

# 契約書・重要項目説明書及び同意書

(利用者)

さま

(事業者)

NPO 法人ケアメイトたつた



NPO 法人ケアメイトたつた

# 訪問介護サービス利用契約書

\_\_\_\_\_様（以下「利用者」という）と NPO 法人ケアメイトたつた（以下「事業者」

事業者が利用者に対して行う訪問介護サービスについて、次の通り契約します。

## 第1条（契約の目的）

事業者は介護保険法令の趣旨に従って、介護サービスを提供し、利用者はそのサービスに対する料金を支払います。事業者はこの契約の締結に際し、事前に利用者又はそのご家族に対し、事業運営の概要や介護従事者、勤務体制等、利用申込者がサービスの選択に資すると認められる事項を説明します。

## 第2条（サービスの種類及び事業所）

1. 利用者は「重要事項説明書」に利用事業所として記載された事業者から居宅サービスの提供を受けます。
2. 事業者の概要及び職員体制については、別紙「重要事項説明書」に記載した通りです。
3. 事業者は訪問介護サービスとして、訪問介護員（ホームヘルパー）が利用者の居宅を訪問して行う、身体介護、家事援助、介護に対する相談や助言、利用者に必要な日常生活の支援等を提供します。

## 第3条（契約期間）

1. この契約期間は令和 6 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日から令和 7 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日までとします。
2. 上記契約満了日の 7 日前までに利用者から契約終了の申し出が無い場合、この契約は自動更新され、以後も同様とします。

## 第4条（訪問介護計画）

1. 事業者はサービス提供責任者もしくはその者が任ずる者に、事前に利用者宅を訪問させその心身・生活の状況を調査し利用者及び介護者等と協議して、居宅サービス計画に沿って必要となる訪問介護計画を作成し、利用者及び家族に説明します。
2. 事業者は利用者がサービスの内容や提供等を希望する場合に、その変更が居宅サービス計画の範囲内で可能な時は、速やかに変更を行い利用者およびその家族に説明するものとします。
3. 利用者は事業者に対して、いつでも訪問介護を変更するように申し出る事が出来ます。事業者は利用者からの申し出があった場合、訪問介護サービスの目的に反する等、変更を拒む正当な理由がない限り、利用者の希望に沿う様に計画を変更します。
4. 事業者のサービス提供責任者は、訪問介護計画を作成し、または変更した際には、利用者及び家族に対して、その内容を説明します。提供する訪問介護サービスの内、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービス内容及び利用料金を説明し、利用者及び家族の同意を得ます。

## 第5条（サービス提供の記録）

1. 事業者はサービス実施時にサービスの実施内容を電子媒体に保存し、利用者から請求があった時実費を支払っての写しを本人及び家族に限り交付いたします。
2. 家族への連絡事項が必要な利用者に対しては、連絡帳に記載いたします。
3. 事業者は前項のサービス実施記録をサービス提供の記録として整備し、各サービス終了後 5 年間保存します。

## 第6条 (サービス利用料金)

1. 利用者は事業者に対して重要事項説明書に定める所定の料金体制に基づいて計算されたサービス料金を支払います。
2. 事業者から提供を受ける訪問介護サービスが介護保険の適用を受ける場合利用者は事業者に対し、原則として利用料金の1割又は2割を支払います。但し、介護保険法令に基づいて利用者が保険給付を償還払い(一旦利用者が事業者に対し全額を支払いその後、利用者は市町村から8割又は9割の払い戻しを受ける支払い方法)で受ける場合には事業者に対し、利用料金の全額を支払います。
3. 事業者から提供を受ける訪問介護サービスが、介護保険の適用を受けない場合、利用者は事業者に対して利用料金の全額を支払います。
4. 事業者は利用者に対し1ヶ月前までに文書により利用料金をお知らせすると共に利用者から料金の支払いを受けた場合は利用者に対して領収書を発行します。

## 第7条 (サービスのキャンセル)

1. 利用者は都合により所定の日時における訪問介護サービスの利用を中止及び変更する場合、前日の通常営業時間終了(午後6時00分)迄に申し出るものとします。
2. 上記の中止及び変更の場合に限りサービス利用料金支払い義務は発生しませんが本条1項の定めを過ぎた申し出、又は事前申し出無く訪問介護サービスの実施が中止された場合、利用者は事業者に対して重要事項説明書に定めるキャンセル料を支払うものとします。

