

【訪問介護】 【介護予防・日常生活支援総合事業】 契約書

____様（以下「利用者」という）と株式会社 桑都ケア・サポート（以下「事業者」という）とは、訪問介護・予防訪問介護（以下「サービス」という）の利用に関して、次の通り契約する。

第一条（目的）

事業者は、介護保険法等関係法令及びこの契約書に従い、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サービスを提供し、利用者は、事業者に対しそのサービスに対する料金を支払います。

第二条（契約期間）

- (1) この契約の期間は令和____年____月____日からとし、契約が解除または終了されるまでとします。
- (2) 契約満了の2日前までに、利用者から契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新することとします。

第三条（訪問介護計画）

- (1) 事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、居宅サービス計画に沿って訪問介護計画および予防訪問介護計画（以下「計画」という）を作成します。
- (2) 事業者は、この計画の内容を利用者及び家族に説明し、同意を得たうえで、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、訪問介護サービスを提供します。
- (2) 計画が利用者との合意をもって変更され、居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、居宅介護支援事業者に連絡する等必要な援助を行います。

第四条（介護サービスの内容）

事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、計画に沿って別紙に記した訪問介護・予防訪問介護重要事項説明書（以下「重要事項説明書」という）に定めた内容のサービスを提供します。

なお、サービス従業者は、介護福祉士、看護師、訪問介護員養成研修1～2級課程、介護職員初任者研修、実務者研修、生活支援ヘルパー研修を修了した者です。

第五条（サービス提供の記録）

- (1) 事業者は、毎回のサービス実施ごとに、記録票（以下「記録」という）にサービス内容を記録し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。
- (2) 事業者は、記録を契約終了後2年間保管します。
- (3) 利用者は、記録を閲覧することができるとともに、記録の複写物の交付を受けることができます。

第六条（料金）

- (1) 利用者は、サービスの対価として、重要事項説明書に定める利用単位毎の料金を基に計算された月ごとの合計額を支払います。なお、契約期間中に関係法令が改定された場合には、改定後の金額を適用することとします。
- (2) 事業者は、当月の料金の合計額を記載した請求書を、翌月10日以降に利用者へ送付します。
- (3) 利用者は、当月の料金の合計額を、翌月末日までに支払います。
- (4) 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。
- (5) 利用者は、居宅においてサービス従業者がサービス実施のために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

第七条（サービスの中止）

利用者は、事業者に対して、サービス利用を中止することができます。
条件は、重要事項説明書のとおりです。

第八条（契約の終了）

- (1) 利用者は事業者に対して、1 週間の予告期間をおい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。ただし、利用者の病変、急な入院等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、利用者に対して、1 カ月間の予告期間を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) 次項に該当した場合は、利用者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 事業者が利用者やその家族等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) 次項に該当した場合は、事業者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 利用者のサービス料金の支払いが3 カ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず14 日以内に支払われない場合
 - ② 利用者またはその家族が事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
- (5) 次項に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - ① 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ② 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 利用者が死亡した場合

第九条（秘密保持）

- (1) 事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) 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ぬ。
- (3) 事業者は、利用者の家族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、当該家族の個人情報を用いませぬ。

第十条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

第十一条（緊急時の対応）

事業者は、現に訪問介護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その他必要な場合は、家族または緊急連絡先に連絡するとともに、速やかに主治医または歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

第十二条（身分証携行義務）

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者また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。

第十三条（連携）

事業者は、訪問介護の提供にあたり、介護支援専門員および保健医療サービスまた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。

第十四条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、訪問介護に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第十五条（本契約に定めのない事項）

利用者および事業者は、信義誠意をもってこの契約を履行するものとし、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上定めます。

第十六条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業者は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

