

訪問介護サービス契約書
重要事項説明書

ヘルパーステーションぱれっと

< 令和6年4月現在 >

訪問介護サービス 契約書

ご契約者様（以下、「利用者」という。）とヘルパーステーションぱれっと（以下、「事業者」という。）は、事業者が利用者に対して行う介護保険訪問介護サービスについて、次の通り契約します。

第1条 契約の目的

事業者は利用者に対し、介護保険法その他の関係法令の趣旨に従って、利用者が可能な限り居宅において、有する能力に応じた自立した日常生活を営む事が出来るよう、介護保険訪問介護サービスを提供して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2条 契約期間と更新

- 1 この契約期間は、契約日から利用者の認定の有効期限満了までとします。
- 2 この契約は、契約満了の1週間前までに利用者から事業者に対して契約終了の申し出がない場合は、自動更新するものとします。

第3条 訪問介護計画の作成・変更

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、訪問介護サービス計画（以下、「ケアプラン」という。）に沿って訪問介護・介護予防訪問介護計画（以下、「サービス計画」という。）を作成します

第4条 介護保険給付対象のサービス

事業者は、介護保険給付対象サービスとして、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、利用者に対して入浴・排泄・食事等の介護や、調理・洗濯・買い物等の生活援助その他日常生活上の支援を提供します。

第5条 介護保険給付対象外のサービス

- 1 事業者は利用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限度額を超える訪問介護サービス（自費）の提供をします。
- 2 その利用料金は利用者負担となります。
- 3 事業者はサービス提供について、そのサービス内容及び料金を説明し、利用者の同意を得ます。また必要に応じて利用者の家族等に対しても説明いたします。

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介護保険訪問介護サービス事業に従事し、介助・生活援助及び相談助言等を行う専門職員です。
- 2 本契約においてサービス従業者とは、訪問介護員の事であり、事業者がサービスを提供するために使用する者を指します
- 3 利用者は専任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が常務上不適当と認められる事情、その他交代を希望する理由を明らかにし、事業者に対して交代を申し出る事が出来ます。
- 4 事業者は、訪問介護員の交替により、利用者及びその家族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 サービス利用料金の支払

- 1 事業者は、利用者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、利用者が介護保険給付費として市区町村から給付を受ける額の限度において、利用者に代わって市区町村から支払いを受けます。
- 2 利用者は第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）を事業者に支払うものとします。
ただし、利用者がいまだ認定を受けていない場合及びケアプランが作成されていない場合には、サービス利用料金はいったん支払うものとします。（認定後またはケアプラン作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます。）
また、暫定ケアプランが作成され停る場合は現物給付となります。
- 3 第5条第1項に定めるサービスについては、利用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に支払うものとします。
- 4 事業者は、サービス利用料金を1か月ごとに計算し、当月料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月20日までに利用者または保護者・キーパーソンに送付します。
- 5 利用者は請求書に基づきサービス利用料金を翌月25日から月末までに支払うものとします。
- 6 支払方法は口座振替にてお支払いするものとします。

第8条 利用の中止、変更、追加

- 1 利用者は、利用期日前において、介護保険訪問介護サービスの利用中止、変更、追加をする事が出来ます。この場合サービスの実施日の前日までに事業者申し出るものとします。
- 2 利用者が利用を中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定のキャンセル料を事業者に支払います。ただし重要事項説明書の第12条4項記載の理由の場合はこの限りではありませんが、キャンセルの理由によってはそれらを証明する書類等の提出を求めます。
- 3 事業者は第1項に基づく利用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利用者に希望の期間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日時を協議します。
- 4 事業者は自然災害等発生時に、サービスの必要度合いに応じて利用者に対してサービス提供日時の変更や中止を求める事が出来るものとする。（安全管理の観点の為）

第9条 サービス内容の変更

事業者はサービス利用当日、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、サービス内容の変更をする事が出来るものとします。また、事業者の予定が空いている場合には、その日に振り替える事が出来るものとする。

第10条 利用料金以外の負担

- 1 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。
- 2 家事またはサービスを提供するために必要不可欠な品物については利用者に準備頂きます。

第11条 利用料金の変更

- 1 介護保険訪問介護サービスの利用料金について介護給付費体系の変更があった場合、事業者は道外サービスの利用料金を変更する事が出来るものとします。
- 2 料金のうち、関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合、関係法令に従って改定後の利用者

