

訪問介護  
利用契約書及び重要事項説明書



指定訪問介護事業所(事業所番号 3870100900)

石井訪問介護センター おあしす

〒790-0923 松山市北久米町1004番地7

TEL 089-958-8375 FAX 958-8376

～目次～

- 指定訪問介護 契約書・・・・・・・・・・1～8
- 指定訪問介護 重要事項説明書・・9～14
- 個人情報の取扱いについて・・・・・・・・15～16

# 石井訪問介護センター おあしす 指定訪問介護利用契約書

\_\_\_\_\_様（以下「契約者」という。）と石井訪問介護センターおあしす（以下「事業者」という。）は、契約者が事業者から提供される訪問介護サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

## 第1章 総 則

### 第1条(契約の目的)

- 1 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に支援することを目的として、第4条及び第5条に定める訪問介護サービスを提供します。
- 2 事業者が契約者に対して実施する訪問介護サービス内容等の事項（以下「訪問介護計画」という。）は、別紙『訪問介護計画書』等に定めるとおりとします。

### 第2条(契約期間)

- 1 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の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の7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(訪問介護計画の決定・変更)

- 1 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿って契約者の訪問介護計画を作成するものとします。
- 2 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が作成されていない場合でも、訪問介護計画の作成を行います。その場合、事業者は契約者に対して、居宅介護支援事業者又は地域包括支援センターを紹介する等、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 事業者は、訪問介護計画について契約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 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が変更された場合、もしくは契約者及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画の変更の必要があると認められた場合には、契約者及びその家族等と協議して、訪問介護計画を変更するものとします。
- 5 事業者は、訪問介護計画を変更した場合には、契約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(介護保険給付対象サービス)**

- 1 事業者は、介護保険給付対象サービスとして、契約者の居宅に訪問介護員を派遣し、契約者に対して入浴・排せつ・食事等の介護・調理・洗濯・掃除・買い物等の家事援助その他日常生活上のサービス提供をするものとします。

#### **第5条(介護保険給付対象外のサービス)**

- 1 事業者は契約者との合意に基づき、介護保険給付外サービスとして、介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービスを提供するものとします。
- 2 前項のサービスについて、その利用料金は契約者が負担するものとします。
- 3 事業者は、第1項で定めるサービスの提供について、必要に応じて契約者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

#### **第6条(訪問介護員の交替等)**

- 1 本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修を受けた上で訪問介護サービス事業に従事し、介護・家事援助及び相談助言等を行う専門職員をいうものとします。
- 2 本契約において「サービス従事者」とは訪問介護員等、事業者が訪問介護サービスを提供するために使用する者をいうものとします。
- 3 契約者は、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。
- 4 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十分に配慮するものとします。

#### **第7条(サービスの実施)**

- 1 契約者は第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・命令はすべて事業者が行います。ただし、事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 契約者は、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)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(運営規程の遵守)**

- 1 事業者は、別に定める運営規程に従い、必要な人員を配置して、契約者に対し、契約に基づくサービスを提供するものとします。
- 2 本契約における運営規程については、本契約に付随するものとして、事業者、契約者ともに遵守するものとし、事業者がこれを変更する場合は、契約者に対して事前に説明することとします。
- 3 契約者は、前項の変更同意することができない場合は、本契約を解約することができます。

## 第2章 サービスの利用と料金の支払い

### 第9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:通常はサービス利用料金の1割)を事業者を支払うものとします。ただし、契約者がいまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金をいったん支払うものとします。(要介護認定後または居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。)
- 2 第5条第1項に定めるサービスについて、契約者は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を事業者を支払うものとします。
- 3 前2項の他、契約者は通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者を支払うものとします。
- 4 サービス利用料金は1か月ごとに計算し、翌月10日以降にサービス内容、利用料の内訳を記載した利用明細書を契約者に渡します。契約者はこれを翌月末日までに支払うものとし、口座振込の契約者に対しては、利用料の支払いを受けたときには、金融機関の通帳への記載をもって領収といたします。
- 5 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。

### 第10条(利用の中止、変更、追加)

- 1 契約者は、利用期日前において訪問介護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に出るものとします。
- 2 契約者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業者にお支払いいただく場合があります。ただし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。
- 3 事業者は、第1項に基づく契約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するものとします。

### 第11条(サービス内容の変更)

- 1 事業者は、サービス利用当日に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。
- 2 前項の場合に、事業者は所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

### 第12条(利用料金の変更)

- 1 第9条第1項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 契約者は、前項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。

### **第3章 事業者の義務**

#### **第13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契約者の生命、身体、財産の安全及び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、訪問介護員により契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者またはその家族等からの聴取・確認の上で訪問介護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、契約者に対する訪問介護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、契約者また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14条(守秘義務等)**