【契約締結日】 令和 年 月 日

【ご利用者】 住所

氏名 _____ 印

電話 _____

【代理人】 住所

氏名 _____ 印

電話 _____

指定事業所番号	1 3 7 2 9 0 8 8 7 9
事業所住所	東京都八王子市長房町2 6 4 - 4
事業所名	桑都ケア・サポート
管理者名	井上 優貴子

事業者住所 東京都八王子市長房町 2 6 4 - 4
事業者名 株式会社 桑都ケア・サポート
代表者名 井上 希三志 印

【訪問介護】 【介護予防・日常生活支援総合事業】 重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業所名 桑都ケア・サポート
所在地 東京都八王子市長房町 2 6 4 - 4
指定事業所番号 1 3 7 2 9 0 8 8 7 9
電話番号 0 4 2 - 6 7 3 - 2 2 2 9
管理者 井上 優貴子
相談窓口 上記電話番号に、ご不明な点はお気軽にご相談ください

2. 事業実施地域および営業時間

サービス提供地域	営業日	サービス提供時間
八王子市全域	月～金 9時～17時 (土日祝、年末年始休業)	365日24時間

3. 職員配置状況

管理者・サービス提供責任者 3名
従業者（常勤） 1名
（非常勤） 12名

介護福祉士、看護師、実務者研修、
訪問介護員養成研修1～2級課程、
介護職員初任者研修、生活支援ヘルパー研修
修了者がサービス提供いたします

4. サービスの概要

身体介護	食事介助、入浴介助、排泄介助、体位変換、外出介助、服薬管理など
生活援助	買い物、掃除、洗濯、調理、ゴミ出し、その他生活に必要なこと

※買い物支援で金銭を預かる場合、当該実施記録や金銭管理帳簿他、必要な書面に金額を記載し、ご本人と確認のうえ実施する事とする。

5. 利用料金

(1)利用料	別紙参照
(2)交通費	八王子市内は無料です。八王子市を越えた場合、交通費の実費を徴収します。自動車を使用した場合は、八王子市を越えて1kmにつき20円徴収します。
(3)キャンセル料	前日までにご連絡を頂いた場合は無料です。 当日にご連絡を頂いた場合、訪問してご不在だった場合は2000円がかかります。
(4)その他	サービス提供の為の水道光熱費は、ご利用者の負担になります。 毎月10日以降に前月分のご請求をさせていただきますので、振り込みまたは現金集金の方法で月末日以内にお支払いください。

6. 介護保険給付対象外（自費）サービス

介護保険給付対象外でのサービスご利用の場合、利用料金はお利用者の負担となります。

生活	30分	1100円	60分	2200円
身体	30分	2100円	60分	4200円

7. 緊急時の対応

サービス提供中に、ご利用者の急激な体調の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより主治医、救急隊、親族、介護支援専門員等へ連絡をいたします。

8. 衛生管理・事業継続計画

(1)感染症対策の強化として、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を行い、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練の実施等、必要な措置を講じます。

(2)業務継続に向けた取り組みの強化として、感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築し、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練の実施等、必要な措置を講じます。

9. 虐待の防止のための措置に関する事項

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待の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、従業員に周知徹底を図る。

(2)虐待の防止のための指針を整備する。

(3)従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。

(4)上記措置を適切に実施するための担当者を配置する。

その他虐待防止のために必要な措置を講じ、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護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、関連機関及び市町村へ通報するものとする。

10. 苦情受付・事故の対応・ハラスメント対策

(1)苦情受付・ハラスメント対策

当事業所は苦情受付及びハラスメントに関わる窓口を設置しており、ご利用者・ご家族からの相談に迅速、適切に対応します。事業所は、ハラスメントにおける基本方針を策定し、従業員間で共有、周知し、ハラスメント対策を講じています。

