

指定訪問介護サービス及び 指定生活援助特化型訪問サービス 契約書兼重要事項説明書

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、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	株式会社 フロムワン
法人所在地	〒730-0813 広島市中区河原町5-1
代表者（職名・氏名）	代表取締役 中川 典子
設立年月日	平成21年 4月 1日
電話番号	082-545-1084

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	さやか訪問介護サービス	
サービスの種類	指定訪問介護サービス及び指定生活援助特化型訪問サービス	
事業所の所在地	〒730-0813 広島市中区住吉町6番6号1F	
電話番号	082-545-1084	
指定年月日・事業所番号	平成21年 4月 1日指定	347020873
管理者の氏名	中川 直人	
通常の事業の実施地域	広島市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態又は事業対象者である利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、指定訪問介護サービス及び指定生活援助特化型訪問サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保

	健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者が要支援状態となることの予防、要支援状態の維持若しくは改善又は要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。
--	--

4. 提供するサービスの内容

指定訪問介護サービス及び指定生活援助特化型サービスは、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、日常生活上の支援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。

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や意欲を高めるために利用者と共に行う援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、自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助(日常生活を営む機能を高める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など) など
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

事業者は、利用者に対してサービスを提供するごとに、当該サービスの提供日、内容及び介護保険から支払われる報酬等の算定に係る必要事項を、所定の記録媒体へサービス提供時間内に記録します。

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、8/13～8/15、12/29～1/3を除く
営業時間	8：30から17：30まで ただし、サービスの提供については年中無休

6. 事業所の職員体制

職種	人員数	職務内容
管理者	1名(常勤)	管理者は、事業所の訪問介護員等の管理および業務の管理を一元的に行う。また、法令等に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとする。
サービス提供責任者	2名以上	サービス提供責任者は、サービスの利用申込に係る調整、利用者の状態および意向の把握、訪問介護員等に対する利用者情報の伝達および技術指導、サービス内容の管理、訪問介護計画書の作成および居宅介護支援事業者との連携を行うものとする。
従業者	3名以上	訪問介護員等は、事業所の介護福祉士等の資格を有する者であって、訪問介護の提供に当たるとともに、利用者の状況をサービス提供責任者に対して報告するものとする。

7. 管理者及びサービス提供責任者

事業所の管理者及びサービス提供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。

管理者	中川 直人
サービス提供責任者	

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記載のとおり基本利用料の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) 訪問事業（総合事業訪問介護）の利用料

【基本部分】※身体介護及び生活援助

サービス名称	サービスの内容	基本 利用料	利用者負担		
			1割	2割	3割
訪問型独自サービス11 (1月につき1,176単位)	週1回程度のサービスが必要とされた場合 (事業対象者・ 要支援1・2)	12,583円 (1月あたり)	1,259円	2,517円	3,775円
訪問型独自サービス/211 (1月につき990単位)		10,593円 (1月あたり)	1,060円	2,119円	3,178円
訪問型独自サービス12 (1月につき2,349単位)	週2回程度のサービスが必要とされた場合 (事業対象者・ 要支援1・2)	25,134円 (1月あたり)	2,514円	5,027円	7,541円
訪問型独自サービス/212 (1月につき1,977単位)		21,153円 (1月あたり)	2,116円	4,231円	6,345円
訪問型独自サービス13 (1月につき3,727単位)	週2回を超える程度のサービスが必要とされた場合 (要支援2)	39,878円 (1月あたり)	3,988円	7,976円	11,964円
訪問型独自サービス/213 (1月につき3,136単位)		33,555円 (1月あたり)	3,356円	6,711円	10,067円

【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		
			1割	2割	3割
初回加算	新規に個別サービス計画を作成した利用者に対してサービス提供責	2,140円	214円	428円	642円

	任者が初回にサービスを提供した場合等				
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	サービス提供責任者が介護予防訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等の助言に基づき、生活機能向上を目的とした個別サービス計画を作成し、サービス提供した場合	1,070円	107円	214円	321円
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	サービス提供責任者が介護予防訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等に同行し、共同して利用者の身体の状態等を評価した上、生活機能向上を目的とした個別サービス計画を作成し、理学療法士等と連携してサービス提供した場合	2,140円	214円	428円	642円
訪問型独自サービス処遇改善加算Ⅰロ※	当該加算の算定要件を満たす場合	上記基本部分と各種加算減算の合計28.7%			

（注1）※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、あなたの体調や容体の急変など、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	支払い要件等
利用予定日の前日の17:30まで	不要
利用予定日当日	不要

（3）支払い方法

上記（1）及び（2）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。

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27日（祝休日の場合は直前の平日）に、あなたが指定する口座より引き落とします。
銀行振り込み	無し
現金払い	サービスを利用した月の翌月の15日以降～月末までに、現金でお支払いください。

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	
	主治医名	

	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. 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、次に掲げる措置を講じます。
 - 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ヵ月に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。
 - 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。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実施します。

11. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、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に、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、当該業務継続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、必要に応じて業務計画の変更を行います。

12. 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・虐待及び身体拘束等の発生又はその防止をするために、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に関する担当者を選定しています。
身体拘束等の適正化・虐待防止責任者（担当者氏名：中川直人）
- (2) 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開催し、その結果について、従業員に周知徹底を図っています
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) サービス提供中に、当該事業所事従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待等をう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、身体的拘束等を行いません。やむを得ず身体的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等に同意を得るとともに、その対応及び時間、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します。

