

訪問介護サービス事業

契 約 書
重要事項説明書
個人情報使用同意書

(訪問介護事業所 ひおきの風)

利用者： 様

事業者：医療法人 みゆき会

医療法人みゆき会 訪問介護サービス利用基本契約書

_____様と 医療法人みゆき会 訪問介護事業所 ひおきの風 は、事業者が提供するサービスの利用等について、以下のとおり契約を締結します。

(契約の目的)

第1条 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、利用者がその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的とします。

(サービスの種類と変更)

第2条 事業者は利用者に介護保険対象となる訪問介護サービスを提供します。

- ・ 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。

(訪問介護計画書の作成・交付)

第3条 事業者は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて解決すべき課題の把握を行うとともに、利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」に沿って、「訪問介護計画書」を作成します。

- ・ 事業者は「訪問介護計画書」を作成・変更した場合は、利用者に説明し同意を得た上で、「訪問介護計画書」を交付します。

(契約期間)

第4条 本契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。但し、契約期間満了の7日前までに利用者から更新拒絶の意思表示がない場合には、本契約は同じ内容で更新されるものとし、その後も同様とします。

- ・ 利用者から更新拒絶の意思表示がされた場合は、事業者は利用者の必要に応じ、他の業者に情報を提供するなどの措置をとります。

(利用者負担金等・支払方法)

第5条 サービスに対する利用者負担金等の基準は、別紙「重要事項説明書」に記載するとおりとします。契約期間中に関係法令が変更になった場合は、関係法令に従って改定後の金額が適用されます。

- ・ 利用者負担金等の支払いは、原則として、契約者（又は代理人）名義の口座振替（K-net）で処理させていただきます。

(利用日の中止、変更及びキャンセル料)

第6条 利用者は、サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合は、事業者に連絡するものとします。

- ・ 当日までに利用の中止の連絡がなかった場合は、別紙「重要事項説明書」に定める所定のキャンセル料をお支払いいただきます。

(サービス提供の変更、記録等)

第7条 事業者は、サービスを提供した際には、提供日、サービス内容等必要な事項についての記録を行い、それを5年間保管します。

- ・ 利用者もしくはその代理人はいつでも前項の記録の閲覧、複写を求めることができます。
- ・ 勤務の都合上、曜日・時間変更等、事業所側よりお願いする場合があります。

(守秘義務等)

第8条 事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者又はその家族に関する個人情報については、利用者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、契約中及び契約終了後も第三者に漏らしません。

- ・ 前項にかかわらず、あらかじめ文書により利用者又はその家族の同意を得た場合は、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。
- ・ 事業所は、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておきます。

(苦情対応)

第9条 利用者及び家族は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、介護支援専門員、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

- ・ 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立てがあった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
- ・ 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取扱いをすることはありません。

(契約の終了)

第10条 次のいずれかの事由が発生した場合、この契約は終了するものとします。

- (1) 利用者が死亡した場合
- (2) 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- (3) 利用者が介護保険施設に入所した場合
- (4) 第4条の規定により利用者から更新拒絶の意思表示がされた場合
- (5) 事業所が介護保険の指定を取り消され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) 第11条、第12条に基づき本契約が解約又は解除された場合

(7) 訪問介護の利用が入院等により3ヶ月停止した場合

(利用者の解約権・解除権)

第11条 利用者は、事業者に対し1週間以上の予告期間をもって、いつでもこの契約を解除することができます。

・ 利用者は、以下の場合には、直ちにこの契約を解除できます。

(1) 事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合

(2) 事業者が、守秘義務に違反した場合

(3) 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

(事業者の契約解除)

第12条 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難い重大な事情を生じさせた場合

(2) サービス利用料金の支払いが3ヶ月以上滞納し、相当期間を定めた催告にもかかわらず、その期間内に支払いがない場合

(3) 利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者等の生命・身体・財物・信用・精神等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約の目的を達することが困難となった場合

(4) 重要事項説明書に記載されているNo.10（ハラスメントについて）に該当する行為を行った場合

(5) 当該事業所の現員から支援継続に応じきれなくなった場合

(介護保険給付限度額を超過する場合)

第13条 この契約書は、介護保険法に基づくサービスを対象としたものですが、要介護度別に定められている介護保険給付限度額を超過する場合の各種サービス利用分については、超過分につき全額自己負担となります。

(損害賠償責任)

第14条 事業者は、サービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族等に連絡し、必要な措置を講じます。

・ 前項において、事故により利用者又はその家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者に故意・過失がない場合は、この限りではありません。

- ・ 前項の場合、利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

(テレワークの取扱い)

第 15 条 人員基準等で具体的な必要数を定めて配置を求めている職種のテレワークに関して、個人情報適切に管理していること、利用者の処遇に支障が生じないこと等を前提に、取扱いの明確化を行い、職種や業務ごとに具体的な考えを示すこととします。

(協議事項)

第 16 条 本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意をもって協議するものとします。

医療法人みゆき会 訪問介護サービスにかかる 重要事項説明書

1. 事業者

医療法人 みゆき会

(住所) 鹿児島県日置市日吉町日置 390 番地 1

2. 事業の目的と運営方針

(目的)

