

居宅介護サービス  
重度訪問介護サービス  
利用契約書

社会福祉法人 あかね  
( 柚 緑 )

令和	年	月	日	氏名
----	---	---	---	----

「指定居宅介護サービス」・「重度訪問介護サービス」 重要事項説明書

1. 施設経営法人

名称	社会福祉法人 あかね
所在地	兵庫県尼崎市神田北通1-2
電話番号	06-7670-2288
代表者氏名	理事長 松本 真希子
設立年月日	平成7年3月13日

2. 事業所の概要

サービスの種類	居宅介護 重度訪問介護	平成18年10月1日指定 兵庫県第2814000598号
事業の目的	障害者総合支援法に従い、利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営む事が出来るように支援することも目的としてサービスを提供します。	
事業所の名称	訪問介護ステーション 柚緑	
事業所の所在地	兵庫県姫路市書写28番地	
電話番号	079-268-3456	
施設責任者	楳谷 尚彦	
事業所の運営方針	利用者の意志と人格を尊重し、常にその立場に立って、利用者が居宅において日常生活が営むことができるよう、必要なサービスを提供する。	
開設年月日	平成16年9月15日(併設の通所介護事業所等)	
事業所が行っている他の業務	指定訪問介護事業・指定予防訪問介護事業 平成16年8月1日指定 兵庫県第2874002922号	

3. 事業実施地域

姫路市(家島町・安富町を除く)、たつの市、太子町、福崎町、市川町、神河町
--------------------------------------

4. 営業時間

営業日	月曜日から日曜日 (但し、1月1日から1月2日を除く)
受付時間	9時~18時
サービス提供時間	0時~24時

## 5. 職員の体制

職種	常勤換算	指定基準
1. 事業所長(管理者)	兼務	1名
2. サービス提供責任者	5.5名	5.5名
3. 訪問介護員	必要数	必要数

## 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

### (1) 「居宅サービス計画」とサービス内容（契約書第3条・4条参照）

当事業所では、下記のサービス内容なら「介護計画」を定めて、サービスを提供します。

「介護計画」は、市町村が決定した居宅介護・重度訪問介護の「支給量」（「受給者証」に記載してあります。）と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「介護計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。また、利用者の申し出により、いつでも見直す事ができます。

#### <サービス区分及びサービス内容>

##### 居宅介護

①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。

○その他必要な身体介護を行います。

※医療行為はいたしません。

②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…利用者の食事の用意を行います。

○洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。

○掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。

○買い物…利用者の日常生活に必要とされる物品の買い物をを行います。

※預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。)

※利用者以外の方の調理・洗濯、居室や庭等の掃除は原則として行いません。

重度訪問介護(ご家庭に訪問し、上述の身体介護と家事援助を行います。)

○その他生活全般にわたる援助

○外出時における移動中の介護

※日常生活に生じる様々な介護の事態に対応する為の見守り等の支援を含む。

(2) 利用者負担額（契約書第5条参照）

上記サービス利用に対しては、通常9割が介護給付費の給付対象となります。事業所が介護給付費を代理で受領致しますので、利用者は、利用者負担分としてサービス利用料金の1割（定率負担）を事業者にお支払い頂きます。個別減免が適用される場合には、受給者証の記載内容に基づき、利用者本人及び扶養義務者の負担能力に応じ市町村が決定する額（利用者負担額）となります。

＜2人の訪問介護員により訪問を行った場合＞

・1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合で、利用者の同意のもとで2人の訪問介護員でサービス提供を行った場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。

＜利用者負担額の上限等について＞

・介護給付費対象のサービス（ホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ）の利用者負担額は、市町村が定めています。  
・利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合にはサービス提供開始の際にその旨をお申し出ください。

＜償還払い＞

事業者が介護給付費の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

(3) サービス利用にかかる実費負担額（契約書第5条参照）

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は訪問介護員が訪問するための交通費をいただきます。（サービス利用量とも1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）

交通機関又はタクシーを利用した場合…実費

事業所の車を利用した場合

事業所から、片道おおむね1キロメートル毎 100円

- ② 通院介助にて訪問介護員に公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

(4) 利用者負担額及び実費のお支払い方法（契約書第5条参照）

前記(2)、及び(3)の①の料金・費用は1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。）

ア. 郵便局口座からの自動引き落とし(毎月25日)

イ. 下記指定口座への振込

金融機関 三菱UFJ銀行 尼崎駅前支店 普通預金 0100922

名義人 社会福祉法人 あかね

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第6条参照）

①利用予定日の前に、利用者の都合により、介護計画で定めたサービスの利用を中止、又は変更する事ができます。この場合にはサービス実施日の前々日までに事業者申し出て下さい。

②利用の予定日の前々日までに申し出がなく、前日・当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、利用者の緊急入院等やむをえない場合、取消料はいただきません。

利用予定日の前々日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日 18 時まで申し出があった場合	利用者負担相当額の 50%
利用予定日の前日 18 時まで申し出がなかった場合	利用者負担相当額の 100%

