

希望館ヘルパーオフィス

訪問介護サービス利用契約書・重要事項説明書

希望館ポコ・ア・ポコ有限公司

重要事項説明書

1. 事業の目的

希望館ポコ・ア・ポコ有限会社（以下「事業者」という）が開設する希望館ヘルパーオフィス（以下「事業所」という）が行なう訪問介護サービス事業及び介護予防・日常生活支援総合事業（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介護職員初任者研修修了者（ヘルパー2級）（以下「訪問介護員」という）が、要介護状態または要支援状態等にある方に対し、適正な指定訪問介護及び指定介護予防・日常生活総合支援（以下「訪問介護サービス」という）を提供することを目的とします。

運営方針

事業所の訪問介護員は、要介護者等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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。又介護予防サービス等については、要支援者の状態を踏まえつつ、自立支援の観点に立った効果的、効率的なサービス提供体制を構築し、目標指向型の訪問介護サービスを行います。事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保険・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ものとします。

2. 当事業所の概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	希望館 ヘルパーオフィス	
所在地	宮城県大崎市古川李塚 1 丁目 9-41	
指定番号	0471501346	
通常の事業の実施地域	大崎市・加美町・色麻町・美里町	

(2) 従業者の職種、員数及び職務内容

職種	常勤	非常勤	計	職務内容	
管理者	1名		1名	事業所を監督し事業内容を一元的に統括する	
サービス提供責任者	3名		3名	サービス提供の調整・相談・統括	
事務職員		1名	1名		
訪問介護員	訪問介護員	3名	5名	8名	日常生活の支援
	介護福祉士	3名	1名	4名	
	訪問介護員養成研修1級修了者				
	介護職員初任者研修修了者（ヘルパー2級）		5名	5名	

3. 営業日及び営業時間

(1) 営業日

祝日も含む月曜日から日曜日までとします。

但し12月31日午後～1月2日までは身体介護のみサービス提供となります。

(2) 営業時間

8:00～17:00

(3) サービス提供時間

通常時間 8:00～17:00

早 朝 7:00～ 8:00

夜 間 18:00～19:00

サービス提供時間外でも電話等により24時間常時連絡可能な体制とします。

(4) サービスの内容

サービス種類	内容
身体介護	・食事介助 ・入浴介助 ・排泄介助 ・洗面、清拭等 ・口腔ケア ・体位変換 ・オムツ、衣類交換 ・生活機能低下予防等
生活援助	・買い物 ・調理 ・掃除 ・洗濯等

4. 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金の法令で定められた負担割合額の料金です。但し介護保険給付の範囲を超えたサービスの利用は全額自己負担となります。

(基本料金)

- ・介護報酬告示上の額（別紙参照）
- ・介護職員等处遇改善加算（Ⅰ） ・特定事業所加算（Ⅱ） ・初回加算

(注①) 早朝（午前6時～午前8時）、夜間（午後6時～午後10時）は、25%加算となります。

(注②) 料金設定の基本時間は、居宅サービス計画（ケアプラン）に定められた時間を基準とします。

(注③) やむを得ない事情で、ご利用者の同意を得て2名で訪問した場合は、2名分の料金となります。

(2) 上記以外の料金

- ・キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡をください。 連絡先： （電話 0229-22-0705）

ご利用の24時間前までにご連絡いただいた場合	無料
ご利用の12時間前までにご連絡いただいた場合	当該基本料金の10%
ご利用の12時間前までにご連絡がなかった場合	当該基本料金の30%
ご利用日に伺った時、本人不在の場合	介護保険適用外による全額負担

