

重要事項説明書

(訪問介護サービス)

社会福祉法人^{恩賜財団}済生会支部愛媛県済生会

済生会介護支援センター姫原

(令和 6年 6月 1日改正)

重要事項説明書

(訪問介護サービス)

ご契約者様に対する訪問介護サービスの提供にあたり、省令第37号8条に基づいて、当事業所がご契約者様に説明すべき重要事項は次の通りです。

1 事業所概要

事業者名称	社会福祉法人 ^{恩賜財団} 済生会支部愛媛県済生会
主たる事業者の所在地	愛媛県松山市山西町997-1
法人種別	社会福祉法人
代表者名	岡田 武志
電話番号	089-952-0332
介護保険法に基づき松山市長から指定を受けている主な事業名称(指定番号)	各事業所につき介護保険法に基づき松山市長から指定を受けている居宅介護サービスの種類
済生会姫原特別養護老人ホーム(3870101692号) 済生会介護支援センター姫原(3870100769号) (3870101684号) ケアハウス姫原(3870105875号)	介護老人福祉施設、短期入所生活介護、介護予防短期入所生活介護 訪問介護、介護予防型訪問サービス、居宅介護支援、 通所介護、介護予防型通所サービス 特定施設入居者生活介護、介護予防特定施設入居者生活介護

2 事業の目的と運営方針

事業の目的	要介護状態にある者に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とします。
運営の方針	利用者の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入浴、排泄、食事等生活全般にわたって援助をします。

3 ご利用事業所

ご利用事業所の名称	済生会介護支援センター姫原
実施する事業の種類	訪問介護
指定番号	3870100769号
所在地	愛媛県松山市姫原1丁目1656番地
電話番号	089-926-8820 (FAX 089-996-8680)
設立年月日	平成10年12月14日
通常の事業実施地域	姫山、みどり、和気、潮見、堀江、久枝、湯山、五明、伊台、道後、湯築、桑原、番町、八坂、東雲、素鷲、新玉、雄郡、清水、味酒、宮前、三津浜、高浜

4 ご利用事業所の職員体制

当事業所では、ご契約者に対して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。

職 種	員 数	勤務の体制 (令和 年 月 日現在)		
1. 訪問介護員養成研修 1 級課程を修了した者 (含む介護福祉士)	名	常勤 非常勤	名 名	うちサービス提供責任者 名 (サービス提供責任者については、介護福祉士の資格を有しています。)
2. 訪問介護員養成研修 2 級課程を修了した者	名	常勤 非常勤	名 名	

5 営業時間

休 業 日	年末年始 (12 月 30 日～1 月 3 日)
営 業 時 間	午前 8:00～午後 8:00

6 サービスの概要

1. 法定給付サービス

(1) 以下のサービスについては、利用料金の 9 割又は 8 割、7 割が介護保険から給付されます。

サービスの種類	サ ー ビ ス の 内 容
身 体 介 護	入浴、食事、散歩、排泄、通院等の介助及び清拭、衣類着脱等の介護を利用者の心身の状況やご希望に応じて行います。
生 活 支 援	掃除、調理、洗濯、整理整頓、買い物等日常生活における全般の援助を行います。

*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。

注) 次のような行為は生活支援に含まれません。

① 商品の販売や農作業等生業の援助的な行為

② 直接本人の援助に該当しない行為

- ・ 主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

③ 日常生活の援助に該当しない行為

- ・ 訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為
- ・ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

(2)それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前 8 時～午後 6 時）での料金は次のとおりです。

身体介護	サービスに要する時間	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上	1時間以上 (30分毎加算)
	利用料金	2,440円	3,870円	5,670円	820円
	自己負担額	244円	387円	567円	82円
生活援助	サービスに要する時間		20分以上 45分未満	45分以上	
	利用料金		1,790円	2,200円	
	自己負担額		179円	220円	
身体に続く生活援助	サービスに要する時間		20分以上	45分以上	70分以上
	利用料金		650円	1,300円	1,950円
	自己負担額		65円	130円	195円