- 1 事業者、サービス従事者及び従業員は、訪問介護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15条(事故発生時の対応)**

- 1 事業者は、契約者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には速やかに契約者の家族、居宅介護予防支援事業者、市町村等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- 2 事業者は、事故が発生した場合はその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- 3 事業者は、契約者に対するサービス提供により発生した事故等により契約者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。

#### **第16条(緊急時の対応)**

- 1 事業者は、現に介護予防訪問介護の提供を行っているときに、契約者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、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17条(身分証携行義務)**

- 1 サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時および契約者または契約者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 第18条(訪問介護員の禁止行為)

- 1 訪問介護員は、契約者に対する訪問介護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) 契約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) 契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
  - (4) 飲酒及び契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
  - (5) 契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
  - (6) その他、契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## 第4章 損害賠償(事業者の義務違反)

### 第19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。また、第14条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を考慮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20条(損害賠償がなされない場合)

- 1 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。とりわけ次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) 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、または不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
  - (2) 契約者が、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、または不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
  - (3) 契約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ぱら起因して損害が発生した場合
  - (4) 契約者が、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ぱら起因して損害が発生した場合

### 第21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)

- 1 事業者は、本契約の有効期間中に地震・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、契約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、事業者は契約者に対して、既に実施したサービスについては所定のサービス利用料金の支払いを請求できるものとします。その際、1か月に満たない期間のサービス利用料金の支払いについては第9条第5項の規定を準用します。

## 第5章 契約の終了

### 第22条(契約の終了事由、契約終了に伴う支援)

- 1 契約者は、次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) 契約者が死亡した場合
  - (2) 要介護認定により契約者の心身の状況が自立と判定された場合
  - (3) 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合また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または指定を辞退した場合
  - (5) 第23条から第25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、前条第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況や生活環境等を勘案し、必要な支援を行うよう努めるものとします。

### 第23条(契約者からの中途解約)

- 1 契約者は、本契約の有効期間中に本契約を解約することができます。この場合に契約者は、契約終了を希望する日の7日前までに事業者に通知するものとします。
- 2 契約者は、次の各号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8条第3項及び第12条第2項により本契約を解約する場合
  - (2) 契約者が入院した場合
  - (3) 契約者に係る居宅サービス計画(ケアプラン)が変更された場合

### 第24条(契約者からの契約解除)

- 1 契約者は、事業者もしくはサービス従事者が次の各号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訪問介護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14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契約者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、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25条(事業者からの契約解除)

- 1 事業者は、契約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) 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、また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) 契約者による第9条第1項から第3項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告にもかかわらずこれが支払われない場合

- (3) 契約者が、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、また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

#### **第26条(精算)**

- 1 第22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、契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金の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6章 その他**

#### **第27条(契約当事者の変更)**

- 1 契約者は、契約の有効期間中に心神喪失その他の事由により判断能力を失った場合に備えて、契約者の家族等をあらかじめ代理人とすることを定めるか、または契約者の家族等を含む第三者に契約者を変更することに同意します。

#### **第28条(苦情処理)**

- 1 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29条(協議事項)**

- 1 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。

以上の契約を証するため、本書2通を作成し、契約者・事業者が署名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

契約者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

ご家族代表

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

本人との続柄 \_\_\_\_\_

代理人

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

本人との続柄 \_\_\_\_\_

事業者 住所 \_\_\_\_\_ 松山市北久米町1004番地7

事業者名 \_\_\_\_\_ 石井訪問介護センター おあしす

代表者名 \_\_\_\_\_ 代表取締役 稲見 耕一 \_\_\_\_\_ 印

説明者名 \_\_\_\_\_ 管理者 久原 環 \_\_\_\_\_ 印

## 石井訪問介護センター おあしす 指定訪問介護重要事項説明書

当事業所は、契約者に対して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、契約上ご注意くださいことを次の通り説明します。

### 1. 事業者

事業者名称	石井オアシス・ケアサービス有限会社
主たる事務所の所在地	〒790-0923 松山市北久米町 1004 番地 7
代表者(職名・氏名)	代表取締役社長 稲見耕一
設立年月日	平成 11 年 12 月 8 日
電話番号	089-958-8375

### 2. 事業所の概要

事業所名称	石井訪問介護センターおあしす	
サービス種類	指定訪問介護事業所	
事業所所在地	〒790-0923 松山市北久米町 1004 番地 7	
電話番号	089-958-8375	
指定年月日・事業所番号	平成 12 年 2 月 22 日	3870100900
管理者氏名	久原 環	
通常の事業の実施地域	松山市(島しょ部を除く)、伊予市、東温市、砥部町、松前町	

