

訪問介護型サービス及び生活援助型訪問サービス・訪問介護契約書

〇〇 〇〇 様（以下、利用者いう）と訪問介護いつくしま（以下事業所という）は事業者が利用者に対して行う訪問介護型サービス及び生活援助型訪問サービス、訪問介護（以下「訪問介護」という）について、次の通り契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう訪問介護を提供し、利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第2条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は、令和 年 月 日から利用者の要介護認定または、要支援介護認定（以下「要介護認定等」という）の有効期間満了日までとします。
- 2 契約の満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合契約は自動更新されるものとします。

第3条（訪問介護計画書）

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、「訪問介護型サービス及び生活援助型訪問サービス計画書」または「居宅サービス計画書」（以下、「ケアプラン」という）に沿って「訪問介護計画書」を作成します。

第4条（訪問介護の内容）

- 1 利用者が提供を受ける訪問介護の内容は「訪問介護計画書」に定めた通りです。事業者は「訪問介護契約書」に定めた内容について、利用者及びその家族に説明し、同意を得ます。
- 2 事業者は、サービス事業者を利用者の居宅に派遣し、「訪問介護契約書」に沿ってサービスを提供します。
- 3 第2項のサービス事業者は、介護福祉士または訪問介護員養成研修1～3級、介護職員初任者研修を終了した者です。
- 4 「訪問介護計画書」が利用者との合意を持って変更され、事業所が提供するサービス内容または、介護保険の適用の範囲が変更となる場合は、利用者の承諾を得て新たな内容の「訪問介護計画」を作成し、それを持って訪問介護の内容とします。

第5条（サービスの提供の記録）

- 1 事業者は、サービスの実施記録を作成することとし、この契約終了の2年間保存します。
- 2 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧できます。

第6条（料金）

- 1 利用者は、サービスの対価として、【重要事項説明書】に定める利用単位ごとの料金に計算された、月ごとの合計料金を支払います。
- 2 事業者は、当月料金合計額の請求書に明細を付して、翌月20日までに利用者へ送付します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計金額を翌月末日までに口座引き落とし又は集金方法で支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払を受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。
- 5 利用者は、居宅においてサービス従業者がサービスを実施のために使用する水道、電気、ガス、電話の費用を負担します。

第7条（サービスの中止）

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス提供開始までに通知することにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 利用者は、事業者に対して、サービス提供開始までに通知することなく、サービスの中止を申し出た場合、事業者は、利用者に対して【重要事項説明書】に定める料金を請求することができます。この場合の料金は、第6条に定めるほかの料金の支払いと合わせて請求致します。

第8条（料金の変更）

- 1 事業者は、利用者に対して、1か月前までに文章で通知することにより利用単位ごとの料金の変更（増額または減額）を申し入れることができます。
- 2 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく【重要事項説明書 別紙】を作成し、お互いに取り交わします。
- 3 利用者は、料金の変更を了承しない場合、事業者に対し、文章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。

第9条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、1週間の予告通知をおいて文章で通知することにより、この契約は解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内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、利用者に対して、1か月の予告期間をおいて理由を示した文章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。
- 3 次の理由に該当した場合は、利用者は文章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。
 - ① 事業者が正当な理由もなく、サービスを提供しない場合
 - ② 事業者が守秘義務に反した場合
 - ③ 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場合
 - ④ 事業所が破産した場合

4 次の事由に該当した場合は、事業者は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。

- ① 利用者のサービス利用料金が2ヵ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず15日以内に支払われない場合
- ② 利用者または、その家族が事業者やサービス従事者に対して本契約を継続しがたいほどの重要な背信行為を行った場合

5 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 利用者が介護保険施設に入居した場合。但し、1年以内に利用者が介護保険施設を退所し、再び居宅において日常生活を営む状況になった場合は、利用者と事業者の双方の合意により契約の継続が出来るものとします
- ② 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）または要支援認定となった場合。但し、1年以内に利用者が再び要介護認定となった場合は、利用者と事業者の双方の合意により契約の継続ができるものとします
- ③ 利用者が死亡、若しくは被保険者資格を失った場合

第10条（秘密保持）

- 1 事業者及びサービス従事者は、サービス提供をする上で知り得た、利用者及びその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。この秘密保持は契約終了後も同様とする。
- 2 事業者は、利用者からあらかじめ文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議などにおいて、利用者の個人情報を用いません。