13. 秘密の保持と個人情報の保護について

当該事業所は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

- (1) 当該事業所の従業員は介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- (2) 当該事業所の従業員であったものは、退職後も業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- (3) 当該事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等に必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくはご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

14. 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、担当の地域包括支援センター（又は介護支援専門員）及び広島市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

15. 苦情相談窓口

サービスの内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。

【事業者の窓口】 さやか訪問介護サービス 中川 直人	所在地 広島市中区住吉町 6-6 カーサ住吉 1 階 電話番号 082-545-1084 FAX 番号 082-545-1085 受付時間 9 - 17 時
【地域包括支援センターの窓口】 地域包括支援センター	所在地 広島市 電話番号 082- FAX 番号 082- 受付時間 9 - 17 時
【市町村の窓口】 広島市健康福祉局 高齢福祉部介護保険課	所在地 広島市中区国泰寺町一丁目 6-34 電話番号 082-504-2183 FAX 番号 082-504-2136 受付時間 9 - 17 時
【市町村の窓口】 広島市中区厚生部 福祉課高齢介護係	所在地 広島市中区大手町四丁目 1-1 電話番号 082-504-2478 FAX 番号 082-504-2175 受付時間 9 - 17 時
【市町村の窓口】 広島市東区厚生部 福祉課高齢介護係	所在地 広島市東区東蟹屋町 9-34 電話番号 082-568-7732 FAX 番号 082-568-7781 受付時間 9 - 17 時
【市町村の窓口】 広島市南区厚生部 福祉課高齢介護係	所在地 広島市南区皆実町一丁目 4-46 電話番号 082-250-4138 FAX 番号 082-254-0184 受付時間 9 - 17 時

【市町村の窓口】	所在地	広島市西区福島町二丁目 24-1	
広島市西区厚生部 福祉課高齢介護係	電話番号	082-294-6585	FAX 番号 082-233-9621
	受付時間	9 - 17 時	
【公的団体の窓口】	所在地	広島市中区東白島町 19-49 国保会館	
広島県国民健康保険団体 連合会	電話番号	082-554-0783	FAX 番号 082-511-9126
	受付時間	9 - 17 時	

16. 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。
 - 医療行為及び医療補助行為
 - 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
 - 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、できる限り早めに当事業所の担当者へご連絡ください。

17. 利用者の解約権

利用者は、事業者に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合には、14 日以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。

18. 利用者の解除権

利用者は以下の場合には、直ちにこの契約を解除できます。

- (1) 事業者が正当な理由なく、本契約に定める介護サービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとならない場合。
- (2) 事業者が、第 13 条に定める守秘義務に違反した場合。
- (3) 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められるとき。

19. 事業者の解約権

- (1) 事業者は、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、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、この介護サービス利用契約の目的を達することが著しく困難となったときは、文書により、14 日以上の予告期間をもって、この契約を解除します。
- (2) 事業者は、前項によりこの契約を解除する場合には、担当の介護支援専門員に連絡を取り、必要な措置を講じます。

20. 利用料の滞納

利用者が事業者を支払うべき利用料を 3 か月以上滞納した場合、事業者は以下の対応を取ることができる。

- (1) 利用者が、正当な理由なく事業者を支払うべき利用料の自己負担分を 3 か月分以上滞納した場合には、事業者は利用者に対し、1 か月以上の期間を定めて、期間内に滞納

額全額の支払いがないときは、この契約を解除する旨を催告することができる。

- (2) 事業者は、前項の催告をした場合には、利用者の担当介護支援専門員と連絡を取り、必要な措置を講じることができる。
- (3) 事業者は、前項の措置を講じた上で、上記(1)の期間内に利用者が滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもってこの契約を解除することができる。
- (4) 契約解除後であっても、事業者は利用者に対し、滞納している利用料その他の債務の支払いを引き続き請求することができる。

21. 契約の終了

次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は終了します。

- (1) 利用者が死亡したとき。
- (2) 第17条に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
- (3) 第18条に基づき、利用者から契約の解除の意思表示がなされたとき。
- (4) 第19条に基づき、事業者から契約の解除の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
- (5) 利用者が介護保険施設へ入所した場合。
- (6) 利用者の要介護状態区分が、自立又は、要介護とされた場合。
- (7) 下記の迷惑行為があった場合。

22. 迷惑行為の定義と禁止

- (1) 利用者は、当事業所の従業員に対し、以下の行為を行ってはならない。
 - 性的な言動、身体的接触、または性的な関係を強要する行為（セクハラ行為）
 - 従業員の尊厳を傷つける言動、人格を否定する言動、または威圧的な言動（パワハラ行為）
 - その他、従業員の就業環境を悪化させる行為
- (2) 利用者が前項に違反した場合、当事業所は、注意喚起、サービスの停止、または契約解除等の措置を講ずることができる。

23. 違反時の対応

- (1) 利用者が前条に違反した場合、当事業所は、利用者に注意喚起を行うものとする。
- (2) 利用者の行為が改善されない場合、または悪質な場合は、当事業所は、サービスの提供を一時的に停止し、または契約を解除することができる。
- (3) 前項の場合、利用者は、当事業所に対し、損害賠償を請求することができないものとする。
- (4) 当事業所は、必要に応じて、警察への通報、または法的措置を講ずることができる。

24. その他

その他、原契約書契約条項及び原重要事項説明書のとおりとする。上記同意を証明するため、本書2通を作成し、利用者及び事業者の双方が記名の上、それぞれ1部ずつ保有します。