負担金が適用されます。

- 3 第5条に定める介護保険給付対象外のサービス利用料金については、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、事業者は利用者に対して変更を行う1か月前までに説明したうえで当該サービス利用料金を相当な額に変更する事が出来ます。
- 4 利用者は料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し文書等で通知することにより、この契約を解約する事が出来ます。

第12条 料金の滞納

- 1 利用者が正当な理由なく料金を2か月以上滞納した場合には、事業所は文書により1か月以上の期間を定めて、その期間内に滞納額の全額を支払わなければ契約を解除する旨の催告をする事が出来ます。
- 2 前項の催促をしたときは、事業者は居宅介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、ケアプランの変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な協議を行うようにするものとします。
- 3 事業者は前項に定める調整の努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合には、文書等で通知することによりこの契約を解除する事が出来ます。

第13条 サービス提供と内容の記録及び保管

- 1 事業者は、サービス従業員を利用者の居宅に派遣し、サービス計画に基づいた内容のサービスを提供します。
- 2 事業者は、サービスの実施毎に、その内容等を記録票に記入します
- 3 事業者は、サービスの提供記録を5年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧させ、または複写物を交付します。
ただし、複写に際しては事業者は利用者に対して実費相当額を請求できるものとします。

第14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、初回訪問時及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、身分証を提示します。

第15条 契約終了

- 1 利用者は事業者に対して、1週間の予告期間において文書等を通知することにより、この契約を解約する事が出来ます。
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事が出来ます。
- 2 次の事由に該当した場合は、利用者は文書等で通知することにより、直ちに契約を解約する事が出来ます。
 - ・ 事業者もしくはサービス従業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ・ 事業者もしくはサービス従業者を含む事業者のすべての従業員が、第19条に定める守秘義務に反した場合
 - ・ 事業者もしくはサービス従業者が、故意または過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけた場合又は著しい不信行為や社会通念を逸脱した行為をした場合及び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
- 3 事業者は、以下の事項に該当する場合には、1か月以上の予告期間においてその理由を記載した文書等で通知することにより、この契約を解除する事が出来ます。
 - ・ 事業短縮によりサービス提供が困難になるアドのやむを得ない事情がある時
 - ・ 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をした場合に、事業者は採算の申し入れにも関わらず改善の見込み無く、サービス利用契約の目的を達することが困難な時

- ・ 利用者が故意に不実を告げたり、その心身の状況及び病歴等の重要事項を故意に告げなかったりした為に、介護方法を大きく変更しなければならなくなる等に、サービス提供出来なくなった場合や、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時
 - ・ 利用者又はその家族が、故意または重大な過失により事業者もしくはサービス従業員の生命・身体・財産信用等を傷つけ、または著しい背信行為を行うなどにより、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた時
- 4 利用者が次の事由に該当した場合は、本契約を自動的に終了します。
- ・ 利用者の要介護区分が要支援・自立となった場合
 - ・ 利用者が介護保険施設への入所、病院への入院となった場合
 - ・ 利用者が死亡した場合
 - ・ 利用者の住所が2週間以上不明になった場合
 - ・ 事業者が解散命令を受けた又は破産した又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
 - ・ 第12条ないし本条第1項から第3項の規定により、契約が解除又は解約された場合

第16条 契約終了時の援助

本契約を解除又は解約により終了する場合に、事業者は予め必要に応じて主治医及び居宅介護支援事業者もしくは地域包括支援センターに対する情報の提供を行うほか、その他の保健医療サービスまたは福祉サービス提供者と連携し、利用者に対して必要な援助を行います。

第17条 緊急時の対応

- 1 事業者は、誠にサービス提供を行っているとき、利用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などの必要な措置を講じます。
- 2 事業者は利用者又はその家族の要請により、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めるときに介護保険訪問介護サービスを行います。

第18条 連携

- 1 事業者は、サービス提供にあたり居宅介護支援事業者及び保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者と緊密な連携に努めます。
- 2 事業者は、利用者がケアプランの変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業所への連絡調整等の援助を行います。

第19条 守秘義務

- 1 事業者、サービス従業者を含む全ての従業員は、サービス提供するうえで知りえた利用者及びその家族等に関する情報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を終了した後も継続します。
- 2 前項の規定に関わらず、事業者は高齢者虐待の防止高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）に定める通報が出来るものとし、その場合事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

