

訪問介護

介護予防型訪問サービス

生活支援型訪問サービス

## **重要事項説明書**

## **利用契約書**

株式会社 葉月

訪問介護事業所 はづき

訪問介護・介護予防型訪問サービス・生活支援型訪問サービス  
重要事項説明書

株式会社葉月（以下「事業者」といいます。）が開設する訪問介護事業所 はづき（以下「事業所」という。）が行う訪問介護、介護予防型訪問サービス、生活支援型訪問サービス（以下「サービス」といいます。）の提供に当たり、事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次のとおり説明します。

1. 事業者（法人）の概要

事業者の名称	株式会社葉月
所在地	愛媛県松山市高岡町728-38
代表者	代表取締役 松谷 玲子
設立年月日	令和6年6月24日
電話番号	TEL 089-994-8752 FAX 089-908-6779

2. 事業所の概要

事業所の名称	訪問介護事業所 はづき
サービスの種類	訪問介護、介護予防型訪問サービス、生活支援型訪問サービス
所在地	愛媛県松山市高岡町728-38
電話番号	TEL 089-994-8752 FAX 089-908-6779
指定年月日・事業所番号	令和6年8月8日
管理者の氏名	松下 真奈
通常の事業の実施地域	・松山市（島嶼部除く） ・東温市、伊予郡松前町、伊予郡砥部町 ※総合事業は除く

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護者、要支援者又は事業対象者に対し、事業所の介護福祉士、訪問介護員研修の修了者等が、利用者の居宅において入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話又は支援の適切なサービスを提供することを目的とします。
運営の方針	心身の特性を踏まえて、利用者が可能な限り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又は支援を行います。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。要介護状態となることの予防又はその状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行います。事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。

#### 4. 事業所の職員体制

職員の職種	勤務の形態・人数	職務内容
管理者	1名 (常勤兼務)	管理者は、事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行います。
サービス提供責任者	1名 (常勤兼務)	サービス提供責任者は、事業所に対するサービスの利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画、介護予防型訪問サービス計画及び生活支援型訪問サービス計画(以下「訪問介護計画」といいます。)の作成等を行います。
訪問介護員	3名	訪問介護員は、サービスの提供にあたります。

#### 5. 営業日時

営業日	年中無休
営業時間	8:30~17:30 ただし、時間外のサービス提供は相談に応じます。 また、電話等による連絡は24時間可能とします。

#### 6. 提供するサービスの内容

サービスは、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

#### 7. 利用料

##### (1) 利用料金について

サービスを利用した場合の利用料は別紙「利用料金表」のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に記載された利用者の負担割合に応じた額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

## (2) キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、利用者の体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合、又は月額報酬の場合は、キャンセル料は不要です。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前営業日17:00以降	1,000円

※利用予定日の前営業日17:00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。

## (3) 利用料の支払い

上記(1)から(2)までの利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、1ヶ月以内に差し上げます。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の27日(祝休日の場合は直前の平日)に、利用者が指定する金融機関口座より引き落とします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の27日(祝休日の場合は直前の平日)までに、事業者が指定する口座にお振り込みください。 愛媛信用金庫 齊院支店 普通預金 0254343
現金払い	月末に利用料金が確定後、職員が集金します。

## 8. サービスの利用方法

### (1) サービス利用の開始

当事業所にお電話又はご来所いただくか、居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所にお申し込みください。

### (2) 契約の終了

#### ① 利用者の都合で契約を終了する場合

契約終了を希望する1週間前までに文書でお申出ください。

#### ② 事業者の都合で契約を終了する場合

・人員不足、事業所の休廃止等やむを得ない事情により、この契約に基づくサービスの提供が困難になった場合、契約を終了させていただく場合があります。その場合は終了1ヶ月前までに文書で通知します。

・利用者又はその家族の著しい不信行為等により、この契約の継続が困難となった場合には、文書で通知することにより、契約を終了させていただく場合があります。

### ③ 自動終了

次の場合には自動的に契約を終了させていただきます。

- ・利用者が介護保険施設や医療施設等に6ヶ月を超える期間の入所、又は入院した場合
- ・認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護又は特定施設入居者生活介護を受けることとなった場合
- ・利用者の要介護認定区分が自立と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合

## 9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称・主治医氏名 連絡先
緊急連絡先 (家族等)	氏名(利用者との続柄) 連絡先

## 10. 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、市町村、家族、居宅介護支援事業者等に速やかに連絡を行うとともに、必要な措置をとります。

また、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。このため、賠償責任保険に加入しています。

## 11. 苦情処理の対応

まず、受付担当責任者(管理者)が苦情等申出人及び関係職員に対し、内容及び事実等の確認を行います。解決責任者(代表取締役)へ報告の上、対応を協議し、速やかな解決を目指します。