## 第8条 (利用者の解約権)

1. 利用者は、訪問介護サービスが不要になった場合には、いつでも解約を申し出る事ができます。この場合には7日以上予告期間を持って、意思表示により連絡するものとし、予告期間満了時に契約は解除されます。
2. 利用者の病変、急な入院など、やむを得ない場合は7日以内の通知でも解除できます。

## 第9条 (事業者の解約権)

1. 利用者がサービス利用料金を2ヶ月以上滞納し、サービス利用料金請求の支払い催告にもかかわらず支払いが無い場合は、文書で通告する事により、この契約をただちに解約できます。この場合、事業者は利用者の心身の状況や置かれている状況を踏まえ、介護支援専門員や市町村への連絡を行います。
2. 事業者は利用者又はその家族が故意に介護保険法令違反、その他常識を逸脱する行為著しい不信行為により再三の改善の申し入れにもかかわらず訪問介護サービス利用契約の目的を達する事が困難になった場合はこの契約を直ちに解約できるものとします。この場合、事業者は利用者の心身の状況や置かれている状況を踏まえ介護支援専門員や市町村への連絡を行います。

## 第10条 (身分証携帯義務)

事業者の訪問介護職員は、常に身分証を携帯し、利用者又はその家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 第11条 (天災等不可抗力)

契約の有効期間中、地震、噴火、その他の天災などの不可抗力により、事業者がサービス提供の実施を行えなくなった場合は、事業者は利用者に対して該当サービスを提供すべき義務を負いません。但し、利用者すでに提供したサービスについては、所定の利用料金を事業者に支払うものとします。

## 第 12 条 (損害賠償)

1. 事業者は、訪問介護サービスの実施に当たって、当該介護員の過失による事故が発生し、利用者や家族の生命・身体・財産に損害が生じた場合には速やかに損害を賠償します。
2. 事業者は万一の事故や不慮の事故に備えて「損保ジャパン日本興亜損害保険㈱」の福祉サービス総合補償保険に加入しています。(損害賠償責任の詳細については、日本興亜損害保険㈱の規定通りです。)

## 第 13 条 (守秘義務)

1. 事業者及び訪問介護サービス従事者は、正当な理由が無い限り、訪問介護サービスを提供する上で知り得た利用者又は家族に関する事項を第三者に漏洩しません。
2. ご本人及びご家族の個人情報については、個人情報保護基本方針に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用します。

## 第 14 条 (利用者の義務)

1. 利用者およびその家族は本契約で定められた以外の業務を訪問介護サービス事業者へ依頼する事はできません。
2. 利用者は訪問介護サービス実施の為に使用する水道・ガス・電気・電話等の費用を負担します。

## 第 15 条 (緊急時の対応)

事業者は、訪問介護サービスの提供時に利用者の病状に急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医又は協力医療機関と連絡を取り、必要な措置を講じます。

## 第 16 条 (苦情対応)

事業者は、苦情対応の窓口責任者及び、その連絡先を明確にすると共に、苦情の申し立て又は相談があった場合には迅速、誠実に対応します。

## 第 17 条 (裁判管轄)

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

## 第 18 条 (契約外事項)

本契約に定め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所を尊重し、利用者又は家族と事業者との協議により定めます。

## 第 19 条 (個人情報に関する同意)

個人情報保護基本方針に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用する事とします。

## 第 20 条 (契約の締結)

以上の通り、契約が成立した事を証する為に、本契約書を 2 通作成し利用者又はその家族又は、利用者代理人との間で記名捺印の上、双方 1 通ずつ保有する事とします。

## 第 21 条 (虐待の防止について)

ご利用者様等の人件の擁護・虐待の防止のために、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・小川 浩平)
-------------	-------------

- (2) 苦情解決体制を整備します。

- (3) サービス提供中に、当該事業所従事者（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、これを市町村に通報します。

## 第 22 条 (衛生管理)

- (1) 事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。
- (2) 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
  - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
  - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
  - ③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

## 第 23 条 (ハラスメント)

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、事業所内の上司、同僚からのハラスメントに対するもの、事業所職員からの利用者や家族に対するもの、または利用者、家族から職員に対するものについてハラスメント対策に取り組んでまいります。

(担当者： 小川 浩平)

