

訪問介護サービス

契約書別紙（兼重要事項説明書）①

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、沖縄県条例の規定に基づき、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	有限会社 多幸会
主たる事務所の所在地	〒906-0013 宮古島市平良字下里1201番地10
代表者（職名・氏名）	代表取締役 小川 明子
設立年月日	平成15年 8月 29日
電話番号	0980-74-2132

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	ヘルパーステーション 花	
サービスの種類	訪問介護	
事業所の所在地	〒906-0012 宮古島市平良字西里984番地3 102号	
電話番号	0980-79-0587	
指定年月日・事業所番号	平成24年 9月 1日指定	4775500178
管理者の氏名	仲間 真由峰	
通常の事業の実施地域	宮古島市（伊良部島、大神島を除く）	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	介護の専門的能力を有した熱意ある人材を確保するとともに、地域高齢者の増加等に対しても柔軟に対応でき、住民福祉の向上を図ります。また、今後のますます複雑・広範囲化していくと予想される福祉ニーズに対し、現在運営している通所介護事業とともに在宅介護サービスの一体的・効率的なサービス提供をおこないます。
運営の方針	法人及び事業所の運営にあたっては利用者の視点を基本とし、職員一人ひとりが、常日頃から、利用者のニーズを真摯に受け止め、サービスの質の向上に努めます。また地域の福祉の向上に積極的に貢献するとともに、地域住民と連携しながら地域の福祉の向上に努力し、地域のセーフティネットたる役割を認識し、他の施設や事業所では受入が困難なケースについても積極的な対応に心がけます。

4. 提供するサービスの内容

訪問介護又は訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、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	利用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(せいしき)、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利用者に対して、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

5. 営業日時・サービス提供時間帯

営 業 日	月曜日から金曜日まで ただし、年末年始（12月31日から1月2日）及び旧暦 1 月 16 日及び旧盆送り日を除きます。
営 業 時 間	午前 9 時から午後 5 時まで ただし、利用者の希望に応じて、サービスの提供については、24 時間対応可能な体制を整えるものとします。
サービス提供日	月曜日から日曜日まで
提 供 時 間	午前 7 時から午後 11 時まで

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務形態・人数	職務内容
管理者	常勤/兼務・1 名 サービス提供責任者と兼務	事業所の従業員及び業務の管理、法令遵守のために必要な指揮命令を行う。
サービス提供責任者	常勤/兼務・1 名 管理者と兼務	・訪問介護計画（介護予防訪問介護計画）の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。 ・利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関すること。 ・訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握すること。 ・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。
訪問介護員	非常勤/専従・10 名以上 常勤換算 2.5 人以上とする。	訪問介護の提供

7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者は下記のとおりです。
サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	仲間 真由峰
--------------	--------

8. 利用料

あなた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、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割又は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		
			1割	2割	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	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「生活援助中心型」を算定する場合		25分増すごとに650円を加算 (身体介護の所要時間が20分以上の場合に限る。)	25分増すごとに65円を加算	25分増すごとに130円を加算	25分増すごとに195円を加算
生活援助 中心型	20分未満				
	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、利用者の同意を得て、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书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		
			1割	2割	3割
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合（1月につき）	2,000円	200円	400円	600円
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	上記基本部分の25%			
	深夜（22時～翌朝6時）にサービス提供する場合	上記基本部分の50%			
介護職員処遇改善加算Ⅰ ※ （令和6年5月31日まで算定）	当該加算の算定要件を満たす場合	所定単位数の137/1000 加算			
特別地域訪問介護加算 ※	当事業所が特別地域に所在する場合	上記基本部分の15%			
訪問介護特定処遇改善加算Ⅱ ※ （令和6年5月31日まで算定）	当該加算の算定を満たす場合	上記単位数の42/1000 加算			
訪問介護ベースアップ等支援加算 （令和6年5月31日まで算定）	当該加算の算定を満たす場合	上記単位数の24/1000 加算			
介護処遇改善加算 （令和6年6月1日から算定）	当該加算の算定を満たす場合	上記単位数の22.4% 加算			

（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。

【減算】

以下の要件を満たす場合、下記の額を算定します。

減算の種類	減算の要件	減算額
事業所と同一建物に居住する利用者へのサービス提供減算	当事業所と同一建物に居住する一定数以上の利用者に対してサービス提供する場合	上記基本部分の90%
初任者訪問介護員のサービス提供責任者配置減算	2級訪問介護員のサービス提供責任者を配置している場合	上記基本部分の70%

（４）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、利用者負担金の支払いを受けた後、一週間以内に差し上げます。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の<u>15日までに請求をいたしますので</u>、月末日（祝休日の場合は直前の平日）に、あなたが指定する下記の口座より引き落とします。 _____銀行 _____支店 普通口座_____

銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の<u>月末日</u>（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。 琉球銀行 宮古支店 普通口座 1 8 8 1 5 3 7 沖縄銀行 宮古支店 普通口座 6 2 1 8 3 2 海邦銀行 宮古支店 普通口座 6 6 6 4 8 6
--------	---

（５）料金の変更

利用料の変更があった場合は、原則１ヵ月前までに文書で通知します。利用者及び身元引受人が変更内容について承諾する場合は、新たな料金に基づく変更同意書を作成しお互いに取り交わします。

９．緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名（利用者との続柄） 電話番号	

１０．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、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

１１．苦情相談窓口

（１）サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 ０９８０－７９－０５８７ 面接場所 当事業所の相談室
---------	---

