

ケアセンターさくら 重要事項説明書

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている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。

1 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 はびねすケア
代表者氏名	代表取締役 上山 奈保（うえやま なほ）
本社所在地 （連絡先）	京都市南区東九条南松田町 38-3 TEL075-205-5005 FAX 075-205-5012

2 ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

(1)事業所の所在地等

事業所名称	ケアセンター さくら
介護保険指定 事業者番号	京都市指定 （指定事業者番号） 2670500889
事業所所在地	京都市南区東九条南松田町 38-3
連絡先 相談担当者名	TEL075-205-5005 FAX 075-205-5012 上山 昌輝（うえやま まさき）
事業所の通常 の 事業実施地域	京都市南区・中京区・下京区・上京区・伏見区・東山区

(2)事業の目的および運営方針

事業の目的	指定訪問介護の円滑な運営を図るとともに、指定訪問介護事業の適正な運営及び利用者に対する適切な訪問介護の提供を確保することを目的とする。
運営方針	要介護者等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出来るよう、身体介護、生活援助その他の日常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（土日祝・年末年始 12/31～1/3 を除く）
営業時間	午前9時～午後5時

(4)サービス提供可能な日と時間帯

利用者の希望に応じて、上記(3)以外も対応する。

(5)事業所の職員体制

事業所の管理者	上山 奈保（うえやま なほ）	
職 種	職 務 内 容	人員数
サービス提供責任者	訪問介護の利用の申し込みに係わる調整 訪問介護職員に対する技術指導 訪問介護計画の作成 訪問介護の提供	常勤 2 名
訪問介護職員	訪問介護の提供	10 名以上

3 提供するサービスの内容と料金および利用料について

(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
身 体 介 護	食事介助	食事摂取時の介助、咀嚼・嚥下状態の確認、 口腔内残存食物の除去・保清等
	入浴介助	浴室内での入浴介助、シャワー介助、身体の清潔の ための介助（洗髪・洗顔・口腔清浄・髭剃り等） 入浴時の立会い等
	排泄介助	トイレ介助、ポータブルトイレ・尿器・おむつ等による 排泄介助、陰部・臀部の清拭、汚物の処理等
	身体の清拭 洗髪	全身清拭、衣類交換、陰部・臀部等の清拭、 洗髪、手浴・足浴、爪切り、耳そうじ等
	衣類着脱 の介護	寝衣交換等衣類着脱の介助、着脱衣類の整理 整頓等
	その他必要な 介護	車いす移動、外出（買物同行）介助、通院介助、 体位の交換、服薬介助、起床・就寝介助、 自立支援の為の見守りの援助、特段の専門的配慮をもって 行う行為
生 活 援 助	買物	日用品・食材・消耗品等生活必需品の買物
	調理	食事の調理、食器洗い・乾燥・整理
	掃除 整理整頓	玄関・居室・台所・風呂場・洗面所・トイレ等掃除機による掃 除、拭き掃除、日用品等の整理整頓
	洗濯 補修	洗濯機あるいは手洗いによる洗濯、洗濯物干し・たたみ 衣類の補修
	その他	ごみ出し、薬受けとり、診察券入れ、郵便物の出し入れ、 代筆・代読、アイロンかけ、寝具の保清、家事に関わる 援助

(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なう宗教活動、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料金とその利用料について
(訪問介護用) (地域区分 5 級地 10.70 円/単位)