介護が必要と認定されたご利用者のケアプランに基づき、当事業所の介護職員等による訪問介護サービスを実施します。介護職員等は、介護が必要と認定されたご利用者の特性を踏まえて、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居宅介護サービスを通じて援助を行います。

(方針)

- ご利用者に喜ばれ、一人ひとりを大切にするサービスを提供します。
- 人間らしく生きることを大切にするサービスを提供します。
- ご利用者の人格を尊重し、常にご利用者の立場に立ったサービスを提供します。
- 目配り、気配りを忘れず笑顔あふれるサービスを提供します。

3. サービス提供事業所（ご利用事業所）

介護保険事業所番号	46 7150 1262	
主たる事務所の所在地	鹿児島県日置市日吉町日置375番地	
管理者名・連絡電話番号	福岡 理香	TEL 099-295-6370
サービス提供地域	日置市	

4. ご利用事業所の職員体制等

職 種	従事するサービスの種類、業務	人 員
管 理 者	業務の一元的管理及び指揮命令	1名
サービス提供責任者	訪問介護計画の作成、利用者との連絡 サービス提供者の調整、技術指導管理	2名以上
訪 問 介 護 員	サービス提供責任者の指示に従い身体 介護、生活援助等を行う	5名以上

5. 営業日時

事務所営業日時	月曜日から土曜日 8:30～17:30 ・定休日は日曜日、12月31日、1月1日 ※但し、定休日や時間外も必要な場合には対応可能。
サービス提供日時	月曜日から土曜日 7:00～17:30 ・定休日は日曜日、12月31日、1月1日 ※但し、定休日や時間外も必要な場合には対応可能。

6. サービス利用基本料金および利用者負担

利用料の利用者負担額は介護保険関係法令で定める次の介護給付費の1割～3割です。

(1) 訪問介護 1回につき

サービスの種類	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	30分を増す毎
身体介護	1,630円	2,440円	3,870円	820円を追加

サービスの種類	20分以上 45分未満	45分以上		
生活援助	1,790円	2,200円		

各種加算	・夜間・早朝加算25% ・深夜加算50% (夜間:18時～22時、早朝:6時～8時、深夜:22時～6時)			
各種加算	・初回加算 2,000円/月 ・緊急時訪問介護加算 1,000円/回 ・介護職員等処遇改善加算(Ⅲ) 所定金額の18.2%			

* 各種加算は、身体介護・生活援助に加算される。

(2) 介護保険給付限度額超過の場合

要介護別に定められている介護保険給付限度額を超過するサービス提供分については、超過分につき全額自己負担となります。(この場合、居宅サービス計画を作成する際に居宅介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得る事になります。)

(3) 利用者負担金等の支払い

原則として、月末締切りの翌月末(銀行最終営業日)に契約者(又は代理人)名義の口座振替(K-net)で処理させていただきます。集金業務は行っておりません。やむを得ず設定前にサービスを受けた場合など「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料の全額を事業者を支払、利用者はその後市町村から保険給付分(9割・8割・7割)を受け取る事になります。

(4) キャンセル

利用者の都合でサービスを中止する場合は、できるだけ早めにご連絡ください。サービス提供開始の1時間前までにご連絡ください。

キャンセル料は、利用料と合わせて請求させていただきますのでご了承下さい。

時 間	キャンセル料
サービス利用日の開始1時間前より	1,100円

利用者がサービスの利用を中止する際には、速やかに次の連絡先までご連絡ください。

キャンセル連絡先（電話）：099-295-6370

7. 訪問介護計画の作成とサービス記録

- ① 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、訪問介護計画を作成し、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、同意を得た上で交付します。
- ② 事業者は、訪問介護計画の作成後、実施状況の把握を行い、利用者又は家族等の同意を得て必要に応じて計画の変更を行います。

8. 苦情対応

介護サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当 事 業 所 相 談 窓 口	TEL 099-295-6370	管理者 福岡 理香
居 宅 介 護 支 援 事 業 所	TEL - -	
市 町 村 の 苦 情 ・ 相 談 窓 口	TEL 099-272-0505	日置市 介護保険課
鹿 児 島 県 国 保 連 合 会	TEL 099-213-5122	介護保険課 介護保険相談室

9. 事故等緊急時の対応

サービス提供中に容態の急変、事故等が発生した場合は、主治医、救急、親族、介護支援事業者等へ連絡をいたします。

10. ハラスメントについて

(1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

- | | | |
|--------------|-------------|------------|
| 例：○コップをなげつける | ○蹴られる | ○手を払いのけられる |
| ○たたかれる | ○手をひっかく、つねる | ○首を絞める |
| ○唾を吐く | ○服を引きちぎられる | |