- ・交通費

当事業所の通常の事業実施地域にお住まいの方は無料です。

(3) その他

- ① ご利用者の居宅で訪問介護サービスを提供するために使用する電気、水道、ガス等の費用は、ご利用者のご負担となります。
- ② 料金のお支払い方法
毎月、10日までに前月分の請求をいたしますので、同月末日以内にお支払い下さい。お支払いいただきますと、領収証を発行いたします。お支払い方法は、当事業所所定の集金袋にて介護職員がご預かりいたします。
- ③ 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納などにより、保険給付金が直接事業者を支払われない場合があります。その場合は、いったん介護保険適用外の場合の料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を後日健康福祉課窓口に提出しますと、差額の払い戻しを受けることができます。

5. 訪問介護サービスの利用方法

(1) 訪問介護サービスの利用申込み

まずは、電話等でお申込み下さい。当事業所の職員がお伺いいたします。居宅サービス計画書の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談下さい。

(2) 訪問介護サービスの終了

- ① ご利用者の都合で訪問介護サービスを終了する場合
訪問介護サービス終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出ください。
- ② 事業所の都合で訪問介護サービスを終了する場合
人員不足等でやむを得ない事情により、訪問介護サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了
次の場合は、双方の通知がなくとも、自動的に訪問介護サービスを終了いたします。
 - ・ご利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ・介護保険給付で訪問介護サービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合（この場合、条件を変更して、再度契約することができます。）
 - ・ご利用者が死亡した場合

④ その他

イ 次の場合は、ご利用者は文書で解約を通知することにより、即座に訪問介護サービスを終了することができます。

- ・当事業所が正当な理由なく訪問介護サービスを提供しない場合
- ・守秘義務に反した場合
- ・ご利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行なった場合
- ・当事業所が破産した場合

ロ 次の場合、事業所は、文書で通知することにより、即座にこの契約を終了させていただく場合がございます。

- ・ご利用者やご家族などが当事業所や当事業所の訪問介護サービス従事者に対し本契約を継続しがたい背信行為を行なった場合

6. 事故発生時の対応

- (1) ご利用者に対する訪問介護サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該ご利用者の家族、当該ご利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 契約に基づく訪問介護サービスの提供に伴って、自己の責めに帰すべき事由によりご利用者の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合は、ご利用者に対してその損害を賠償します。

7. 緊急時における対応方法

訪問介護サービスの提供中に容体の変化があった場合は、事前の打合せに従い、主治医、ご家族、居宅介護支援専門員等へご連絡いたします。また、当事業所の管理者へ報告いたします。

8. 個人情報の使用目的および守秘義務

訪問介護サービスを提供するうえで知り得たご利用者及び関係者の方々の個人情報の利用目的は別紙の「個人情報の利用に係る同意書」によるものとします。

9. 訪問介護サービスの内容に関する苦情及び相談の受付

当事業所の訪問介護に関する相談・苦情については、次のところで承ります。

- (1) 苦情相談窓口担当者 浅野 憲子 Tel.0229-22-0705
- (2) 受付時間 月曜日から金曜日の9時00分から17時00分となります。
- (3) その他の苦情及び相談窓口
 - 1、宮城県国民健康保険団体連合会苦情相談窓口 Tel.022-222-7700
 - 2、各市町村福祉課 (大崎市：0229-23-6085 加美町：0229-63-7870
色麻町：0229-66-1700 美里町：0229-32-2941)

10. 第三者評価の実施状況

実施なし

説明者 氏名 _____ 印

以上のとおり、重要事項説明書の説明を受けましたので記名押印をいたします。

令和 年 月 日

ご利用者 氏名 _____ 印

代理人 氏名 _____ 印

訪問介護契約書

_____（以下「ご利用者」という。）と希望館ポコ・ア・ポコ有限会社の指定訪問介護事業所である希望館ヘルパーオフィス（以下『事業者』という。）は、事業者がご利用者に対して行なう訪問介護について、次のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、ご利用者に対し、介護保険法等関係法令及びこの契約に従い、ご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出来るよう、訪問介護サービスを提供します。

（契約期間）

第2条 この契約期間は、令和 年 月 日からご利用者の要介護認定又は要支援認定（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 契約満了の1週間前までに、ご利用者から事業者に対して契約終了の申し出がない場合、この契約は同一の内容で自動更新されるものとします。

