

指定訪問介護・第1号訪問事業契約書
指定訪問介護・第1号訪問事業重要事項説明書

氏 名 _____ I D _____

社会福祉法人 博友会
ごぜんやまホームヘルプステーション

指定訪問介護・第1号訪問事業 契 約 書

様（以下、「利用者」といいます。）と訪問介護事業所 ごぜんやま
ホームヘルパーステーション（以下、「事業者」という）は、事業者が利用者に対して行う訪問介
護サービス、第1号訪問事業（以下「サービス」といいます。）について、次のとおり契約します。

第1条 （訪問介護サービス・第1号訪問事業の目的）

- 1 事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨にしたがって、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ます。

第2条 （契約期間）

- 1 契約の期間は、____年 ____月 ____日から利用者の事業対象者認定、要支援認定、要介護認定の有効期間満了日までとします。
- 2 利用者から事業所に対し、契約満了日の前日までに契約終了の申し出がない場合は、契約は自動更新されます。

第3条 （サービスの内容）

- 1 事業者は、その指揮命令のもとに、介護援助計画に基づき居宅介護従事者（以下、「ホームヘルパー」という）を利用者の居宅等に訪問させ、入浴、排泄及び食事等の介護、調理、洗濯及び清掃等の家事、生活等に関する相談及び助言並びに移動の介護などのうちから介護援助計画に基づき適切にサービスを提供します。

第4条 （料金）

- 1 利用者は、前条に定めるサービスに対して、重要事項説明書に定める所定の利用者負担額及びサービス利用にかかる実費負担額を事業者に支払います。
- 2 事業者は、当月の料金の請求書を翌月の10日以降に配布・送付します。利用者は、当月の料金の合計額を翌月末までに支払います。支払方法は、口座引き落とし（指定銀行の定める手数料がかかります）となります。口座引き落とし後に領収書を発行いたします。口座引落とし日までに入金が間に合わなかった場合には、月末までに銀行振り込みをお願いいたします。口座引き落とし名義人の口座が凍結された場合にはお振込みをお願いする場合がございます。
- 3 指定実施地域以外でのサービス提供には、交通費がかかります。
- 4 利用者のご都合によりサービスの24時間前迄にキャンセルを申し出なかった場合は、料

金の全部または一部を請求することができます

第5条 (身元引受人)

- 1 利用者は、次の各号の要件を満たす身元引受人を立てます。但し、利用者が身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除きます。
 - ① 行為能力者（民法第20条第1項に定める行為能力者をいいます。以下同じ。）であること。
 - ② 弁済をする資力を有すること。
- 2 身元引受人は、利用者が本約款上当事業所に対して負担する一切の債務を極度額 30 万円の範囲内で、利用者と連帯して支払う責任を負います。
- 3 身元引受人が第1項各号の要件を満たさない場合、又は当事業所、当事業所の職員に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行った場合、当事業所は、利用者及び身元引受人に対し、相当期間内にその身元引受人に代わる新たな身元引受人を立てることを求めることができます。但し、第1項但書の場合はこの限りではありません。
- 4 身元引受人の請求があったときは、当事業所は身元引受人に対し、当事業所に対する利用料金の未払い、これに対する利息及び賠償すべき損害の有無並びにこれらの残額及び支払期が到来しているものの額に関する情報を提供します。

第6条 (サービスの中止、変更、追加)

- 1 事業者は、利用者が体調不良等の理由によりサービス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。この場合、利用者の利用料、取消料はいただきません。
- 2 利用者は、利用期日前日の17時00分までに当事業者に通知することにより、予定されている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。
- 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、当該利用希望日の利用状況等により利用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利用者に相談、連絡、協議するほか、サービス提供可能な事業所の紹介などを行います。

第7条 (看取りの対応について)

- 1 利用者または身元引受人は、終末期において在宅での看取りを希望する場合、事業者が定める「看取り期における対応方針」の説明を受け、書類による同意をすることでサービスを受けることができます。
- 2 事業者は、終末期において在宅での看取りを希望する利用者および身元引受人に対し、「看取り期における対応方針」に基づき、介護支援専門員の作成するケア計画に沿ったサービスを、訪問看護ステーションや他の介護事業所等と連携して行います。