①当事業所相談・苦情専門窓口

管理者 井上 優貴子	電話 042-673-2229
------------	-----------------

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることが出来ます。

②その他苦情受付機関

八王子市担当 高齢者福祉課	電話 042-620-7420
東京都国保連相談窓口	電話 03-6238-0177

③処理体制・手順

1. 苦情発生→
2. 苦情内容を管理者が対応後、管理者及びサービス提供責任者がご利用者宅への訪問、ヘルパーその他関係者に事実確認をする→
3. 苦情内容により、苦情発生の原因、改善すべき内容等、事業所内でカンファレンスを行い対処方法を検討する→
4. ご利用者へ説明、承認を得る（未承認の場合再度対処方法検討）→
5. 苦情内容及び一連の対応の記録をご利用者個人記録に記載及び管理者の管理する苦情専用の書式に記録し、鍵付きの書庫にて保管する→
6. 再発防止に向けての対策として再度カンファレンスの実施や、事例に基づき再発防止及び苦情発生の原因となりうる事由の防止策を講じた内容の研修会の実施、一連の苦情の経緯及び内容を全従業員に周知させる→
7. 一連の対応は常に連絡等の対応ができることを基本とし、不在時の転送電話による対応、苦情発生からご利用者への説明までの期日をあげぬよう迅速な対応に努める→
8. 困難時の対応として、介護支援専門員、他外部機関との相談、連携を図ることとする
（苦情発生が起り得る原因を事前に分析、検討し、研修会やカンファレンス等を設け事業所内での情報共有を図り、ご利用者と従業員との信頼関係構築に努め、苦情発生がおこらないよう対策する）

(2)事故の対応

当事業所の訪問介護員の不手際による事故が発生した時は、直ちにご利用者のご家族、介護支援専門員、市町村介護保険課等に連絡をとるとともに、必要な処置を講じ、記録します。

事故にかかわる損害賠償は「訪問介護契約書の第十条」のとおりです。

1 1. 第三者評価の実施状況

現在未対応です。

1 2. 当事業所訪問介護サービスの運営方針

- (1)ご利用者の心身に寄り添い、自立支援・個別ケアを行います。
- (2)福祉・医療・地域と連携し、総合的なサービスの提供に努めます。
- (3)ご利用者の在宅生活を、その方らしく過ごせるよう支援します。

1 3. サービス利用方法

(1)サービスの利用開始

契約を結び、訪問介護計画または予防訪問介護相当サービス計画、訪問型サービスA計画を作成し、サービスの提供を開始します。居宅サービス計画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ください。

(2)サービスの終了

①ご利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの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当社の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情によりサービスを終了する場合、終了1カ月前までに文書でご連絡します

③自動終了

以下の場合、自動的にサービスを終了します

- ・ご利用者が介護保険施設に入所された場合
- ・ご利用者の認定区分が非該当（自立）に認定された場合
- ・ご利用者がお亡くなりになった場合

④その他

・事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または事業者が破産した場合、ご利用者は文書で解約を通知することにより、直ちにサービスを終了することができます。

・ご利用者のサービス料金の支払いが3カ月以上遅延し、催告したにもかかわらず14日以内に支払われない場合、またはご利用者やご家族が事業者やサービス従業者に対して、この本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、直ちにサービスを終了させて頂く場合があります。

14. 身体的拘束等の原則禁止

(1)事業者は、利用者又は他の利用者等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、身体拘束等を行ってはならない。

(2)事業所は、やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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など、必要な事項を記録する。

指定訪問介護サービスの提供開始に際し、契約書および本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業所住所 東京都八王子市長房町264-4

事業所名 桑都ケア・サポート

説明者 サービス提供責任者_____印

私は、契約書および本書面により事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

令和 年 月 日

【ご利用者】 住所 _____

氏名_____ 印

電話_____

【代理人】 住所 _____

氏名_____ 印

電話_____

住所 東京都八王子市長房町264-4

法人名 株式会社 桑都ケア・サポート

代表者名 井上 希三志 印

個人情報使用同意書

株式会社 桑都ケア・サポート

桑都ケア・サポート 殿

私と私の家族に関する個人情報を、介護サービス内容の調整および検討の為に「サービス担当者会議」「事業者との連絡調整」等において使用することを承諾します。

令和 年 月 日

【ご利用者】 氏名 _____ 印 _____

【家族代表】 氏名 _____ 印 _____