ホームヘルプステーション
にらがわの里

重要事項説明書

契約書

個人情報取り扱いに関する同意書

利用者：様

ホームヘルプステーション にらがわの里　　重要事項説明書

（　指定訪問介護　）

当事業所は介護保険の指定を受けています。
（群馬県指定 第1070500358号）

当事業所は、ご契約者に対し、指定訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※　当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果、「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でも、サービスの利用は可能です。

１．事業者

（１）法人名　　社会福祉法人　圓会
（２）法人所在地　　群馬県太田市上小林町１４６５－１
（３）電話番号　　０２７６－２５－５６６６（代表）
（４）代表者氏名　　理事長　園田　哲男
（５）設立年月　　平成７年４月１日

２．事業所の概要

（１）事業所の種類　　指定訪問介護事業所

（２）事業所の名称　　ホームヘルプステーション にらがわの里
　　平成１２年３月１日指定　群馬県１０７０５００３５８
（３）事業所の所在地　群馬県太田市上小林町１４６５－１
（４）電話番号　　０２７６－６０－５９７４（直通）
　　０２７６－２５－５６６６（代表）
（５）事業所長氏名　　渡辺　孝史
（６）当事業所の運営方針

１　事業所の訪問介護員等は、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利用者の心身機能、生活機能の維持回復、向上を目指すものとする。

２　事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健、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する。

（７）開設年月　　平成７年４月１日

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域

太田市：毛里田地区、韮川地区、休泊地区、太田地区、九合地区、鳥之郷地区
太田市に隣接する市町村の一部

（２）営業日及び営業時間　　月曜日 ～ 土曜日　祝日を含む
８：３０～１７：３０
【休日】　日曜日及び年始（1/1～1/3）
※上記時間以外のご利用については、相談に応じます。

４．職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護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。

＜主な職員の配置状況＞　※　職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職　　種	常勤専従	常勤兼務	非常勤	計
１．事業所長（管理者）		1		1
２．サービス提供責任者		1	1	2
３．訪問介護員			6	6

※　職員の配置状況は、利用者及び職員の状況により変わることがあります。
※　介護福祉士有資格者　　５名（常勤１名、非常勤４名）
介護福祉士実務者研修１名（非常勤１名）・介護職員初任者研修２名（非常勤２名）

＜主な職員の勤務体制＞

職　　種	勤務時間
１．事業所長（管理者）	８：３０～１７：３０
２．サービス提供責任者	８：３０～１７：３０
３．訪問介護員	８：３０～１７：３０

５．当事業所が提供するサービスと利用料金（契約書第７条）

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。
当事業所が提供するサービスについて下記のものがあります。

（１）利用料金が介護保険から給付される場合
（２）利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

（１）介護保険の給付の対象となるサービス

次のサービスについては、利用料金の大部分が介護保険から給付されます。（介護負担割合により１割又は２割又は３割がご契約者の自己負担となります）

＜サービスの概要と利用料金＞

ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

①身体介護
○入浴介助 … 入浴の介助又は入浴が困難な方は体を拭く（清拭）等をします。
○排泄介助 … 排泄の介助、おむつ交換を行います。
○食事介助 … 食事の介助を行います。
○体位変換 … 体位の変換を行います。

○外出介助 … 通院・買い物等をご契約者と一緒に行います。
○自立生活援助…生活暦の喚起を促す事を一緒に行います（調理、洗濯干し等）

②生活援助
○調理 … ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族の調理は行えません。）
○洗濯 … ご契約者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族の洗濯は行えません。）
○掃除 … ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は、介護保険の給付対象外のサービスとなります。）
○買い物 … ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。

〔 上記の掃除・洗濯・調理・買物などは日常生活の援助であり、利用者が独居、家族が障害・疾病などの為、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われます。 〕

《 利用料金表 》

次項の提供時間に応じた介護保険自己負担額と、加算料金の加算単位数の合計金額をお支払いいただきます。

なお、利用料金については１日あたりの介護保険報酬単位数に地域単価数（１単位：１０．２１円）を乗じ、その少数点以下を切り捨てて算出しますので１月のご利用回数等により変動がございます。ご了承ください。