第20条 個人情報の取扱い

- 1 個人情報の収集は介護関係並びに関連事業のサービス提供前に、利用目的の範囲を説明し、同意を得ます。なお、利用者又はその家族がこれに同意しない場合、サービス調整が出来ず、一体的なサービス提供が出来ない等の不都合が生じる事があります。万が一こうした不都合が生じたとしても、事業者はその責を負う事が出来ません。

- 2 個人情報の利用は、同意頂いた利用目的の達成に必要な範囲において、適正に使用します。
- 3 同意又は依頼のない限り、個人情報を第三者に提供はしません。同意・以来のもとで個人情報の提供、預託を行う場合においても、定期的に提供・預託先に対して管理及び監督を行ってまいります。
- 4 利用者及び、その家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。

第21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利用者に生じた損害については賠償する責任を負います。
- 2 事業者は前項の損害賠償責任を履行するものとします。
- 3 事業者は万が一の事故に備えて説明書に記載した通り、損害賠償責任保険に加入しています。
- 4 利用者またはその家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額する事が出来ます。

第22条 損害賠償がなされない場合

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない場合、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、事業者は損害賠償を免れます。

- 1 利用者又はその家族が、契約終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つけず、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 利用者又はその家族が、サービス実施のために必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれをつけず、または不実の各地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 利用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 利用者又はその家族が、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。
- 5 事業者又は利用者以外の第三者に故意または過失のあったこと並びに事業者がサービス提供に使用する設備、器具、車輛等に構造上の欠陥又は機能の障害のなかったことを証明した場合。

第23条 苦情処理

- 1 利用者又その家族は、提供されたサービスに不満がある場合、いつでも本契約書記載の苦情申立期間に苦情を申し立てる事が出来ます。
- 2 事業者は、利用者からのサービスに関する相談、苦情等に対する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。
- 3 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いをしません。

第24条 利用者代理人

利用者は、自らの判断による本契約に定める権利の行使と義務の履行に支障を生じるときは、予め選任した代理人をもって行わせることが出来ます。

第25条 裁判管轄

本契約に関する事業者・利用者間の紛争についてやむを得ず訴訟を提起する場合は、神戸地方裁判所を第1審の管轄裁判所とすることに合意します。

第26条 契約外事項

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諸法令の定めるところをによります。

第27条 協議事項

この契約に関して争いが生じた場合は、第1条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い誠実に協議したうえで解決するものとします。

第28条 不可抗力

事業者は、不可抗力による業務の不履行・遅滞・不能、その他の不履行については責任を負いません。（不可抗力とは、法律・規則・命令の施行・戦争・内乱・政変・自然災害・人為災害・その他、事業者が物理的に支配できない事由を含みます。）

第29条 その他

- 1 ケアプランが作成される前であっても、緊急に必要な場合には事業者は利用者に対して、サービスを提供する事が出来ます。また、認定前にサービスを提供する場合には、事業者は利用者に対して認定後に契約継続の意思確認を行うとともに、提供するサービス内容の見直しを行います。加えて認定の際に利用者が自立（非該当）と判断された場合、利用料金は全額利用者の負担となり、また認定された要介護・要支援度に応じて利用料の一部が利用者の負担となる事があります。
- 2 利用者に対してサービスを行い訪問介護職員の名前、性別、資格、経験年数などの詳細は別途ご案内いたします。

介護保険訪問介護サービスを利用するにあたり、重要事項の説明及び同説明書の交付を受けて、上記の通り契約を終結します。

また、第20条に規定する個人情報の取扱いについては同意します。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、双方が署名の上1通ずつ保有するものとします。

重要事項 説明書

本説明書は、利用者が訪問介護サービスの契約にあたって、利用者はそのご家族の方に知って頂きたい事項を記載した物であり、契約書の内容を理解頂く内容のものとなっております。不明点等あれば、ご遠慮なく質問して頂けます。