### 3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	・介護保険法令を遵守し、契約者が居宅において、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、支援することを目的としてサービスを提供します。
運営方針	・事業所は、契約者の意志及び人格を尊重して、常に契約者の立場に立ったサービスの提供に努め、契約者との信頼関係を基礎とした人間関係の確立を図り、契約者の主体性の尊重とその家族との交流を目指すものとします。 ・事業者は、地域との結びつきを重視するとともに、市町村、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、その他、保健医療福祉サービスを提供するものとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

### 4. 営業日時

営業日	年中無休
営業時間	午前9時から午後6時まで ただし、サービスの内容や必要性に応じて、上記時間帯以外も対応可。

### 5. 職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
介護福祉士(管理者兼サービス提供責任者)	常勤 1人 非常勤 1人
介護福祉士	非常勤4人
訪問介護養成研修2級過程修了者	非常勤11人

## 6. 提供するサービスの内容

訪問介護は、訪問介護員等が契約者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、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。

①身体介護	契約者の身体に直接接触して行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、清拭、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
②生活援助	家事を行うことが困難な契約者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

## 7. サービス利用料金

契約者がサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料の1割(一定以上の所得のある方は2割又は3割)の額です。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、超えた額の全額をご負担いただきます。

(1) 訪問介護の利用料

【基本部分】

サービスの内容 1回あたりの所要時間		基本利用料 ※(注1)参照	利用者負担金 ※(注2)参照		
			自己負担1割 (基本利用料の1割)	自己負担2割 (基本利用料の2割)	自己負担3割 (基本利用料の3割)
身体介護 中心型	20分未満	1,630円	163円	326円	489円
	20分以上30分未満	2,440円	244円	488円	732円
	30分以上1時間未満	3,870円	387円	774円	1,161円
	1時間以上 1時間30分未満	5,670円	567円	1,134円	1,701円
	1時間30分以上	30分増すごとに 820円を加算	30分増すごとに 82円を加算	30分増すごとに 164円を加算	30分増すごとに 246円を加算
引き続き「生活援助中 中心型」を算定する 場合	20分以上45分未満	身体介護の料金 +650円	身体介護の料金 +65円	身体介護の料金 +130円	身体介護の料金 +195円
	45分以上70分未満	身体介護の料金 +1,300円	身体介護の料金 +130円	身体介護の料金 +260円	身体介護の料金 +390円
	70分以上	身体介護の料金 +1,950円	身体介護の料金 +195円	身体介護の料金 +390円	身体介護の料金 +585円
生活援助 中心型	20分以上45分未満	1,790円	179円	358円	537円
	45分以上	2,200円	220円	440円	660円

(注1)「身体介護中心型」及び「生活援助中心型」において、契約者の同意を得て、同時に2人の訪問介護員等がサービス提供した場合は、上記基本利用料の2倍の額となります。

上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

(注2) 上記本文にも記載のとおり、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は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

【加算】

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	加算の要件	加算額	
		基本利用料	利用者負担金 (自己負担1割の場合)
夜間・早朝、深夜加算	夜間(18時～22時)又は早朝(6時～8時)にサービス提供する場合	基本部分の25%	
	深夜(22時～翌朝6時)にサービス提供する場合	基本部分の50%	
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算※	中山間地域において、通常の事業の実施地域以外に居住する契約者へサービス提供した場合	基本部分の5%	
緊急時訪問介護加算	契約者や家族等からの要請を受け、緊急にサービスを提供した場合(1回につき)	1,000円	100円
初回加算	新規の契約者へサービス提供した場合(1月につき)	2,000円	200円
訪問介護処遇改善加算Ⅱ※	当該加算の算定要件を満たす場合	1月の利用料金の26.6% (基本料金+各種加算減算)	

(注)※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

(2)キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、体調不良や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用日の前日	無料
利用日のサービスの開始1時間以内	1,000円

(3)交通費

通常の実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収します。

キャンセルの時期	キャンセル料
事業所から10km未満	無料
事業所から10～12km未満	500円
事業所から12～14km未満	600円
事業所から14～16km未満	700円
事業所から16～18km未満	800円
事業所から18～20km未満	900円
事業所から20km以上	1,000円

#### (4) 利用料金の支払い方法

上記(1)から(3)までの利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、それぞれの項目をご覧ください。

支払い方法	支払い要件等	領収書
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の18日(祝休日の場合は翌営業日)に、契約者が指定する口座より引き落とします。	金融機関の通帳への記載をもって領収といたします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の末日(祝休日の場合は直前の平日)までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 愛媛銀行 今治支店 普通預金 8051030 石井オアシス・ケアサービス有限会社 代表取締役 稲見耕一	
現金払い	サービスを利用した月の翌月の末日(休業日の場合は直前の営業日)までに、現金でお支払いください。	請求書兼領収書をお渡します。