区分	サービス提供 時間数 サービス提供 時間帯	20 分未満		20 分以上 30 分未満		30 分以上 1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満	
		利用料	利用者 負担額 (1 割) (2 割) (3 割)	利用料	利用者 負担額 (1 割) (2 割) (3 割)	利用料	利用者 負担額 (1 割) (2 割) (3 割)	利用料	利用者負 担額 (1 割) (2 割) (3 割)
身体介護	昼間	1,915 円	191 円 383 円 574 円	2,868 円	286 円 573 円 860 円	4,558 円	455 円 911 円 1,367 円	7,640 円	764 円 1,528 円 2,292 円
	早朝・夜間	2,397 円	239 円 479 円 719 円	3,585 円	358 円 717 円 1,075 円	5,698 円	569 円 1,139 円 1,709 円	9,550 円	955 円 1,910 円 2,865 円
	深夜	2,889 円	288 円 577 円 866 円	4,302 円	430 円 860 円 1,290 円	6,837 円	683 円 1,367 円 2,051 円	11,460 円	1,146 円 2,292 円 3,438 円
生活援助	サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20 分未満		20 分以上 45 分未満		45 分以上			
	昼間			2,108 円	210 円 421 円 632 円	2,590 円	259 円 518 円 777 円		
	早朝・夜間			2,635 円	263 円 527 円 790 円	3,238 円	323 円 647 円 971 円		
	深夜			3,162 円	316 円 632 円 948 円	3,885 円	388 円 777 円 1,165 円		

(上記の表は、特定事業所加算Ⅱを含んでおります)

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時 間 帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午前 8 時から 午後 6 時まで	午後 6 時から 午後 10 時まで	午後 10 時から 午前 6 時まで

下記の加算は令和 6 年 5 月 31 日迄の加算となります。

加 算	利用料	利用者 負担額	算 定 回 数 等
-----	-----	------------	-----------

要介護度による区分なし	初 回 加 算	2,140円	1割：214円 2割：428円 3割：642円	初回の月のみ
	緊 急 時 訪 問 介 護 加 算	1,070円	1割：107円 2割：214円 3割：321円	1回の要請に対して1回
	生 活 機 能 向 上 連 携 加 算	1,070円	1割：107円 2割：214円 3割：321円	1月につき
	介護職員処遇改善加算(Ⅰ口)	所定単位数 287/1000	左記の1割 左記の2割 左記の3割	1回につき

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行ないます。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間(20～30分程度以上)を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。
- ※ 要介護度が1から5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ （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。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等は居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※ 生活機能向上連携加算は、訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成した場合に加算します。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として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、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 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、床のワックス掛け
- ・ 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

(2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

(3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 交 通 費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の
---------	------------------------------

	実費を請求いたします。 なお自動車を使用した場合の交通費は、次の額を請求致します。 (1) 実施地域を越えた地点から、片道 5 キロメートル未満 500 円 (2) 実施地域を越えた地点から、片道 5 キロメートル以上 10 キロメートル未満 750 円 (3) 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	
② キャンセル料	2時間前までに ご連絡の場合	キャンセル料は 不要です。
	2時間前までに ご連絡のない場合	1 提供あたり 1,500 円を 請求いたします。
※ただし、利用者の病変、急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供にあ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（お客様）の別途負担 となります。	
④ 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

① 利用料、その他の費用の請求	ア 利用料、その他の費用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 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お届けします。	
② 利用料、その他の費用の支払い	ア サービス提供の都度お渡しする利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の月末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)口座振替（自動払込） (イ)事業者指定口座への振り込み (ウ)現金支払い イ 口座振替（自動払込）をご希望の方は、弊社が用意する、預金口座振替依頼書・自動払込利用申込書をご記入の上、記名・捺印くださいますようお願いいたします。 ウ お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）	
事業者指定口座	京都銀行 東九条支店	普通口座 3289306

※利用料、その他の費用の支払いについて、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いただくことになります。

6 担当ヘルパー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、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名 上山 昌輝 イ 連絡先電話番号 075-205-5005 同 ファックス番号 075-205-5012 ウ 受付日および受付時間 （受付曜日と時間帯）月曜～金曜 午前9時～午後5時
---	--

※担当ヘルパーの変更に関しましては、利用者の希望を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 サービスの提供にあたって

- (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、必要な援助を行うものとします。
- (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、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認くださいようお願いします
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」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あります
- (5) 訪問介護員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ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

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	上山 昌輝（うえやま まさき）
-------------	-----------------

(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) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) 介護相談員を受入れます。

(6) 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します。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