《指定訪問介護費・サービス提供時間・サービス提供種類別 利用料金表》

（１単位：１０．２１円）

サービス提供時間 ＼ サービス種類		２０分未満	２０分以上 ３０分未満	３０以上 １時間未満	１時間以上 １時間３０分未満
身体介護	サービス利用に係る自己負担額	１６３単位	２４４単位	３８７単位	５６７単位 以降３０分増す毎 ＋８２単位
サービス提供時間 ＼ サービス種類			２０分以上 ４５分未満	４５分以上	
生活援助	サービス利用に係る自己負担額		１７９単位	２２０単位	
サービス提供時間 ＼ サービス種類			30 分未満	1 時間未満	

身体介護＋生活援助	サービス利用に係る自己負担額 生活１（２０分） 生活２（４５分） 生活３（７０分）		（身体１） ３０９単位 ３７４単位 ４３９単位	（身体２） ４５２単位 ５１７単位 ５８２単位	
初回訪問加算	新規又は２ヶ月間サービス間隔の空いた方 ２００単位／回				
緊急時訪問介護加算	居宅サービス計画以外の緊急時（身体介護） １００単位／回				
生活機能向上連携加算	理学療法士等による訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者も訪問して共同で訪問介護計画を作成した場合 （Ⅰ）１００単位／月（３ヶ月を目途） 理学療法士等が訪問して行う場合に加え、リハビリテーションを実施している医療提供施設の専門職等が訪問して行う場合 （Ⅱ）２００単位／月（３ヶ月を目途）				
特定事業所加算（Ⅱ）	体制要件や人材要件いずれにも適合した場合に加算されます。 １回につき所定単位数に１０％を加算				
介護職員等処遇改善加算Ⅰ（ロ）	１月につき所定単位数（基本サービス費に加算減算を加えた単位数）の合計に加算します。 所定単位数に 28.7％を乗じた単位				

※「サービス提供時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた、標準的な所要時間です。

※　前項のサービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために、標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

※　同一敷地内（ケアハウス）の方が訪問介護を利用される場合１０％減額されます。

ア．早朝・夜間・深夜の割り増し料金について

平常の時間帯（午前８時から午後６時）以外の時間帯で、サービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば介護保険給付の対象となります。

夜　間	（午後６時から午後１０時まで）	２５％割り増し
深　夜	（午後１０時から翌朝午前６時まで）	５０％割り増し
早　朝	（午前６時から午前８時まで）	２５％割り増し

イ．２人の訪問介護員がサービスを行う場合について

２人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の２倍の料金をいただきます。

《 ２人の訪問介護員がサービスを行う場合の例 》

・体重の重い方に対する入浴介助等の、重介護サービスを行う場合

・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合　等

※　介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

ウ．　緊急における対応

事業所は居宅サービス計画に位置付けられていない訪問介護又はサービスを提供している時に利用者の病状の急変が生じた場合には、家族又は緊急連絡先へ連絡すると共に主治医又は搬送病院に搬送を行う等必要な措置を講じます。

エ．緊急時のサービス提供

利用者又はご家族等からの依頼を受け、２４時間以内に緊急的にサービス提供の必要があると当事業所が判断した場合は、居宅介護等計画における計画的な訪問時以外もサービス提供が可能な場合があります。

（２）介護保険の給付対象とならないサービス

下記のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、（１）に定める利用料金の全額が、ご契約者の負担となります。

② 通常の実施地域外の交通費について

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、お住まいまでの要した交通費として、次の料金をいただきます。

（通常の実施地域）

太田市（毛里田地区、韮川地区、休泊地区、太田地区、九合地区、鳥之郷地区）
太田市に隣接する市町村の一部
実施地域外の交通費：事業所から４００円または８００円

※ 経済状況の著しい変化、その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う１か月前までにご説明します。

（３）利用料金のお支払い方法

前記（１）、（２）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、請求書が到着した当月末日までに次のいずれかの方法でお支払い下さい。

