

利用契約書

訪問介護ありがとう（以下「事業所」という。）は、要介護状態と認定された利用者（以下「利用者」という。）に対し提供する介護保険法に基づく「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）

この契約は、介護保険法令等の関係法令および趣旨に従って、利用者がその有する能力及び適性に応じ、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、事業所が個別支援計画に基づき利用者に対して必要なサービスを適切に行うことを定めます。

第2条（契約期間）

この契約の期間は、利用者がこの利用契約書を事業所に提出したときから効力を有し、利用者が事業所の利用解除の要件を満たすまでとします。また利用者と事業所双方から申し出がない場合は、そのまま自動更新といたします。

第3条（訪問介護計画）

事業所は、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。事業所はこの「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（サービス提供と内容の記録及び保管）

- 1 事業所は、要介護認定を受けた利用者に対して、同じく後述の「重要事項説明書」に記載しているサービス内容を提供します。
- 2 サービス従業員は、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ときは、いつでも身分証を提示します。
- 3 事業者は、サービスの実施ごとにその内容等をサービス提供記録につけることとし、この契約の終了後5年間保管します。

第5条（居宅介護支援事業者との連携）

- 1 事業所は、サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業所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緊密な連携に努めます。
- 2 事業所は、利用者が「ケアプラン」の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業所への連絡調整等の援助を行います。

第6条（利用料金）

- 1 利用者は、後述の「重要事項説明書」に記載する給付費に対して、負担割合に基づいて利用者負担額を事業所に支払います。
- 2 利用者は、後述の「重要事項説明書」に記載する給付費対象外サービス（実費）に対して、所定の料金を事業所に支払います。
- 3 事業所は、サービス利用に当たって、あらかじめ利用者に対しサービスの内容及び料金について説明を行い、利用者の同意を得ることとします。
- 4 利用者は、第1項及び第2項に定める額の合計額を月ごとに事業所に支払います。

第7条(安全配慮義務並びに事故発生時の対応)

- 1 事業所は、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体の安全確保に配慮します。
- 2 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに都道府県、市町村、利用者の保護者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。

第8条(緊急時の援助)

- 1 事業所は、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに連携事業所又は利用者の指定する医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- 2 前項のほか、事業者は、利用者の心身の状態が変化した場合は、保護者及びその保護者が指定する者に対し緊急に連絡します。

第9条(秘密の保持)

- 1 事業所は、業務上知り得た利用者やその家族等の秘密を保持します。
- 2 事業所は、学校並びに他の指定通所支援事業所・指定障害サービス事業所等に対し、利用者に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者又はその保護者の同意を得ることとします。

第10条(苦情解決)

- 1 利用者及びその保護者は、事業所が提供するサービスに関して、いつでも後述の「重要事項説明書」に記載する苦情受付窓口に苦情を申し立てることができます。
- 2 事業所は、苦情が申し立てられた場合、速やかに事実関係を確認し、改善の必要性及びその方法等について、利用者又は家族に文書で報告します。
- 3 事業所は、利用者及びその家族が苦情を申し立てたことを理由として、利用者に対し、不利益となるような対応はしません。

第11条(契約の終了)

- 1 利用者は2週間の予告期間において文書で事業所に通知することにより、この契約を解除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2週間以内の通知でも、この契約の解約ができます。
- 2 前項にかかわらず、事業所が次の各号に該当する行為を行った場合には、利用者はただちにこの契約を解除することができます。
 - (1) 事業所が正当な理由なく契約に定めるサービスを実施しない場合
 - (2) 事業所が守秘義務に反した場合
 - (3) 事業所が社会通念に逸脱する行為を行った場合
 - (4) 他の利用者が利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において事業所が適切な対応をとらない場合
- 3 事業所は、やむを得ない事情がある場合には、利用者に対し、30日間の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。
- 4 前項にかかわらず、利用者が次の各号に該当する場合には、事業所はただちにこの契約を解除することができます。
 - (1) 利用者が死亡した場合
 - (2) 利用者が長期にわたり介護保険施設への入所や病院へ入院した場合
 - (3) 利用者又はその保護者が、当事業所や当事業所職員に対して、性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動(ハラスメント)により利用の継続が困難と判断された場合