次のような場合には訪問介護費に加算減算されます。

- ・ (特定事業所加算Ⅱ) この単位を算定するにあたって下記の要件について遵守致します。(所定単位数の10%を加算)
 - ①すべての訪問介護員等に対して個別の研修計画を作成し研修実施又は実施を予定していること。
 - ②利用者に関する情報、サービス提供の留意事項の伝達又は訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的で開催すること。(テレビ電話等でのICT活用も可能とする。)
 - ③サービス提供責任者が、訪問介護員等に利用者に関する情報やサービス提供の留意事項を文書等の確実な方法で伝達してから開始し、終了後、適宜報告を受けていること。
 - ④すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的実施していること。
 - ⑤緊急時等における対応方法が利用者に明示されていること。
 - ⑥訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が30%以上、又は介護福祉士・介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員の合計が50%以上。

(初回加算)

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が、初回もしくは初回訪問の属する月に、自ら訪問介護を行った場合、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に算定(200単位/月)

(緊急時訪問介護加算)

利用者やその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ときに、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を緊急に行った場合に算定。
(100 単位/回)

(同一建物居住者に対する訪問減算)

当事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対してサービス提供を行った場合、その利用者に対してのみ所定単位数に90/100を乗じた単位数で算定。
(介護職員等処遇改善加算Ⅰ)

利用者にサービスを提供する職員(介護職員等)の安定的な処遇改善を図るための環境整備と賃金改善を目的とした加算です。

(所定単位数に 24.5%を乗じて請求致します。)

- * 時間帯(午前8時～午後6時)以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で割増料金が加算されます。割増料金については、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%
 - ・ 早朝(午前6時から午前8時まで) : 25%
 - ・ 深夜(午後10時から午前6時まで) : 50%
- * 二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、通常料金の2倍の料金を頂きます。
- * ご契約者が要介護認定を受けてない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払頂きます。要介護認定を受けますと、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻しされます。(償還払い) 居宅サービス計画が作成されていない場合も、同様となります。払い戻しの申請を行うために必要な「サービス提供証明書」は当事業所で交付致します。

前記(1)、(2)の料金・費用は、サービスを利用した月の翌月の20日(月によっては日程が変更する場合があります。)にお支払いただきます。お支払方法については指定いただいた金融機関(伊予銀行、愛媛銀行、愛媛県下信用金庫、愛媛県下農協組合、四国労金、ゆうちょ銀行等)からの自動口座振替をさせていただきます。

2. (1) 法定給付外サービス(支給限度額を超えるサービス)

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、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

身体介護	介護報酬の全額
生活支援	介護報酬の全額

- * 上記の場合にも、平常の時間帯以外の時間帯でサービスを行う場合には、前記(2)の注記が適用されます。

7 交通費実費及びキャンセル料、非該当の取扱いについて

利用者のお宅が、当該事業所の通常の事業実施地域以外にある時は、5 kmを超える毎に、1 kmにつき 100 円を頂くことがあります。

キャンセル料についてはサービスの提供に際して、事前に連絡なく利用者の都合により、不在でサービス提供実施が行えなかった場合、1 回につき 700 円をご負担して頂くこととなります。ただし、利用者の容態の急変、予期せぬ事故等によるものについてはこの限りではありません。

8 個人情報の取扱

個人情報の取扱いについては、個人情報保護法に基づき、適切に行います。

- (1) 個人情報の収集及び利用については以下の目的で必要な範囲内で行います。
 - 一. 当施設が利用者に提供するサービス全般
 - 二. 介護保険事務（請求及び保険者からの照会に対する回答）
 - 三. 契約手続き及び管理
 - 四. 会計・経理事務
 - 五. 事故報告に伴う届出及び保険処理
 - 六. 当該利用者の福祉サービスの向上
 - 七. 他の在宅サービス事業所や居宅介護支援事業所等との連携（ケアカンファレンス及びサービス担当者会議等）、照会への回答
 - 八. 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令に定める事務を遂行する場合
 - 九. 利用者の身元引受人への心身の状況説明
 - 十. 利用者の医療機関への受診及び入退院に係る情報提供
 - 十一. 介護保険関係申請手続
 - 十二. 利用者負担減免申請に伴う収入申告手続
 - 十三. 同一事業所内における利用者の情報交換
- (2) 利用者またはその御家族等から情報の開示、訂正、利用停止、消去のご依頼があった場合には、本人等であることを確認した上で文書にて詳細を通知いたします。
- (3) 上記（1）の目的以外で個人情報を取扱う場合は、あらかじめ本人等の同意を得ます。
- (4) 個人情報に関する苦情、ご相談については、事業所内に窓口を設け対応し、安全管理については検討委員会を半年に一回開催し、見直しや改善を行います。