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ドライン」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。 ③ 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。 ④ 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に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ぬ。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ぬ。 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などが必要な場合は利用者の負担となります。)
--	---

10 緊急時の対応方法について

サービス提供中に利用者に緊急の事態が発生した場合、利用者の主治医にご連絡するとともに、予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	利用者の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地	
	電話番号	
家族等	緊急連絡先の家族等	
	住 所	
	電話番号	

11 事故発生時の対応方法について

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、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	三井住友海上火災保険株式会社 (株式会社エス・エム・エス)
保険名	福祉事業者総合賠償責任保険

12 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

13 心身の状況の把握

サービス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、他の保健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ます。

14 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、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまた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、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」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また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また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。

15 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 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- ③ 利用者は、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。

16 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 指定訪問介護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。

17 訪問介護サービス内容の見積もりについて

○このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお聞きした日常生活の状況や利用意向をもとに作成したものです。

○契約締結後のサービス提供は、この内容に基づく「訪問介護計画」を作成の上で実施しますが、状況の変化、意向の変動などにより、内容変更を行うことも可能です。

(1) サービス提供責任者（訪問介護計画作成者）

氏 名 _____（連絡先：075-205-5005）

(2) 1 ヶ月あたりの利用者負担額（利用料とその他の費用の合計）の目安

利用者負担額の目安額	無	・	有	（	円	）
------------	---	---	---	---	---	---

※ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※この見積もりの有効期限は、説明の日から 1 ヶ月以内とします。

(3) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額

曜日	訪問時間帯	サービス 区分・種類	サービス内容	介護保険 適用有無	利用料	利用者 負担額
月						
火						
水						
木						
金						

土						
日						
1 週当りの利用料（見積もり）合計額						円

(4) その他の費用

①交通費の有無	(有・ 無) サービス提供 1 回あたり… (円)
②キャンセル料	重要事項説明書 4-②記載のキャンセル料となります。
③光熱水費	利用者（お客様）の別途負担となります。

18 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 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）

イ 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う。
- ・ 管理者は従業員に事実関係の確認を行う。
- ・ 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。
- ・ 相談担当者が必要があると判断した場合には、事業所内で検討会議を行う。
- ・ 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】 ケアセンターさくら	所在地 京都市南区東九条南松田町 38-3 電話 番号 075-205-5005 FAX 番号 075-205-5012 受付時間 午前 9 時～午後 5 時 担当者 上山 昌輝
【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) FAX 番号 075-354-9055 受付時間 (月)～(金) 午前 9 時～午後 5 時
【京都市の窓口】 南区役所保健福祉センター	所 在 地 京都市南区西九条南田町 1-3 電話 番号 075-681-3296(直通)

健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	FAX 番号 075-681-3390 受付時間 (月)～(金) 午前 9 時～午後 5 時
中京区役所保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	所 在 地 京都市中京区西堀川通御池下る 西三坊堀川町 521 電話 番号 075-812-2566 (直通) FAX 番号 075-812-0072 受付時間 (月)～(金) 午前 9 時～午後 5 時
下京区役所保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	所 在 地 京都市下京区西洞院通塩小路上る 東塩小路町 608 番地 8 電話 番号 075-371-7292(直通) FAX 番号 075-351-8752 受付時間 (月)～(金) 午前 9 時～午後 5 時
上京区役所保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	所 在 地 京都市上京区今出川通室町西入堀出 シ町 285 番地 電話 番号 075-441-5106 (直通) FAX 番号 075-441-0180 受付時間 (月)～(金) 午前 9 時～午後 5 時
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 高齢介護保険担当	所 在 地 京都市伏見区鷹匠町 39 番地の 2 電話 番号 075-611-2278 (直通) FAX 番号 075-611-1140 受付時間 (月)～(金) 午前 9 時～午後 5 時
伏見区役所深草支所保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	所 在 地 京都市伏見区深草向畑町 93 番地 1 電話 番号 075-642-3616 (直通) FAX 番号 075-642-3240 受付時間 (月)～(金) 午前 9 時～午後 5 時
伏見区役所醍醐支所保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	所 在 地 京都市伏見区醍醐大構町 28 番地 電話 番号 075-571-6471 (直通) FAX 番号 075-573-3785 受付時間 (月)～(金) 午前 9 時～午後 5 時
東山区役所保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課 高齢介護保険担当	所 在 地 京都市東山区清水五丁目 130 番地の 6 電話 番号 075-561-9187 (直通) FAX 番号 075-541-8338 受付時間 (月)～(金) 午前 9 時～午後 5 時

