

ふぁ～みんなヘルパーステーション
定期巡回・随時対応型訪問介護看護

様

契約書類

(重要事項説明書・契約書・個人情報使用同意書)

令和7年2月

重要事項説明書

あなた(またはあなたの家族)が利用しようと考えている定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスについて、重要事項・契約内容等を説明いたします。不明点等があれば遠慮なく質問してください。

1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人稲穂会
代表者氏名	理事長 野村隆幸
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県加古川市加古川町寺家町 621 番地 TEL 079 - 451-8551 FAX 079-451-8560
法人設立年月日	平成 12 年 1 月

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	ふあ〜みんヘルパーステーション
事業所番号	2892100161
事業所所在地	兵庫県高砂市阿弥陀町阿弥陀 1146

②事業の目的及び運営の方針

事業の目的	居宅要介護者(介護保険法(平成9年法律第123号)第8条第2項に規定する居宅要介護者をいう。以下同じ。)に対し、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定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	(1) 要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供することにより要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。 (2) 関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	9時～17時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365日
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	並木 江利
-----	-------

職 名	職 務 内 容	人員数
管理者	1 事業所の従業者・業務の管理を一元的に行います。 2 法令等において規定されている定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、従業者に対し遵守すべき事項において指揮命令を行います。	常勤1名
計画作成責任者	1 適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成します。 2 利用の申込みに係る調整等のサービスの内容の管理を行います。	常勤1名以上
オペレーター	1 利用者又はその家族等からの通報に対応します。 2 計画作成責任者及び定期巡回サービスを行う訪問介護員と密接に連携し、利用者の心身の状況等の把握に努めます。 3 利用者又はその家族に対し、相談及び助言を行います。 4 事業所に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整をします。 5 訪問介護員等に対する技術的指導等のサービスの内容の確認を行います。	常勤3名以上
定期巡回サービスを行う訪問介護員等	定期的な巡回により、排せつの介護、日常生活上の世話等の定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	必要人数以上
随時訪問サービスを行う訪問介護員等	利用者からの通報によりその者の居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等の定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	非常勤1名以上
訪問看護サービスを行う看護師等	主治医の指示によりその者の居宅を訪問し、療養上の世話又は必要な診療の補助等の定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。なお、提携している訪問看護事業所がサービスを提供します。	提携先訪問看護事業所

提携訪問看護事業所

ぬくもり訪問看護ステーション	事業所番号	2862190119
	所在地	高砂市荒井町御旅1丁目6-6
	電話番号	079-443-2234
	運営会社	シオンプランニング株式会社
じょうとんば訪問看護リハビリステーション	事業所番号	2862190143
	所在地	高砂市高砂町農人町1788-1
	電話番号	079-444-0909
	運営会社	株式会社じょうとんば

3 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
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な定期巡回サービス及び随時訪問サービスの内容等を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成します。 2 利用者に応じて作成した計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得ます。 3 計画を作成した際には、当該計画を利用者に交付します。 4 作成に当たっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努め、さらに作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更を行います。
定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者又はその家族に対する相談、助言等を行います。 2 利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等を行います。 3 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 4 利用者からの随時の連絡に対応した排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 5 主治医の指示による、療養上の世話又は必要な診療の補助等を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 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
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供(大掃除、庭掃除など)
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体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)
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、他迷惑行為

(3) 介護保険給付サービス利用料金【別紙記載】

(4) 加算料金【別紙記載】

④その他の費用について・ . . . 以下の金額は利用料の全額が利用者の負担になります。

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。
交通費	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次のとおりとします。 ・ 事業所からの距離片道 1 km 当たり 80 円(税込み)
ケアコール機	<p>①ご希望によりケアコール機を事業所から貸し出します。通信にかかる通信料(電話代)は、利用者負担となります。</p> <p>②ケアコール端末機の故障・紛失・水没</p> <p>ケアコール端末機の故障・紛失・水没等については、利用者の故意又は過失に起因するものに関しては利用者負担となります。それ以外の故障や電池の交換については、事業者の負担となります。</p>

4 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法について

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>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します。</p> <p>イ 上記に係る請求書は利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</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>ア サービス提供の都度お渡しするサービスの提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 15 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業所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</p> <p>イ 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、必ず保管して下さい。(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 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 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。

※その他の費用について、交通費等の利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付します。

5 サービスの提供にあたって

- (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者にお知らせください。
- (2) 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、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。
- (3) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際しては、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明いたします。その内容及び支払いに同意される場合は、同意する旨の文書に署名(記名押印)いただきます。
- (4) サービス提供は「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」に基づいて行います。なお、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更します。
- (5) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護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が、実際の提供にあたっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