9 苦情申立窓口

ご相談窓口 (責任者) 管理者 田所 亮佑 (担当者) 訪問介護 金澤 美穂江	受付時間 平日 午前 9 時～午後 5 時 受付方法 電話 089-926-8820 場所 事業所内
--	--

松山市 介護保険課	受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 受付方法 電話 089-948-6968 場所 松山市二番町 4 丁目 7 番 2 号
愛媛県社会福祉協議会 愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	受付時間 平日 午前 9 時～午後 4 時 30 分 (12 時～13 時は除く) 電話 089-998-3477 場所 松山市持田町 3 丁目 8 番 15 号
国民健康保険団体連合会	受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 電話 089-968-8700 場所 松山市高岡町 101 番地 1
第三者委員 城北診療所 所長 大西 健司 水利組合 片岡 俊則 民生委員 藤方 里美	受付時間 平日 午前 9 時～午後 5 時 電話 089-926-3625 電話 089-925-3606 電話 089-925-2779

10 緊急時等の対応方針、緊急連絡先、対応可能時間

(1) 対応方針

職員は利用者の健康状態の急変又はその他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡等の措置を講じます。

- ・発見者は、速やかに事務所に連絡する。
- ・本人に連絡先の確認が出来る場合は、発見者が直接緊急連絡先に連絡する。
- ・事務所は、緊急連絡先名簿にて緊急連絡先を確認。連絡・対応依頼を行う。

(2) 緊急連絡先 (ヘルパーステーション 926-8820 対応時間 8:30～17:00) (時間外 926-8388 17:00～8:30)

利用者の主治医の指示に従い、緊急連絡先への連絡も迅速に行います。

利用者の主治医	氏名	
	所属医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	携帯電話

11 事故発生の防止及び発生時の対応 (安全管理体制)

- (1) 事故が発生した場合の対応及び事故防止のための指針を整備します。
- (2) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備します。
- (3) 所長を安全対策管理者とします。また別に安全対策担当者を配置します。
- (4) 事故発生防止のための委員会 (随時) 及び従業者に対する研修を定期的 (年

2回) に行います。

- (5) 利用者に対するサービスの提供において事故が発生した場合は、マニュアルに基づいて、直ちに管理者の責任において必要な措置を採るとともに、利用者の家族等に連絡します。死亡事故その他重大な事故については、遅滞なくその概要を県及び利用者の住所のある市町村に報告いたします。
- (6) 事故が発生した場合は、管理者はその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。事故に至らない出来事（インシデント）についても、同様とします。
- (7) 事故状況及び事故に際して採った措置について記録します。
- (8) 利用者に対するサービス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うものとします。

12 身体介護について

身体介護として行われる自立生活支援のための見守りの援助（自立支援、ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）として、以下の内容を適切に行います。

- (1) 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む）
- (2) 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む）
- (3) ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）
- (4) 移動時、転倒しないように側について歩く（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る）
- (5) 車イスでの移動介助を行って店に行き、本人が自ら品物を選べるよう援助
- (6) 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行う。
- (7) 認知症の高齢者の方といっしょに冷蔵庫のなかの整理等を行うことにより、生活歴の喚起を促す。

