

訪問介護

重要事項説明書

利用契約書

個人情報に関する同意書

**株式会社 ベビーリーフ
ヘルパーステーションいちご**

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「西宮市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（2012年9月24日西宮市条例第17号）に定める規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社ベビーリーフ
代表者氏名	代表取締役 前野 健吾
所在地	兵庫県西宮市羽衣町 2-7

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーションいちご
訪問介護指定事業所番号	2870910169
事業所所在地	兵庫県西宮市津門稻荷町 10-22
連絡先 相談担当者名	TEL:0798-61-8715 管理者 重田敏子
事業所の通常の事業の実施地域	西宮市・芦屋市・尼崎市、神戸市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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、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うものとする。
運営の方針	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、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うものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとする。（祝日は休業日とする。） ただし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6時までとする。

(4) 事業所の職員体制

管理者	重田 敏子
-----	-------

職種	主な職務内容	人員数
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・従業者及び業務の管理を一元的に行います。 ・従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 	常勤 1名
サービス提供責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・指定訪問介護の利用の申込に係る調整を行います。 ・訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画の交付をします。 ・指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 ・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ます。 ・サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 ・訪問介護員等に対し、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情報を伝達します。 ・訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 ・訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 ・訪問介護員等に対する研修・技術指導を踏まえた業務管理を実施します。 ・その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。 	常勤 2名以上
訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 ・サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供をします。 ・サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 ・サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 	常勤 3名以上 非常勤 1名

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問介護計画の作成	利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助	入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
排泄介助	排泄の介助、オムツ交換を行います。
特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食(単なる流動食及び軟食を除く)等)の調理を行います。
更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。

身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います
体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
自立生活支援のための見守りの援助	<p>○利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。</p> <p>○入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。</p> <p>○ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。</p> <p>○移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。）</p> <p>○車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</p> <p>○洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</p> <p>○認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。</p>
買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
調理	利用者の食事の用意を行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

① 医療行為

② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④ 利用者の同居家族に対するサービス提供

⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）

⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦ 身体的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や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）

⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

		利用料	利用者負担額
身体介護	20分未満	1793円	179円
	20分以上 30分未満	2684円	268円
	30分～ 1時間未満	4257円	426円
	1時間～ 1時間30分未満	6293円	630円
	以後30分ごと	917円	92円
生活援助	20分以上 45分未満	1969円	197円
	45分以上	2420円	242円

	加算	利用料	利用者負担額	算定回数等
区分なし 要介護度による	緊急時訪問介護加算	1,105円	111円	1回の要請に対して1回
	初回加算	2,210円	221円	初回のみ
	介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）	の所定単位数の 18.2/1000		左記の1割 基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数 （所定単位数）

※ 表中の利用者負担額は利用者負担が1割の場合の金額となります。利用者負担割合は介護保険負担割合証に記載された割合となります。

※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

①「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買物、布団干し
- ・主として利用者が使用する居室以外の掃除
- ・来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・自家用車の洗車、掃除等

②「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・草むしり
- ・花木の水やり
- ・犬の散歩等ペットの世話等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・植木の剪定等の園芸
- ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

4 その他の費用について

①交通費	サービス提供実施地域以外の地域に訪問・出張する場合には実施地域をこえてから、発生する実費相当の交通費が必要となります。
②サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。
③通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。
④キャンセル料	やむを得ず緊急入院された場合、もしくは体調不良により通院された場合はキャンセル料は発生いたしません。 上記以外の場合キャンセル料 1,000 円いただきます。

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

①利用料、利用者負担額 （介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
②利用料、利用者負担額 （介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 25 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	管理者 重田 敏子
	TEL	0798-61-8715
	FAX	0798-61-8716
	受付日及び受付時間	月曜日から金曜日の9:00~18:00。 ただし、祝日及び12月30日から1月3日を除く。

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供に当たって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、又は事業対象者の該当の有無の判断が事業対象者の有効期間が終了する前にはなされるよう必要な援助を行うものとしします。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画書」は、利用者又は家族にその内容を説明し、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画書」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画書」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令はすべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待の防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	藤村 将志(ベビーリーフ)
-------------	---------------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及する為の研修を実施しています。(2か月毎)
- (5) 介護相談員を受け入れます。

- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（現に擁護している、家族・親族・同居人等）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します。

9 ハラスメント行為の禁止

事業所は適切なサービス提供を確保する観点から、職員に対する次に示すハラスメントの防止の為に必要な措置を講じます。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす行為（回避して危害を免れた場合も含む）（パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、他）
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり貶めたりする行為（パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、他）
- (3) 意に沿わない性的な誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ（セクシュアルハラスメント）

10 感染症・災害発生時の対応及びBCP事業継続計画の策定

事業所では感染症や災害発生において、その状況により通常の業務を行えない可能性があります。感染症の情報、災害時の情報、被害状況等、非常時の状況を把握したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や医療機関との連携、必要時の訪問を行います。

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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事項を記録します。
- (2) 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実施します。
- (3) 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います。
- (4) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、看護師等の移動や業務上安全確保が困難と判断した場合は、サービス提供時間の変更や中止とさせていただくことがあります。

11 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>①利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び個人情報保護委員会・厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>ウ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>エ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
--------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

②個人情報の保護について	<p>ア 事業者は、利用者から予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。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>イ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとし、</p> <p>ウ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとし、（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.2 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に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への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医名	
所属医療機関名	
所在地	
電話番号	
家族等連絡先	

1.3 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定訪問介護サービスの提供により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。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保証の概要	介護の賠償責任保険

1.4 身分証明携行義務

訪問介護員等は、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。

1.5 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保険医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとし、

1.6 居宅介護支援事業者等との連携

(1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

(2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問介護計画書」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

(3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

17 サービス提供の記録

(1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

(2) 事業者は、利用者の指定訪問介護の実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

(3) 利用者及びその家族は、事業者に対して保存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ことができます。ただし、この閲覧及び謄写は、事業者の業務に支障のない時間に行うこととします。

18 衛生管理等

(1) 訪問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) 事務所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

19 サービス提供に関する苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

① 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ・ 苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- ・ 管理者は訪問介護員に事実確認を行います。
- ・ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討をし、今後の対応を決定します。
- ・ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡を行います。)

(2) 苦情申立の窓口

当事業所の、提供したサービスに苦情相談の申し立てや相談があった場合は、速やかに対応を行います。サービスの提供に関して苦情や相談がある場合には、以下までご連絡下さい。

○当事業所の苦情相談窓口

ヘルパーステーションいちご 苦情相談窓口：重田 敏子	所在地：兵庫県西宮市津門稲荷町 10-22 TEL：0798-61-8715 受付時間は月曜日から金曜日の9：00～18：00。ただし、祝日及び12月30日～1月3日を除く。
-------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

○外部機関苦情相談窓口

西宮市役所 法人指導課	所在地：兵庫県西宮市六湛寺町 10-3 TEL：0798-35-3082 FAX：0798-34-5465 受付時間は 9：00～17：30。ただし、祝日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く。
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

18 重要事項説明書の内容変更について

重要事項説明書の内容に変更が生じた場合は、郵送あるいは口頭での説明によって、利用者に変更内容を通知したうえで、当該変更内容について利用者に同意確認を行います。

19 第三者評価の実施状況

現在実施していません

20 重要事項説明の年月日

上記の内容について利用者に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
重要事項を説明した場所	

事業者	所在地	兵庫県西宮市羽衣町 2-7
	法人名	株式会社 ベビーリーフ
	代表者名	代表取締役 前野 健吾 印
	事業所名	ヘルパーステーションいちご
	説明者氏名	重田 敏子 印

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印
代理人	住 所	
	氏 名	印

訪問介護サービス利用契約書

利用者_____（以下「甲」という。）と事業者 株式会社ベビーリーフ（以下「乙」という。）とは、訪問介護サービスの利用に関して次のとおり契約を結びます。

（契約の目的）

第1条

1. 乙は、介護保険法等関係法令及びこの契約書に従い、甲に対し、甲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、このサービスを提供します。
2. 乙は、サービス提供にあたって、甲の意向を十分に尊重するとともに、甲の立場に立って公正かつ適切な方法によって行い、甲の心身の状況、その置かれている環境の把握に努め、甲の要介護状態区分、本契約書末尾にその写しが添付されている、甲の被保険者証に記載された認定審査会意見及び居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って、訪問介護計画を作成し、これに従って、甲に対しサービスを提供します。
3. 甲は、乙からサービスの提供を受けたときは、乙に対し、重要事項説明書の記載に従い、利用料自己負担分を支払います。