（訪問介護計画）

第3条 事業者は、ご利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、居宅サービス計画に沿って訪問介護計画を作成します。事業者は、この訪問介護計画の内容をご利用者及びその家族に説明します。

（居宅サービス計画変更の援助）

第4条 事業者は、ご利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、介護支援専門員への連絡その他の必要な援助をおこないます。

（訪問介護の内容）

第5条 ご利用者が提供を受ける訪問介護の内容は、契約書別紙に記載したとおりです。事業者は、この契約書に記載した内容について、ご利用者及びその家族に説明します。

- 2 事業者は、訪問介護サービス従事者をご利用者の居宅に派遣し、訪問介護計画に基づき訪問介護サービスを提供します。
- 3 前項の訪問介護サービス従事者は、介護福祉士又は介護職員初任者研修を修了した者です。
- 4 ご利用者との合意により訪問介護計画が変更され、事業者で提供する訪問介護サービスの内容又は介護保険適用の範囲が変更となる場合は、ご利用者の了承を得て変更された内容の訪問介護計画書を新たに作成し、これをもって訪問介護サービスの内容とします。

（サービス提供の記録）

第6条 事業者は、訪問介護を提供した際には、当該サービスの提供日及び内容、当該サービスについて必要事項を、訪問介護サービス記録票に記録し、訪問サービス終了時にご利用者の確認を受けることとします。ご利用者の確認を受けた後、その控えをご利用者に交付します。

- 2 事業者は、ご利用者に対する訪問介護サービス提供に関する諸記録を整備し、この契約終了後5年間保存します。
- 3 ご利用者は、事業者の営業時間内にその事務室において、ご利用者に関する前項の訪問介護サービス実施記録を閲覧できます。
- 4 ご利用者は、ご利用者に関する第2項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。

(料金)

第7条 ご利用者は、訪問介護サービスの対価として契約書別紙に定める利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。

- 2 事業者は、ご利用者に対し、当月の料金の合計額の請求書に明細を添付して、翌月10日までに送付します。
- 3 ご利用者は、事業者に対し、当月の料金の合計額を、翌月末日までに当事業所所定の集金袋にて直接支払います。
- 4 事業者は、前項の訪問介護サービス提供に当たっては、あらかじめご利用者及びその家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、ご利用者の同意を得なければなりません。
- 5 事業者は、ご利用者から料金の支払いを受けたときは、ご利用者に対し領収証を発行します。
- 6 ご利用者は、居宅において、訪問介護サービス従事者がサービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第8条 事業者は、法定代理受領サービスに該当しない訪問介護に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した訪問介護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書をご利用者に交付します。

(サービス中止)

第9条 ご利用者は事業者に対して、訪問介護サービス提供の24時間前までに通知することにより料金を負担することなく、訪問介護サービスの利用を中止することができます。

- 2 ご利用者がサービス実施の24時間前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、ご利用者に対して契約書別紙に定める計算方法により、料金の全部又は一部を請求することができます。この場合の料金は、第7条に定める他の料金の支払いと合わせて請求します。

(料金の変更)

第10条 事業者は、ご利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより、利用単位ごとの料金の変更(増額又は減額)を申し入れることができます。

- 2 ご利用者が料金の変更を承諾する場合、新たに料金に基づく契約書別紙を作成し、相互に取り交わします。
- 3 ご利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対して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。

(契約の終了)

第11条 ご利用者は、事業者に対して、1週間の予告期間において文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。ただし、ご利用者の病変、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週間以内の通知でもこの契約を解約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、1ヶ月間の予告期間において理由を示した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。
- 3 ご利用者は、次に掲げる事由に該当した場合は、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訪問介護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) 事業者がご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) 事業者が破産した場合