第11条（賠償責任）

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により利用者の生命・身体・財産に被害を及ぼした場合にはその損害を賠償します。

第12条（緊急時の対応）

サービス提供中に、利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師、救急隊、ご家族等の緊急連絡先、介護支援専門員（ケアマネジャー）、管理者へ連絡を行い、必要な措置を講じます。

第13条（身分証明の携帯義務）

サービス従事者は、常に身分証明書を携帯し、初回訪問時及び利用者や又は利用者の家族から提示を求められた場合には、いつでも身分証明書を提示します。

第14条（連携）

- 1 事業者は、訪問介護の提供にあたり、地域包括支援センター担当者、介護支援専門員（以下、「ケアマネージャー等」という）および保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

- 2 事業者は、ケアマネージャー等より依頼があった時に、この契約書の写しをケアマネージャー等に送付します。この時には、利用者もしくは当該家族の同意を得ます。
- 3 事業者は、この契約の内容が変更された場合、またはこの契約が終了した場合、あるいは第9条2項または、第9条に基づいて解約通知をする場合、事前にケアマネージャー等に連絡します。

第15条（苦情相談）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、訪問介護に関する利用者の要望苦情等に対し、迅速に対応します。

第16条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 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を尊重し、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

第17条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、広島地方裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

重要事項説明書

1、利用者に対してのサービス提供を実施する事業者について

法人名称	株式会社いつくしま	法人種別	株式会社
代表者氏名	代表取締役 岡本 積		
所在地	〒739-0488 広島県廿日市市大野 299 番地 1 電話番号：0829-50-2250 FAX 番号：0829-50-2251		
法人設立年月日	平成 25 年 11 月 18 日 設立		

2、利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問介護いつくしま		
事業所番号	3 4 7 2 7 0 1 3 1 1		
事業所所在地	〒739-0488 広島県廿日市市大野 299 番地 1		
連絡先	0829-50-2250	管理者	岡本 咲良

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	訪問介護いつくしま（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護及び訪問介護型サービス及び生活援助型サービス（以下、「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。
運営の方針	事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 事業の実施に当たっては、関係市町、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

3、事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日（8/13～8/15、12/30～1/3を除く）
営業時間	9時～18時（サービス提供可能時間）
休業中の緊急連絡先	0829-50-2250（24時間連絡可能）

4、事業所の職員体制

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	1名 (常勤兼務)
サービス提供責任者 (訪問事業責任者)	1 指定訪問介護及び訪問介護型サービス及び生活援助型サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 指定訪問介護及び訪問介護型サービス及び生活援助型サービスの実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	1名以上 (常勤兼務)
訪問介護員及び生活支援員	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護及び訪問介護型サービス及び生活援助型サービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	15名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	1名以上

5、サービス提供の流れ

訪問介護提供の統一した流れは以下の通りです。

訪問介護受付	利用者又は、介護支援専門員の来所又は、電話による訪問介護の利用の受付 利用者又は、介護支援専門員の来所又は、電話による訪問介護の利用の受付
契約・承諾	担当サービス提供責任者による訪問日時の調整 介護保険制度利用についての説明 訪問による契約書・承諾書等の契約・承諾 契約の有効期限は認定期間終了日までです。但し、更新を受け要支援・要介護状態であり、利用者から申し出がない場合は、自動的に更新されます。
訪問時の挨拶	利用者在宅の確認、利用者の状態観察、介護意思の確認、介護内容の確認、医療サービスの把握、福祉サービスの把握、前回実施した介護の記録内容の把握
アセスメント	本人・家族の状態把握、心身機能の評価、介護不安等の主訴、特別事項の確認、利用者の希望する曜日、時間の確認
訪問介護計画書作成と承諾	担当する居宅介護支援事業者の確認と登録 居宅介護支援事業者の居宅サービス計画書との照合と調整 訪問介護計画書の作成と承諾、訪問介護手順の作成と承諾
連携調整	利用者を担当する居宅介護支援事業者との連携調整 利用者を担当する居宅介護支援事業者との連携調整 必要に応じ医療機関・福祉機関との連携調整 主たる介護者との連携調整
派遣調整	担当となる訪問介護員の調整 担当となった訪問介護員への介護内容の説明と確認
オリエンテーション	利用者宅にサービス提供責任者ならびに、訪問介護員が訪問し介護手段を説明しながら介護の提供を開始
介護開始	※利用者が介護中に急変した場合は救急車を呼ぶなど、救急対応を行う他、事業所や緊急連絡先へ連絡します
モニタリング	担当サービス提供責任者がおおよそ3ヶ月に1度訪問して提供している介護内容を調査 本人の心身の状態、家族の状況、介護程度、訪問介護員の質・提供の調査
訪問介護計画の変更	モニタリングにより、変更が必要と判断した場合は担当する居宅介護支援事業者に連絡し介護内容の変更の依頼申請 訪問介護計画書を修正し、利用者ならびに家族への説明と承諾
変更調整	訪問介護計画の変更に伴い訪問介護員の調整
訪問介護受付の終了	居宅サービス計画、訪問介護計画の達成により終了の手続き 利用者又は、家族の希望により契約を解約することによる終了

