

# 訪問介護サービス契約書

ヘルパーステーションあったか

様（以下「利用者」という。）とヘルパーステーションあつたか（以下「事業所」という。）は、事業所が利用者に提供する訪問介護サービスについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

#### 第1条（目的）

事業所は、介護保険法令に従い、利用者に対し可能な限り居宅においてその有する能力に応じて、自立した生活を営むことができるよう訪問介護サービスを提供し、利用者は事業所に対し、当該サービスの利用料を支払います。

#### 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2日前までに利用者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約はさらに同条件で更新されるものとし、以降も同様とします。

#### 第3条（訪問介護計画書の作成・変更）

- 1 事業所は、利用者の生活全般の状況及び要望を踏まえ、利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）に沿った訪問介護計画を作成するものとします。
- 2 事業所は、利用者に係る居宅サービス計画書が作成されていない場合でも、訪問介護計画書の作成を行います。その場合に、事業所は、利用者に対して居宅介護支援事業所を紹介する等、居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画書の内容について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合、もしくは利用者及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画の変更の必要性を調査し、その必要があると認められた場合には、利用者及びその家族等の同意を得た上で、訪問介護計画書の内容を変更するものとします。
- 5 訪問介護計画が変更され、事業所が提供するサービスの内容が変更となる場所には、事業所は新に契約書別紙を作成し、利用者及びその家族等の了承を得た上で、これを訪問介護の内容とします。

#### 第4条（サービス提供の記録等）

- 1 事業所は、それぞれのサービスの提供に関する記録を整備するとともに、これをこの契約終了後5年間保管します。
- 2 事業所は、利用者に対し、いつでも保管する利用者に関する記録の閲覧、複写物の交付に応じます。

#### 第5条（利用者負担金の滞納）

- 1 利用者が正当な利用なく事業所に支払うべき利用者負担金を3ヶ月分以上滞納した場合には、事業所は1ヶ月以上の期間を定めて、期間満了までにその支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。

- 2 事業所は、前項の催告をしたときは、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成した居宅介護支援事業所と協議し、居宅サービス計画の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について、必要な調整を行うよう要請するものとします。
- 3 事業所は、前項に定める協議等の努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合は、文書によりこの契約を解約することができます。

#### 第6条（利用者の解約権）

利用者は、事業所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。この場合には、7日以上予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解約されます。

#### 第7条（事業所の解約権）

事業所は利用者の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合はその理由を記載した文書により、この契約を解約することができます。この場合、事業所は、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成した居宅介護支援事業所に連絡します。

#### 第8条（天災等不可抗力）

- 1 契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他事業所の責に帰すべからず事由によりサービスの実施が出来なくなった場合には、事業所は利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。
- 2 前項の場合には利用者は既に実施したサービスについては所定の利用料金を事業所に支払うものとします。

#### 第9条（契約の終了）

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- 一 第1条に基づく、契約期間が満了したとき
- 二 第5条に基づき、事業所から解約されたとき
- 三 第6条に基づき、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とき
- 四 第7条に基づき、事業所から契約の解約の意思表示がなされたとき
- 五 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
  - (一) 利用者が介護保険施設や医療施設に入所した場合
  - (二) 利用者の要介護認定区分が自立と認定された場合
  - (三) 利用者が死亡したとき

#### 第10条（損害賠償）

事業所は、サービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害を賠償します。

ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合は、この限りではありません。

## 第11条（秘密保持）

- 1 事業所は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- 2 事業所は、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利用者の家族の同意を予め文書で得ない限り、サービス担当者会議等で個人情報を用いません。  
ただし、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成した居宅介護支援事業所が、利用者及びその家族から、居宅サービス計画に位置付けたサービス事業所が個人情報を使用することについて、同意を得ている場合は、この限りではありません。

## 第12条（苦情対応）

- 1 利用者は、提供されたサービスに苦情がある場合は、事業所、介護支援専門員、市町村及び国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申立てることができます。
- 2 事業所は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかとするとともに、苦情の申立て又は相談があった場合は、迅速かつ適切に対応します。