6 緊急時の対応方法について

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他緊急事態が生じた場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

7 事故発生時の対応方法について

利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、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。

事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

また、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護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	共栄火災海上保険株式会社
保険名	事業活動賠償責任保険
補償の概要	身体賠償 1 億円

8 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 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る利用者及びその家族からの相談
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、苦情通報の仕組みとしてJ A兵庫南総合リスク管理室の直通ラインを整備し、利用者の苦情相談窓口を明確にして、利用者の立場に立った運営に努めます。
要望や苦情が発生した場合は、その内容、対応経過、課題、再発防止策等を整理した書面を作成し、スタッフで共有化し業務改善につなげていきます。

(2) 苦情申立の窓口

【事業所の窓口】 ふあ～みんなヘルパーステーション	所在地 高砂市阿弥陀町阿弥陀 1146 電話番号 079-447-0535 FAX 番号 079-441-7475 受付時間 月～金 9時～17時
【法人の窓口】 社会福祉法人 稲穂会 本部	所在地 加古川市加古川町寺家町 621 電話番号 079-451-8551 FAX 番号 079-451-8560 受付時間 月～金 9時～17時
【市町村（保険者）の窓口】 高砂市介護保険課	所在地 高砂市荒井町千鳥 1-1-1 電話番号 079-443-9063 FAX 番号 079-444-2304 受付時間 (平日)8時30分～17時15分
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情相談係	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番 1-1801号 電話番号 078-332-5682 受付時間 (平日)9時00分～17時15分

9 衛生管理等

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看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。また、事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。
- (2) 事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症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概ね6月に1回以上開催するとともに、その内容は、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における感染予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症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。

1 0 虐待の防止について

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス実施に当たり、事業者は利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げる通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	担当者氏名:並木江利
------------	------------

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 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。

(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、これを市町村に通報します。

1 1 身体拘束について

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられる場合は、利用者本人に同意を得た上で、次に掲げることに留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束を無くしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。

(2) 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することが出来ない場合に限りします。

(3) 一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが無くなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

1 2 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、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス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を見直し、必要に応じて変更を行います。

1 3 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ときは、いつでも身分証を提示します

1.4 契約期間途中での解約の場合

この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解約を希望する1週間前にお申し出いただければ解約することができます。この場合、解約料のお支払いは必要ありません。

1.5 反社会的勢力の排除

このサービスは、利用者又は代理人が次のいずれにも該当しない場合に利用をすることができ、いずれかに該当する場合には、当事業所はこのサービスの利用をお断りするものとします。また、契約締結後に次のいずれかに該当した場合には、当事業所はサービスの提供を停止し、また解約の通知をすることにより、この契約を解約することができるものとします。

- ① 暴力団、暴力団員(暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者も含みます)、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、その他の反社会的勢力に該当すると認められること
- ② 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められること
- ③ 反社会的勢力を不当に利用していると認められること
- ④ その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められること

1.6 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<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」及び厚生労働省の策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り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「従業者」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、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
------------------------	---

<p>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、追加また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>
-------------------------	---

1 7 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法について

- (1)利用者から合鍵を預かる必要のある場合は、書面によりその取扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名（記名押印）を得ます。
- (2)預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管します。
- (3)合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行います。

1 8 心身の状況の把握

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、計画作成責任者による利用者の面接によるほか、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、他の保険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。

1 9 居宅介護事業者との連携

- ①定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、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サービス提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者に対する情報の提供及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るものとします。

2 0 地域との連携について

- ①定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、地域の医療関係者、地域包括支援センターの職員等により構成される協議会（以下、「介護・医療連携推進会議」といいます。）を設置し、概ね6月に1回以上、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供状況等を報告し、介護・医療連携推進会議の評価を受けます。

- ②定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、①の評価、要望、助言等についての記録を作成し、当該記録を公表します。

2 1 サービス提供の記録

- ①定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はそのサービスを提供した日から5年間保存します。
- ②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。

契約書

第1条(契約の目的)

事業者は、介護保険法令の趣旨に従い契約者がその居宅において、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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる定期巡回随時対応型訪問介護看護を提供し、居宅において生活を送ることが出来るようにするための援助を行い、利用者又は利用者の代理人は事業者に対しそのサービスの利用料金を支払います。

第2条(契約期間)

本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定又は要支援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2日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条(定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の決定・変更)