- (4) 利用者又はその保護者が、ソーシャルネットワークサービス（SNS）等を用い、当事業者、当事業者職員に関する個人情報漏洩、誹謗中傷等を行い、事業に支障が生じると判断した場合
- (5) 利用者が事業所に支払うべきサービスの利用料金を2ヵ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず、10日以内に支払われない場合
- (6) 天災、災害等やむを得ない理由によりご利用できない場合

第12条（損害賠償）

事業所は、利用者に対する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、速やかに損害賠償するものとします。ただし、事業所に故意・過失がない場合はこの限りではありません。

第13条（裁判管轄）

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審管轄裁判所とします。

第14条（協議事項）

この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、事業所は児童福祉法並びに障害者自立支援法等の関係法令の定めるところに従い、利用者と誠意をもって協議するものとします。

重要事項説明書

1 事業者(法人)の概要

名称・法人種別	株式会社ありがとう
代 表 者 名	増田 巧
所在地・連絡先	(所在地) 宇治市伊勢田町中山52 ラヴェイル京都202 (電話) 0774-66-6501

2 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

事業所名	訪問介護 ありがとう
所在地・連絡先	(所在地) 宇治市伊勢田町中山52 ラヴェイル京都202 (電話) 0774-66-6501 (FAX) 0774-66-6502
事業所番号	2671201420
管理者の氏名	増田 好克

(2) 事業所の職員体制

従業者の職種	人数 (人)	区 分				職務の内容等
		常勤(人)		非常勤(人)		
		専従	兼務	専従	兼務	
管理者	1		1			従事者の管理及び 業務の一元的な管理
サービス提供責任者	2以上		2以上			介護職員の指導、居宅 介護等計画の作成等
介護職員	3以上	1以上	2以上			居宅介護等サービスの 提供
事務職員等	0					事務処理作業

(3) 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域	宇治市(北宇治中学校区・東宇治中学校区・木幡中学校区・黄檗 中学校区を除く)、 城陽市(南城陽中学校区を除く)、 久世郡久御山町、 京都市伏見区(向島秀蓮小中学校区・向島東中学校区)
------------	---

(4) 営業日・営業時間等

営業日	平 日
営業時間	9:00~18:00

※ 営業しない日：日曜日・12月30日～1月3日

サービス提供日	平 日	土曜日
サービス提供時間	9:00~18:00	9:00~18:00

※ 上記営業日及び上記時間以外でも必要に応じて対応致します。

(5) 事業所の第三者評価について

第三者評価実施の有無	有 ・ (無)
------------	---------

3 サービスの内容

サービス区分と種類	サービスの内容・手順等
1 訪問介護計画の作成	居宅介護支援事業者や利用者本人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。
2 訪問介護の提供	訪問介護計画に基づき、訪問介護を提供します。 具体的な訪問介護の内容 ア) 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。） ○入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行います。 ○排泄介助…排泄の介助、おむつ交換を行います。 ○食事介助…食事の介助を行います。 ○衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。 イ) 通院介助…通院の介助を行います。 ウ) その他必要な身体介護を行いません。 ※医療行為はいたしません。 エ) 家事援助（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。） ○調理…ご利用者の食事の用意を行います。 ○洗濯…ご利用者の衣類等の洗濯を行います。 ○掃除…ご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。 ○買い物…ご利用者の日常生活に必要となる物品の買い物をします。 ○その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。 ※預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません。） ※ご利用者以外の方の調理や洗濯、ご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。

4 費用

介護保険の適用がある場合は、原則として料金表の利用料金の1割から3割が利用者様の負担額となります。なお、介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者に直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者様は1か月につき料金表の利用料金金額をお支払い下さい。利用料のお支払いと引き換えに領収書を発行します。

また、還付に必要なサービス提供証明書を発行します。

【料 金 表】

■訪問介護（要介護1～5の方）

サービス提供時間		サービス 単位	サービス 利用料金	利用者負担額		
				1割	2割	3割
身体介護	20分未満	163単位	1,698円	169円	339円	509円
	20分以上 30分未満	244単位	2,542円	254円	508円	762円
	30分以上 1時間未満	387単位	4,032円	403円	806円	1,209円
	1時間以上 1時間30分未満	567単位	5,908円	590円	1,181円	1,772円
生活介護	20分以上 45分未満	179単位	1,865円	186円	373円	559円
	45分以上 1時間未満	220単位	2,292円	229円	458円	687円
夜間（18:00～22:00）・ 早朝（06:00～08:00）の加算			上記の金額に1回につき25%加算します。			
深夜（22:00～06:00）の加算			上記の金額に1回につき50%加算します。			