（契約期間）

第2条

1. この契約期間は令和 年 月 日から要介護認定有効期間満了日までとします。ただし、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間満了日までとします。
2. 上記契約期間満了日14日以上前に甲から更新拒絶の申し出がない場合、乙は甲に対し、契約更新の意志を確認し、本契約と同一内容での更新の意志が確認された場合には、その旨の確認書を取り交わし、本契約書末尾に添付します。
3. 甲から更新拒絶の意志が表示された場合は、乙は、他の事業者の情報を提供する等、必要な措置をとります。

（居宅サービス計画変更の援助）

第3条 乙は、甲が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

（サービス内容の変更）

第4条

1. 乙が提供する訪問介護サービスのうち、甲が利用するサービスの内容、利用回数、利用料等については、重要事項説明書及び毎月のサービス計画書のとおりです。
2. 甲は、いつでも訪問介護サービスの内容を変更するよう申し出ることができます。
3. 乙は、甲からの申し出があった場合、第1条に規定する契約の目的に反する等変更を拒む正当な理由がない限り、速やかに訪問介護サービスの内容を変更します。

(介護保険の適用を受けないサービスの説明)

第5条 乙は、その提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービス内容及び利用料を具体的に説明し、甲の同意を得ます。

(甲の解約権)

第6条 甲は、乙に対し、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7日以上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約されます。

(甲の解除権)

第7条 甲は、以下の場合には、直ちにこの契約を解除できます。

- 一 乙が正当な理由なく、本契約に定める訪問介護サービスを提供せず、甲の請求にもかかわらず、これを提供しようとしなない場合。
- 二 乙が、第12条に定める守秘義務に違反した場合。
- 三 乙が、甲の身体・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理由が認められるとき。

(乙の解除権)

第8条

1. 乙は、甲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、乙の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、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、2週間以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。
2. 乙は、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又は甲が住所を有する市町村に連絡を取り、必要な措置を講じます。

(利用料の滞納)

第9条

1. 甲が、正当な理由なく乙に支払うべき利用料2ヵ月分以上滞納した場合には、乙は甲に対し、1ヵ月以上の期間を定めて、期間内に滞納額の全額の支払いがないときは、この契約を解除する旨の催告をすることができます。
2. 乙は、前項の催告をした場合には、甲担当者の介護支援専門員、甲が住所を有する市町村等と連絡を取り解除後も甲の健康・生命に支障のないように必要な措置を講じます。
3. 乙は、前項の措置を講じた上で、甲が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解除することができます。

(契約の終了)

第10条 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。

- 一 甲が死亡したとき。
- 二 第6条に基づき、甲から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
- 三 第7条に基づき、甲から契約の解除の意思表示がなされたとき。
- 四 第8条ないし第9条に基づき、乙から契約解除の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
- 五 甲が介護保険施設へ入所した場合。
- 六 甲の要介護状態区分が、自立または要支援とされた場合。

(損害賠償)

第11条

1. 乙は、甲に対する訪問介護サービスの提供に当たって、甲又は甲の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合には、速やかに甲又は甲の家族に対して損害を賠償します。ただし、乙に故意過失がなかった場合はこの限りではありません。
2. 前項の場合、甲又は甲の家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

(秘密保持)

第12条

1. 乙及び乙の従業員は、正当な理由がない限り、甲に対する訪問介護サービスの提供にあたって知り得た甲又は甲の家族の秘密を漏らしません。
2. 乙は、乙の従業員が退職後、在職中に知り得た甲又は甲の家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
3. 乙は、甲の個人情報を用いる場合は甲の、甲の家族の個人情報を用いる場合は甲の家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議において、甲又は甲の家族の個人情報を用いませぬ。
4. 第1項の規定にかかわらず、乙は、高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律（いわゆる「高齢者虐待防止法」）に定める通報ができるものとし、その場合、乙は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

