支援専門員1人あたりの利用者 45件未満	10,860 円/月 (1,086 単位)	14,110 円/月 (1,411 単位)
居宅介護支援 (ⅱ) ※介護支援専門員1人あたりの利用者 60件未満	5,440 円/月 (544 単位)	7,040 円/月 (704 単位)
居宅介護支援 (ⅲ) ※介護支援専門員1人あたりの利用者 60件以上	3,260 円/月 (326 単位)	4,220 円/月 (422 単位)

(2) 加算

加算名称		料金(単位数)	算定要件
初回加算		3,000 円/月 (300 単位)	・新規に居宅サービス計画を作成する場合 ・要介護状態区分が2区分変更された場合
入院時情報連携加 (Ⅰ)		2,500 円/月 (250 単位)	利用者が入院した日のうちに、医療機関の職員に対して必要な情報を提供した場合
入院時情報連携加算 (Ⅱ)		2,000 円/月 (200 単位)	利用者が入院した日の翌日又は翌々日に、医療機関の職員に対して必要な情報を提供した場合
退院・退所加算 ※カンファレンス参加無	連携 1回	4,500 円/回 (450 単位)	医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービスを利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得たうえでケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合
	連携 2回	6,000 円/回 (600 単位)	
退院・退所加算 ※カンファレンス参加有	連携 1回	6,000 円/回 (600 単位)	
	連携 2回	7,500 円/回 (750 単位)	
	連携 3回	9,000 円/回 (900 単位)	

緊急時等居宅カンファレンス 加算	2,000 円/回 (200 単位)	病院又は診療所の求めにより、職員とともに利用者宅を訪問し、カンファレンスを行い居宅サービスの調整を行った場合
通院時情報連携加算	500 円/回 (50 単位)	利用者が医療機関で診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師と情報連携を行い、ケアマネジメントを行った場合
ターミナルケアマネジメント 加算	4,000 円/月 (400 単位)	① 24 時間連絡がとれる体制を確保し、かつ、必要に応じて、指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備 ②利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を行うこと ③訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供
特定事業所加算（Ⅰ）	5,190 円/月 (519 単位)	質の高いケアマネジメントを実施している事業所を積極的に評価する観点から、人材の確保やサービス提供に関する定期的な会議を実施しているなど、当事業者が厚生労働大臣の定める基準に適合する場合（1 ヶ月につき）
特定事業所加算（Ⅱ）	4,210 円/月 (421 単位)	
特定事業所加算（Ⅲ）	3,230 円/月 (323 単位)	
特定事業所加算（A）	1,140 円/月 (114 単位)	
特別地域居宅介護支援加算	所定単位数の 15%	厚生労働大臣が定める地域に所在する事業所がサービス提供を行った場合
中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の 10%	厚生労働大臣が定める地域に所在する事業所がサービス提供を行った場合

中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5%	厚生労働大臣が定める地域に居住する利用者に対し、通常の事業の実施地域を越えて、サービス提供を行った場合
------------------------	-----------	---

(3) 減算

減 算 名 称	料 金 (単 位 数)	算 定 要 件
運営基準減算	所定単位数の 50%で 算定	運営基準に沿った、適切な居宅介護支援が提供できていない場合
特定事業所集中減算	1 月につき 200 単位を 減算	正当な利用なく特定の事業所に 80%以上集中した場合（指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型通所介護・指定福祉用具貸与）
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を 減算	虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合

(4) その他

交 通 費	サービスを提供する実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、ケアマネジャーがお訪ねするための交通費の実費が必要です。
解 約 料	解約料は一切かかりません。

8 相談・苦情の窓口

居宅介護支援に関する相談、苦情等は担当介護支援専門員（ケアマネジャー）又は下記窓口までご連絡ください。

(1) 事業所の相談窓口

相談・苦情の担当者	管理者 宮平 隆一
連 絡 先	098-988-8380

(2) その他の相談窓口

あなたがお住まいの 役所介護保険担当課	各市町村役所の介護担当課へご連絡下さい。 右記の QR コードから一覧にアクセス可能です。	
沖縄県介護保険広域連合 業務課指導係	電話番号：098-911-7502	
沖縄県国民健康保険団体 連合会	電話番号：098-860-8026	

9 秘密保持

- ①事業者は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者及び家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ②事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いません。
- ③事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

10 事故発生時の対応

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

11 医療機関や主治医との連携等

・居宅介護支援事業所と入院先医療機関との連携がスムーズに図れるよう、利用者が入院した場合には、担当ケアマネジャーの氏名及び連絡先を入院先の医療機関にお伝えください（お渡しした名刺等をご提示ください）。

・訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際にケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