第8条 (事業者の基本的義務)

- 1 事業者は利用者に対し、居宅において日常生活を営むことができるよう、必要なサービスを適切に行います。
- 2 事業者は、利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、サービスを提供します。

第9条 (事業者の具体的義務)

- 1 安全配慮義務
事業者は、サービスの提供にあたって、利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- 2 説明義務
事業者は、本契約に基づく内容について、利用者の質問等に対して適切に説明します。
- 3 守秘義務
事業者及びホームヘルパーは、本契約によるサービスを提供するにあたり、知り得た利用者や身元引受人に関する秘密を正当な理由がある場合を除き第三者に漏らしません。また開示することはありません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 4 身体拘束の禁止
事業者は、利用者の自傷等の恐れが有るなどの緊急やむを得ない場合を除いて、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- 5 記録保存整理義務
事業者は、サービス提供に関する記録を整備し、サービス完結日より5年間保存します。

第10条 (事故と損害賠償)

- 1 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賠償をします。

第11条 (賠償責任がなされない場合)

- 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。とりわけ以下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。
- 2 利用者・身元引受人が、サービスの実施にあたって、その心身の状況および病歴等の重要事項、その他必要な事項にかんする聴取・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 利用者の急激な体調変化等、当事業者の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 利用者が、当事業者の指示・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12条 (契約の終了事項)

- 1 本契約は、以下の各号に基づく契約の終了が生じた場合に終了するものとします。
 - ① 利用者が亡くなられた場合
 - 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 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事業所を閉鎖した場合
 - ④ 事業者が指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
 - ⑤ 第12条から第13条に基づき本契約が解約又は解除された場合
 - ⑥ 第2条の契約期間が満了し利用者から契約終了の申し出があった場合

第13条 (利用者からの中途解約)

- 1 利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。その場合には、利用者は契約終了を希望する日の前日までに事業者申し出るものとします。ただし、利用者が入院した場合等、正当な理由がある場合には即時に解約することができます。

第14条 (利用者からの解約)

- 1 利用者は、事業者もしくはホームヘルパーが以下の事項に該当する行為を行なった場合には、本契約を解約することができます。
 - ① 事業者もしくはホームヘルパーが正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
 - ② 事業者もしくはホームヘルパーが第8条に定める義務に違反した場合
 - ③ 事業者もしくはホームヘルパーが故意又は過失により利用者もしくはその身元引受人の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第15条 (事業者からの解約)

- 1 事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解約することができます。
 - ① 利用者及び扶養者が、本契約第4条に定める利用料金を2ヶ月分以上滞納し、その支払いを督促したにもかかわらず14日間以内に支払われない場合
 - ② 利用者が、故意または重大な過失により事業者またはホームヘルパーの生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合
 - 介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わない等により、要介護状態等の悪化をもたらす場合
 - 偽りその他の不正行為によって保険給付を受けた、または受けようとした場合
 - 下記のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合
 - 暴力又は乱暴な言動
(物を投げつける、刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、怒鳴る、大声を発する、 など)
 - 無理なサービスの要求
(ヘルパーの指名、提供時間を超えるサービス、介護援助計画外、介護保険対象範囲外のサービスの要求 など)
 - 体を触る、手を握る、性的な話や卑猥な言動をする など
 - 介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く・ストーカ行為

●職員の写真や動画撮影、録音及び誹謗中傷をSNS等に掲載すること など

- 2 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。
 - ① 利用者が介護福祉施設等に入所した場合
 - ② 利用者が亡くなられた場合
- 3 事業所の都合でサービスを終了する場合
 - ① 人員不足等やむを得ない事情により、ご利用者への居宅介護サービスの提供を終了させていただく場合があります。

第16条 (相談・苦情対応)