（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	宮古島市高齢者支援課	電話番号 ０９８０－７３－１９６４
	沖縄県国民健康保険団体連合会	電話番号 ０９８－８６０－９０２６

１２．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）サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。

- ① 医療行為及び医療補助行為
- ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- ③ 他の家族の方に対する食事の準備 など

（２）訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

（３）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（又は地域包括支援センター）又は当事業所の担当者へご連絡ください。

1 3．身分証の携行義務

訪問介護員は、常に身分証明書携帯し、初回訪問時及び利用者またはその家族から提示を求められたときはいつでも身分証明書を提示します。

1 4．サービスの中止及び終了

（1）サービスを中止する場合

利用者が、サービス利用の前日までに中止を申し入れなかった場合、利用者は事業所へキャンセル料(料金表の基本料金)を支払うものとします。ただし、体調の急変などやむを得ない場合はキャンセル料について不要とします。

（2）利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービス終了を希望する日の 10 日前に電話または文書でお申し出ください。

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 10 日以内の通知でもこの契約を解約することができます。

（3）事業所の都合でサービス終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は 1 ヶ月前までに文書で通知します。

（4）自動終了

次の場合は、双方の通知が無くても、自動的に契約を終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設へ入院又は入所した場合
- ・利用者の要介護状態区分が自立となった場合
- ・利用者が死亡した場合

（5）その他

①次の場合は、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。

- ・事業者が、不当な理由なくサービスを提供しない場合
- ・事業者が、守秘義務に反した場合
- ・事業者が、利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- ・事業者が、倒産した場合

②その他、利用者は契約更新を希望しない場合、利用料等の変更に対して同意することができない場合には契約を解約することができます。

③次の場合は、事業者は文書で解約を通知することによって直ちにサービスを終了させていただく場合があります。

- ・利用者の利用料等の支払いが 2 ヶ月以上遅延し、利用料等を支払うよう催告したにも拘わらず、別途定めた支払い内に支払われなかった場合
- ・利用者又は家族が事業者や従業員又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
- ・利用者または利用者のご家族による職員へのハラスメント（精神的暴力・身体的暴力・セクシャルハラスメント・カスタマーハラスメント等）また、過度な要望など著しい迷惑行為を行う事などによって、本契約を継続しがたい場合

◆利用者または利用者の家族によるハラスメントの定義

(1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避し危害を免れたケースを含む）

例○物をなげつける ○蹴られる ○手を払いのけられる ○服を引きちぎられる	○たたかれる ○手をひっかく ○つねる ○水等をかける	○首を絞める ○杖などを振り回す ○唾を吐く 等
--	--------------------------------------	-----------------------------------

(2) 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

例○大声を発する ○サービスの状況をのぞき見する ○怒鳴る ○脅す（言葉・凶器等） ○威圧的な態度で文句を言い続ける	○特定の職員に対し嫌がらせをする ○家族が利用者の発言をうのみにし理不尽な要求をする ○通常のサービス以外の要求をする ○「この程度出来て当然」と理不尽なサービスを要求する 等
--	--

(3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の欲求等、性的ないやがらせ行為

例○必要もなく手や腕をさわる ○抱きしめる ○卑猥な言動を繰り返す 等
--

(4) カスタマーハラスメント

(5) その他、ハラスメントとして該当すると認めた行為

15. 非常災害対策

事業者は、当事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて、事象別の非常災害に関する具体的計画として災害時対応マニュアルを策定しております。

16. 身元引受人に係る事項

(1) 身元引受人は、利用者と連携して、

訪問介護から生じる利用者の費用を負担するものとします。

(2) 前項の身元引受人の負担は、訪問介護利用料2ヶ月分の極度額22万円を限度とします。

(3) 身元引受人が負担する利用者の費用はサービスの終了、利用者が死亡した時に確定するものとします。

(4) 身元引受人からの情報公開請求があった時、事業者は身元引受人に対し、遅滞なく利用者の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者すべての費用の額等に関する情報を提供するものとします。

17. 連携

(1) 事業者は、サービスの提供にあたり、介護支援専門員及び保健医療サービスまたは、福祉サービスを提供するものと密接な連携に努めます。

(2) 事業者は、この契約の内容について介護支援専門員に連絡します。

(3) 事業者は、この契約内容が変更された場合又はこの契約が終了した場合は、その内容を介護支援専門員に連絡します。なお、サービス終了における解約通知を行う際は、事前に介護支援専門員に連絡します。

18. 本契約に定めのない事項

- (1) 利用者及び事業者は、信義誠実を持ってこの契約を履行するものとします。
- (2) 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。

19. 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、利用者及び事業者は、利用者の所在地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

20. 衛生管理等

- (1) 介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次にあげる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

21. 業務継続計画の策定

- (1) 感染症や非常災害の発生において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的の実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

22. 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待および身体拘束等の発生又はその防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (3) 従業員に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
- (4) 事業所はご利用者が成年後見制度をりようできるよう支援を行います。
- (5) サービス提供中に、当事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待等を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- (6) 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、身体的拘束を行いません。
- (7) やむを得ず身体拘束等を行う場合には事前に十分な説明の上利用者又は家族に同意を得るとともにその態様及び時間、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を記録いたします。
- (8) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明し交付します。

事業者 所在地 沖縄県宮古島市平良字下里 1 2 0 1 番地 1 0

事業者（法人）名 有限会社 多幸会

代表者職・氏名 代表取締役 小川 明子 印

説明者職・氏名 管理者 仲間 真由峰 印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意し交付しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意し交付します。

利用者 住 所

氏 名 印

署名代行者（又は法定代理人）

住 所

本人との続柄

氏 名 印