(苦情処理)

第13条

1. 甲又は甲の家族は、提供された訪問介護サービスに不満がある場合、いつでも別紙重要事項説明書記載の苦情申立機関に、苦情を申し立てることができます。
2. 乙は、甲に提供した訪問介護サービスについて、甲又は甲の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速、適切に対処し、サービスの向上、改善に努めます。
3. 乙は、甲が苦情申し立てを行った場合これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

(サービス内容等の記録作成・保存)

第14条

1. 乙は、サービスの提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。
2. 甲及び甲の後見人（必要に応じ、甲の家族を含む。）は、乙に対し、いつでも前項に規定する書面その他のサービスの提供に関する記録の閲覧・謄写を求めることができます。ただし、謄写に際しては、乙は甲に対して、実費相当額を請求できるものとします。

(契約外条項)

第15条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他諸法令の定めるところを尊重し、甲及び乙の協議により定めます。

この契約の成立を証するため本書2通を作成し、甲乙各署名押印して1通ずつを保有します。

令和 年 月 日

利用者（甲） 住所

氏名

印

代理人（選任した場合）

住所

氏名

印

事業者（乙） 住所 兵庫県西宮市津門稲荷町 10-22

事業者（法人）名 株式会社 ベビーリーフ

事業所名（事業所番号） ヘルパーステーションいちご（2870910169）

代表者名

代表取締役 前野 健吾

印

個人情報利用に関する同意書

当事業所の事業者、サービス従事者は訪問介護サービスを提供する上で知り得た契約者様及びその家族等に関する事項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、本契約が終了した後も継続します。

正当な理由とは、サービス担当者会議等、他の福祉サービス事業者との処遇に関する会議や必要な情報提供によります。

1 個人情報の保管・管理方法について

- ・個人情報の記載された書類は、各ご利用者別にファイルします。
- ・個人情報は事業所の施錠付き保管場所にて保管・管理いたします。
- ・保管場所施錠は、当事業所営業日・時間以外は施錠し当事業所管理者が鍵を保管いたします。
- ・個人情報カルテは、当事業所外へは持ち出しません。
- ・個人情報は、内容記載・事務処理上保管場所より出しますが、記載・処理が済み次第保管場所へ速やかに戻し保管・管理いたします。

2 『個人情報』保管・管理責任者について

- ・当事業所管理者がやむをえず変更となった場合『個人情報』保管・管理責任者も変更といたします。

3 個人情報の利用範囲について

- ・当事業所ご利用にあたり事業所・事業所職員が知り得た個人情報は、各関係法令等の規定に基づき、正当な理由なく知り得た情報を漏らしません。
- ・当事業所で知り得た個人情報は、訪問介護計画作成・修正・サービス担当者会議等において利用者の個人情報をを用いる必要がある場合、サービスの円滑な提供に必要な範囲で利用いたします。

4 個人情報の開示について

当事業者では、ご利用者様の個人情報について利用者様が開示を求められた場合には、遅滞なく、内容を確認し、当事業者の関係規程にしたがって対応させていただきます。また、内容が事実ではない等の理由で訂正を求められた場合、個人情報の利用の停止を求められた場合につきましても、調査の上適切に対応させていただきます。

5 個人情報の取扱に関して利用者等からの相談や苦情への対応等を行う窓口担当者について

苦情・相談窓口担当責任者	管理者 重田 敏子
住所	兵庫県西宮市津門稲荷町 10-22
電話番号	0798-61-8715
受付時間	月～金曜日 但し、祝祭日及び年末・年始（12月30日から1月3日）を除く 当事業所営業日の9：00～18：00

上記について説明を行いました。

令和 年 月 日

ヘルパーステーションいちご

説明者 氏名 _____ ⑩

上記について事業者から説明を受け、個人情報の利用について同意しました。

ご利用者様 氏名 _____ ⑩

ご家族様 氏名 _____ ⑩