- ① 事業者は、契約者に係る居宅介護サービス計画に基づき、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画等を作成し、定期巡回随時対応型訪問介護看護の提供を行います。また、当該事業所は、日々の定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の実施状況や看護職員による状況確認また、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、必要に応じて計画作成責任者が定期巡回随時対応型訪問介護看護計画を変更します。
- ② 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、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、利用者の身体状況、日常生活全般の状況、その他保健医療、福祉サービスの利用状況の把握に努めます。
- ③ 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画について、利用者及びその家族に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- ④ 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の提供するにあたって居宅介護支援事業者その他保健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。また、定期巡回随時対応型訪問介護看護の提供の終了に際しては、利用者又は利用者代理人に対して適切な指導を行うとともに居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者と密接な連携に努めます。
- ⑤ 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画を変更した場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

第4条(定期巡回サービス)

事業者は、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、定期的に利用者に対して入浴、排せつ、食事等の日常生活上の介護を行います。

第5条(随時訪問サービス)

事業者は、利用者又はその家族等からの通報を受けて、在宅介護の相談等に適切に対応します。また随時の訪問の必要性がある場合は訪問介護員を派遣して対応します。なお、

同時に複数の利用者に対して随時の訪問が必要となった場合は、状況確認の結果に基づき緊急性の高い利用者を優先する場合があります。

第6条(訪問介護員の交代等)

- ① 事業者は、定期巡回サービス、随時訪問サービスを提供するにあたり訪問介護員を派遣します。訪問介護員は専従の者(オペレーターも含む)と、当該事業所と連携をとっている事業所の訪問介護員となるため、利用者は複数の訪問介護員が関わることを承諾するものとします。
- ② 利用者は、選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。
- ③ 事業者は、訪問介護員の交替により、契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

第7条(サービスの実施)

- ① 利用者は第4条及び第5条で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはありません。
- ② 定期巡回、随時対応サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は定期巡回サービス、随時対応サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- ③ 利用者は、定期巡回サービス、随時対応サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第8条(サービス利用料金の支払い)

- ① 契約者は、第4条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分(自己負担分:サービス利用料金の1割又は2割・3割)を事業者を支払うものとします。
- ② サービス利用料金は1か月ごとに計算し、契約者はこれを翌月末日までに支払うものとします。1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて日割り計算を行います。

第9条(利用の中止、変更、追加)

- ① 利用者は、利用期日前において、定期巡回サービス、随時対応サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出るものとします。
- ② 利用者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するものとします。
- ③ 利用者が入院された場合、退院後以前利用されていた曜日、時間では利用できない場合があります。また、当時派遣していたヘルパーが引き続きサービス提供できるとは限りません。

第10条(サービス内容の変更)

事業者は、サービス利用当日、契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。

第11条(利用料金の変更)

- ① 第8条に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
- ② 利用者は、利用料金の変更に同意する事が出来ない場合には、本契約を解約する事ができます。

第12条(事業者及びサービス従事者の義務)

- ① 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- ② 事業者は、サービス実施日において、訪問介護員により利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、利用者又はその家族等からの聴取・確認の上で定期巡回サービス、随時対応サービスを実施するものとします。
- ③ 事業者は、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めるものとします。
- ④ 事業者は、利用者に対する定期巡回サービス、随時対応サービスの実施について記録を作成し、それを2年間保管し、契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又は、その複写物を交付するものとします。

第13条(守秘義務等)

- ① 事業者、サービス従事者又は従業員は、定期巡回サービス、随時対応サービスを提供する上で知り得た契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- ② 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- ③ 前2項にかかわらず、契約者に係る他の居宅支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第14条(訪問介護員の禁止行為)

訪問介護員は、利用者に対する定期巡回サービス、随時対応サービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

1. 医療行為
2. 利用者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
3. 利用者の家族等に対する定期巡回サービス、随時対応サービスの提供
4. 飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
5. 利用者もしくはその家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動

6. その他利用者もしくはその家族等に対する迷惑行為

第15条(損害賠償責任)

- ① 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第13条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。
- ② 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第16条(損害賠償がなされない場合)

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

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ったことにもつばら起因して損害が発生した場合
2. 利用者が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつばら起因して損害が発生した場合
3. 利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由にもつばら起因して損害が発生した場合
4. 利用者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつばら起因して損害が発生した場合

第17条(事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第18条(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

- ① 利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。
 1. 利用者が死亡した場合
 2. 利用者の要介護区分が、要支援または自立とされた場合
 3. 事業者が解散命令を受けた場合及び破産し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
 4. 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
 5. 第19条から第21条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- ② 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

第19条(契約者からの中途解約)

- ① 利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。
- ② 利用者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。
 1. 第11条第2項により本契約を解約する場合
 2. 利用者が入院した場合
 3. 利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合

第20条(利用者からの契約解除)