1. 個人情報の取扱いについて

【個人情報の収集・利用及び提供】

- 1 個人情報の収集は、介護関係並びに関連事業のサービス提供前に、利用目的の範囲を説明し、同意を頂きます。なお、利用者又はその家族がこれに同意しない場合、サービス調整が出来ず一体的なサービス提供が出来ない等の不都合が生じる事があります。万が一こうした不都合が生じたとしても、事業者はその責任を負いません。
- 2 個人情報の利用は、同意頂いた利用目的の達成に必要な範囲において適正に利用します。
- 3 同意又は依頼にない限り、個人情報を第三者に提供することは致しません。同意・依頼のもとで個人情報の提供、預託を行う場合においても、定期的に提供・預託先に管理及び監督を行ってまいります。
- 4 利用者及びその家族の個人情報を使用する期間は、サービス利用契約期間とします。
- 5 個人情報保護の趣旨
事業者、サービス従事者を含む全ての従業員は、サービスの提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する事項を、正当な理由もなく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約を終了した後も継続します。ただし、事業者は高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）に定める通報が出来るものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

【同意を頂く必要がある個人情報の利用目的の範囲について】

利用者及びその家族の個人情報利用については、解決すべき問題や課題など、情報を共有する必要がある場合及び、以下の場合に用いらさせて頂きます。

- 1 利用者からの依頼に基づいた各種サービスの提供をするための利用
- 2 事業者が提供したサービスに対する請求業務等の事務での利用
- 3 サービス提供に係る事業所等の管理運営業務での利用
- 4 他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所と連携するための利用
- 5 緊急を要する場合の医師、関係機関への連絡
- 6 利用者の家族への心身の状況説明や報告
- 7 利用者に対して当事業所の商品、サービス等の案内をするための利用
- 8 当事業所のサービス向上を目的とした維持、改善に係る資料作成での利用
- 9 各事業に関して、利用者に対してより良いサービスを提供するための検討での利用
- 10 行政機関等の要求で、法令上応じることが義務付けられる事項に対する利用
- 11 その他、特に目的を特定の上、同意を得て収集した個人情報については、その特定した利用目的に沿う利用

2. 法人の概要

経営法人名	株式会社ユーティー
法人代表者名	宮本 晃治
本社所在地	兵庫県神戸市灘区岩屋北町1丁目4-16ケイテムビル2階
電話番号	078-806-1075
FAX番号	078-806-1078
メールアドレス	t0731-278@carrot.ocn.ne.jp
法人が行う他事業	障害者総合支援法に基づく居宅サービス事業・移動支援事業
設立年月日	2018/6/20

3. 事業所概要

事業所名	ヘルパーステーションぱれっと	
サービスの種類	訪問介護	
事業所の所在地	兵庫県神戸市灘区岩屋北町1丁目4-16ケイテムビル2階	
電話番号	078-806-1077	
FAX番号	078-806-1078	
メールアドレス	h.s.p.miyamoto@gmail.com	
指定年月日・事業所番号	指定訪問介護：平成30年9月1日	第2870202773号
管理者氏名	宮本 晃治	
通常の事業の実施地域	神戸市内	

4. 事業目的と運営方針

事業目的	株式会社ユーティー（以下「事業者」といいます。）が設置するヘルパーステーションぱれっと（以下「事業所」といいます。）が行う指定訪問介護、指定介護予防訪問サービス、指定生活支援訪問サービス事業（以下「事業」といいます。）の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員等が、要介護状態（要支援状態、事業対象者）にある利用者に対し、適正な訪問介護、介護予防訪問サービス、生活支援訪問サービスを提供することを目的とする
運営方針	<p>事業の実施に当たっては、その人らしい日常生活又は、社会生活をその人らしく営むことができるよう、利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行います。</p> <p>指定訪問介護事業所の従業者は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ可能な限りその居宅において自立した日常生活を営むことができるよう訪問介護計画を作成し、計画に沿って、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。</p> <p>事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。前5項のほか、「神戸市指定居宅サービス事業者の指定の基準並びに指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」（平成24年12月20日神戸市条例第28号）及び「神戸市介護予防訪問サービス・生活支援訪問サービス・介護予防通所サービス事業者の指定に関する要綱」（平成29年1月1日神戸市保健福祉局長決定）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとします。</p>

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日 ※土日及び年末年始(12月30日から1月3日まで)を除く。
営業時間	午前9時から午後18時 ※サービス提供時間は午前8時から午後22時までとなります。それ以外での対応は要相談となります。