・主治の医師等が、一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した場合、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」に沿った支援を実施いたします。具体的には、ご利用者またはそのご家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、ご利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握を実施します。その際にご利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス提供の調整等を行います。

12 公正中立なケアマネジメントの確保

複数事業所の説明等	利用者は、ケアプランに位置付ける介護サービス事業所等について複数の事業所の紹介や、その選定理由について事業者に求めることができます。
前6カ月間のケアプランにおける訪問介護等の利用割合	事業所が前6ヶ月に間に作成したケアプランにおける「訪問介護」「通所介護」「地域密着通所介護」「福祉用具貸与」の利用割合等を別途資料にて説明しました。

Ⅰ 3 虐待防止のための措置

高齢者虐待防止法の実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待防止に関する下記の措置を講じます。

- (1) 虐待防止委員会の開催
- (2) 高齢者虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待防止研修の実施
- (4) 専任担当者の配置

虐待防止に関する担当者	宮平 隆一
-------------	-------

Ⅰ 4 業務継続に向けた取り組み

感染症や自然災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、当該計画に沿った研修及び訓練を実施します。

Ⅰ 5 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症の発生及びまん延を防止できるよう、下記の措置を講じます。

- (1) 感染対策委員会の開催
- (2) 感染症及びまん延防止のための指針の整備
- (3) 感染症及びまん延防止のための研修及び訓練の実施
- (4) 専任担当者の配置

感染症防止に関する担当者	宮平 隆一
--------------	-------

Ⅰ 6 身体的拘束等の原則禁止

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

(別途資料) 前6カ月間のケアプランにおける訪問介護等の利用割合等

事業所が前6ヶ月に間に作成したケアプランにおける「訪問介護」「通所介護」「地域密着通所介護」「福祉用具貸与」の利用割合等は下記のとおりです。

(1) 集計期間

集計期間	令和6年9月	から	令和7年2月	まで
------	--------	----	--------	----

(2) 前6ヶ月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

サービス種別	利用割合(%)
訪問介護	25%
通所介護	67%
地域密着通所介護	4%
福祉用具貸与	74%

(3) 前6ヶ月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービス毎の、同一事業者によって提供されたものの割合

サービス利用	提供事業所名、割合(%)					
訪問介護	ヘルパーステーションてーしち	9%	訪問介護あろはぎのわん	8%	訪問介護事業所みずほ	8%
通所介護	なかぐすく日の出園 デイサービスセンター	10%	WAN STYLE TOPOS	6%	デイサービスサンライズ いさ	6%
地域密着通所介護	リハビックス 宜野湾店	48%	リハプライド 西原	2%	デイサービス 美らさん	2%
福祉用具貸与	株式会社グッティ	20%	サトウ株式会社 西原営業所	15%	株式会社シルバー サービス沖縄	12%

個人情報の取扱に関する利用同意

指定居宅介護支援事業所 OneLink が行う事業の実施に当たり、必要がある時は、ご利用者様及び家族様の個人情報を居宅サービス事業者、介護保険施設、主治医、沖縄県国保連、お住まいの保険者、その他必要な範囲で関係する者に提示することに同意します。

●使用目的

1. 介護保険施設等への入所に伴う情報提供が必要な場合
2. 事故発生時における関係機関への情報提供や報告が必要な場合
3. 介護サービス計画費の請求を行う場合
4. 生活保護法による介護扶助の申請・受給に必要なケアプランの写しを市町村福祉事務所長へ交付する場合（転居等により居住地が変更となった場合は、その居住地の福祉事務所長に交付する場合も含む）
5. 口腔に関する問題や服薬状況について主治医や歯科医師、薬剤師に必要な情報を伝える場合
6. 介護支援専門員実務研修における実習生の受け入れに使用する場合

●個人情報を提供する事業所

1. 地域包括支援センター
2. 居宅介護支援事業者
3. 居宅サービス事業者
4. 介護保険施設
5. 主治医
6. その他介護保険及び高齢者保健福祉サービスに係る関係者

●個人情報の範囲

1. 要介護（要支援）認定調査票
2. 介護認定審査会資料
3. 主治医意見書
4. 基本チェックリスト
5. ご利用者様基本情報
6. 介護予防サービス・支援計画表
7. 介護予防サービス・支援評価表
8. 総合事業サービス・支援計画及び評価表などの内容及び結果に関するもの

●使用する期間

1. サービスの提供を受けている期間

●使用する条件

1. 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払う
2. 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する

居宅介護支援ご利用契約

ご利用者と合同会社 LinkUp「指定居宅介護支援事業所 OneLink」（以下、「事業者」という。）は、事業者がご利用者に対して行う居宅介護支援について、次のとおり契約します。