## 第13条（緊急時及び事故発生時における対応）

指定訪問介護の提供を行っている時に利用者に病状の急変及び事故発生等が生じた場合は、速やかに事業所、主治医への連絡を行い、管理者に報告します。

## 第14条（高齢者虐待の防止のための措置に関する事項）

高齢者虐待の発生又はその再発を防止するための担当者を定め、指針の整備、防止対策を検討する委員会の定期的な開催、その結果について従業者に徹底を図る体制を整えるとともに、定期的に研修を実施し、高齢者虐待予防に取り組むものとし  
ます。

## 第15条（ハラスメント対策の強化）

男女雇用機会均等法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、職場環境、職員、関係事業者、利用者又はご家族等を含む関係者に対して、ハラスメント防止対策に必要な措置を講ずるものとします。

## 第16条（契約外条項）

この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他の関係法令を尊重して利用者と事業所が誠意を持って協議のうえ定めます。

訪問介護サービス契約締結に当たり契約内容を説明しました。

# ヘルパーステーションあったか 重要事項説明書

## 1. 事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーションあったか	
所在地	高知県安芸市庄之芝町 3-3	
提供可能サービス	訪問介護・介護予防訪問介護	
事業所指定番号	高知県第3970300103号	
管理者 及び連絡先	管 理 者 氏 名	連 絡 先
	森 明美	0887-34-8519
サービス提供地域	安芸市・芸西村・中芸広域連合地区・室戸市	

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください

## 2. 事業の目的

介護保険法の理念に基づき利用者がその有する能力に応じ自立した生活を送れるよう、適切な訪問介護を提供することを目的とします。

## 3. 運営の方針

- ① 利用者が要介護状態等となった場合においても可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した生活を営むことが出来るように配慮して、訪問介護を行うものとします。
- ② 居宅介護支援事業所の指示により利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき適切な訪問介護での多様なサービスを統合的かつ効果的に提供するように配慮し努めるものとします。

## 4. 従業者の職種、員数、および職務内容

事業所における職員の職員、員数及び職務の内容は次のとおりとなります。

- ① 管理者 1名（兼務可能）  
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の内容の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守されるために必要な指揮命令を行います。
- ② サービス提供責任者 1名以上（利用者40名につき1名）  
サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護利用の申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の策定等を行います。

※サービス提供責任者

提供するサービス	氏 名	連 絡 先
訪 問 介 護	森 明美 栞山 知弘	0887-34-8519

事業所の職員体制 ( 年 月 日現在)

職種		常勤	非常勤	計
管理者				名
サービス提供責任者				名
事務職員				名
訪問 介護 員 等	介護福祉士			名
	実務者研修			名
	介護職員初任者研修			名
	介護職員基礎研修			名
	ホームヘルパー1級			名
	ホームヘルパー2級			名
	その他			名

従業者 常勤換算方法で2.5名以上

従業者は、訪問介護に係るサービス提供計画に基づき指定訪問介護の提供に当たります。

## 5. 営業時間

月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時30分までを原則とします。

※年末年始(12月30日から1月3日)は原則として休業します。

又、電話にて緊急時も適宜対応いたします。

尚、地震、台風、積雪や交通事情等により、時間、曜日等変更をお願いする場合があります。

※サービス提供地域で震度5以上の地震が発生した場合、状況を把握するために一旦訪問を中止し、安全が確認取れ次第再開します。

※内閣府による「避難情報に関するガイドライン」で、高齢者や障害のある人、移動に時間を要する人などが危険な場所から避難することが求められている「警戒レベル3」が発令された場合、状況を把握するために一旦訪問を中止し、安全が確認取れ次第再開します。

## 6. サービスの内容

### 【訪問介護】

利用者の居宅(自宅)へ、ホームヘルパー等を派遣して、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上のサービス、及び利用者の自立に向けてお世話を行うサービスです。具体的には、次のサービス内容区分の中から指定の時間帯に応じて選択されたサービスを提供します。

## 【サービス内容区分】

<身体介護> ①起床介助 ②就寝介助 ③排泄介助 ④衣服の着脱 ⑤整容介助 ⑥身体の清拭・洗髪 ⑦入浴介助 ⑧食事介助 ⑨体位変換 ⑩服薬管理 ⑪通院等介助 ⑫その他（ ）
<生活援助> ①調理 ②洗濯 ③掃除 ④買物 ⑤薬の受け取り ⑥衣服の入れ替え ⑦その他（ ）