③市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加する事もできます。

④サービス利用の変更・追加は、訪問介護員の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供をできない場合があります。その際は、他の利用可能日時を利用者に掲示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(6) 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額（交通費等）を変更する場合は、原則としてその2ヶ月前までに説明します。

(7) サービスの利用に関する留意事項

1. 訪問介護員について

・サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。担当の訪問介護員や訪問する訪問介護員が交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用者及びその家族にサービス上の不利益が生じないように十分に配慮します。

・新しく訪問介護員が何う際は、研修として熟練の訪問介護員が同行訪問します。

・利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口にご遠慮なく相談ください。

2. サービス提供について

・利用者の体調悪化等の緊急時は、速やかに医師や家族への連絡をとり、適切な対処をする。

・サービスは、「介護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

・サービス実施のための必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。（訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます。）

3. サービス内容の変更

・訪問時に、利用者の体調等の理由で介護計画に予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容の変更をします。その場合、事業所は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

#### 4. 受給者証の確認（契約書第3条参照）

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合には速やかに訪問介護員にお知らせください。また、担当の訪問介護員やサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご掲示くださいますようお願いいたします。

#### 5. 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービスの提供にあたり、次に該当する行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類の預かり
- ③利用者もしくはその家族等からの金銭または物品、飲食の授受
- ④ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤飲酒・喫煙及び飲食（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合を除く）
- ⑥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又は身体を保護する為の緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

#### 8. サービス実施の記録について

##### （1）サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にごその内容のご確認をいただきます。内容に間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、介護計画およびサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

##### （2）利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令に基づいて利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

#### 9. 苦情等の受付について（契約書第14条参照）

##### （1）当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料金のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談  
利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

○お客様相談係 <苦情受付窓口（担当者）> [サービス提供責任者]

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9時～18時  
<苦情相談責任者> 榎谷 尚彦

## (2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談する事もできます。

<第三者委員>

名称	連絡先
大森 剛 西村 恭子	06-7670-2288

## (3) 行政機関その他の苦情受付機関

兵庫県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 兵庫県神戸市中央区坂口通2-1-18 電話番号・FAX 078-291-7070 受付時間 9時~17時
------------------------	--

### 10. プライバシー（個人情報）の保護について

事業所は、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ます。

また、事業所が得た利用者の個人情報については、下記の場合を除き、利用者へのサービス・サービス提供のために利用する他、施設運営、教育・研修、行政命令の遵守、他の医療・保健・福祉サービスとの連携のために、個人情報を利用することがあります。

## 「居宅介護サービス」「重度訪問介護サービス」 利用契約書

\_\_\_\_\_（以下「利用者」という。）と社会福祉法人あかね（以下「事業者」という。）は、利用者が事業者から提供されるサービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下、「本契約」という。）を締結します。

### 第1条（目的）

本契約は、利用者が居宅において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、事業者が利用者に対して必要な障害者総合支援法に基づく居宅介護・重度訪問介護を適切に提供する事を定めます。

### 第2条（期間）

- 1 本契約の契約期間は、契約締結の日から障害認定期間である令和 年 月 日までとする。
- 2 契約期間満了の7日前までに双方から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は自動的に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とする。

### 第3条（介護計画及び契約支給量）

- 1 事業者は、利用者の受給者証に記載された支給量を踏まえ、利用者の課題と意向を把握し、利用者の介護計画を作成します。この計画は、事業者が利用者に説明して同意を得たうえで作成することとし、その写しを利用者に交付します。利用者はいつでも介護計画についての説明を求め、意見を述べることや変更を求めることができます。
- 2 事業者は、前項の介護計画に基づき契約支給量を定め、利用者の受給者証に記載します。
- 3 利用者は、受給者証記載事項に変更があった場合には、速やかに事業者に変更内容を知らせるとともに、事業者の求めに応じて受給者証の内容を確認させるものとします。

### 第4条（サービス内容）

事業者は、その指揮命令のもとに、居宅介護・重度訪問介護従業者（以下、「訪問介護員」という。）を利用者の居宅等に訪問させ、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言などのうちから前条に定める介護計画にもとづいて適切にサービスを提供します。

### 第5条（利用者負担額及び実費負担額）

- 1 利用者は、前条に定めるサービスに対して、重要事項説明書に定める所定の利用者負担額及びサービス利用にかかる実費負担額を事業者に支払います。障害者総合支援法に基づく介護給付費は、事業者が市町村から代理して受領します。
- 2 前項の利用者負担額及び実費負担額は、1カ月毎に計算し、利用者はこれを翌月20日までに支払います。

## 第6条（利用の中止、変更、追加）

- 1 利用者は、利用期日前において、介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を契約支給量の範囲内で追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日17時までには事業者申し出るものとします。
- 2 利用者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業者にお支払いいただく場合があります。ただし、利用者の体調不良等やむをえない理由がある場合は、取消料はいただきません。
- 3 事業者は、第1項に基づく利用者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、当該利用希望日の利用状況等により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するほか、サービス提供可能な事業所の紹介などを行います。