## 第 24 条 (身体拘束等の禁止)

- (1) 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。
- (2) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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その他必要な事項を記録する。
- (3) 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。
  - ① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
  - ② 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
  - ③ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

## 第 25 条 (業務継続計画の策定等)

- (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の、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（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実施します。
- (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。

## 第 26 条 (研修)

事業所は、従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。

(1) 採用時研修 採用後 1 か月以内

(2) 個人研修継続研修 年 4 回 法定研修 毎月 1 回

## 第 27 条 (提供するサービスの第三者評価の実施状況)

未実施

## 重要事項説明及び同意書

NPO 法人ケアメイトたつたが契約者(ご利用者)に対して訪問介護サービスの提供開始に当たり、厚生省令第 37 号第 8 条に基づく重要事項の説明は次の通りです。

### 一. NPO 法人ケアメイトたつた(訪問介護事業所)概要

所在地	奈良県生駒郡斑鳩町龍田西 4 丁目 5 番 19 号
電話番号	TEL 0745-75-5290 FAX 0745-60-8596
代表者	小川 範子
事業所の種類	居宅サービス訪問介護事業所
事業所の番号	奈良県指定 2971600461
事業実施地域	斑鳩町・平群町・安堵町・王寺町・河合町・三郷町・上牧町
営業日	月～金曜日
営業時間	通常時間午前 8:30～午後 5:30 まで(時間外は、相談により利用可能)
定休日	土日祝日、8 月 13 日～8 月 16 日、12 月 30 日～1 月 4 日まで 但し、定休日でもご相談によりご利用可能です
当法人苦情申立窓口	担当者 小川 浩平 電話番号 0745-75-5290 携帯 090-1956-5290
その他苦情申立窓口	斑鳩町 福祉課 0745-74-1001 代表 平群町 福祉こども課 0745-45-1001 代表 三郷町 長寿健康課 0745-73-2101 代表 安堵町 健康福祉推進室 0743-57-1511 代表 王寺町 福祉介護課 0745-73-2001 代表 河合町 介護政策課 0745-57-0200 代表 上牧町 生き生き対策課 0745-76-1001 代表 奈良県国民健康保険団体連合会 介護保険課指導相談係 0744-29-8326 直通

### 二. 従業者の職種、員数及び職務の内容

介護福祉士・実務者	4 名(常勤 1 名・非常勤 3 名)
1 級ホームヘルパー	3 名(常勤 1 名・非常勤 2 名) ※看護師 2 名・准看護師 1 名
2 級ホームヘルパー	11 名(常勤 0 名・非常勤 11 名以上)
初任者研修	6 名(常勤 1 名・非常勤 5 名以上)

### 三. 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護保険法の基、要介護状態となった場合においても、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事ができるよう、入浴・排泄・食事の介護その他の生活全般にわたる援助の訪問介護サービスを提供します。
運営の方針	利用者本位のサービスで、皆様に満足して頂く事を基本に、きめ細やかな迅速な対応をモットーに、必要な時に求められるサービスを豊富な経験を生かして創意工夫を重ね、サービスの向上を図り、ご利用者に最適な内容で快適な環境を提供し皆様に喜ばれ信頼される自立支援事業を目指します。