## 【従業者の禁止行為】

従業者はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類、鍵などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 直接利用者本人の援助に該当しないサービス  
 利用者が使用している部屋以外の掃除や利用者以外の家族への調理・買物などの家事、来客の対応、草花やペットの世話など
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス  
 窓ふき、大掃除、庭掃除、家具の移動、家具家電家屋の修繕、洗車、おせちなど特別な調理、嗜好品（お酒やタバコ・宝くじ等）やお歳暮の購入等
- 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 利用者又は家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

## 7. サービス利用料及び利用者負担

介護保険からの給付サービスを利用する場合の利用者負担金は、原則として利用料金の1割から3割です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担をなります。

### (1) 基本料金 【1回につき～昼間～】

基本部分		単位数	利用料金	1割負担	2割負担	3割負担
身体介護	20分未満	163 単位	1,630 円	163 円	326 円	483 円
	20分以上30分未満	244 単位	2,440 円	244 円	488 円	732 円
	30分以上60分未満	387 単位	3,870 円	387 円	774 円	1,161 円
	60分以上90分未満	567 単位	5,670 円	567 円	1,134 円	1,701 円
	30分を増すごとに	82 単位	820 円	82 円	164 円	246 円
生活援助	20分以上45分未満	179 単位	1,790 円	179 円	358 円	537 円
	45分以上	220 単位	2,200 円	220 円	440 円	660 円
身体介護(20分以上)に引き続き生活援助を行った場合		65 単位	650 円	65 円	130 円	195 円

## (2) 加算・減算等

要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算または減算されます。

加算・減算の種類と要件	単位数、加算・減算率		
早朝（午前6時から午前8時）	所定単位数の25%加算		
夜間（午後6時から午後10時）	所定単位数の25%加算		
深夜（午後10時から午前6時）	所定単位数の50%加算		
初回加算 ① 新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合、又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合 ② 利用者が過去2か月の間に、当該訪問介護事業所からサービス提供を受けていない場合	200単位/月		
	1割	2割	3割
	200円	400円	600円
緊急時訪問介護加算 ご利用者ご家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めた時にサービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護《身体介護》を行った場合	100単位/回		
	1割	2割	3割
	100円	200円	300円
介護職員等処遇改善加算Ⅰ 人材の質の確保や賃金向上や職場環境の改善などを目的とした加算	所定単位数の24.5%加算		
特定事業所加算Ⅱ 人材の質の確保や、介護職員の活動環境の整備等を行っている事業所に認められる加算	所定単位数の10%加算		

※ 上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の居宅サービス計画（ケアプラン）で定められた時間を基準とします。

※ やむを得ない事情で、かつ、お客様の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

### 【その他】

#### ①交通費

上記1のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、交通費（実費）が必要です。

#### ②お支払い方法

利用者の負担金は、毎月25日までに請求しますので、下記のいずれかの方法でお支払いください。

- |                                       |
|---------------------------------------|
| ア 窓口で現金払い<br>イ 集金<br>ウ 口座引き落とし（翌月26日） |
|---------------------------------------|



※居宅サービス計画を作成しないときなど、市町村から直接利用料金が支払われない場合は、一旦利用料（10割）をいただき、サービス提供証明書を発行します。  
サービス提供証明書を後日、市町村の窓口に出しますと7～9割分の払い戻しを受けることができます。

## 8. キャンセル

利用者の都合でサービスの利用をキャンセルする場合は、できるだけサービス利用時間の24時間前までにご連絡ください。24時間以内のキャンセルは、次のキャンセル料をいただくこととなりますので、ご了承ください。

ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

### 【キャンセル料】

時 期	料 金
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	利用料金の25%
ご利用の12時間前までにご連絡がなかった場合	利用料金の50%

## 9. 高齢者虐待の防止のための措置に関して

人権の擁護・虐待の発生、その再発を防止するために虐待防止委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。その他、指針の整備、研修を実施します。

サービス提供中に当該事業所従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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。

## 10. 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、下記の通り、緊急時やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合は、事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録します。

- (1) 緊急性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合
- (2) 非代替性：身体拘束以外に、利用者または他人の生命・身体に危険が及ぶことを防止することができない場合
- (3) 一時性：利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く

## 1 1. ハラスメント対策の強化について

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 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
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