19 苦情処理の手順

- ① 窓口でうけた苦情については、受付した担当者が苦情ノートに「概要、処理結果」を記載する。その場で対応可能なものであっても、必ず管理者に連絡をして、処理内容を決定し利用者に伝達する。福祉用具・住宅改修等、委託業者関連する項目については、委託業者に連絡をして処理し、その結果を記

録する。(利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要に基づく)

- ② 上記によっても苦情処理を行えない場合については、当事業所内で会議を行い決定する。また必要に応じ、弁護士等に相談し決定する。
- ③ 利用者に対して、サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償について検討する。
- ④ 苦情内容によっては、行政窓口を紹介する。

20 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 利用者、その家族に関する秘密の保持について事業者はサービスを提供する上で知り得た、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。この秘密保持義務は契約終了後も継続します。
- (2) 個人情報の保護について事業者は、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で用いません。
事業者は、利用者とその家族に関する個人情報が含まれる記録物については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します。

21 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	無
実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称	

22 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	京都市南区東九条南松田町 38-3
	法人名	株式会社 はびねすケア
	代表者名	代表取締役 上山 奈保 印
	事業所名	ケアセンターさくら
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から受け、同意し交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人 続柄 ()	住所	
	氏名	印

訪問介護サービス 契約書

様（以下、「利用者」という）とケアセンターさくら（以下、「事業者」という）は、事業者が利用者に提供する訪問介護サービス（以下、「訪問介護サービス」という）について、重要事項の説明に基づき、次のとおり契約を行います。

1 この契約の目的について

事業者は利用者に対して、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サービスを提供します。利用者は事業主に、提供された訪問介護サービスに対して重要事項説明書に定める所定の利用者負担額及びその他の費用（以下、「利用料等」という）を支払います。

2 この契約の期間について

この契約の契約期間は令和 年 月 日から始まり、利用者の要介護認定の有効期間の満了日をもって終了するものとします。

ただし、契約終了の日の2日前までに、利用者が事業者に対して、契約終了を申し出ない限り、この契約は自動更新するものとします。この自動更新による契約の期間は、次の利用者の要介護認定の有効期間の満了日までとします。

3 契約内容の変更、契約の解約と自動終了について

この契約内容の変更、契約の解約と自動終了の条件については、次のとおりです。

(1) 契約内容の変更

① 利用料等の変更

- ア 事業者はこの契約に定める内容のうち利用料等の変更(増額又は減額)を行うおうとする場合には、重要事項説明書の一部を変更する文書を作成し、利用料等の変更の予定日から1ヶ月以上の期間において、利用者にその内容を通知するものとします。
- イ 利用者が利用料等の変更を承諾する場合には、この契約の一部変更契約を事業者と締結します。
- ウ 利用者は利用料等の変更を承諾しない場合には、その旨を事業者に文書で通知することで、この契約を解約することができます。

② 利用サービス内容の変更

訪問介護計画の内容が、利用者の合意により変更され、事業者が提供するサービス内容または介護保険適用範囲が変更となる場合には、事業者は予めその内容を利用者に文書で説明し、承諾を得てこの契約の一部変更契約を締結するものとします。