### 四. 指定訪問介護のサービス内容及び利用料その他の費用

※単位の端数処理・・・四捨五入、 金額の端数処理・・・切捨て

第1号訪問事業・介護予防訪問介護相当サービスの利用料 (※1割負担のご利用者の場合)		ご利用料金
(1) 週1回程度の訪問 (標準的な内容の指定相当)	5回以上 1,176単位×10.21=12,006円 4回まで 287単位×4回×10.21=11,721円	1,201円 1,173円
(2) 週2回程度の訪問 (標準的な内容の指定相当)	9回以上 2,349単位×10.21=23,983円 8回まで 287単位×8回×10.21=23,442円	2,399円 2,345円
(3) 週3回程度の訪問 (標準的な内容の指定相当)	13回以上 3,727単位×10.21=38,052円 12回まで 287単位×12回×10.21=35,163円	3,806円 3,517円
身体介護が中心の場合の訪問介護費1割負担の方(サービス一回につき)		
<p>身体介護とは、次の①～③をいいます。①身体に直接接触したりして行う介助。②身体介護を行う為に必要な準備や後始末。(例えば食事の介助の場合では、利用者の身体に直接接触する食事摂取の介助のほか、配膳、下膳や食べこぼしの処理など一連の行為が身体介護に含まれます。) ③日常生活動作能力の向上の為にを行う介助や相談、助言等。介護報酬の訪問介護では下記の1～2いずれかが、身体介護を中心に該当します。1. 主に身体介護を行う場合、2. 主として身体介護を行い、関連する若干の家事援助を行う場合。(例えば、簡単な調理を行い、関連する若干の家事援助を行う場合などが該当)例=入浴、排泄、食事、散歩、付き添い等の身体に関する介助</p>		
(1) 所要時間 30分未満	244単位×10.21=2,491円	249円
(2) 所要時間 30分以上1時間未満	387単位×10.21=3,951円	395円
(3) 所要時間 1時間以上1時間30分未満	567単位×10.21=5,789円	578円
(1)～(3)に引続き20分以上生活援助を行った場合45分以上は130単位	65単位×10.21=656円	65円
生活援助が中心の場合の訪問介護費1割負担の方(サービス一回につき)		
<p>生活援助とは調理、洗濯、掃除等の家事の援助であって、身体介護に該当しないものをいいます。但し、商品の販売や農作業等の生業の援助的な行為や直接本人の日常生活に属さない行為は含まれず、下記の1～2のいずれかを行った場合、生活援助を中心に算定します。1. 主に生活援助を行う場合。2. 主として生活援助を行い、関連する若干の身体介護を行う場合。(例えば、居室から他の部屋へ移動介助を行った後に、居室の掃除を行う場合等が該当します。)ただし、生活援助を中心に算定できるのは「利用者が一人暮らしの場合」「同居家族が障害または疾病等のため家事を行うことが困難な場合」などの場合に限られます。例=料理、洗濯、掃除等の生活に関する介助</p>		
所要時間 20分以上45分未満	179単位×10.21=1,827円	182円
所要時間 45分以上	220単位×10.21=2,246円	224円
訪問介護費の各種加算について		
初回加算	サービス開始月及び2ヶ月以上休止の開始月のみ	200単位
緊急時訪問加算	ご利用者の緊急時に訪問しサービス提供した場合	100単位
早朝加算	午前6時～午前8時までは、所定単位の25%	割増25%
夜間加算	午後6時～午後10時までは、所定単位の25%	割増25%
深夜加算	午後10時～翌朝6時までは、所定単位の50%	割増50%
生活機能向上連携加算	訪問リハビリと連携し介護計画を作成した場合	100単位
通院等乗降介助 1回	97単位×10.21=990円(予定福祉有償運送費、別途)	99円
保険適用外(時間外加算含む)	午前8時30分～午後5時30分、身体介護30分	1,000円(税別)～

介護職員等処遇改善加算について		
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）※	介護職員の処遇改善に関して、一定の加算基準を超えた場合	1月につき 所定単位の24.5%加算
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）※		1月につき 所定単位の22.4%加算
介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）※		1月につき 所定単位の18.2%加算
介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）※		1月につき 所定単位の14.5%加算

（注1） ※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

五. キャンセル料金について下記の1～3の場合は、基本料金（サービス一回につき）の全額をいただきます。

1. 当日、訪問介護員が自宅訪問時に留守の場合。（待機時間はサービス一回の半時間）
2. 当日、予定訪問時の突然の変更及びキャンセルの場合。
3. 前日の通常営業時間の終了時間、午後6：00までにご連絡が無い場合。

※前日には、訪問介護員に訪問時間の予定や訪問依頼をしている関係上、変更や突然のキャンセルが発生すると、当事業所及び訪問介護員に迷惑、損失となりますので、そのような事のないようご理解のほど宜しくお願い申し上げます。

六. 事故発生時の対応

訪問介護事業の提供によって事故が発生した場合は、速やかに下記の連絡をとり対応します。また事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

- ① 市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る、訪問介護事業者、居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに適切な対応をさせていただきます。
- ② ご利用者の生命に係る状態時には、主治医への連絡並びに救急要請等の対応をさせていただきます。

七. 損害賠償保険加入について

NPO法人ケアメイトたつたでは、「損保ジャパン日本興亜損害保険㈱」の福祉サービス総合補償保険に加入していますので万一の場合は、損害保険会社が補償しますので安心して訪問介護サービスが受けられます。