（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計算した金額とします）

① 金融機関口座からの自動引き落とし
ご利用できる金融機関：ほぼ全金融機関
（引落し日：群馬銀行毎月２５日、他金融機関毎月２７日）
※一部引き落としできない金融機関もありますのでお問い合わせ下さい。
② 窓口での現金支払
③ 下記指定口座への振り込み
足利小山信用金庫　韮川支店　普通預金　００１４７３８
（名義）　フク）マドカカイ　シセツチョウタカダススム
社会福祉法人圓会　施設長髙田進

（４）利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止または変更、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、事業者に申し出てください。

＜取消料について＞

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として次の料金をお支払いいただく場合があります。

但し、ご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無　　料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	介護利用料金の５０％

※介護利用料金とは、自己負担分（１割）ではなく、介護利用料（１０割）となります。

※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契約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契約者に提示して協議します。

６．サービスの利用に関する留意事項（契約書第６条）

（１）サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

（２）訪問介護員の交替・一時中止

①ご契約者からの交替の申し出

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。但し、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

○事業者スケジュールの都合、訪問介護員への体調の配慮から交替をする事があります。再訪問に関しては医療機関の診断と事業者間で検討します。

○訪問介護員を交替する場合は、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、十分に配慮するものとします。

③訪問介護員派遣一時中止
〇訪問介護員への体調の配慮から派遣を一時中止することもあります。
〇利用者が訪問介護員に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合など。

（3）サービス実施時の留意事項
①定められた業務以外の禁止
契約者は「5．当事業所が提供するサービス」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できません。
②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令
訪問介護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。ただし、業者は訪問介護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備品等の使用
訪問介護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）は、無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。
④買い物等の援助の現金のお預かり
買い物に関しては現金をお預かりしサービス提供させていただきます。立替払いはいたしません。領収書は必ずお渡しいたします。（現金をお預かりした場合記録含）また、買い物の場所等は、常識的な範囲までとします
⑤ヘルパーの服装について
サービスにより、ゴム手袋・エプロン・マスク等を使用させていただきます。尚、入浴・清拭等希望の方には、使い捨ての手袋着用させていただきます。

（4）サービス内容の変更
サービス利用当日に、ご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行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

7．虐待防止に関する事項
（1）事業所は、利用者の人権擁護・虐待の防止のため次の措置を講じます。
・虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
・利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
・その他虐待防止のために必要な措置
（2）事業所は、指定訪問介護の提供中に、従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護するもの）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、速やかに市町村に通報いたします。

8．身体的拘束等に関する事項
1　事業所は、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他の利用者の行動を制限す

る行為（以下「身体拘束等」という）を行ないません。

2　事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載します。

3　身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を３月に１回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図ること。

4　身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること、

5　介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること。

９．業務継続計画の策定等

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はかるための計画(以下「業務継続計画」という)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

2　事業所は、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実施するものとする。

3　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うものとする。

１０．個人情報の取り扱いについて（契約書第１０条）

（１）当事業所は、ご利用者及びそのご関係者の個人情報について、個人情報規程に基づき厳重に取り扱います。事業所が知り得たご利用者及びそのご関係者の個人情報については、第三者に故意または過失により開示・公表・提供または漏えいなど、自ら使用しない事を誓約いたします。

（詳細は個人情報に関する基本方針を参照）

（２）サービス提供記録の開示

ご利用者又そのご家族より記録の開示・謄写の要望の時、申請書類提出により開示に応じます。

１１．福祉サービス第三者評価実施状況

項目	内容
(1) 実施の有無	有 ・ (無)
(2) 実施年月日(直近実施日)	令和　　年　　月　　日
(3) 実施した評価機関	
(4) 評価結果の開示状況	

（個人情報に関する基本方針）

社会福祉法人圓会（以下「法人」という。）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。法人は、保有する利用者等の個人情報に関し、適正かつ適切な取り扱いに努力するとともに、広く社会からに信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関する関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

記

（１）個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

①個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。

②個人情報の取得・利用・第三者への提供にあたり、本人の同意を得ることとします。

③法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

（２）個人情報の安全性確保の措置

①法人は、個人情報保護の取り組みを、全役職員に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行います。

②個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、またはき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

（３）個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者への停止等への対応

法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者への提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、下記までお問い合わせ下さい。