## 1 2. 感染症の予防及びまん延防止のための対策について

事業所において感染症が発生、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①訪問介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。

②事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

③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、従業者に周知徹底しています。

③ 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しています。

④ 従業者に対し、感染症の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 3. 業務継続に向けた取り組みについて

- 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。

### 1 4. 相談、苦情、緊急、虐待防止、ハラスメント対策 相談窓口

- (1) サービスに関する相談や苦情、緊急対応、虐待防止、ハラスメント防止等については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様 苦情相談窓口	電話番号	0887-34-8519
	FAX番号	0887-34-1346
	相談員（提供責任者）	森 明美 ・ 栞山 知弘
	対応時間	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時30分
緊急窓口	電話番号	070-5681-8034
	対応時間	土曜、日曜、祝日と上記以外の時間

- (2) 公的機関においても、次の機関に対して苦情の申立てや虐待防止の相談ができます。

安芸市役所 介護保険課	電話番号：0887-35-1003
芸西村役場 健康福祉課	電話番号：0887-33-2112
中芸広域連合 介護サービス課	電話番号：0887-32-1165
室戸市役所 高齢者介護班	電話番号：0887-22-5155
高知県国民健康保険団体連合会 (対応時間) 平日の午前9時～午後4時 但し、12時から13時を除く	電話番号：088-820-8410 088-820-8411

15. 当社の概要

名称・法人種別	(有)西田順天堂東部店
代表者氏名	栢山 知弘
本社所在地	高知県安芸市庄之芝町3-3
電話番号	0887-34-8519
FAX 番号	0887-34-1346
業務の概要	居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、通所介護事業所 サービス付き高齢者向け住宅 (関係会社) 西田順天堂薬局 ・ しみ介護サービス 四国総合介護システム 新日星商事・アシステック

16. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

有	・	(無)
---	---	-----

訪問介護サービス契約の締結にあたり、上記により重要事項を説明しました。

# 個人情報を使用にかかわる同意書

## 使用する目的

- ・ 介護サービスの提供
- ・ 利用者の訪問介護計画書を立案し、円滑にサービスが提供される為のサービス

## 担当者会議での情報提供

- ・ 介護支援専門員とサービス事業所との連絡調整等
- ・ 他の居宅サービス事業所からの照会、居宅介護支援事業所からの照会
- ・ その他サービス提供に関して必要性がある時
- ・ 行政機関への相談又は届出等
- ・ 医療機関、主治医との連携
- ・ 介護保険請求の為の事務関係
- ・ 賠償責任保険等にかかわる保険会社等への相談や届出等

## 使用にあたっての条件

- ・ 必要最小限とし提供にあたっては関係者以外に漏れることがないように注意致します。
- ・ 個人情報を使用した場合、その内容や提供した相手について記録しておきます。又要望があれば開示します。
- ・ 情報提供について同意しがたい事項がある場合その旨を申し出てください。申し出がない場合は同意していただいたものとして取り扱わせていただきます。ただし、後から変更される事は可能です。

※私達（利用者及び利用者家族）は、個人情報の保護について、上記内容の説明を受け、これに同意します。

個人情報を使用する事業所（契約者）  
所在地 安芸市庄之芝町3-3  
名称 ヘルパーステーションあつたか  
電話 0887-34-8519

下記の契約内容・重要事項説明・個人情報使用同意を証するため、本書を2部作成、利用者、事業所が署名押印の上1部ずつ保有する。

訪問介護サービス契約書

重要事項説明書

個人情報使用同意

その他

法人名 (有) 西田順天堂東部店  
代表者 代表取締役 栢山 知弘  
事業所所在地 安芸市庄之芝町3-3  
事業所名 ヘルパーステーション  
説明者

上記の事項についての説明を受け確認・同意し、本書を一部受け取りました。

年 月 日

(ご利用者様) 住所

氏名 \_\_\_\_\_

(代筆者) 住所

氏名 \_\_\_\_\_

(ご利用者様との関係 )

(個人情報の使用に関わるご家族様の同意欄)

住所

氏名 \_\_\_\_\_

(ご利用者様との関係 )

## 事故発生・緊急事態等の連絡先方法

利用者	様 男・女
	生年月日 年 月 日 歳
住所	〒
電話	
住所の目標	

