

居宅介護サービス 契約書兼重要事項説明書

この契約書は、.....様（これ以降「利用者」と略します。）と湯沢町社会福祉協議会訪問介護事業所（これ以降「事業所」と略します。）は事業者が提供するサービスの利用等について契約を締結します。

【 契約の目的 】

第1条 事業所は、介護保険法その他の関係法令及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り居宅においてその心身の状態や有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るよう、訪問介護を提供します。

【 契約期間 】

第2条 この契約の期間は次のとおりとします。

契約の開始日 訪問介護 令和 年 月 日

契約の満了日 利用者の要介護認定の有効期間満了日
令和 年 月 日

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定期間満了日までとします。

2 上記契約の満了日までに、利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

【 個別サービス計画の作成及び変更 】

第3条 事業者は、利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的内容等を記載した個別サービス計画を作成します。個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者へ説明し、同意を得て交付します。

【 提供するサービスの内容及びその変更 】

第4条 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容「重要事項説明書」、利用料は「重要事項説明書8. 利用料」（別紙）のとおりです。

2 利用者はいつでもサービス内容を変更するよう申し出ることができます。この申し出があった場合、当該変更が居宅サービス計画の範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

3 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用の同意を得ます。

【 利用料の支払い 】

第5条 利用者は、事業所からサービス提供を受けたときは、重要事項説明書の記載に従い、事業者に対し利用者負担金を支払います。

2 利用者の請求や支払い方法は、重要事項説明書のとおりです。

【 利用料の変更 】

第6条 事業所は、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求できるものとします。ただし、利用者はこの変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

【 利用料の滞納 】

第7条 利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用負担金を2ヶ月以上滞納した場合は、事業者が利用者に対し、1ヶ月以上の猶予期間を設けた上で支払い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解除する旨の催告をすることができます。

2 事業者は、前項の催告をした場合には、担当の介護支援専門員（または地域包括支援センター）及び利用者が住所を有する市町村と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう必要な措置を講じます。

3 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解約することができます。

【 利用者の解約権 】

第8条 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解除されます。

2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。

- 一 事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらずこれを提供しようとししない場合
- 二 事業所が、第12条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しく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

【 事業者の解約権 】

第9条 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。

- 一 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約を目的とすることが著しく困難となった場合
- 二 利用者が事業者の通常の事業の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合

2 事業者は、前項によりこの契約書を解約する場合には、担当の介護支援専門員（または地域包括支援センター）及び必要に応じて利用者が住所を有する市町村に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

【 契約の終了 】

第10条 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

- 一 第2条第2項に基づき、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
- 二 第8条第1項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- 三 第6条もしくは第8条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合
- 四 第7条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合
- 五 第9条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合

- 六 利用者が介護保険施設へ入所した場合
- 七 利用者が（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護を受けることになった場合
- 八 利用者の要介護状態区分が自立となった場合
- 九 利用者が死亡した場合

【 損害賠償 】

- 第 11 条 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者または利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者または利用者の家族に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。特に、サービス提供者が自己の感染症感染に無自覚な状態で感染症を拡大させた場合、故意または過失による損害は認められないことから、利用者または利用者家族に感染があった場合については損害賠償はおこなわれません。
- 2 前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。

【 守秘義務 】

- 第 12 条 事業者及び事業者の従業者は、サービス提供にあたって知り得た利用者または利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り契約中及び契約終了後においても第三者には漏らしません。
- 2 事業者は事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者または利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないように必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員（または地域包括支援センター）及び居宅サービス事業所との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。
- 4 第 1 項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

【 苦情処理 】

第 13 条 利用者または利用者の家族は、提供されたサービスに苦情がある場合には、兼重要事項説明書の記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

- 2 事業者は、提供したサービスについて、利用者または利用者の家族から苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ適切に対処しサービスの向上及び改善に努めます。
- 3 事業者は、利用者が苦情申し立てを行なった場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

【 サービス内容等記録の作成及び保存 】

第 14 条 事業者はサービスの提供に関する記録を整備し、完結の日から 5 年間保存します。

- 2 利用者及び利用者の後見人（必要に応じて利用者の家族を含む）は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際して事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

【 契約外条項 】

第 15 条 本契約に定めない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

以上のとおり、居宅介護サービスに関する契約を締結します。

重 要 事 項 説 明 書

◎利用者に対するサービスの提供開始にあたり、新潟県条例の規定に基づき、当事業者が利用者に説明すべき重要事項は次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

法 人 名	社会福祉法人 湯沢町社会福祉協議会
所 在 地	〒949-6101 南魚沼郡湯沢町大字湯沢 2877-1 湯沢町総合福祉センター内
代 表 者	会長 高橋 政弘
電話番号/FAX 番号	025-784-4111/025-785-6661

2. ご利用事業所の概要

事業所の名称	湯沢町社会福祉協議会 訪問介護事業所
サービスの種類	訪問介護
所 在 地	〒949-6101 南魚沼郡湯沢町大字湯沢 2877-1 湯沢町総合福祉センター内
電話番号（専用携帯番号）	025-784-4111（080-1043-1951）
居宅介護サービス （県指定年月日）	平成 12 年 3 月 15 日 （介護保険事業所番号） 1575800287
管理者の氏名	笛 田 愛
通常の事業の実施地域	湯沢町 南魚沼市