個人情報相談窓口　　TEL　０２７６－２５－５６６６

（利用目的について）

・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者との連絡調整等
・他の居宅サービス事業者からの照会、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
・行政関係が行うサービス担当者会議等
・行政関係への相談又は届け出等
・医療機関、主治医との連携
・介護保険請求の為の事務関係
・賠償責任保険等に関わる保険会社等への相談や届出等

９．苦情及び事故発生時の対応について（契約書第１１条、１３条）

（１）苦情の受付

ご利用者様及びご家族様等からの苦情については、私どもは責任をもって対応させていただきます。苦情を受け付けた場合は、苦情解決責任者へ内容の報告をし、事実確認を致します。内容によっては、利用者又はご家族等と面談を行い、聞き取りを致します。その後、苦情解決へ向けて施設内の取扱い委員会等で対応を検討し、解決措置を講じる仕組みとなっております。また、解決が困難になった場合は、法人が設置する第３者委員会に申し立て、速やかに解決を図るよう努めます。当事業所に対する苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けております。

○苦情受付窓口

〈窓　　口〉　　ホームヘルプステーション にらがわの里
〈苦情解決責任者〉　施設長
〈電　　話〉　　０２７６－６０－５９７４（直通）
　　０２７６－２５－５６６６（代表）

○受付時間　　毎週月曜日 ～ 土曜日
　　８：３０～１７：３０の間で応対しております。

（２）事故発生時の対応

サービス利用中に発生した事故につきましても、私どもは誠意をもって対応いたします。万が一事故が発生した場合は、まずご利用者への処置を早急にとらせていただきます。その後に、ご家族等に報告・連絡を行い、事故が起きた原因について調査をするとともに、施設内の取り扱い委員会等で対応を検討し、改善措置を講じるよう対応いたします。また、改善策等につきましても、ご利用者やご家族等へ報告・連絡いたします。

（３）行政機関その他苦情受付機関

太田市長寿あんしん課	所 在 地　群馬県太田市浜町２－３５ 電話番号　０２７６－４７－１８５６ 受付時間　月曜日～金曜日 ８：３０～１７：１５
足利市介護保険課	所 在 地　栃木県足利市本城３丁目２１４５番地 電話番号　０２８４－２０－２１３６ 受付時間　月曜日～金曜日 ８：３０～１７：１５
群馬県国民健康保険団体連合会介護保険課	所 在 地　前橋市元総社町３３５番地の８ 電話番号　０２７－２９０－１３２３ 受付時間　月曜日～金曜日 ９：００～１７：００

訪問介護サービス利用契約書

様　（以下「利用者」といいます。）と社会福祉法人圓会ホームヘルプステーションにらがわの里理事長　園田哲男（以下「事業者」といいます。）は、事業者が、利用者に対して提供される、訪問介護（以下「訪問介護等」といいます。）について次のとおり契約を締結します。

第１条（契約の目的）

本契約は、利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、事業者が利用者に対して必要な介護保険法及びこの契約書に基づく訪問介護を適切に提供する事を定めます。

２　事業者は、サービス提供にあたっては、利用者の要介護状態区分及び被保険者証に記載された認定審査会意見に従ってサービスを提供します。

第２条（契約期間）

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

２　契約満了日の２日前までに、利用者から事業者に対して、文書により契約終了の申し出がない限り、契約は更新されるものとします。

３　利用者から更新拒絶の意思が表示された場合は、事業者は他の事業者を紹介するなど、必要な処置をとります。

第３条（訪問介護等のサービス内容）

事業者が利用者に対して実施する訪問介護等のサービス内容、利用期間、利用日、利用時間、費用等の事項は「重要事項説明書」に定めるとおりとします。

第４条（訪問介護の立案、変更）

事業者は、利用者に係る「居宅サービス計画」が作成されている場合には、それに沿って「訪問介護計画」（以下「訪問介護計画等」といいます。）を作成するものとします。

２　事業者は、訪問介護計画等について、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。

３　事業者は、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た場合、訪問介護計画等を利用者及びその家族等と協議して変更するものとします。

４　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、速やかに担当の介護支援専門員（ケアマネージャー）に連絡とるなど必要な援助をします。