4 事業者は、次に掲げる事由に該当した場合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) ご利用者が訪問介護サービス利用料金の支払いを正当な理由なく1ヶ月以上遅延し、事業者がご利用者に対し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払われない場合
- (2) ご利用者又はその家族が事業者や訪問介護サービス従事者に対して、この契約を継続し難い背信行為を行なった場合

5 次に掲げる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
- (2) ご利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- (3) ご利用者が死亡した場合

（秘密保持）

第12条 事業者及びその従事者は、在職中及び退職後においても、正当な理由なくその業務上知り得たご利用者又はその家族の秘密を第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。

- 2 事業者は、サービス担当会議等において、ご利用者の個人情報を用いる場合はご利用者の同意を、ご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章により得ておかなければなりません。

（事故発生時の対応及び損害賠償）

第13条 事業者は、ご利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合、市町村、ご利用者の家族、ご利用者に係る居宅介護支援事業者に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。

- 2 事業者は、この契約に基づく訪問介護の提供に伴って自己の責めに帰すべき事由によりご利用者の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合は、ご利用者に対してその損害を賠償します。

（緊急時の対応）

第14条 事業者は、現に訪問介護の提供を行なっているときにご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又は歯科医師への連絡を行なう等の必要な措置を講じます。

（身分証の携行）

第15条 事業者は、訪問介護員等に身分証を携行させ、初回訪問時及びご利用者又はその家族から求められたときは、これを提示させます。

（居宅介護支援事業者との連携）

第16条 事業者は、訪問介護を提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他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、この契約書の写しを介護支援専門員に速やかに送付します。
- 3 事業者は、この契約の内容が変更された場合又はこの契約が終了した場合は、その内容を記載した書面の写しを速やかに介護支援専門員に送付します。なお、この契約第11条第2項又は第4項の規定に基づいて解約を通知する際は事前に介護支援専門員に連絡します。

（苦情処理等）

第17条 事業者は、ご利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した訪問介護に関する相談、苦情等に迅速かつ適切に対応します。

（裁判管轄）

第18条 ご利用者及び事業者は、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管轄とする裁判所を第1審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

(協議事項)

第 19 条 ご利用者及び事業者は、信義に従い、誠実にこの契約を履行するものとします。

- 2 この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ところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

以上のとおり、本契約が成立したことを証するために本契約書 2 通を作成し、ご利用者及び事業者は記名押印の上、各自その 1 通を保有することとします。

(ご利用者の心身の状況により御親族又は後見人等に、通知確認、支払い等の本契約内容にある条項の代行を行っていただく場合がございます。)

令和 年 月 日

ご 利 用 者	私は、本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けその内容を確認同意した後、本契約書の内容について説明を受け、本契約で確認する訪問介護サービスおよび付随する各種サービスの利用を申し込みます。		
	住 所	〒 —	
	電 話 番 号	— —	
	氏 名		⑩

代 理 人	私は、本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けました。私は、本人に契約意志を確認し、代理人として署名いたします。		
	ご利用者との関係		
	住 所	〒 —	
	電 話 番 号	— —	F A X — —
	緊急時連絡先	— —	
	氏 名		⑩

事 業 者 ・ 事 業 所	訪問介護の提供にあたり、ご利用者に対して本書面に基づいて重要事項を説明した後、訪問介護事業者としてご利用者の申し込みを受諾し、本契約に定める訪問介護サービスおよび付随する各種サービスを誠実に責任を持って行います。		
	事業者所在地 事業者名 代表者名	加美郡加美町字下野目下久保中 23 番地 希望館ポコ・ア・ポコ有限会社 代表取締役 佐々木 弘毅 ⑩	
	事業所所在地 事業所名 管理者名 TEL・FAX	大崎市古川李塚 1 丁目 9-41 希望館ヘルパーオフィス 管理者 浅野 憲子 ⑩ TEL : 0229-22-0705 FAX : 0229-22-1551	
	説明者名 氏名	_____ ⑩	