6. 事業所の職員体制

スタッフの職種・取得資格	常勤	非常勤
管理者	1名	—
サービス提供責任者(介護福祉士)	1名	0名
サービス提供責任者(実務者・その他)	1名	0名
訪問介護スタッフ(介護福祉士)	1名	0名
訪問介護スタッフ(実務者研修)	2名	2名
訪問介護スタッフ(初任者研修)	1名	0名
訪問介護スタッフ(その他/無資格)	0名	0名

7. サービス提供責任者

利用者のサービス提供の責任者は以下のとおりです。サービス利用にあたって、不明点や意見・要望等ありましたらお気軽にお声掛けください。

責任者氏名	宮本ケイ子 / 舩谷友紀 2名
-------	-----------------

8. 提供するサービスの区分と内容

身体介護	食事・服薬・入浴・排泄・移動・移乗・衣服着脱・起床・就寝等介助や、清拭、整容、買物同行等ともに行う介助を行います。
生活援助	調理、洗濯、掃除、買物代行、その他日常生活に必要な援助を行います。
通院等介助	通院等又は官公署や指定相談支援事業所への移動のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診当の手続きや移動等の介助を行います。
自費サービス	単位数超過後のサービスや、介護保険外の事業所が提供可能な様々なサービスを利用できます。

9. サービスにあたっての留意事項

1) 訪問介護員について

サービス提供にあたり訪問介護員は以下の業務が行えませんのでご注意ください。

- ・ 医療行為(訪看等医療従事者からの指示がある特定行為の場合は除く)
- ・ 利用者又はその家族等の金銭、預金通帳、証書、書類等の預かり
- ・ 各種機関の代行手続き
- ・ 利用者の同居家族に対するサービス提供(自費サービス利用時を除く)
- ・ 利用者の居室、動線以外のサービス、屋外の掃除等、ペットの世話、家具家電の移動や修繕等

- ・ 利用者宅で提供されたものの飲食（持参した水分の補給は可）
- ・ 身体拘束その他の行動を制限する行為（緊急やむを得ない場合を除く）
- ・ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、洗車、特別な調理等）
- ・ 利用者及びその家族に対しての宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

2) 市町村の支給決定内容等の確認

サービス提供に先立って、介護保険証に記載された支給量、支給内容、利用者負担割合等を確認させていただきます。介護保険証に変更や更新があった場合は事業所へお知らせください。

3) 訪問介護計画等の作成・サービス内容の変更

- ・ 利用者及びその家族の意向に配慮しながら「訪問介護計画書」を作成します。作成した訪問介護計画書は利用者又はその家族に内容説明を行い確認して頂き、同意を得たうえで利用者又はその家族からの署名・捺印を頂きます。サービス提供は訪問介護計画書に基づいて行います。実施に関する指示や命令は全て事業者が行いますが、実際の提供に当たっては利用者等の訪問時の状況や以降に十分配慮を行います。
- ・ 訪問時に利用者の体調等の理由で訪問介護計画書に記載されているサービスの実施が出来ない場合には、利用者の同意を得てサービス内容を変更させて頂く場合があります。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。

また、サービス利用の変更や追加は、従業員の稼働状況により利用者が希望する時間にサービス提供が出来ない事があります。その場合は他の利用可能日時を提示するほか、他事業所を紹介するなど、必要な調整を行います。

4) 担当ヘルパーの決定等

- ・ サービス提供時に担当ヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数ヘルパーが交代してサービス提供をします。利用者は担当ヘルパーや訪問ヘルパーの変更を申し出る事が出来ます。その場合、サービスの目的に反する等変更を拒む正当な理由がない限りは変更の申し出に応じます。
- ・ 事業所は担当ヘルパーが退職する等、正当な理由がある場合に限り、担当ヘルパーを変更することがあります。その場合には事前に利用者に説明し、了承を得て利用者やその家族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します。
- ・ 利用者からの特定ヘルパーの指名は出来ませんが、ヘルパーについて要望等ありましたらお客様相談窓口までお気軽にご相談ください。

5) サービス提供の記録

- ・ サービス提供毎に実施日および実施サービス内容などを記録し、利用者によるその内容の確認をし、捺印を頂きます。
- ・ これらの記録はサービス終了の日から5年間保存し、利用者は事業者に対して帆損されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求する事が出来ます。

6) サービス実施のために必要な備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気等含む）を無償で使用させていただきます。また、ヘルパーが事業所へ連絡する場合の電話を使用させて頂く場合があります。