- 1 利用者又は身元引受人、本契約に基づくサービスに関して、いつでも重要事項説明書に記載されている苦情受付窓口へ訪問介護に関する利用者の要望、苦情等を申し立てることができます。
- 2 当事業者以外に、市町村の相談・苦情窓口等に伝えることができます。

第17条 (緊急時の対応)

- 1 事業者は、サービスの提供を行なっている時に利用者の病状が急変した場合は、かかりつけ医、救急隊、身元引受人、居宅介護支援事業者等に連絡します。

第18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、利用者との誠意をもって協議するものとします。

第19条 (事故発生時の対応)

- 1 事故が発生した場合、事故の状況及び事故対応等を記録すると共に、市町村、利用者の身元引受人、居宅介護支援事業者等に連絡を行い必要な措置を講じます。また、賠償すべき事故が発生した場合は速やかに賠償を行い、原因解明と再発防止の対策を講じます。

第20条 (裁判管轄)

- 1 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、事業者の住所地を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とすることに予め合意します。

訪問介護サービス・第1号訪問事業 重要事項説明書・同意書

1 サービス提供についての相談窓口

電話 0295-54-2220 (0時00分～24時00分まで)
担当 管理責任者
ご不明な点はなんでもおたずねください。

2 事業者の概要

事業所の名称	社会福祉法人 博友会 ごぜんやまホームヘルパーステーション
開設年月日	平成13年9月1日
所在地	茨城県常陸大宮市野口平146-1
電話番号	0295-54-2220
ファックス番号	0295-54-2550
管理責任者	金澤 翼
介護保険指定番号	0873100689
事業実施地域 (訪問介護)	常陸大宮市、城里町、那珂市、那須烏山市 *上記以外の方でもご希望の方はご相談ください。
事業実施地域 (第1号訪問事業)	常陸大宮市、城里町、那珂市、那須烏山市
営業日	年中無休
営業時間	8時30分～17時30分 (但し、営業時間外は携帯電話機により電話対応可。)
サービス提供時間帯	24時間対応

3 事業所の運営方針について

- (1) 訪問介護員等は、利用者が可能な限り居宅において、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、生活全般にわたる援助を行います。
- (2) サービスの実施に当たっては、市町村、地域の保健・医療・福祉サービス、地域包括支援センター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。

4 職員の体制

	職 種	員 数
管理者 兼 訪問介護員	介護支援専門員又は介護福祉士もしくは ホームヘルパー1級養成課程講座修了者	常勤 1名
サービス提供責任者	介護福祉士	常勤 1名以上
訪問介護員	介護福祉士又はホームヘルパー 1級・2級養成課程講座終了者	必要数

- (1) 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。
- (2) 当事業所では、利用者に対して指定訪問介護、第1号訪問事業の他に当事業所が行う指定障害福祉サービスの居宅介護、重度訪問介護、行動援護を提供する職員として、上記の職員を配置しています。

5 当事業所が提供するサービスと利用料金

- (1) 「居宅介護計画」と利用者との同意、説明、交付
 - ① 当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護計画」を定めて、サービスを提供します。
 - ② 「居宅介護計画」は、利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容などを記載しています。「居宅介護計画」は、利用者や身元引受人に事前に説明し同意をいただくとともに、利用者の申し出によりいつでも見直すことができます。
- (2) サービス区分及びサービス内容
 - ① **身体介護**（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）
※その他必要な身体介護を行います。医療行為は一部を除き行いません。
 - ② **生活援助**（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）
※預貯金の引き出し、預け入れは行いません。（通帳・カード等はお預かりできません。）
※利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除、は原則として行いません。
 - ③ **通院等の乗降介助**（通院等の介助を行います。）
 - ④ **看取りの対応について**
ホームヘルパーは、「看取り期における対応方針」に基づき、介護支援専門員が作成するケア計画に沿ってサービスを提供します。また訪問看護師と利用者の状況について情報を共有し、他職種と連携してきめ細やかなサービスを行います。
 - ⑤ その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。
- (3) 利用者負担額
 - ① 別紙「ごぜんやまホームヘルパーステーション 料金表」の通りです。
 - ② 支払方法は、毎月、10日以降に前月分の請求書をお渡しいたします。お支払方法は口座引き落とし（指定銀行の定める手数料がかかります）となります。口座引き落とし完了後領収書を発行いたします。口座引き落とし日までに入金が間に合わなかった場合には、月末までに銀行振り込みをお願いいたします。お支払方法は、窓口現金、口座名義人の口座が凍結された場合には銀行振り込みをお願いする場合がございます。
- (4) 利用の中止、変更、追加
 - ① 利用予定日の前に利用者の都合により介護援助計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合には、サービスの実施予定日の17時00分までに事業所に申し出るものとします。
 - ② 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、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、利用者の体