■加算項目

加算項目	サービス 単位	サービス 利用料金	利用者負担額		
			1割	2割	3割
初回加算	200単位	2,084円	208円	417円	625円
	初回月に1回				
緊急時訪問介護加算	100単位	1,042円	105円	209円	313円
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	3単位	32円	4円	7円	10円
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	4単位	42円	5円	9円	13円
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100単位	1,042円	105円	209円	313円
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200単位	2,084円	205円	417円	626円
口腔連携強化加算	50単位	521円	53円	105円	157円

※ 地域区分1単位:10.42円(宇治市・6級地)

<特定事業所加算>

当事業所では、ご利用者の皆様によりよいサービスを提供できるよう、優秀なスタッフの養成や、サービス提供体制の整備・充実に向け日々努めているところでありますが、これについて行政から（Ⅰ）から（Ⅴ）の評価を受けた場合、それぞれについて介護給付費が増額となり、ご利用者様負担額も下記の割合で増額となります。なにとぞご理解のほど、お願い申し上げます。

特定事業所加算（Ⅱ）10%加算

<福祉・介護職員処遇改善加算>

当事業所では、行政の指導に従い、優秀なスタッフの獲得および養成に資するため、職員の処遇改善に日々努めているところでありますが、これについて行政からの承認を受けた場合、下記の割合で介護給付費が増額となり、ご利用者負担額も同割合で増額となります。なにとぞご理解のほど、お願い申し上げます。

福祉・介護職員処遇改善加算（Ⅰ）1:27.0%

- 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、利用者様の訪問介護サービス計画に定められたサービスに係る標準的な時間を基準とします。
- 介護保険での給付の範囲を超えたサービス利用の利用料金は、事業所が別に設定した金額が利用者様の自己負担となります。自費サービス対応も可能ですので、お気軽にご相談下さい。

■交通費

通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は、交通費の実費が必要となり次の交通費を頂きます。

通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道10キロメートル未満	500円
通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道10キロメートル以上	1,000円

■その他の費用

サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者様の負担となります。

■キャンセル料

利用者様の都合により、サービスを中止する場合は、次のキャンセル料を頂きます。ただし、利用者様の病状の急変等、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

利用日の前日までに連絡があった場合	無 料
利用日の前日までに連絡がなかった場合	2,000 円

■利用料等のお支払い方法

毎月、10 日以降に前月分の請求をいたしますので、下記のいずれかの方法よりお選びいただき月末までにお支払いをお願いします。お支払いの確認後に領収書をお渡します。

- ① 右記に指定する口座への振り込み
- ② 口座振替(引き落とし対応)
- ③ 現金徴収(直接のお渡し)

京都信用金庫 城陽支店
普通預金口座(口座番号 3023151)
口座名義 か)アリガトウ

5 事業所の運営方針

- 1 心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持・回復を図ると共に、生活の質の確保を重視した在宅生活が継続出来るように支援致します。
- 2 事業の実施にあたっては、保健所、市区町村及び医療機関などの関係機関並びに保健・医療・福祉の関係職種等と密接な連携を図ります。
- 3 質の高い訪問介護サービスを提供するため、訪問介護従事職員の研修を継続的にを行い、資質の向上を図ります。