第５条（訪問介護計画等の記録）

事業者は、利用者に対する訪問介護等の提供に関する記録を整備し、その完結の日から５年間保存します。

２　利用者又はその家族は、事業者に対し、前項の記録を整備し、その完結の日から２年間保存します。

３　事業者は、利用者または利用者の家族に対し、いつでも保管する利用者に関する記録、書類の閲覧、謄写に応じます。謄写の実費を請求することがあります。

第６条（利用日の中止・変更･追加）

利用者は、訪問介護等のサービス利用開始前において、それぞれの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービス利用を追加することができます。
この場合には利用者は利用開始日又は利用期日の前日までに、事業者に申し出るものとします。

2　利用者は、健康上の理由やその他の事由により訪問介護等のサービスの中止を申し入れることができます。

3　事業者は、利用者から訪問介護等のサービス利用の変更・追加の申し出に対し、事業者が利用者の希望する日にサービスの提供できない場合、他の利用可能期間又は利用可能日時を、利用者に提示して協議するものとします。

4　事業者は、利用者の体調不良等の理由により、訪問介護等の実施が困難と判断した場合は、サービスを中止することができます。

第７条（サービス利用料金）

利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、事業者に対して、別紙「重要事項説明書」の記載に従い、利用料自己負担分を支払うものとします。

2　介護給付体系の変更があった場合、事業所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。

第８条（契約の終了）

利用者は、事業者に対して、１週間の予告期間をおいて、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむ得ない事情が発生した場合、予告期間が１週間以内であっても、この契約を解約する事ができます。

2　事業者は、やむ得ない事情が発生した場合、利用者に対して、１ヶ月間の予告期間をおいて、理由を記載した文章で通知することにより、この契約を解除することができます。

3　次の事由に該当した場合には、利用者は直ちにこの契約を解約することができます。

一　事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
二　事業者が守秘義務に反した場合
三　事業者が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　次の事由に該当した場合には、事業者は直ちにこの契約を解約することができます。

一　利用者のサービス利用料金の支払いが３ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
二　利用者が、正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合
三　利用者が、入院･病気により、３ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状況である場合
四　利用者又はその家族が事業者やサービス従事者もしくは他の利用者等に対して、この契約を継続し難いほどの不法行為や迷惑行為を行った場合
五　利用者が故意に法令や施設管理規定に違反し、あるいは重大な秩序破壊行為をし、改善の見込みがない場合

5　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に入所した場合
二　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
三　利用者が亡くなった場合
四　事業者が事業を廃止した場合

第９条（身体拘束等）

事業所は、利用者又は他の利用者等の生命及び身体を保護するため、緊急やむを得ない

場合を除き、利用者の身体を拘束し、あるいは他の利用者の行動を制限することはいたしません。

２　事業者が、利用者に対し身体拘束その他の方法により利用者の行動を制限する場合は、利用者及びその家族に対して事前に行動制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分説明し、同意を得た上で行います。

３　事業者が、利用者に対し身体拘束その他の方法により利用者の行動を制限した場合には、第５条の訪問介護計画等の記録に記載します。

第１０条（守秘義務）

事業者及びサービス従事者は、訪問介護等を提供する上で知り得た利用者又はその家族等に関する事項を、正当の理由なく第三者に漏洩しません。

２　事業者のサービス従事者は、退職後、在職中に知り得た利用者又はその家族等に関する事項を漏洩しません。

３　事業者は、居宅介護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得た上で、利用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１１条（事故発生時の対応及び損害賠償）

事業者は、利用者に対する訪問介護等の提供にあたって事故が発生した場合は、すみやかに利用者の後見人、利用者の家族、身元引受人等関係者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

２　前項の場合において、事故が発生した場合は、事業者はすみやかに利用者の損害賠償を行います。第１０条に定める守秘義務等に違反した場合も同様とします。但し、事業者に故意過失が無い場合にはこの限りではありません。

３　前項の場合において、当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、損害賠償の額を減じることができます。

４　事業者は、利用者の契約の有効期間中、地震等の天災等によ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ができないものとします。

第１２条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべく事由が無い限り、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、事業者は賠償責任を免れます。

一　契約者が、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なったことにもっぱら起因して損害が発生した場合

