

訪問介護サービス

契約書 & 重要事項説明書

訪問介護事業所 ほわいと

訪問介護契約書

_____（以下、「利用者」といいます）と株式会社ほわいと（以下、「事業者」とい

います）は、事業者が利用者に対して行う訪問介護について、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨に従って、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訪問介護を提供し、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）

- この契約の契約期間は 令和 年 月 日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。
- 契約満了の2日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条（訪問介護計画）

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て、「居宅サービス計画」に沿って「訪問介護計画」を作成します。事業者はこの「訪問介護計画」の内容を利用者及びその家族に説明します。

第4条（指定訪問介護の内容）

- 1 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、訪問介護計画に沿って指定訪問介護を提供します。
- 2 サービス従業者は、介護福祉士又は訪問介護員養成研修1～2級課程、介護職員初任者研修課程を修了した者です。

第5条（サービスの提供の記録）

- 1 事業者は、指定訪問介護の実施ごとに、サービスの内容等をこの契約書と同時に交付する書式の記録票に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。利用者の確認を受けた後、その控えを利用者に交付します。
- 2 事業者は、サービス提供記録をつけることとし、この契約の終了後5年間保管します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。

第6条（料金）

- 1 利用者は、サービスの対価として厚生労働省に定める利用単位毎の料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
- 2 利用者は、当月の料金の合計額を翌月末日までに支払います。

- 3 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。
- 4 利用者は、居宅においてサービス従業者がサービスを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。
- 5 その他の費用は、次のとおりとする。

キャンセル料 3,000円（前日の午後5時までに連絡がない場合。なお、体調不良等のやむを得ない場合及び月額報酬の場合は除く。）

第7条（サービスの中止）

利用者は、事業者に対して、サービス提供の前日までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。

第8条（料金の変更）

- 1 事業者は、利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより利用単位ごとの料金の変更（増額又は減額）を申し入れることができます。
- 2 利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

第9条（契約の終了）

- 1 利用者は事業者に対して、1週間の予告期間を置いて文書で通知することにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院など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ことができます。

2 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月前の予告期間を置いて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

- ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ② 事業者が守秘義務に反した場合
- ③ 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- ④ 事業者が破産した場合

4 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

- ① 利用者のサービス利用料金の支払が2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払われない場合
- ② 事業者は、重要事項説明書の15の禁止事項がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間を置いて理由を示した文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。
- ③ 利用者又はその家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

5 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 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ② 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合
- ③ 利用者が死亡した場合

第10条（秘密保持）

- 1 事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。
- 3 事業者は、利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

第11条（賠償責任）

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損害を賠償します。

第12条（緊急時の対応）

事業者は、現に指定訪問介護の提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師又は歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

第13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又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第14条（連携）

- 1 事業者は、指定訪問介護の提供にあたり、介護支援専門員及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- 2 事業者は、この契約書の写しを介護支援専門員に速やかに送付します。
- 3 事業者は、この契約の内容が変更された場合又は本契約が終了した場合は、その内容を記した書面の写しを速やかに介護支援専門員に送付します。

なお、第9条第2項又は4項に基づいて解約通知をする際は、事前に介護支援専門員に連絡します。

第15条（苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、指定訪問介護に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

第16条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者及び事業者は、信義誠実をも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遵守し、双方

が誠意を持って協議の上定めます。

第17条（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、利用者の住所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。

重要事項説明書

1. 事業者の概要

事業者名称	株式会社 ほわいと
事業所の所在地	松山市中村三丁目1番9号
代表者	代表取締役 高橋 寿美

電話番号 (089) 913-0913

2. サービス提供事業所

事業所 名称 訪問介護事業所 ほわいと

指定番号 3870106618

事業所の所在地 松山市中村三丁目1番9号

提供地域 松山市（島嶼部は除く）・伊予市・東温市・松前町・砥部町

電話番号 (089) 913-0913

3. 事業の目的及び運営の方針

一 事業の目的

要介護状態等にある高齢者に対し、適切な訪問介護サービスを提供することを目的とします。

二 運営方針

事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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、訪問介護サービスを提供します。

4. 従業者の種類、人数、及び職務内容

一 管理者 (1名)

* 従業者及び業務の管理を一元的に行う。

二 サービス提供者（常勤 5 名以上体制確保）

* 指定訪問介護の利用申し込みにかかる調整、指定訪問介護に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。

三 訪問介護員（常時 40 名以上体制確保）

* 訪問介護サービスを提供する。

5. 営業日及び営業時間等

一 営業日 * 事業所の営業日は毎週月曜日から金曜日までとする。但し、祝日及び12月31日から翌年1月3日までの日を休日とする。

二 営業時間 * 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までとする。
電話等により 24 時間常時連絡可能な体制をとっています。

連絡先：（089） 913-0913

訪問介護事業所 ほわいと

6. 指定訪問介護の内容

一 身体介護

(1) 食事の介護

(2) 排泄の介護

- (3) 衣類着脱の介護
- (4) 入浴の介護
- (5) 身体の清拭及び洗髪
- (6) 通院等の介助その他必要な身体の介護

二 生活援助

- (1) 衣類の洗濯及び補修
- (2) 住宅等の掃除及び整理整頓
- (3) 生活必需品の買物
- (4) 食事の準備や調理
- (5) 関連機関等との連絡
- (6) その他必要な家事