6、提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画（訪問介護型サービス及び生活援助型訪問サービス計画書）の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立支援	<p>利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。</p> <p>入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。</p> <p>ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。</p> <p>排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。）</p> <p>車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</p> <p>洗濯物を一緒に干したり畳んだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</p>
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑤ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

・訪問介護 ※下記の表は特定事業所加算Ⅱを含んだ金額となります。

区分	算定項目	提供時間	単位数	利用料金	利用者負担額		
					1割	2割	3割
身体介護	身体01・Ⅱ	昼間	179単位	1,827円	183円	366円	549円
	(20分未満)						
	身体1・Ⅱ	昼間	268単位	2,736円	274円	548円	821円
	(20～30分未満)						
	身体2・Ⅱ	昼間	426単位	4,349円	435円	870円	1,305円
	(30分～60分未満)						
	身体3・Ⅱ	昼間	624単位	6,371円	638円	1,275円	1,912円
	(60分～90分未満)						
	以後30分を 増すごとに算定	昼間	82単位	918円	92円	183円	275円
生活援助	生活2・Ⅱ	昼間	197単位	2,011円	202円	403円	604円
	(20分～45分未満)						
	生活3・Ⅱ	昼間	242単位	2,470円	247円	494円	741円
	(45分以上)						

※「身体介護」および「生活援助」において、一定の条件の下、同時に2人の訪問介護員等がサービス提供した場合は、上記基本利用料の2倍の額となります

・訪問介護型サービス及び生活援助型訪問サービス

	訪問介護型サービス	生活援助型訪問サービス
週 1 回程度	1,176 単位	990 単位
週 2 回程度	2,349 単位	1,977 単位
週 2 回を超える	3,727 単位	3,136 単位

※廿日市市の場合、7級地となり1単位 10.21 を乗じた額での算出となっています。利用者負担は所得により利用者の1割～3割となります。

(3) 提供時間

昼間	午前8時～午後6時	
早朝 夜間	午前6時～午前8時 午後6時～午後10時	昼間単位数に25%加算
深夜	午後10時～午前6時	昼間単位数に50%加算

(5) 各種加算・減算

<p>緊急時訪問介護加算 (100 単位/回)</p>	<p>緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。</p>
<p>初回加算 (200 単位/月)</p>	<p>初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。</p>
<p>介護職員等 処遇改善加算Ⅱ (基本報酬の 22.4%)</p>	<p>介護職員等処遇改善加算とは、介護業務に従事する職員の待遇改善を目的とした制度です。具体的には、介護職員のキャリアアップ支援や職場環境の改善など、職員の働きやすさを向上させる取り組みを行った事業所が取得できる加算となります。</p>
<p>特定事業所加算Ⅱ (基本報酬の 10%)</p>	<p>特定事業所加算とは、介護福祉士等の人材を確保し、質の高い介護サービスを提供している事業所を評価する加算です。</p>
<p>同一建物減算 (基本報酬の-12%)</p>	<p>前6月間に提供した訪問介護サービスのうち、事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する者に提供されたものの占める割合が100分の90以上である場合は、基本報酬の-12%となります。(同一敷地内等に居住する利用者の人数が一日当たり50人以上の場合を除く)</p>