二　契約者が、サービスの実施にあたって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っぱら起因して損害が発生した場合

三　契約者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもっぱら起因して損害が発生した場合

四　契約者が事業者もしくはサービス従事者の指示･依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

第１３条（サービスに関する苦情処理）

利用者、利用者の後見人、利用者の家族または身元引受人は、事業者が提供するサービス等に疑問や苦情がある場合、いつでも別紙「重要事項説明書」記載の苦情受付窓口に問い合わせ及び申し立てる事ができます。その場合、事業者はすみやかに事実関係を調査し、その結果並びに改善の方法について利用者に文章で報告します。

事業者は利用者、利用者の後見人、利用者の家族または身元引受人から前項の疑問、問い合わせ及び苦情申し立てがなされたとしても、利用者に対しいかなる不利益、差別的扱いはいたしません。

第１４条（緊急時の対応）

事業者は、居宅サービス計画に位置付けられていない訪問介護、又は訪問介護等の提供を行っているときに、利用者の病状の急変が生じた場合には、家族又は緊急連絡先へ連絡すると共に、かかりつけ医又は搬送病院に搬送を行う等必要な措置を講じます。

第１５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、利用者と誠意をもって協議するものとします。

個人情報に関する同意書

私、及び私の家族は個人情報介護保険サービスを利用するにあたり、
介護サービス計画に基づいて円滑にサービスが受けられるために、その援助活動に必要な最小限の個人情報が、法人が提示する利用目的に基づいて各関係事業所等へ情報開示されることに同意します。

私、__及び私の家族は、サービス提供開始にあたり、上記のとおり説明を受け、内容に同意し、契約を締結しました。

□重要事項説明書

□訪問介護ｻサービス利用契約書

□個人情報に関する同意書

以上の契約を証するため、本通 2 通を作成し、利用者および事業者双方が署名または記名の上、各 1 通を保有するものとします。

契約締結日　　令和　　年　　月　　日

事業者

〈住　　所〉　〒373-0024　太田市上小林町１４６５－１

〈事業者名〉　ホームヘルプステーションにらがわの里

〈代表者名〉　理事長　　園田　哲男

利用者

〈住　　所〉

〈氏　　名〉

家族代表

〈住　　所〉

〈氏　　名〉　　〈続柄〉

代理人

〈住　　所〉

〈氏　　名〉　　〈続柄〉

ホームヘルパーを派遣するにあたってのお願い

（１）訪問介護による支援は、契約書及び、重要事項説明書、訪問介護計画書で定められた範囲のものを行います。
なお、各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱いは行うことが出来ません。

（２）洗濯、調理、買い物、布団干しはご利用者の物のみとなります。またお部屋の掃除もご利用者の居室のみです。それ以外の居室を掃除する場合は、介護保険外のサービスとなり、全額自己負担になりますのでご了承下さい。
（重要事項説明書６ページに記載）

（３）来客の応接（お茶出しや食事の用意等)、ペットに関する事はヘルパーの作業外となり対応できませんのでご了承下さい。

（４）大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスかけ、草むしり等は日常的に行なわれる家事の範囲外のため対応できませんのでご了承下さい。

（５）ヘルパーに立ち入られたくない場所は、事前に申し出て下さい。

（６）ヘルパーが訪問する時間は、交通事情等により多少前後ことがありますのでご了承下さい。

（７）マスク、ゴム手袋、エプロン等、内容によって着用をさせていただきます。

（８）急な用事での外出など、ヘルパーの訪問が不要なときは、できるだけ早くご連絡下さい。(基本的には、ご利用日の前日までです。)

（９）訪問時にご利用者本人が不在の場合、又は留守になるときは、ヘルパーは業務ができませんので、あらかじめご了承下さい。

（１０）訪問回数や支援の内容等を変えて欲しい時はご相談下さい。

（１１）訪問しているヘルパーは、変更になることがあります。特定のヘルパーの指名はできません。　また、ヘルパーの体調等で急遽変わる場合もあります。

（１２）ヘルパーによる医療行為及び医療補助行為は出来かねますのでご了承ください。

（１３）訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

（１４）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ケアマネージャー又は当事業所の担当者へご連絡ください。