13 サービス提供責任者の責務について

- (1) 訪問介護の現場での利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気付きをサービス提供責任者から居宅介護支援事業者等のサービス関係者に情報共有することについて、サービス提供責任者の責務として明確化しておりますので、情報提供にご協力ください。
- (2) 訪問介護の所要時間については、サービス提供責任者は、提供時間を記録するとともに、著しくプラン上の標準時間と乖離している場合にはケアマネジャーに連絡します。
- (3) 訪問介護事業者は、居宅介護支援事業所のケアマネジャー（セルフケアプランの場合には当該被保険者）に対して、自身の事業所のサービス利用に

係る不当な働きかけを行いません。

14 第三者評価

第三者評価は実施していません。

15 認知症に係る取組み

当施設の職員は、認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点から、認知症に係る研修（認知症介護実践者等養成研修、認知症介護実践研修【実践リーダー研修】等を修了した職員を配置し、介護サービス情報公表制度においてもそのことについて、公表することとしています。

16 感染症や災害への対応力強化

当施設は、感染症対策強化として、感染委員会の実施、指針の整備、感染症に関する研修の実施、訓練（シミュレーション）について、適宜、行います。また、災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが提供できるよう、業務継続に向けた計画等の策定を行い、研修の実施、訓練（シミュレーション）について、適宜、行います。

また訓練の実施にあたっては、防災協定を締結している姫原町内会の参加協力が得られるよう連携に努めます。

17 高齢者虐待防止の推進

当施設は、入居者の人権擁護、虐待の防止等の観点から、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、委員会の実施、指針の整備、研修の実施を適宜、行います。

18 ハラスメント対策

当施設は、セクハラ、パワハラ、妊娠・出産・育児、介護休業などへのハラスメントに対して、男女機会均等法におけるハラスメント対策を講じます。サービスご利用に際しまして、ハラスメント行為などにより健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービスの利用中止や契約を解除させていただく場合がございます。

20 掲示及び広告

当事業所は、原則として、重要事項をウェブサイトに掲載します。また事業所内の見やすい場所に書面で、運営規程の概要、従業員の勤務体制、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項及び苦情の受付に関する事項を掲示いたします。

また指定訪問介護について広告を掲載する場合は、その内容が虚偽又は誇張した内容にはいたしません。

21 介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減

当事業所は、事業所における業務の効率化、介護サービスの質の向上その他の生産性の向上に資する取組の促進を図るため、事業所における利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会を定期的開催いたします。

当事業所は、甲に対する居宅介護サービスの提供に当たり、本書面に基づいて上記重要事項を説明しました。

令和 年 月 日

松山市姫原1丁目1656番地
済生会介護支援センター姫原

説 明 者	職 名	訪問介護 管理者
	氏 名	田所 亮佑 印
	職 名	サービス提供責任者
	氏 名	印

私は、本書面に基づいて乙から上記重要事項の説明を受け、同意しました。

利 用 者	住 所	
	氏 名	印
家族の代表	住 所	
	氏 名	印

訪問介護サービス 利用契約書

社会福祉法人^{恩賜財団}済生会支部愛媛県済生会

済生会介護支援センター姫原

訪問介護サービス利用契約書

甲（利用者） _____

乙（事業所） 済生会介護支援センター姫原

第一章 総則

第1条（サービスの目的）

乙は、介護保険法令及び本契約に従い、甲に対し、甲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入浴・排泄・食事その他生活全般にわたる援助（訪問介護）を提供します。

- 2 乙が甲に対して実施する訪問介護サービスの内容、利用日、利用時間、費用等の事項（以下「訪問介護計画」という。）は別に定めるとおりとします。

第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から1年間とします。契約期間満了の1ヶ月前までに甲から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。

- 2 甲と乙は、本契約の更新時点または要介護区分の変更毎に更新時点での甲の要介護区分、要介護認定の有効期間及び認定審査会意見を文書で確認し、契約書末尾に添付します。

第3条（訪問介護サービスの基本方針）

乙は甲に対する訪問介護サービスの提供にあたり、甲の利用する居宅介護支援事業所及び保健・医療・福祉機関と密接な連携をとり、甲の置かれている環境、心身の状況、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況を把握するよう努めます。