八. 訪問介護契約における個人情報使用同意ご本人及びご家族の個人情報については、別紙、個人情報保護基本方針に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用します。

九. その他運営に関する重要事項

本重要事項説明書及び契約書に定めない事項については、介護保険法及び福祉法の定めるところを尊重してご利用者又はご利用者の御家族と当事業所間で相談や協議の上、定めます。

以上の通り、NPO法人ケアメイトたつたは、居宅訪問介護サービスの提供開始にあたり、ご利用者又はその御家族または、ご利用者の代理人に重要事項説明書及び契約書の本書面に基づく説明を理解と同意が得られたものと致します。



## 個人情報保護基本方針

NPO 法人ケアメイトたつたは、利用者さまやご家族等から収集した個人情報を下記の目的で利用します。弊社は、高齢者や介護を必要とする方の生活を支援するサービスを提供しており様々な個人情報を知る立場にあります。立場を十二分に理解し厳正な個人情報の管理と保護を遵守するよう取り組みます。

### 1. 個人情報の収集、利用の目的

(社内での利用)

- ① ご利用者さまに提供する各種サービス（介護給付・予防給付・その他保険外事業）の為
- ② 各種サービス事務処理の為
- ③ サービス提供に係わる各事業所等の管理運営業務の内
- ④ 施設等への入退所等の管理の為
- ⑤ 会計・経理の為
- ⑥ 事故等の報告の為
- ⑦ ご利用者さまへのサービス向上の為

(他の事業者等への情報提供を伴う利用)

- ① 当社が利用者さま等に提供するサービスの為（介護給付・予防給付）
- ② 利用者にサービスを提供する他のサービス事業者や居宅介護支援事業所、地域包括支援センター等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答の為
- ③ その他の業務委託の為
- ④ 家族等への心身の状況説明、サービス内容説明の為
- ⑤ 審査支払機関へのレセプトの提出の為
- ⑥ 審査支払機関又は保険者からの照会への回答の為
- ⑦ 損害賠償が発生した場合の保険処理の為

### 2. 1以外の利用目的

(各種サービスでの利用)

- ① 介護事業、その他事業に関するご案内資料の送付の為

3. 弊社が、前項に定める利用目的以外にお客様の情報を利用する必要がある場合には、必ず事前に同意を得ます。ただし、以下の場合には、事前にご本人の同意を得ずに、第三者へ提供する場合があります。

- ① 法令、行政機関の要請による場合
- ② 利用者の生命、身体、財産の保護のためにやむを得ない場合
- ③ 利用者へのサービス提供に際し、ご家族や保証人等と連携する必要がある場合
- ④ 医療の受診等のために医療機関と連携する必要がある場合

### 4. 個人情報の管理

- ① 弊社は、個人情報管理について個人情報管理規定を策定し、厳重に保管、管理いたします。
- ② 弊社は、全社員に対して個人情報の保護についての教育を実施し、情報の適切な管理を徹底し漏洩防止に努めます。

5. 個人情報の開示 本人から申し出があった場合には、知り得た個人情報を、法令の定めに従って開示・訂正・利用停止等を行います。

# 指定居宅訪問介護サービス同意書及び申込書

令和 年 月 日

奈良県生駒郡斑鳩町龍田西4丁目5番19号

NPO 法人ケアメイトたつた

事業所番号 2971600461

TEL : 0745-75-5290

理事長 小川 範子 印

指定居宅訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明いたしました。

説明者 氏名 印

以上、本書面の重要事項説明書及び契約書の説明と内容を確認して、NPO 法人ケアメイトたつたに指定居宅訪問介護サービスの利用を申し込みます。

お申し込み契約者（ご利用者）			
住所	〒		
氏名	印	生年月日	明治・大正・昭和 年 月 日
		電話番号	

お申し込み契約者（御家族又は代理人）			
住所	〒		
氏名	印	生年月日	明治・大正・昭和 年 月 日
		電話番号	

上記のご利用者又は、ご利用者の御家族又はご利用者の代理人の方からのお申し込みを受諾して本書面の定める内容と居宅サービス計画書（ケアプラン）に従った、訪問介護サービスを相互の信頼の基、誠実にを行います。

## 訪問介護サービス

### 契約書・重要項目説明書及び同意書

NPO法人 ケアメイトたつた