ただし、変更内容が利用者の費用負担の増減を伴わない場合には、利用者の承諾を得た上で、訪問介護の内容の変更合意書締結に代えることができます。

(2) 契約の解約

① 利用者から行う解約措置

- ア 利用者は、契約期間中にこの契約を解約しようとする場合は、事業者に対して契約終了を希望する日の7日前までにその旨を申し出なければなりません。ただし、利用者に病状の急変、緊急の入院などのやむを得ない事情がある場合には、契約終了を希望する日の7日前以内であっても申し出により、この契約を解約することができます。
- イ つぎの場合、利用者は事業者に通知することにより事前申出の期間を設けることなく、この契約を解約することができます。
- ウ 事業者が正当な理由なしにサービスの提供を行わない場合。
- エ 事業者が守秘義務に反した場合。
- オ 事業者が利用者やその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。
- カ 事業者が破産した場合。
- キ その他事業者がこの契約に定めるサービス提供を正常に行い得ない状況に陥った場合。

② 事業者から行う解約措置

事業者は、事業規模の縮小、事業所の休廃止等、この契約に基づくサービスの提供が困難になるなどのやむを得ない事情がある場合には、利用者に対して、この契約の解約を予定する日から1ヶ月以上の期間において、利用者に解約理由を示した文書を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、つぎの場合には1ヶ月以上の期間の事前申出の期間なしに、この契約を解約することができます。

- ア 利用者がこの契約に定める利用料等の支払いを2ヶ月以上遅延し、文書による利用料等の支払い催告を行ったにもかかわらず、催告の日から14日以内にその支払いがなかった場合。
 - イ 利用者またはその家族などが事業者や従業員に対して、この契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合
- (3) 契約の自動終了
- ア 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - イ 利用者の介護認定区分が自立と判定された場合
 - ウ 利用者が死亡した場合

4 事業者の責務について

- (1) 訪問介護計画の策定とそれにもとづくサービスの提供
- ① 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、その内容を予め文書により利用者またはその家族に説明します。また、利用者の状況や希望を踏まえて「訪問介護計画」を変更するときも同様の取扱いを行います。
 - ② 事業者は、訪問介護サービスを「訪問介護計画」に沿った内容で提供し、その内容を予め文書により利用者またはその家族に説明します。
また、「訪問介護計画」が変更されたときも同様の取扱いを行います。
- (2) サービス提供の記録
- ① 事業者は、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。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、サービス提供の日から5年間保管します。
 - ③ 利用者は、事業者に対して保管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。
- (3) 秘密保持及び個人情報の保護
- ① 事業者およ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。この秘密を保持する義務は契約終了後も継続します。
 - ② 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において当該家族の個人情報を用いません。
 - ③ 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（磁気媒体情報及び伝送情報を含む）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。
- (4) 賠償責任
- 事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産等を傷つけた場合には、その責任の範囲において利用者に対してその損害を賠償します。
- (5) 緊急時の対応
- 事業者は、現に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等及び重要事項説明書記載の緊

急連絡先に連絡を取り、救急治療あるいは救急入院などに必要な措置を講じます。

(6) 身分証携行義務

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者また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。

(7) 連携

- ① 事業者は、訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者および保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② 事業者は、この契約に基づく「訪問介護計画」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 事業者は、この契約の内容が変更された場合または本契約が終了した場合は、その内容を記した書面また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。

5 契約内容の履行と契約外事項の取扱いについて

- (1) 利用者および事業者は、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尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

6 合意裁判管轄について

この契約について、やむを得ず訴訟となる場合は、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、利用者および事業者は予め合意します。

以上の契約を証するため、本書 2 通を作成し、利用者、事業者が記名押印の上、1 通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

契約者氏名

事業者

事業者名 株式会社 はぴねすケア
住所 京都市南区東九条南松田町 38-3
電話 075-205-5005
代表者名 代表取締役 上山 奈保 印

○この契約に定める訪問介護サービスを担当する事業所に関する記載

事業所名 ケアセンターさくら
 (京都府指定番号 2670500889)
事業所所在地 京都市南区東九条南松田町 38-3
事業所管理者名 上山 奈保

上記内容の説明を事業者から受け、同意し交付を受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

代理人 続柄 ()	住 所	
	氏 名	印