10. サービス利用方法

1) サービス提供手順

- ・ サービス依頼 : ケアマネジャーや相談支援員、利用者、家族から当事業所へサービス提供の依頼
- ↓
- ・ 担当者会議 : ケアマネジャーを中心に利用者及びその家族とサービス提供責任者が集まり会議

- ↓
- ・ 事前訪問 : サービス提供責任者が事前に利用者宅に訪問し、サービス内容の確認やアセスメント

↓

 - ・ 契約締結 : サービス提供責任者が訪問介護計画書を作成して利用者宅を訪問します。訪問介護計画書について説明し、同意を得たうえでお渡しします。また、これに前後して訪問介護サービス契約書を記入いただきます。

↓

 - ・ サービス開始 : サービス提供責任者が訪問介護員と同行して利用者宅を訪問し、サービス内容、サービス手順に従ってサービスを行います。

↓

 - ・ 定期訪問 : サービス提供責任者が定期的にご自宅に訪問させて頂き、状況を確認し、場合によってはサービス改善等を行い、より質の高いサービス提供を致します。

2) サービス終了

- ・ 利用者は事業者に対して文書等を通知することによりこの契約を解約する事が出来ます。
- ・ 次の事由に該当する場合は、直ちにこの契約を解約する事が出来ます。
 - 事業者もしくはサービス従業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - 事業者もしくはサービス従業者を含む事業者の全ての従業員が、守秘義務に反した場合
 - 事業者もしくはサービス従業者が、故意または過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけた場合、又は著しい不信行為や社会通念を逸脱する行為をした場合、その他本契約を継続しがたい重大な事情が求められる場合
- ・ 事業者は以下の事項に該当する場合には、1か月以上の予告期間を置いてこの契約を解除する事が出来ます。
 - 事業の縮小によりサービス提供が困難になるなどのやむを得ない事情がある場合
 - 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなした場合に、事業者の再三の申し入れにも関わらず改善の見込みがなく、サービス利用契約の目的を達することが困難となった場合
 - 利用者が故意に不実を告げたり、その心身の状況及び病歴等の重要事項を故意に告げなかったりしたために、介護方法を大きく変更しなければならなくなる等、円滑にサービスを提供出来なくなる場合や、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
 - 利用者又はその家族が、故意または重大な過失により事業者もしくはサービス従業員の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、または著しい背信行為を行う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
- ・ 利用者が次の事由に該当した場合は、この契約を自動的に終了します。
 - 利用者の自立
 - 利用者が施設入所、病院への入院
 - 利用者の死亡
 - 利用者住所が2週間以上不明
 - 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により閉鎖した場合
 - 事業所が訪問介護の指定を取り消された場合又は辞退した場合
 - 本説明書記載の料金の滞納により、契約が解除・解約された場合

1.1. 身分証携行義務

サービス従業者は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族からの提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

1.2. 利用料金

1) 介護給付費支給対象サービス利用者負担額

利用者から支払い頂く「利用者負担金」は原則としてサービス利用料の1割（一定以上の所得のある方は2割または3割）です。ただし、介護保険給付の支給額を超えてサービスを利用する場合、超えた金額は全額負担いただきます。また、同時に2人のヘルパーがサービス提供した場合は2人分の料金を頂きます。

※利用者の出身地帯がほかの市区町村に転出する場合は、負担額が変わる事もありますので、予め事業者まで連絡をお願いします。また、事業者が利用者に代わり市区町村から受領した介護給付費の額については、利用者に通知します。

2) 介護給付費支給対象外サービス（自費サービス）

- ・ 訪問介護サービスに準ずる内容の場合

利用時の介護給付の単位数に準じた金額+当事業所で取得中の加算に対応する金額となります。

※介護給付費の全額の負担となります。（提供サービスに対応する単位数+処遇改善等加算×10.84）

- ・ 訪問介護サービスでは行えない内容の場合（自費サービス）

- 基本料金：800円/10分（植木の手入れ・庭掃除・ペットの世話等の短時間で出来るもの）
- その他：臨時送迎等の利用者に直接関わるもの・ルームクリーニング等の専門性を必要とするもの
（依頼される内容により金額が異なる）

3) 利用料金の加算

以下の要件を満たす場合、料金が加算されます。

- ・ 初回加算

新規または過去2カ月以上前から当事業所からサービス提供を受けていない利用者に対して、初回サービスを提供した日の属する月に、サービス提供責任者がサービスを提供した場合、又は従業者にサービス提供責任者が同行した場合にサービス利用料金に初回加算が算定（200単位/初回）