### 8. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

#### (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。

ただし、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

##### ① 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相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。ただし、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

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。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) 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

契約者は当事業所定め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、事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。また、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) サービス内容の変更

サービス利用当日に、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、変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。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又は当事業所の担当者へご連絡ください。

## 9. 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は、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 契約者若しくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書等の預かり
- ③ 契約者若しくはご家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- ④ 契約者のご家族に対するサービス提供
- ⑤ 飲酒及び契約書若しくはご家族の同意なしに行う喫煙
- ⑥ 契約者若しくはご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑦ その他契約者若しくはご家族等に行う迷惑行為

## 10. 虐待防止のための措置

1 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 従業員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

2 事業者は、サービス提供中に当該当事業所従業員又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)に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、市町村に通報するものとする。

## 11. 緊急時における対応方法

訪問介護サービスの提供にあたり、契約者に病状の急変が生じた場合及びその他必要な場合は、速やかに主治医・契約者の家族・当該契約者に係る居宅介護支援事業所又は地域包括支援センター等に連絡を行う等、必要な措置を講じます。

## 12. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに契約者の家族、当該契約者に係る居宅介護支援事業所又は地域包括支援センター、市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 13. 損害賠償

当事業所が加入しております保険により対応させていただきます。

## 14. 苦情の受付について

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ます。受け付けた苦情に対しては内容を確認し、解決に向けて誠意をもって迅速に対応させていただきます。

### (1) 苦情相談窓口

事業所相談窓口	電話番号 089-958-8375
苦情解決担当者	管理者 久原 環
受付時間	営業日の午前9時～午後6時

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	松山市介護保険課 事業者指定・指導担当	089-948-6968
	愛媛県国民健康保険団体連合会	089-968-8800
	愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	089-998-3477

当事業所が提供する指定訪問介護を利用するにあたり、契約者に対して本書面に基づいて重要事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業者 住所 松山市北久米町1004番地7

事業者名 石井訪問介護センター おあしす

代表者名 代表取締役 稲見 耕一 印

説明者名 管理者 久原 環 印

私は、本書面により、これから提供される指定訪問介護の重要事項について、事業者から説明を受け、そのサービスの提供開始に同意しました。

契約者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

ご家族代表

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

本人との続柄 \_\_\_\_\_

代理人

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

本人との続柄 \_\_\_\_\_

## 個人情報の取り扱いについて

当事業所では、契約者の尊厳を守り、安全管理に配慮する個人情報保護方針の下、ここに利用目的を特定します。あらかじめ契約者本人の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

当事業所では、契約者からご提供いただいた個人情報を、以下に例示する契約者に対する介護サービスの提供、介護保険事務などの目的に特定して利用させていただきます。

### 【契約者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

#### 1. 事業所内部での利用目的

- 当事業所が、契約者に提供する介護サービス
- 介護保険事務
- 介護サービスの利用に係る当事業所の管理運営業務のうち
  - ・会計、経理
  - ・介護事故、緊急時等の報告
  - ・当該契約者の介護・医療サービスの向上

#### 2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- 当事業所が契約者等に提供する介護サービスのうち
  - ・契約者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答
  - ・その他の業務委託
  - ・介護サービスの提供にあたり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
  - ・家族等への心身の状況説明
- 介護保険事務のうち
  - ・保険事務の委託(一部の委託を含む)
  - ・審査支払機関へのレセプトの提出
  - ・審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

### 【上記以外の利用目的】

#### 1. 事業所内部での利用に係る利用目的

- 介護サービス業務の維持・改善のための基礎資料
- 当事業所等において行われる学生等の実習への協力
- 当事業所等において行われる事例研究(個人情報を特定できない情報)

#### 2. 他の事業所への情報提供に係る利用目的

- 外部監査機関・評価機関等への情報提供

訪問介護に関する個人情報の取り扱いについて同意したことを証するため、本書2通を作成し、契約者、事業者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

契約者 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

ご家族代表

住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ 印  
本人との続柄 \_\_\_\_\_

代理人

住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ 印  
本人との続柄 \_\_\_\_\_

事業者 住所 \_\_\_\_\_ 松山市北久米町1004番地7  
事業者名 \_\_\_\_\_ 石井訪問介護センター おあしす  
代表者名 \_\_\_\_\_ 代表取締役 稲見 耕一 \_\_\_\_\_ 印  
説明者名 \_\_\_\_\_ 管理者 久原 環 \_\_\_\_\_ 印