解決責任者(代表取締役)は状況の説明及び解決方法について苦情等申出人等に対し、報告を行います。また、解決策実施状況等についても随時、苦情等申出人に報告します。

## 12. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	受付時間 8:30~17:30 (月~金) 電話番号 089-994-8752 受付担当責任者 管理者 松下 真奈
---------	---

(2) サービス提供に関する苦情は、下記の機関にも申し立てることができます。

松山市役所指導監査課	所在地 松山市二番町四丁目7番地2別館2階 電話番号 089-948-6968 受付日時 (平日) 8:30~17:15
愛媛県国民健康保険団体連合会 ※総合事業は除く	所在地 松山市高岡町101番地1 電話番号 089-968-8700 受付日時 (平日) 8:30~17:15
愛媛県社会福祉協議会 (愛媛県福祉サービス運営適正化 委員会)	所在地 松山市持田町三丁目8番15号 電話番号 089-998-3477 受付日時 (平日) 9:00~12:00 13:00~16:30

### 1 3. 虐待の防止について

(1) 事業者は、虐待の発生及び再発を防止するため、下記に掲げる措置を講じます。

- ① 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。)を定期的で開催するとともに、その結果について従業員に十分に周知します。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施します。
- ④ 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

(2) 事業所は、サービス提供中に、職員又は養護者(利用者の家族等利用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。

### 1 4. 秘密保持

- ① 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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ます。
- ② 職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- ③ 事業者は、従業員であった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、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。
- ④ 事業者は、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得ます。

### 1 5. 第三者評価の実施状況について

- ・実施の有無  
なし

## 16. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスの利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。
  - ① 医療行為及び医療補助行為
  - ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
  - ③ 他の家族の方に対する食事の準備 等
  - ④ その他介護保険の適用を受けない行為
- (2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供等はお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変等によりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又は当事業所の担当者へご連絡ください。

# 訪問介護・介護予防型訪問サービス・生活支援型訪問サービス 「訪問介護事業所 はづき」利用契約書

\_\_\_\_\_  
様（以下、「利用者」といいます。）と株式会社葉月（以下「事業者」といいます。）が運営する訪問介護事業所 はづきは、事業者が利用者に対して行う訪問介護、介護予防型訪問サービス並びに生活支援型訪問サービス(以下「サービス」といいます。)について、次のとおり契約します。

## 第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法等関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し、利用者が可能な限り居宅においてその能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るよう、サービスを提供します。
- 2 提供するサービスの種類・内容及び利用料金等を変更する場合には、変更合意書に必要事項を記載し、記名押印するとともに、契約書に添付します。

## 第2条（契約期間）

- 1 この契約の期間は、令和 \_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日から要介護認定又は要支援認定の有効期間の満了日までとします。また、事業対象者の方は登録を解除された日までとします。
- 2 事業者は、利用者が契約更新をしない場合は、契約期間満了日の1週間前までに文書で更新しない旨の意思表示を行うよう求めるものとします。
- 3 利用者が契約期間満了日の1週間前までに文書で更新を行わない旨の意思表示をしない場合には、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有効期間は、次の利用者の要介護認定有効期間の満了日までとし、以後も同様に自動更新します。

## 第3条（訪問介護計画・介護予防型訪問サービス計画・生活支援型訪問サービス計画の作成、変更）

- 1 事業者は利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、「居宅サービス計画」「介護予防サービス計画」（以下、「ケアプラン」といいます。）に沿って「訪問介護計画」「介護予防型訪問サービス計画」「生活支援型訪問サービス計画」（以下「訪問介護計画」といいます。）を作成します。
- 2 作成した「訪問介護計画」は、利用者又はその家族にその内容を説明し、利用者の同意を得た上でその写しを交付します。

## 第4条（サービスの内容）

- 1 利用者が提供を受けるサービスの内容は「訪問介護計画」に定めたとおりです。事業者は、「訪問介護計画」に定めた内容について、利用者又はその家族に説明し、利用者の同意を得ます。
- 2 事業所は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、「訪問介護計画」に沿ってサービスを提供します。

- 3 事業者は、利用者から「訪問介護計画」の変更を求められた場合、介護保険法に基づきサービスの目的・趣旨等に反しない範囲で、できる限り利用者の希望に沿うように「訪問介護計画」を変更します。
- 4 事業者は、「訪問介護計画」の変更を行う場合、利用者又はその家族に説明し、利用者の同意を得た上でその写しを交付します。

#### 第5条（サービスの提供の記録）

- 1 事業所は、毎回のサービスの終了時に、利用者から書面によりサービス提供の確認を受けます。
- 2 事業者は、サービス実施記録を作成し、サービスの完結の日から5年間保存します。
- 3 利用者は、事業所の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する前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（利用料等）