- ・ 緊急時対応加算

ケアプランにないサービス提供を利用者又はその家族からの要請を受け、緊急対応の必要があると判断して、24時間以内にサービス提供を行った場合にサービス利用料金に緊急対応加算が算定（100単位/月2回まで）

- ・ 早朝夜間深夜加算

日中時間以外のサービス提供には、時間帯に応じて早朝・夜間・深夜加算が算定（早朝：AM6時～AM8時/25%増
夜間：PM18時～PM22時/25%増、深夜：PM22時～AM6時/50%増）

4) キャンセル料

- ・ 利用者の都合によりサービスをキャンセルされる時にかかる料金は下記のとおりとなります。

- 訪問介護サービス 提供サービスに対応する介護給付費の全額
- 定期自費サービス 当日連絡=全額 前日以前の連絡=半額
- 単発自費サービス 当日連絡=全額 前日以前の連絡=半額

- ・ 利用者の都合によりサービスをキャンセルされる際、料金がかからない場合は下記のとおりとなります。

- 冠婚葬祭への出席する旨を事前に連絡された場合（当日連絡は対象外となります）
- 病院への入院や、施設への入所となる場合

- 緊急搬送されている場合
 - 発熱や感染症によりサービスをキャンセルされた後日診断書の提出があった場合
 - 当日はキャンセルするが、日付を変更して別日にサービス提供を行う場合（事業所の都合によりお断りする場合があります。調整が必要となりますので、変更の際はお早目の連絡をお願いします）
 - やむを得ない事由と事業所が判断した場合
 - 自然災害等によりサービスを受けられる状況ではない場合
 - 本人死亡の場合
- ・ キャンセル料金の内訳は、提供予定のサービスに準じますので、保険外サービスや自費サービスの内容により異なります。例）身体2 = 身体2に対応する単位数×10.84×処遇加算×特定事業所加算 となります。

13. 利用料金の支払方法

1) 支払方法

- ・ 銀行振込

サービス提供月の翌月末までに指定口座までお振込みをお願いします。

振込先 : みなと銀行 春日野支店 普通 4044196

- ・ 口座振替

口座振替用紙に記入頂き、指定の口座から毎月25日以降に引き落とされます。登録事務手続きの関係により、口座振替開始月が遅くなり、初回2か月まとめての引き落としとなる事があります。

また、口座振替に係る手数料は90円で、利用者負担となります。

※ 集金による支払は基本的に行っておりません。ご了承ください。

2) 請求書の送り先

自己負担等により支払いのある方へ請求書を送らせて頂きます。本人以外の方へ請求書を送ってみたい方は、下記に記入をお願いします。また、請求書等の発送は毎月20日前後となります。

氏名		続柄		連絡先	
住所	〒				

3) 利用料金の滞納

- ・ 利用者が正当な理由なく料金を滞納した場合、事業者は文書により1か月以上の期間を定めて、その期間内に支払がなければ契約を解除する旨の催告をする事が出来ます。
- ・ 催告した場合は、事業者は担当の居宅介護支援事業所等と、利用者の日常生活を維持する見地から必要な協議を行うものとします。
- ・ 事業者は前項に定める調整努力を行い、第1項に定める期間満了の場合、文書等で通知することで本契約を解除する事が出来ます。

4) 保険適用外部分についての変更

保険適用外部分について変更する場合、1か月以上前に文書で通知します。

14. 緊急時の対応

サービス提供中に利用者の体調や容態の急変その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及びキーパーソン等へ連絡を行い、必要な措置を講じます。

優先して連絡する方を○で囲んでください

○ 主 治 医 ・ 医 療 機 関	
医療機関名称	
住 所	
医師名	
連絡先	
○ キ ー パ ー ソ ン ・ 家 族 ・ 他	
氏名 / 続柄	/
住 所	
連絡先	

15. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者又はその家族、市区町村へ連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。また利用者に対する居宅介護の提供に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います。

16. 苦情相談窓口

サービス提供に関する苦情や相談、ご意見ご要望は、当事業所の下記担当窓口までお願いします。

【当事業所苦情相談等窓口】

担当者	宮本 晃治 / 宮本 ケイ子
電話番号	078-806-1077
メールアドレス	h.s.p.miyamoto@gmail.com
受付時間	(電話) 9:00~18:00 ※メールは24時間いつでもどうぞ