(2) 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。

- | | |
|--|--|
| 例：○大声を発する | ○家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする |
| ○サービスの状況をのぞき見する | ○訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める |
| ○怒鳴る | ○「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う |
| ○気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする | ○利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた |
| ○威圧的な態度で文句を言い続ける | ○利用料金を数か月滞納「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する |
| ○刃物を胸元からちらつかせる | ○特定の訪問介護員にいやがらせをする |
| ○「お金を払ってるから、この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する | |
| ○利用者の夫が「自分の食事も一緒に作れ」と強要する | |
| ○「他の所でもそんなことしてるの、良くそれで勤まってるよね」等とヘルパーのケアに関して批判的な言動をする | |

(3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 例：○必要もなく手や腕やお尻をさわる | ○卑猥な言動を繰り返す |
| ○抱きしめる | ○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる |
| ○女性のヌード写真を見せる | ○活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる |
| ○支援中、あからさまに性的な話を
する | |

(4) その他

- | |
|-----------------------------|
| 例：○訪問介護従業員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く |
| ○ストーカー行為 |

※上記に記載してあるハラスメント行為等があった場合は、契約解除となります。

当事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場や、利用者様宅において行われる性的な言動または優越的な関係を背景とした言動があつて業務上必要かつ相当な範囲を超えた物により訪問介護員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

11. 虐待の防止について

事業者は虐待の発生又はその発生を防止するため、各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 当事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図っていきます。
- (2) 当事業所における虐待防止のための指針を整備していきます。
- (3) 当事業所において、訪問介護員等に対し、虐待防止のための研修を定期的実施していきます。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施する為の担当者をおいています。

虐待防止に関する担当者

(管理者) 福岡 理香

12. 業務継続計画の策定等について

事業所は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を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- (1) 当事業所は、訪問介護員等に対し、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。
- (2) 当事業所は、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。

13. 感染症及び予防及びまん延の防止のための措置について

当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ます。

- (1) 当該事業所における感染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、訪問介護員等に周知徹底を図っていきます。
- (2) 当該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指針を整備していきます。

- (3) 当事業所において、訪問介護員等に対し、感染症の予防まん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施してまいります。

14. テレワークの取扱いについて

当事業所において人員基準等で具体的な必要数を定めて配置を求めている職種のテレワークに関して、個人情報適切に管理していること、利用者の処遇に支障が生じないこと等を前提に、取扱いの明確化を行い、職種や業務ごとに具体的な考えを示すこととします。

医療法人みゆき会 個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次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ことに同意します。

記

1. 使用する目的

(1) 内部での利用

- ①介護サービス利用者等に提供する介護サービス
- ②介護保険事務
- ③介護サービス利用者に係る事業所等の管理運営業務のうち、
 - 1) 入退所等の管理
 - 2) 会計・経理
 - 3) 事故等の報告
 - 4) 介護サービスの向上

(2) 他の事業者等への情報提供

- ①事業所等が利用者等に提供する介護サービスのうち、
 - 1) 当該利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所介護支援専門員等との連携（サービス担当者会議等）や照会への回答
 - 2) その他の業務委託
 - 3) 家族等への心身の状況説明
- ②介護保険事務のうち、
 - 1) 保険事務の委託
 - 2) 審査支払機関へのレセプトの提出
 - 3) 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ③損害賠償などに係る共済連等への相談又は届出等

(3) 上記以外の利用

- 介護関係事業者の管理運営業務のうち
- 1) 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - 2) 学生の実習への協力

2. 利用範囲

(1) 介護保険法で義務として明記されているもの

- ①サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
- ②居宅介護支援事業者・介護支援専門員等との連携
- ③利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知

④利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等

(2) 行政機関等への対応として義務づけられているもの

- ①市町村による文書等提出等の要求への対応
- ②厚生労働大臣又は都道府県知事による報告命令、帳簿書類等の提示命令等への対応
- ③都道府県知事による立入検査等への対応
- ④市町村が行う利用者からの苦情に関する調査への協力等
- ⑤事故発生時の市町村への連絡

3. 使用する期間

_____年_____月_____日から 医療法人みゆき会 訪問介護事業所
ひおきの風 の契約終了日まで。

4. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあ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こと。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。
- (3) 医療法人みゆき会が定める個人情報保護方針および規定等を遵守すること。

令和 年 月 日

サービスの提供開始にあたり、利用者に対して「契約書」「重要事項説明書」「個人情報使用同意書」に基づいて、「訪問介護サービス利用基本契約書」「訪問介護サービスにかかる重要事項説明書」「個人情報使用同意書」を説明しました。

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

(事業者)

所在地 鹿児島県日置市日吉町日置390番地 1
法人名 医療法人 みゆき会
代表者名 理事長 坪内 みゆき 印

事業所所在地 鹿児島県日置市日吉町日置375番地
事業所名 訪問介護事業所 ひおきの風

(説明者)

氏名 印

私は、訪問介護事業所 ひおきの風の利用にあたり、「契約書」「重要事項説明書」「個人情報使用同意書」に基づいて、「訪問介護サービス利用基本契約書」「訪問介護サービスにかかる重要事項説明書」「個人情報使用同意書」の説明を受けました。また、連携に必要な情報の開示についても同意します。

(ご利用者様)

住所

氏名 印

(代理人)

住所

氏名 (続柄:) 印