三 通院等乗降介助

7. 利用料等及び支払い方法

一 利用料等

(1) 指定訪問介護に対する利用料

指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものと
し、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、利用者の負担割合に応じた額と
します。

(2) 介護保険適用外の利用料

居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置づけられた訪問介護サービスが区分支給限度基準額を超える場合は、利用者は、事業所に対し、利用料の全額を支払います。

別紙の利用料金を参考にしてください。

- * 上記料金算定の基本となる時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、お客様の居宅サービス計画に定められたサービスにかかる標準的な時間を基準とします。
- * 介護保険の改定により利用料が変更した場合は通知により報告することで承諾したこととする。

二 支払い方法

原則、口座引き落としをお願いします。毎月26日（土曜・日曜の場合は、翌月曜に引き落とし）※集金での支払いも可能です。

8. 苦情申立制度

一 利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口及び担当者

管理者 山口 由美子 (089) 913-0913

サービス提供責任者 大近 緩子 (089) 913-0913

対応日時：毎週月曜日から金曜日の8時30分～17時30分。

但し、祝日及び12月31日から翌年1月3日を除く。

各市町村 松山市 指導監査課 (089) 948-6968

伊予市 長寿介護課 (089) 982-1117

東温市 介護保険課 (089) 964-4411

砥部町 介護福祉課 (089) 962-7255

松前町 介護保険係 (089) 985-4115

対応日時：毎週月曜日から金曜日の8時30分～17時15分。

但し、祝日及び12月29日から翌年1月3日を除く。

愛媛県国民健康保険団体連合会 (089) 968-8700

対応日時：毎週月曜日から金曜日の8時30分～17時15分。

但し、祝日及び12月29日から翌年1月3日を除く。

愛媛県福祉サービス運営適正化委員会 (089) 998-3477

対応日時：毎週月曜日から金曜日の9時00分～12時00分、

13時00分～16時30分。但し、祝日・振替休日及び

12月29日から翌年1月3日を除く。

二 事業所及び従業員に関する内容の場合には、円滑かつ迅速に対処し、利用者の自

己決定を尊重しサービスの調整を行います。

9. 秘密保持

一 事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び

その家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了

後も同様です。

- 二 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。
- 三 事業者は、利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

10. 事故発生時の対応

- 一 利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町、利用者の家族及び指定居宅介護支援事業者に連絡するとともに、必要な措置を講ずる。
- 二 指定訪問介護事業所は、前項の事故の状況及び事故に採った措置について記録を残す。

11. 事故賠償方法

指定訪問介護事業者は、業務の実施に際して万一利用者やその家族等の第三者に怪我や財物を損壊させてしまったことによる損害賠償責任、及び管理者や訪問介護員等が職務に従事中に偶然の事故が原因で怪我した場合を保障して、保険会社と契約し、万一の事故に備えます。

12. 虐待防止に関する事項

- 一 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

(1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果につい

て、訪問介護員等に周知徹底を図る。

(2) 虐待の防止のための指針を整備する。

(3) 訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

- 二 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待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するものとする。

13. 身体拘束等の原則禁止

- 一 事業所は、サービス提供にあたっては、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。
- 二 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとする。

14. 業務継続計画の策定等

- 一 事業所は、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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

二 事業所は、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に実施するものとする。

三 事業所は、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うものとする。

15. 禁止行為

介護保険サービス利用にあたってご留意いただきたい事項

- 一 職員に対する身体的暴力(身体的な力を使って危害を及ぼす行為)
- 二 職員に対する精神的暴力（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）
- 三 職員に対するハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為、など）

16. その他

- 一 医療との連帯について

利用者の身体状態の変化には特に注意を払い、必要に応じた医療との連携を密にとる等、利

用者や家族の安心が得られるよう配慮いたします。

二 緊急時の対応

訪問介護サービスの提供中に病状の変化が生じた場合は、速やかに主治医又は 医
療機関と連携を取り、救急治療あるいは救急入院などの必要な措置を講じます。

三 第三者評価の実施状況

実施なし。

以上説明をいたしました。

(訪問介護ほわいと担当) 氏名： _____ 印

重要事項説明書の内容について、説明を受け承諾しました。

契約を証するため、本書 2 通を作成し、利用者、事業者が署名捺印の上、1 通ずつ保
有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

事業者

<事業者名> 株式会社 ほわいと

訪問介護事業所 ほわいと (指定番号等) 3870106618

<住所> 愛媛県松山市中村三丁目1番9号

<代表者名> 代表取締役 高橋 寿美 印

利用者

<住所> _____

<氏名> _____ 印

代理人

<住所> _____

<氏名> _____ 印

ご家族

<住所> _____

<氏名> _____ 印

同意書

訪問介護事業所 ほわいと 殿

私及び私の家族は、指定訪問介護事業において「サービス担当者会議」等に、私及び私の家族の個人情報を用いることに同意します。

令和 年 月 日

(利用者) 住所： _____

氏名： _____ 印

(代理人) 住所： _____

氏名： _____ 印

(ご家族の代表) 住所： _____

氏名： _____ 印