【サービス提供に関するお問い合わせ行政機関】

担当部署	神戸市福祉局監査指導部
電話番号	078-322-6326
受付時間	(午前) 8:45~12:00 (午後) 13:00~17:30

【兵庫県国民健康保険団体連合会】

担当部署	兵庫県国民建個保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口
電話番号	078-332-5617
受付時間	8:45~17:15

【神戸市生活情報センター】

担当部署	神戸市生活情報センター (契約に関する相談)
電話番号	078-371-1221
受付時間	9:00~17:00

17. 重要事項の変更

重要事項説明書に記載した内容に変更のある場合、利用者に書類を交付して口頭で説明すると共に、利用者から同意のサインを頂きます。

訪問介護サービス利用にあたり、利用者に対して契約書及び重要事項説明書に基づき説明しました。

令和 年 月 日

事業者	事業者	株式会社ユーティー
	所在地	兵庫県神戸市灘区岩屋北町1丁目4-16 ケイテムビル2階
	代表者	宮本 晃治

訪問介護サービス提供事業所	事業所番号	[2870202773]
	事業所名	ヘルパーステーションぱれっと
	管理者名	宮本 晃治
	説明者	

訪問介護サービス契約の締結にあたり、契約内容及び重要事項の説明を受け、内容に同意します。

利用者	住所	
	氏名	
	連絡先	

【署名代行者】（代筆した場合）

署名代行者	代理理由	
	住所	
	氏名	
	連絡先	

【代理人】（法的な代理人を選任する場合）※委任状が別途必要となります。

代理人	住所	
	氏名	
	連絡先	

個人情報使用に関する同意

私（又はその家族）は、ヘルパーステーションぱれっとに個人情報の必要最低限の範囲内での使用・提供に関して、下記に記載する内容で同意します。

1. 個人情報の利用目的の範囲について

- ・ 利用者からの依頼に基づいた各種サービスの提供をするための利用
- ・ 事業者が提供したサービスに対する請求業務等の介護保険事務での利用
- ・ サービス提供に係る事業所等の管理運営業務での利用
- ・ 緊急を要する場合の医師及び関係機関への連絡
- ・ 利用者の家族への心身の状況説明や報告
- ・ 利用者に対して当事業所の商品、サービスの案内をするための利用
- ・ 事業者のサービス向上を目的とした維持改善に係る資料作成での利用
- ・ 各事業に関して、利用者に対してより良いサービスを提供するための検討での利用
- ・ 行政機関等の要求で、法令上応じる事が義務付けられている事項に対する利用
- ・ その他、特に目的を特定のうえ、同意を得て収集した個人情報については、特定した利用目的に沿う形での利用

2. 利用期間

サービス提供契約期間に準ずる。

3. 使用条件

個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供以外の目的には利用しません。また、契約終了後においても第三者に漏らしません。

以上

令和 年 月 日

事業者名 株式会社ユーティ
事業者 住 所 兵庫県神戸市灘区岩屋北町1丁目4-16 ケイテムビル2階
代表者名 宮本 晃治

利用者 氏 名

代行者等 氏 名

【改訂履歴】

- H31/4/1
 - ・ 「6. 事業所の職員体制」の人数の変更
 - ・ 「1 2. 利用料金」の介護職員処遇改善加算の加算率の変更
- R1/10/1
 - ・ 「3. 事業所の概要」乖離者変更に伴う氏名の変更
 - ・ 「6. 事業所の職員体制」の人数の変更
 - ・ 元号変更に伴う変更（平成→令和）
- R3/1/1
 - ・ 「6. 事業所の職員体制」の人数の変更
- R5/3/1
 - ・ 押印の廃止
 - ・ 利用料金等の支払方法の変更及び請求書送付日、引き落とし日の明記
 - ・ キャンセル料の変更
 - ・ 自費サービスの料金開店と拡充
- R6/4/1
 - ・ 予定外サービスの利用料金の説明文の変更
 - ・ キャンセル料に関する説明文の変更及び条件の変更・追加
 - ・ 誤字脱字の修正
 - ・ 苦情相談窓口に対応可能なメールアドレスを追加