- 1 利用者は、【重要事項説明書】に定める利用単位ごとの料金を基に計算された月ごとの合計額を支払います。ただし、利用料は、介護保険法等の関係法令に基づいており、契約期間中に改定となった場合には、改定後の料金を適用するものとします。この場合には、事業者は法令改正後速やかに利用者に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知し、本契約の継続について確認するものとします。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月初めに利用者へ送付します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月27日までに支払いただきます。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。

#### 第7条（サービスの中止）

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス提供の前日の午後5時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。
- 2 利用者が、サービス提供の前日の午後5時までに通知することなくサービスの中止を申し出た場合は、事業者は、利用者に対して【重要事項説明書】に定めるキャンセル料をお支払いいただきます。

#### 第8条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、1週間の予告期間において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。ただし、利用者の病変、急な入院など止むを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内でもこの契約を解約することができます。

- 2 次の事由に該当するやむを得ない事情がある場合、事業者は利用者に対して、1ヶ月間の予告期間にお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。
  - ① 利用者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、事業所の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難な場合。
  - ② 利用者が事業者の通常の事業の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合。
- 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等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- 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いが1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15日以内に支払われない場合
  - ② 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がたいほどの重大な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 介護保険施設や医療施設等に6ヶ月を超える期間の入所、又は入院した場合
  - ② 認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護又は特定施設入居者生活介護を受けることとなった場合
  - ③ 利用者の要介護認定区分が自立と認定された場合
  - ④ 利用者が死亡した場合

#### 第9条（個人情報利用と秘密保持）

- 1 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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ます。
- 2 職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- 3 事業者は、職員であった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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。
- 4 事業者は、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得ます。

#### 第10条（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・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

#### 第11条（緊急時の対応）

事業者は、サービス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に連絡を取る等必要な措置を講じます。

#### 第12条（身体的拘束等の禁止）

- 1 事業者は、サービスの提供にあたり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。ただし、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、やむを得ない場合は、この限りではありません。
- 2 前項ただし書きの規定に基づき身体的拘束等の行為を行った場合には、事業者は直ちに、その日時、態様、利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由、当該行為が必要と判断した職員等及び当該行為を行った職員等の氏名その他必要な事項について、「介護記録」等に記録します。

#### 第13条（身分証携行義務）

職員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又はそ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。

#### 第14条（相談・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、サービスに関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

#### 第15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、介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、利用者と事業者の協議の上定めます。

## 個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次に記載するところにより、必要な範囲内で使用することに同意します。

### 記

#### 1. 利用目的

- (1) 利用者へのサービス提供、介護保険請求事務、各事業所の管理運営事務、並びにその他居宅サービス事業者等との連携を行うため。
- (2) その他上記に付帯関連する業務のため。

上記利用目的の範囲に含まれる具体的な業務の例については、次のとおりです。

- ① 利用者に介護サービスを提供するため
- ② 事業所の会計・経理のため
- ③ 関係各機関への事故等の報告のため
- ④ 利用者への介護サービスの改善を図るため
- ⑤ 利用者に介護サービスを提供するにあたり、当事業者以外の介護サービス事業者等と連携（サービス担当者会議等）をとり、これらからの照会に回答するため
- ⑥ 利用者に介護サービスを提供するにあたり、医師・医療機関等に意見・助言等を求めるため
- ⑦ 家族等へ利用者の心身の状況を説明するため
- ⑧ 債権回収業務を他社に委託するため
- ⑨ 審査支払機関へレセプトを提出するため
- ⑩ 審査支払機関や保険者からの照会に回答するため
- ⑪ 賠償責任保険等に係る保険会社等への相談又は届出等をするため
- ⑫ 介護サービスを含む業務の維持・改善のためのアンケート調査及び基礎資料に用いるため
- ⑬ 施設等を利用して行われる教育実習に協力するため
- ⑭ 行政機関による指導・監査等に協力するため
- ⑮ 第三者機関による介護サービスの評価・調査等に協力するため

#### 2. 使用する事業者の範囲

当事業者、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、地域包括支援センター、その他居宅サービス事業者等、主治医、医療機関、民生委員、集金代行業者、委託業者、保険者とします。

#### 3. 条件

- (1) 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決して利用しません。また、利用者とのサービス提供に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手方等について経過を記録し、請求があれば開示します。個人情報の提供は、必要な範囲内とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう、細心の注意を払います。

令和 年 月 日

事業者は、サービス提供開始にあたり上記のとおり契約書・重要事項及び個人情報使用について説明しました。

事業者名称 株式会社葉月  
代表取締役 松谷玲子 印  
事業所名称 訪問介護事業所 はづき  
説明者

私は、事業者より上記の契約書、重要事項及び個人情報の使用について説明を受け同意しましたので、本契約を申し込みます。

利用者氏名

署名代行者（又は法定代理人）

住 所  
続 柄  
氏 名

家族代表者

住 所  
続 柄  
氏 名