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護または要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるように訪問介護サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の特性や家庭環境を踏まえ、介護保険法令及びこの契約書の定めに基づき、関係する市町村や事業所、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービス内容

訪問介護は、訪問介護員が利用者のお宅を訪問し、入浴・排泄・食事等の介助、調理・洗濯・掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	利用者の身体に直接触れて行なう介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行ないます。 (例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、入浴介助、清拭(せいしき)、体位交換、服薬介助、通院、外出介助など
生活援助	家事を行なうことが困難な利用者に対して、家事の援助を行ないます。 (例) 調理、洗濯、掃除、買物、薬の受け取り、衣類の整理など

5. 営業時間

営業日	月曜日から日曜日まで
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分。 ただし、これ以外の時間帯で利用者の要望がありサービス提供が必要な場合は、ご相談に応じます。

6. 訪問介護員等の勤務体制

当事業所では、契約者に対してサービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

※職員の配置については指定基準を遵守しています。

職	職務の内容	人員数
管理者	従業者及び業務の管理を一元的に行う。	1 名 (兼務可能)
サービス提供責任者	介護福祉士の資格を持つ者が、指定訪問介護利用の申し込みに関わる調整を行い、訪問介護計画の作成並びに利用者への説明を行い、サービス内容の管理を行う。	1 名以上 (利用者 40 名につき 1 名)
訪問介護員	介護福祉士・実務研修修了者・初任者研修修了者・ヘルパー 1 級・ヘルパー 2 級の資格を持つ者が訪問介護計画に基づき、日常生活に必要な指定訪問介護サービスを提供する。	2.5 名以上 (常勤換算)

7. サービス提供の責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら何でもお申し出下さい。

サービス提供責任者	高橋 一郎（介護福祉士）・ 笛田 愛（介護福祉士） 小林 玲子（介護福祉士）
-----------	---

8. 利用料

利用者がサービスを利用した場合の「基本料金」は別紙のとおりです。利用者からお支払いいただく「利用者負担金」は、介護報酬の告知額（別紙負担金一覧）となります。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額を負担いただきます。

(1) 訪問介護・介護予防訪問介護の利用料

【 基本料金 】 【 加算 】 別紙に定めます

(2) キャンセル料

サービス利用予定の当日、訪問介護員が訪問した際にサービス提供をキャンセルした場合はキャンセル料を頂きます。ただし、利用者の体調や容体の急変などやむを得ない事情がある場合は、キャンセル料を不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定当日、訪問介護員が訪問した際	利用者負担の 100%

(3) 支払い方法

上記 (1) (2) の利用料（利用者負担金の全額）は 1 ヶ月ごとにまとめた上で、サービスを利用した月の翌月の 25 日に利用者の指定する金融機関からの口座振替をします。利用者負担金の受領に関わる領収書については、利用者負担金の支払いを受けた後、3 週間以内に差し上げます。口座振替が不可の場合は、持参・郵送・口座振込み等の方法でお支払い下さい。

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行なう等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称	
	氏 名	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏 名	
	利用者との続柄	
	電話番号	

10. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員（または地域包括支援センター）及び市長村へ連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。

9. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 笛田 愛
-------------	----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (4) 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、これを市町村に通報します。

11. 苦情相談窓口

- (1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	責任者	管理者 笛田 愛	
	電話番号	025-784-4111	
	面接場所	当事業所の相談室	

- (2) サービス提供に関する苦情や相談は下記の機関に申し出ることができます。

苦情相談機関	湯沢町役場 健康福祉部 福祉介護課	電話番号	025-784-4560
	南魚沼市 介護保険課 介護保険係	電話番号	025-773-6675
	新潟県国民健康保険団体連合会	電話番号	025-285-3022
		電話番号	

- (3) 苦情相談については第三者委員に直接申し出ることも可能です。（別紙）

12. 第三者による評価の実施状況等

第三者による評価 の実施状況	1. あり	実施日	令和 年 月 日
		評価関係機関名称	
		結果の開示	1. あり 2. なし
	2. なし		

13. サービスの利用にあたっての留意点

サービスのご利用にあたってご留意頂きたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行なうことができませんので、あらかじめご了承下さい。
 - ① 医療行為及び医療補助行為
 - ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取り扱い
 - ③ 他の家族の方に対する食事の準備など
- (2) 訪問介護員に対し、贈り物や飲食物の提供はお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員（または地域包括支援センター）または当事業所の担当者へご連絡下さい。

上記契約の証として、本書を2部作成し、利用者及び事業者の双方は記名・押印の上、それぞれ1部ずつ保有します。

令和 年 月 日

〔利用者〕

私は、この契約内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。
また、第12条第3項に定める利用者の「利用者の個人情報」の使用について同意します。

利用者
住所 _____
氏名 _____ 印

〔署名代行者〕

私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり上記署名を行ないました。

署名代行者
住所 _____
氏名 _____ 印

〔家族代表〕

私は、第12条第3項に定める利用者の「家族の個人情報」の使用について同意します。

家族代表
住所 _____
氏名 _____ 印

〔 事業者 〕

私は、利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定めるサービスについて責任をもって行ないます。

住 所 〒949-6101 新潟県南魚沼郡湯沢町大字湯沢 2877-1

事業者名

社会福祉法人 湯沢町社会福祉協議会

代表者職・氏名 会長 高 橋 政 弘 印

説明者職・氏名 サービス提供責任者 印