6 緊急時及び事故発生時における対応方法

①緊急時等の対応方針

サービス提供中に病状の急変等があった場合は、速やかにお客様の主治医、救急隊、緊急時連絡先(ご家族等)へ連絡をするとともに必要な措置を講じます。

また、サービス提供中に事故等が発生した場合には、必要な措置を講じるとともに上記に加え、関係市町村等に連絡を行います。

主治医	病院名及び所在地	
	氏 名	
	電話番号	
緊急時連絡先 (家族等)	氏名(続柄)	
	住 所	
	電話番号	

※サービス提供時間外の緊急時等については、ご利用者やご家族等からのご連絡を受けたなら、関係各機関との連絡・連携をはかりつつ、可能な限りすみやかな対応に努めます。

②緊急時等の連絡先及び対応時間

☆平常の時間帯(午前9時から午後6時):事業所電話番号 0774-66-6501

☆平常の時間帯以外:事業所携帯電話番号 090-9985-6501

7 サービス利用に当たっての留意事項

サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示して下さい。また、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)及び被保険者の住所等に変更があった場合は、速やかに当事業所にお知らせ下さい。

8 サービスの終了について

- 1 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でサービスの解約ができます。
 - ・ 事業者が正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などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- 2 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でサービスの解約ができます。
 - ・ 利用者のサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず月末までに支払われない場合
 - ・ 利用者またはその家族などが、事業者やサービス提供の従事者に対して、この契約を継続し難いほどの迷惑行為・背信行為を行った場合（セクシャルハラスメントやパワーハラスメント等）
- 3 次の事由に該当した場合は、サービスは自動的に終了します。
 - ・ 利用者が長期入院や介護保険施設に入所等により、在宅生活の継続が困難となった場合
 - ・ 利用者が死亡した場合

9 虐待防止及び身体拘束防止のための措置に関する事項

利用者の人権の擁護、虐待防止、身体拘束防止等のため、責任者を設置するなど必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとします。

- ① 虐待防止委員会の会議を定期に開催、その内容を事業所内に周知、話し合います。
- ② 身体拘束防止委員会の会議を定期に開催、その内容を事業所内に周知、話し合います。

10 ハラスメントへの対応

事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

11 業務継続計画の策定等

- 1 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する事業の提供を継続的に実施するため、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「業務継続化計画」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ずるものとします。
- 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するものとします。
- 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うものとします。

12 衛生管理等

- 1 事業所は、従業者等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
- 2 事業所は、事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるとともに、必要に応じ医療衛生企画課の助言、指導を求めるものとします。
 - (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、従業者に周知徹底を図ります。
 - (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ます。
 - (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

13 サービス内容に関する苦情等相談窓口

当事業所 相談窓口担当者	窓口責任者 増田 好克 受付時間 09:00～18:00 連絡先 電話:0774-66-6501 FAX:0774-66-6502 面接(当事業所相談室)
--------------	---

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定居宅介護支援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【事業所の窓口】の通り)
- 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通りとします。
 - ・苦情又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、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う。
 - ・特に事業所に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側への責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
 - ・相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定する。
 - ・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共に、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問介護 ありがとう	所在地 宇治市伊勢田町中山 52 ラヴェイル京都 202 電話番号 0774-66-6501 受付時間 9時00分～18時00分 営業日 月～金曜日(12月30日～1月3日を除く)
【市町村(保険者)の窓口】 伏見区役所保健福祉センター 健康福祉部 健康長寿推進課	所在地 伏見区鷹匠町 39 番地 2 電話番号 075-611-2278・2279 受付時間 9時～17時
【市町村(保険者)の窓口】 宇治市役所 健康長寿部	所在地 京都府宇治市宇治琵琶 33 番地 電話番号 0774-22-3141 受付時間 9時～17時
【市町村(保険者)の窓口】 城陽市役所 高齢介護課	所在地 京都府城陽市寺田東ノロ 16、17 番地 電話番号 0774-56-4043 受付時間 9時～17時
【市町村(保険者)の窓口】 久御山町役場 住民福祉課	所在地 京都府久世郡久御山町島田ミスノ 38 番地 電話番号 075-631-6111 受付時間 9時～17時
【公的団体の窓口】 京都府国民健康保険団体連合会 介護保険課介護相談係	所在地 京都市下京区烏丸通四条下る 水銀屋町 620 番地 COCON 烏丸内 電話番号 075-354-9090(直通) 受付時間 9時～17時

14 個人情報の保護及び秘密の保持について

1 利用者及びその家族に関する 秘密の保持について	① 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り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 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。 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。 ③ 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
2 個人情報の保護について	① 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。 ② 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ます。 ③ 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、追加また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ます。（開示に際して複写料等が必要な場合は、利用者の負担となります）