- 2 乙は、甲の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止または要介護状態となることの予防に資するよう、訪問介護サービスの目標を設定し、第4条に規定する訪問介護計画に基づき訪問介護サービスを計画的に行います。
- 3 乙は提供する訪問介護サービスの質の評価を行い、常にその改善を図るよう努力するとともに、介護技術の進歩に対応して適切な介護技術をもって訪問介護サービスの提供を行います。
- 4 乙は甲の被保険者証に認定審査会意見が記載されている場合、この意見に配慮してサービスの提供を行います。

第4条（訪問介護計画の決定・変更）

乙は甲の利用に際して、甲の日常生活全般の状況や希望を踏まえて、訪問介護サ

サービスの目標や目標達成のための具体的なサービス内容等を記載した訪問介護計画を作成します。

- 2 乙は甲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、それに沿って甲の訪問介護計画を作成するものとします。
- 3 乙は甲に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されていない場合でも、訪問介護計画を作成します。その場合に、乙は甲に対して、居宅介護支援事業者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。
- 4 乙は甲に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合、もしくは甲及びその家族等の要請に応じて、本契約第1条に規定する訪問介護サービスの目的に反しない範囲で、甲及びその家族と協議して速やかに訪問介護計画を変更するものとします。
- 5 乙は訪問介護計画について、甲及びその家族に対して内容を説明し、同意を得たうえで決定するものとします。また変更についても同様とします。

第5条（介護保険給付対象サービス）

乙は介護保険給付対象サービスとして、甲の居宅に訪問介護員を派遣し、甲に対して入浴・食事・排泄等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の家事援助その他日常生活上の世話を提供するものとします。

第6条（介護保険給付対象外サービス）

乙は甲の希望及び選定に基づき、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 前項のサービスに係る費用については、甲が負担するものとします。
- 3 乙は、第1項に定める各種サービスの提供に際して、甲及びその家族に内容及び料金について説明し、同意を得なければなりません。

第7条（訪問介護員の交替等）

本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修を受けたうえで訪問介護サービス事業に従事し、介護・生活支援及び相談助言等を行う専門職員をいうものとします。

- 2 甲は、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、乙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 乙は、訪問介護員の交替により、甲及びその家族に対し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8条（サービスの実施）

甲は、本契約第5条及び第6条で定められたサービス以外の業務を乙に依頼することはできません。

- 2 甲は、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。

第二章 サービスの利用と利用料金

第9条（利用料金）

甲は、要介護度に応じて本契約第5条に定めるサービスを受け、重要事項説明書に定める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割又は2割、3割）を乙に対し支払わなければなりません。

- 2 甲が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、甲はサービス利用料金の全額を一旦支払わなければなりません。（要介護認定後または居宅サービス計画作成後に自己負担分を除く金額が介護保険から甲に対し払い戻されます（償還払い）。）

第10条（請求及び支払）

乙は甲に対し、当月の利用料を翌月15日までに当月のサービス提供日数、サービス内容、利用料等の内訳を記載した利用明細書を作成し、請求書に添付して送付することとします。

- 2 乙が交付する請求書には、甲が利用した訪問介護サービスについての利用回数、利用単位、介護保険給付適用の有無を明示しなければなりません。
- 3 甲は乙に対し、当月分の利用料を翌月の20日に乙が指定する金融機関の口座自動振替の払込方法により支払うものとします。
- 4 乙は、甲から利用料の支払を受けたときは、甲に対し、領収証を発行します。領収証には、乙が提供する各種サービス毎の介護保険給付の対象となるものと対象外との区別、領収金額の内訳を表示します。

第11条（利用日の中止・変更）

甲は、利用期日前において、訪問介護サービスの利用を中止または変更することができます。この場合には、甲はサービス実施日の前日までに事業所にその旨を申し出るものとします。

- 2 乙は、第1項に基づく甲からのサービス利用日の変更の申し出に対して、正当な理由により甲の希望する日にサービスの提供が困難な場合、他の利用可能日を甲に提示して協議するものとします。
- 3 乙は、サービスの提供に際して、甲から事前の連絡がなく訪問したにもかかわらず不在でサービスの提供実施が行えなかった場合、キャンセル料を甲に対して請求することがあります。