（目的及び内容）

第1条 事業者は、ご利用者の委託を受けて、ご利用者に対し介護保険法令の趣旨 にしたがって、居宅サービス計画の作成を支援し、指定居宅サービス等の提 供が確保されるようにサービス事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。

2 サービス内容の詳細は、別紙「重要事項説明書」に記載のとおりです。

（契約期間）

第2条 この契約期間は、契約日からご利用者の要介護認定または要支援認定の有効期間満了日までとします。

2 上記有効期間満了日の一ヶ月前までに、ご利用者から事業者に対して、文書による契約満了の申し出がない場合は、契約は自動更新されるものとします。

（介護支援専門員）

第3条 事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員をご利用者のサービス担当者 として任命し、その選定または交代を行った場合は、ご利用者にその氏名を文書で通知します。

（居宅サービス計画作成の支援）

第4条 事業者は、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画作成を支援します。

- （1） ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者及びご家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
- （2） 当該地域における指定居宅サービス事業者に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正にご利用者及びそのご家族に提供し、ご利用者にサービスの選択を求めます。
- （3） ご利用者は、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。
- （4） ご利用者は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。
- （5） 提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成いたします。
- （6） 居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等についてご利用者及びそのご家族に説明し、ご利用者から文書による同意を受けます。

(7) その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

(経過観察、再評価)

第5条 事業者は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

(1) ご利用者及びそのご家族と毎月連絡を取り、経過の把握に努めます

(2) 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者との連絡調整を行います

(3) ご利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします

(施設入所への支援)

第6条 事業者はご利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、ご利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

(居宅サービス計画の変更)

第7条 ご利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご利用者双方の合意をもって居宅サービス計画を変更します。

(給付管理)

第8条 事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、沖縄県国民健康保険団体連合会に提出します。

(要介護認定等の申請に係る援助)

第9条 事業者は、ご利用者が要介護認定または要支援認定（以下「要介護認定等」という）更新申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるようご利用者を援助します。

2 事業者は、ご利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

(サービス提供の記録等)

第10条 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録をつけることとし、これをこの契約終了5年間保管します。

2 ご利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該ご利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧できます。

3 ご利用者は、当該ご利用者に関する第1項サービス実施記録の複写物の交付を希望により受けることができます。

4 第12条第1項から第3項の規定により、ご利用者または事業者が解約を文書で通知し、かつ、ご利用者が希望した場合、事業者は直近の居宅サービス計画およびその実施状況に関する書面を作成し、ご利用者に交付します。

5 介護サービス事業者における諸記録の保存、交付等について、適切な個人情報の取り扱いを求めた上で、電磁的な対応を行います

- (1) 重要事項説明書
- (2) 居宅介護支援契約書
- (3) アセスメントシート
- (4) 居宅サービス計画書 第1表～第7表

(料金)

第11条 事業者が提供する居宅介護支援に対するご利用者の料金は、別紙「重要事項説明書」のとおりです。

(契約の終了)

第12条 ご利用者は、事業者に対して、文書で通知することにより、いつでもこの契約を解除することができます。

2 事業者は、やむを得ない事情がある場合、ご利用者に対して、契約終了日の1ヶ月前までに理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報をご利用者に提供します。

3 事業者は、ご利用者またはそのご家族等が事業者や介護支援専門員に対して本契約を継続しないことのしがたい不信行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。

4 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。

- (1) ご利用者が介護保険施設に入所した場合

※但し、計画的な入所等により再び居宅介護支援の提供が見込まれる場合にはその限りではありません。

- (2) ご利用者の要介護認定区分が、自立または要支援と認定された場合
- (3) ご利用者が医療機関に入院し長期の療養が見込まれる場合
- (4) ご利用者が死亡した場合

(秘密保持)

第13条 事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得たご利用者およびそのご家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後でも同様です。

2 事業者は、ご利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議などにおいて、ご利用者の個人情報を用いません。

3 事業者は、ご利用者のご家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等におい

て、当該ご家族の個人情報を用いません。

（賠償責任）

第14条 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者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。

（身分証携行義務）

第15条 介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時およびご利用者やご家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

（相談・苦情等）

第16条 事業者は、ご利用者及びその家族からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関するご利用者の要望、苦情等に迅速かつ適切に対応します。また、事故が発生した場合には速やかに沖縄県介護保険広域連合、市町村、利用者の家族等に連絡を行います。

（法令順守）

第17条 事業者は、ご利用者より委託された義務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意を持ってその義務を遂行します。

（信義誠実の原則）

第18条 ご利用者と事業者は、信義誠実を持って本契約を履行するものとします。

2 本契約の定めがない事項については、介護保険法令その他諸法の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議の上定めます。

（代理人）

第19条 ご利用者は、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。

（合意管轄裁判所）

第20条 ご利用者と事業者は、この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、ご利用者の住所地を所轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。