※利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合

上記に係る利用料は、全額を一度お支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

(6) 保険給付として不適切な事例への対応について

① 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

- ・「直接本人の援助」に該当しない行為（主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為）

- ア 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し

- イ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除

- ウ 来客の応接（お茶、食事の手配等）

- エ 自家用車の洗車・清掃 等

- ・「日常生活の援助」に該当しない行為（訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為）

- オ 草むしり
- カ 花木の水やり
- キ 犬の散歩等ペットの世話 等

- ・日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ク 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ケ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- コ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- サ 植木の剪定等の園芸
- シ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

② 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

③ 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

(7) その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は事業所の実施地域を超える地点から、距離片道1キロメートルあたり30円をより請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	開始時間までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	開始時間までに連絡の無い場合	1,000円
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

(8) 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

<p>① 利用料、利用者負担額 （介護保険を適用する 場合）、その他の費用の 請求方法等</p>	<p>ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌 20 日までに利用者あてに郵送します。</p>
<p>② 利用料、利用者負担額 （介護保険を適用する 場合）、その他の費用の 支払い方法等</p>	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p>

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から3ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から30日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

3、担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、下記の相談担当者までご相談ください。

相談担当者氏名	管理者 岡本 咲良
連絡先電話番号	0829-50-2250
同ファックス番号	0829-50-2251
受付日及び受付時間	月曜日～土曜日 9：00～17：30

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7、サービスの提供に当たって

(1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。

- (1) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (2) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護の目標、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「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (3) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (4) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8、虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 岡本 咲良
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための指針を整備し、必要に応じて見直しを行う。
- (3) 虐待防止のための対策をする委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- (4) 従業者に対し虐待を防止するための定期的な研修を実施する。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町に通報します。

9、業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。

- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

10、秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>ウ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>エ 事業者は、従業員に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、そ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ます。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>ア 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。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>イ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>ウ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

11、緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師、救急隊、ご家族等の緊急連絡先、介護支援専門員（ケアマネジャー）、管理者へ連絡を行い、必要な措置を講じます。

12、事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護・訪問介護型サービス及び生活援助型サービスの提供により事故が発生した場合は、市町、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連

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訪問介護・訪問介護型サービス及び生活援助型サービス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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損保ジャパン日本興亜
保険名	総合賠償責任保険
補償の概要	一般危険、受託物危険

13、身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

14、心身の状況の把握

指定訪問介護及び訪問介護型サービス及び生活援助型サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

12、居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

15、サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護及び訪問介護型サービス及び生活援助型サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。
- (2) 指定訪問介護及び訪問介護型サービス及び生活援助型サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から2年間保存します。
- (4) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

16、衛生管理等

事業所において感染症の予防及びまん延しないように次に掲げる措置を講じます。

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (4) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

17、サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問介護及び訪問介護型サービス及び生活援助型サービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては利用者宅に訪問し、受け付けた苦情を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。

検討会の開催・・・苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問介護いつくしま 担当者：管理者 岡本 咲良	所在地：廿日市市大野299番地1 電話番号：0829-50-2250 ファックス番号：0829-50-2251 受付時間：9:00～17:30
【市町村の窓口】 廿日市市役所高齢介護課	所在地：廿日市市新宮一丁目13番1号 電話番号：0829-30-9155 受付時間：8:30～17:15（土日祝及び年末年始休み）
【地域包括支援センターの窓口】 地域包括支援センターおおの	所在地：廿日市市大野一丁目1番1号1階 電話番号：0829-50-0251 ファックス番号：0829-55-1307
【公的団体の窓口】 広島県国民健康保険団体連合会	所在地：広島市中区東白島町19番地49 電話番号：082-554-0783 受付時間：8:30～17:15（土日祝休み）

18、提供するサービスの第三者評価

提供するサービスの第三者評価の実施はしていません。

本書の2通を作成し、利用者、事業者双方が署名のうえ、1通ずつ保有するものとします。

説明年月日	令和 年 月 日
-------	----------

事業者	所在地	〒739-0488 廿日市市大野299番地1	
	法人名	株式会社いつくしま	
	代表者名	代表取締役 岡本 積	印
	事業所名	訪問介護いつくしま	
	説明者氏名	管理者 岡本 咲良	印

事業者から上記内容の説明を受けたことに同意し、交付を受けました。

同意年月日	令和 年 月 日
-------	----------

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	
	続柄	