調不良等やむを得ない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 - - - 自己負担相当額

- ③ 当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することができます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができない場合があります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整を行います。

(5) 実費負担額(交通費等)の変更

- ① 実費負担額(交通費等)を変更する場合は、利用者やその身元引受人に事前に説明し同意の上、変更します。

6 サービスの利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

- ① サービス提供時に担当のホームヘルパーを決定するものとします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替でサービスを提供するものとします。利用者から特定のホームヘルパーを指名することには応じられませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がある場合は、相談窓口等にご相談ください。

(2) サービス提供について

- ① サービスは、居宅介護計画に基づいて行います。実施に関する指示・命令は全て事業者が行います。ただし、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ② サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気等を含む。)は無償で使用させていただきます。(ホームヘルパーが事務所に連絡する場合の電話を無償で使用させていただきます。)

(3) サービス内容の変更

- ① 訪問時に利用者の体調等の理由で介護援助計画に予定されたサービスの実施ができない場合には、利用者及び身元引受人の同意を得てサービス内容を変更します。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。

(4) 介護保険被保険者証の確認

- ① 「介護保険被保険者証」、「負担額割合証」の記載内容に変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「介護保険被保険者証」、「負担額割合証」の確認を求める場合は、提示してください。

(5) ホームヘルパーの禁止行為

- ① ホームヘルパーはサービスの提供に当たって、次の行為は行わないものとします。
 - 一部を除く医療行為
 - 利用者若しくは身元引受人等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
 - 利用者若しくはその身元引受人等からの金銭又は物品、飲食の授受
 - 契約者の身元引受人等に対するサービスの提供
 - 飲酒・喫煙及び飲食(移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。)

- 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除く。）
- その他利用者若しくはその身元引受人等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他の迷惑行為

7 サービス実施の記録について

(1) サービス内容等実施記録の整備、確認、保存

- ① 本事業所では、サービス提供ごとに実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。利用者は、内容に間違いや意見がある場合は申し出てください。なお、介護援助計画及びサービス提供の記録は、サービス完結日より5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について

- ① 本事業所では、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。

8 緊急時対応の方法

- (1) サービスの提供を行なっている時に利用者の病状が急変した場合は、かかりつけ医、協力医療機関と連携をとり、適切な措置を講ずるとともに、身元引受人、居宅介護支援事業者等に連絡します。

	名称（氏名）	TEL
かかりつけ医		
緊急連絡先	続柄	①
		②
	続柄	①
		②

9 事故発生時の対応

- (1) サービスの提供により事故が発生した場合、事故の状況及び事故対応等を記録すると共に、市町村、利用者の身元引受人、居宅介護支援事業者等に連絡を行い必要な措置を講じます。
- (2) また、賠償すべき事故が発生した場合は速やかに賠償を行い、原因解明と再発防止の対策を講じます。（損害賠償責任保険加入済）

10 苦情等の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用の等の相談（利用者相談）

- ① 苦情の申し出があった場合は、直ちに内容等の事実確認をし、苦情申し立て者に「事実について、解決策・改善策」を24時間以内に報告返答します。また24時間以内に返答できない場合は、その理由を説明し、いつまでに返答できるかをお伝えします。
- ② サービスに対する苦情や意見、利用料の支払やサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示請求は以下の専用窓口で受け付けます。
- ③