## 第7条（事業者の基本的義務）

- 1 事業者は、利用者に対し、居宅において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、必要なサービスを適切に行います。
- 2 事業者は、利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、サービスを提供します。

## 第8条（事業者の具体的義務）

- 1（安全配慮義務） 事業者は、サービスの提供にあたって、利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- 2（説明義務） 事業者は、本契約に基づく内容について、利用者の質問等に対して適切に説明します。
- 3（守秘義務） 事業者及びサービス従事者は、本契約によるサービスを提供するにあたって知り得た利用者や家族等の秘密について、正当な理由がある場合を除き第三者に開示することはありません。
- 4（身体拘束の禁止） 事業者は、利用者又は他の利用者等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いて、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- 5（記録保存整備義務） 事業者は、サービス提供に関する記録を整備し、サービス提供日から5年間保存します。事業者の窓口業務時間（毎週月曜日～金曜日 9時～18時）に自分の記録を見ることができますし、実費を負担して複写することができます。

## 第9条（事故と損害賠償）

- 1 事業者は、サービスの提供によって事故が生じた場合には、速やかに市町村・利用者の家族に連絡して必要な措置を講じます。
- 2 事業者は、サービスを提供するにあたって、事業者の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合には、速やかに利用者の損害を賠償します。

#### 第10条（契約の終了事由）

本契約は、以下の各号に基づく契約の終了が生じた場合に終了するものとします。

- 一 利用者が死亡した場合
- 二 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- 三 事業者が指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- 四 第11条から第13条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 五 第2条の契約期間が満了した場合（ただし満了前に契約更新の手続きがとられた場合は除く）

#### 第11条（利用者からの中途解約）

利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。ただし、利用者が入院した場合等、正当な理由がある場合には即時に解約することができます。

#### 第12条（利用者からの契約解除）

利用者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、ただちに本契約を解除することができます。

- 一 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める介護サービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第8条1項から4項に定める義務に違反した場合
- 三 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### 第13条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- 一 利用者に支払能力があるにもかかわらず第5条に定めるサービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合
- 二 利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合

#### 第14条（苦情解決）

- 1 利用者は、本契約に基づくサービスに関して、いつでも重要事項説明書に記載されている苦情受付窓口に苦情を申し立てることができます。
- 2 利用者は、本契約に基づくサービスに関して、重要事項説明書に記載された第三者委員に苦情を申し立てることもできますし、重要事項説明書に記載された都道府県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に苦情を申し立てることもできます。

#### 第15条（協議事項）

本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、事業者は障害者総合支援法その他諸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。

事業者は利用契約書及び重要事項説明書に基づいて利用に関する説明を行い、双方確認の上、居宅介護サービス・重度訪問介護サービスの提供に同意し、契約します。本契約の成立を証として、本書の電磁的記録を作成し、利用者・事業者・身元引受人合意の後電子署名を施し、各自その電磁的記録を保管するものとする。

# 個人情報の使用に係る同意書

私\_\_\_\_\_は、私自身及び身元引受人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、収集を行うことに同意致します。

## 【利用期間】

介護サービス提供期間及び契約期間

## 【利用目的】

- 介護計画書作成、ケアカンファレンス、職員会議、事例検討、学生の実習の実施のため
- 居宅介護支援事業者、医療機関、介護サービス事業者、福祉事業者等との連携（サービス担当者会議）、照会への回答のため
- 利用の有無、利用時の様子に関する家族等への心身状況説明のため
- 介護事故、緊急時等の報告のため
- 介護保険事務（請求処理、会計処理等）
- 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等
- 行政等外部監査機関、評価機関等への情報提供
- 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

.....  
< 以下の項目は任意 >

(説明を受けた後、同意頂く際は、点をつけてください)

ホームページ、ブログ、WEB、YouTube、SNS（Instagram tiktok Twitter Facebook 等）、パンフレットなどでの写真・動画の使用

個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外で使用いたしません。  
また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結からサービス終了後においても第三者に漏らすことはございません。個人情報に関する基本方針に基づき取扱いを行います。

事業所は、下記項目に基づいて、双方確認の上、施設サービスの提供に同意し、契約します。

本契約の成立を証として、本書の電磁的記録を作成し、利用者・事業者・連帯保証人合意の後電子署名を施し、各自その電磁的記録を保管するものとする。

下記の内容について同意し、契約します。

- 利用契約書
- 重要事項説明書
- 個人情報の使用に関わる同意書

年 月 日

<利用者>

住所

氏名

<連帯保証人>

住所

氏名

利用者との関係

電話番号

携帯電話

本契約に対して電磁的記録に基づいて重要事項及び契約内容を説明しました。

事業所  
名称

兵庫県姫路市書写28番地  
訪問介護ステーション柚緑

説明者

\_\_\_\_\_