第12条（利用料金の変更）

本契約第7条に定めるサービス利用料金について、介護給付費の変更が生じた場

合、乙は当該サービスの利用料金を変更することができます。

- 2 乙は利用料金の変更をする場合、甲に対して事前に説明をしたうえで、甲の同意を得なければなりません。
- 3 甲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13条（サービスの停止・中止）

甲が正当な理由なく乙に支払うべき利用料金を3ヶ月以上滞納した場合において、乙が甲に対して1週間以内に滞納額を支払うよう催告したにもかかわらず全額の支払がないときは、乙は甲の健康・生命に支障がない限り、全額の支払があるまで甲に対する訪問介護サービスの一部または全部の提供を一時停止することができます。

- 2 乙が甲に対し、前項の意思表示をした後、2週間を経過しても全額の支払がない場合、乙は甲の健康・生命に支障がない限り本契約を解除することができます。

第三章 事業者の義務

第14条（事業者及びサービス従事者の義務）

乙は、サービスの提供にあたって、甲の生命、身体、財産の安全確保に配慮するものとしします。

- 2 乙は、甲の体調・健康状態から見て必要な場合には、甲の主治医と連携し、甲からの聴取、確認の上でサービスを実施するものとしします。
- 3 乙は、甲に対する訪問介護サービスの提供について記録を作成し、それを5年間保管し、甲もしくは代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、複写物を交付するものとしします。
- 4 乙は、サービス提供時において甲に病状の急変が生じる等必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な処置を講じるものとしします。

第15条（訪問介護員の禁止行為）

訪問介護員は、甲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。

- 一 医療行為または医療補助行為
- 二 甲もしくはその家族からの金銭または物品の授受
- 三 甲の家族に対する訪問介護サービスの提供
- 四 飲酒及び喫煙
- 五 甲もしくはその家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- 六 その他甲もしくはその家族等に行う迷惑行為

第16条（守秘義務及び個人情報の取扱い等）

乙及び乙の職員は、訪問介護サービスを提供するうえで知り得た甲またはその家

族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏洩してはいけません。この守秘義務は、本契約終了後も継続します。

- 2 乙は、甲に医療上緊急の必要性がある場合には、医療機関に対し、甲に関する必要な情報を提供できるものとします。
- 3 第2項に拘らず、甲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、甲及びその家族に対し事前の同意を得たうえで、甲または甲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。
- 4 その他甲の及びその家族等の情報の取扱については、乙は個人情報保護法に基づき適正に行います。

第四章 損害賠償

第17条（損害賠償責任）

乙は、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甲に生じた損害について賠償する責任を負います。第16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、甲に故意または過失が認められる場合には、甲の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償責任を減じることができるものとします。

- 2 乙は、万一の事故発生に備えて必要な保険に加入するものとします。

第18条（免責）

乙は、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、乙は損害賠償責任を免れます。

- 一 甲が、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専ら起因して損害が発生した場合
- 二 甲が、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、または不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- 三 甲の急激な体調の変化等、乙の実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- 四 甲が、乙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専ら起因して損害が発生した場合

第19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）

乙は、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、甲に対し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、乙は甲に対して、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を請求するものとします。

第五章 契約の終了

第20条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

甲は、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、乙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。

- 一 甲が死亡した場合
 - 二 要介護認定により甲の心身の状況が自立又は要支援1.2と判断された場合
 - 三 乙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
 - 四 乙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
 - 五 甲が介護保険施設へ入所した場合
 - 六 甲が、継続して1ヵ月以上当該サービスを利用しなかった場合
 - 七 第21条、第22条に基づき本契約が解約または解除された場合
 - 八 甲又はそのご家族の著しい不信行為、パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為により、サービスの提供が困難になった場合
- 2 乙は、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、甲の心身の状況、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21条（利用者からの解約）

甲は、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、甲は契約終了を希望する日の7日前までに乙に対し書面にて届け出るものとします。