- ① 利用者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には本契約を解除することができます。
 1. 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める定期巡回サービス、随時対応サービスを実施しない場合
 2. 事業者もしくはサービス従事者が第13条に定める守秘義務に違反した場合
 3. 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第21条(事業者からの契約解除)

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、又は不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
2. 利用者又は代理人が、次のいずれかに該当した場合
 - ① 暴力団、暴力団員(暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者も含む)、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、その他の反社会的勢力に該当すると認められること
 - ② 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められること
 - ③ 反社会的勢力を不当に利用していると認められること
 - ④ その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められること
3. 利用者による第8に定めるサービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催促にもかかわらずこれが支払われない場合
4. 利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
5. 利用者が非協力など利用者および事業所間の信頼関係を損壊する行為をなし、改善の見込みがない為、この契約の目的を達する事が不可能となった時は、30日以上の予告期間をもってこの契約を解除します。

第 2 2 条(精算)

第 18 条第 1 項第 2 号から第 5 号により本契約が終了した場合において、利用者がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から 1 週間以内に精算するものとします。

第 2 3 条(苦情処理)

事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

第 2 4 条(代理契約)

利用者が契約を結ぶ上で必要な判断能力が不十分である場合、又契約の有効期間中に判断能力を失った場合は、利用者に代わって利用者のご家族等近親者が代理契約をすることに同意します。

第 2 5 条(協議事項)

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、契約者と誠意をもって協議するものとします。

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介護サービスの利用者等に提供する介護サービス
- ②介護保険事務
- ③介護サービスの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事業者や居宅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居宅介護支援専門員との連携
- 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厚生労働大臣又は県知事による報告命令、帳簿書類等の提示命令等の対応
- ③県知事による立入検査等への対応。
- ④市町が行う利用者からの苦情に関する調査への協力等
- ⑤事故発生時の市町への連絡

3. 使用する期間

令和____年____月____日から利用者の要介護認定等の有効期間満了日までとする。ただし、利用者から有効期間満了日の7日前までに異議申し立てのない場合は、次の有効期間満了日までとする。

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) JA が定める個人情報保護方針および規程等を遵守すること。

以上、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたり利用者に、前述のとおり重要事項及び個人情報使用について説明し、契約を締結します。

契約締結を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名・押印のうえ、各自1通を保有するものとします。

令和____年____月____日

事業所 ふぁ～みんヘルパーステーション

管理者 並木 江利 印

(利用者) 住所 _____

氏名 _____ 印

(利用者の家族) 住所 _____

(続柄) 氏名 _____ 印

(代理人) 住所 _____

(続柄) 氏名 _____ 印

【 別紙：定期巡回・随時対応型訪問介護看護 重要事項説明書 】

(2) 介護保険給付サービス利用料金

《定期巡回・随時対応型訪問介護》連携型

要飛隻度 所定単位	要介護 1 5,446 単位	要介護 2 9,720 単位	要介護 3 16,140 単位	要介護 4 20,417 単位	要介護 5 24,692 単位
--------------	----------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

- ※ 利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、その1割(又は2・3割)の支払いを受けるものとします。
- ※ 1か月ごとの包括費用(月限定)です。
- ※ 月途中からの利用、月途中での利用中止の場合、日割り日額を乗じた利用料となります。
- ※ 通所介護、通所リハビリテーション若しくは認知症対応型通所介護を利用している利用者は、所定単位数から、当該月の通所系サービスの利用日数に以下の単位数を乗じて得た単位数を減じたものを、当該月の所定単位数とします。

通所サービス等減算表

要介護度	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
所定単位	62 単位	111 単位	184 単位	233 単位	281 単位

- ※ 当該事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物(養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅)若しくは当該事業所と同一建物に居住する利用者に対して、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行った場合は、1月につき600単位を減算します。
- ※ 利用者が短期入所生活介護、短期入所療養介護若しくは特定施設入居者生活介護又は夜間対応型訪問介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を受けている間、又は他の事業所において定期巡回・随時対応型訪問介護看護を受けている場合は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護費は算定しません。

(3) 加算料金:以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	基本単価	処遇改善加算	加算割合
初回加算	初日～30日間×30単位		
総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ)	1,200単位/月	介護職員 処遇改善加算Ⅰ	24.5%
総合マネジメント体制強化加算(Ⅱ)	800単位/月	介護職員 処遇改善加算Ⅱ	22.4%
サービス提供体制強化加算Ⅰ	750単位/月	介護職員 処遇改善加算Ⅲ	18.2%
サービス提供体制強化加算Ⅰ	640単位/月	介護職員 処遇改善加算Ⅳ	
サービス提供体制強化加算Ⅰ	350単位/月		