○ お客様相談係（苦情受付窓口） 担当 サービス担当責任者
受付時間 9：00～17：00
電話番号 0295-54-2220
携帯電話 090-4679-6988

○ 社会福祉法人博友会 サービス向上委員会
電話番号 0295-55-2555

【外部相談窓口】

茨城県国民健康保険団体連合会（介護保険苦情相談室）
電話番号 029-302-1565

*お住いの市町村の介護保険担当窓口でも相談をお受けできますので、お問い合わせ下さい

11 個人情報の取り扱いについて

(1) 個人情報の取り扱いについては「契約書」及び「個人情報のお取り扱いについてのお知らせ」にて表記した通りです。

12 第三者評価の実施

第三者評価実施状況：実施なし
サービス向上の取り組み

【満足度アンケート調査】

ご利用者様もしくはご家族様に対してアンケート調査を定期的の実施し、サービスの質の向上に努めております。結果に関してはフィードバックさせていただきます。

【外部認証等】

サービスの質を担保するため ISO9001、プライバシーマークの外部認証を受けております。

指定居宅訪問介護・第1号訪問事業の提供の開始に際し、利用者に対し契約書および本書面に
基づいて重要事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業者 社会福祉法人 博友会 ごぜんやまホームヘルパーステーション

所在地 茨城県常陸大宮市野口平146-1

管理責任者

説明者氏名 ⑩

私は、本書面に基づいて重要事項の説明を受け、十分に理解した上で、指定訪問介護・第1号
訪問事業の提供開始に同意いたします。

利用者

住所

氏名 ⑩

身元引受人

住所

氏名 ⑩

ご利用者・ご家族の皆さまへ

介護職員に対するハラスメントについて

厚生労働省の通知により、ハラスメント対策が義務化されました

介護職員に対する様々なハラスメントが近年、全国のニュースでも報じられ、大きな問題になっています。介護事業所での対策を強化するよう国からも求められており、当事業所でもハラスメント防止・対策を強化しています。ご利用者様・ご家族の皆さまにもご理解・ご協力をお願い申し上げます。

■介護職員に対するハラスメントの分類と具体例

次のような行為は、ハラスメントと捉えられることがあります。

ハラスメントの分類	具体例・事例
身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為	<ul style="list-style-type: none">・たたく、手を払いのける・手をひっかく、つねる・物を投げつける、物を破壊する <ul style="list-style-type: none">・服を強く引っ張る・蹴る、突き飛ばす・唾を吐く <p>職員が犬にかまれた、猫にひっかかれた等の事例もあります。サービス中のご配慮をお願いいたします。</p>
精神的暴力 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたりおとしめたりする行為	<ul style="list-style-type: none">・大声を発する、怒鳴る・威圧的な態度で文句を言い続ける・介助の一挙手一投足にダメ出しをする・他者を引き合いに出し、過剰なサービスを要求する・録音及び誹謗中傷をSNS等に掲載する <ul style="list-style-type: none">・職員に嫌がらせをする・職員の写真や動画を撮影する・無理なサービスを要求する <p>職員の指名は勤務体制等の関係でお受けできませんが、サービスに関するご要望などはお気軽に事業所までご連絡ください。</p>
セクシュアルハラスメント 意に沿わない性的誘いがけ、好意的態度の要求など、性的な嫌がらせ行為	<ul style="list-style-type: none">・体を触る、手を握る・個人の体つきを話題にする・介護職員の個人的な情報を聞く（住所や連絡先など）・アダルトビデオを流す、アダルト雑誌等を見えるように置く・「女（男）は〇〇すべき」など性別による決めつけを言う <ul style="list-style-type: none">・卑猥な言動をする・食事やデートに執拗に誘う

■ハラスメントを防ぐための当事業所の対応について

職員による虐待も、職員に対するハラスメントもあってはならないものです。ご利用者様、ご家族様が当事業所を気持ちよく利用できる環境、また職員が気持ちよく働ける環境となるよう、ご協力をお願い申し上げます。