- 2 甲は、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。
- 一 第12条第3項により本契約を解約する場合
 - 二 甲が入院した場合
 - 三 乙もしくは乙の職員が正当な理由なく本契約に定める履行義務に違反した場合
 - 四 乙もしくはサービス従事者が故意または過失により甲の身体・財物・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
 - 五 他の利用者が甲の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つけるおそれがある場合において、乙が適切な対応を取らない場合

第22条（事業者からの契約解除）

乙は、甲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。

- 一 甲が、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い、その結果本契約を締結しがたい重大な事由を生じさせた場合
- 二 第13条第2項により本契約を解約する場合
- 三 甲が、故意または過失により乙またはサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・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由を生じさせた場合

- 2 上記の理由により本契約を解除する場合、乙は甲に10日間の予告期間設けるものとします。

第23条（精算）

本契約が終了した場合において、甲が既に受けたサービスに対する利用料金については、契約終了日から1ヵ月以内に精算するものとします。

第六章 その他

第24条（苦情処理）

乙は、その提供したサービスに関する甲またはその家族からの苦情に対して苦情受付窓口を設置して、迅速かつ適切に対応するものとします。

- 2 乙は、甲またはその家族が苦情申し立てを行った場合、これを理由として何らかの差別待遇をすることはありません。

第25条（合意管轄）

本契約に関してやむを得ず訴訟が発生する場合は、松山地方裁判所を第一審管轄裁判所とすることを甲及び乙は予め合意します。

第26条（協議事項）

本契約に定めのない事項について問題が生じた場合には、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、乙は甲もしくはその家族と誠意をもって協議するものとします。

第27条（事故発生の防止及び発生時の対応）

乙は、事故発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じるものとします。

- (1) 事故が発生した場合の対応、事故発生防止のための指針を整備します。
 - (2) 乙は、事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備することとします。
 - (3) 所長を安全対策責任者とするものとします。
 - (4) 事故発生防止のための委員会（随時）及び従業者に対する研修を定期的（年2回）に行うこととします。
- 2 乙は、利用者に対するサービスの提供において事故が発生した場合は、前項のマニュアルに基づいて、直ちに管理者の責任において必要な措置を採るとともに、利用者の家族等に連絡しなければなりません。死亡事故その他重大な事故については、遅滞なくその概要を県及び利用者の住所のある市町村に報告することとします。
 - 3 事故が発生した場合は、管理者はその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講

じなければなりません。事故に至らない出来事（インシデント）についても、同様とします。

4 乙は、前項の事故状況及び事故に際して採った措置について記録します。

5 乙は、天災地異等不可抗力による場合を除き、利用者に対するサービスの提供の際、乙の責に帰すべき事由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うものとします。但し、当該事故の発生につき、甲の側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。

第 28 条（介護報酬請求受領業務及び介護サービス利用契約にかかる委任）

乙は、介護報酬請求受領業務及び介護サービス利用契約に係る権限を事業者である社会福祉法人^{恩賜財団}済生会支部愛媛県済生会より委任を受け、当該サービスの提供にあたります。

(乙) 当事業所は、甲に対する居宅介護サービスの提供に当たり、本書面に基づいて上記、利用契約書について説明をしました。

令和 年 月 日

松山市姫原1丁目1656番地
済生会介護支援センター姫原

説 明 者	職 名	訪問介護管理者
	氏 名	田所 亮佑 印
	職 名	サービス提供責任者
	氏 名	印

(甲) 私は、本書面に基づいて乙から利用契約書の説明を受け、居宅介護サービスの提供開始に同意し、契約致します。

利 用 者	住 所
	氏 名 印

家族の代表	住 所
	氏 名 印

以上のとおり、契約が成立したことを証するため、本契約書を2通作成し、甲及び乙は記名押印のうえ、各自1通ずつ保有することとする。

事業者 (乙)	住 所	〒791-8012 松山市姫原1丁目1656番地
	氏 名	済生会介護支援センター姫原 管理者 田所 亮佑 印
	電 話 番 号	(089) 926-8820
	F A X 番 号	(089) 996-8680

