

「指定訪問介護」 利用契約書

介護老人保健施設桃李園
指定訪問介護事業所

（契約の目的）

第1条 介護老人保健施設桃李園 指定訪問介護事業所、（以下当事業所という）は、要介護と認定された利用者（以下単に利用者という）に対し、介護保険法令に従って、利用者が可能な限り、自宅で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に、訪問介護サービスを提供し、一方利用者は当事業所に対しそのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることをこの契約の目的とします。

（契約期間）

第2条 本契約は、指定訪問介護利用契約、利用契約を締結した日から効力を有します。

2 本契約書あるいは別紙の改定が行われないう限り、初回利用時の契約書提出を以て繰り返して当事業所のサービスを利用することができるものとします。

（利用者からの解約）

第3条 利用者は、当事業所に対し利用予定日の前日までに利用中止の意思表示をすることにより、利用者の居宅サービス計画にかかわらず、本契約に基づく訪問介護サービスを解除・終了することができます。なおこの場合、利用者は速やかに利用者の居宅サービス計画作成者に連絡するものとします。ただし利用者が正当な理由なく、訪問介護サービス実施期間中に利用中止を申し出た場合については、原則として基本料金およびその他の利用いただいた費用を当事業所にお支払いいただきます。

（当事業所からの解約）

第4条 当事業所は、次に掲げる場合には、本契約に基づく訪問介護サービスの利用を解除・終了することができます。

- ① 利用者が要介護認定、要支援認定において、自立と認定された場合。
- ② 利用者の居宅サービス計画で定められた利用時間数を超える場合。
- ③ 利用者が本契約に定める利用料金を3ヶ月以上滞納し、その支払いを督促したにもかかわらず10日以内に支払われない場合。
- ④ 利用者あるいはその家族が、当事業所あるいは職員に対して著しい不信行為、ハラスメント行為を行いサービスの継続が困難になった場合。
- ⑤ 天災・災害・事業所設備の故障その他やむを得ない理由によりサービスの提供が困難になった場合。

（虐待防止に関する事項）

第5条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

- （1）虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図ります。
- （2）虐待の防止のための指針を整備します。
- （3）訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
- （4）前3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、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するものとします。

（ハラスメント防止措置に関する事項）

第6条 利用者・家族等から職員へ、及び職員から利用者・家族等へのハラスメント両方を防止するため、次に掲げる行為を許しません

- （1）身体的暴力を許しません（回避した為危害を免れたケースを含む）
例：物を投げる、叩かれる、蹴られる
- （2）精神的暴力を許しません
（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
例：大声を出す、理不尽な要求をする
- （3）セクシャルハラスメントを許しません
（意に添わない性的誘い掛、好意的態度の要求等、性的嫌がらせ行為）

（利用料金）

第7条 利用者は、当事業所に対し、本契約に基づく訪問介護サービスの対価として、別紙の利用区分ごとの料金を元に計算された月ごとの合計額および利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い、必要となる額の合計額をお支払いいただきます。

（キャンセル料）

第8条 利用者の都合により、指定訪問介護等の利用をキャンセルする事が出来ます。この場合にはサービスの実施日の前々日までに事業所へ申し出てください。

急な体調不良や、やむを得ないと判断された場合を除いてはキャンセル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。

利用予定日の前々日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前々日までに申し出がなかった場合	ご利用料金の1割を実費として （普段の1回ご負担料金）

(記録)

第9条 当事業所は、利用者の訪問介護サービスの提供に関する記録を作成し、完結の日から5年間保存します。

- 2 当事業所は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則としてこれに応じます。ただし利用者本人以外の場合は、利用者の承諾があるとき、その他必要と認められた場合に限りこれに応じます。

(個人情報保護)

第10条 当事業所とその職員は、個人情報に関する法令及び厚生労働省が策定した医療、介護事業者における個人情報の適切な取り扱いの為のガイドラインを遵守して、利用者の人格尊重の理念の下に個人情報の保護を行います。

- 2 当事業所は個人情報の入手を適法に行い、その利用目的については事業所内に掲示します。
- 3 個人情報の利用は下記の利用目的に沿った範囲内について、業務上必要な範囲に限り行います。
 - ① 当事業所が利用者に提供する介護サービス
 - ② 介護給付費の保険請求事務
 - ③ 介護サービスの利用者に係わる管理運営業務
 - ④ 利用者にサービスを提供する他のサービス事業者や居宅介護支援事業者との連携
 - ⑤ 受診等において医療機関に情報提供が必要な場合
 - ⑥ 家族等への心身の状況説明

(訪問介護員の禁止行為)

第11条 訪問介護員は、契約者に対する訪問介護サービスの提供に当たり次の各号に該当する行為を行いません。

- ① 医療行為もしくは医療補助行為
- ② 利用者もしくはその家族等からの金銭または高価な品物の授受
- ③ 利用者の家族に対する訪問介護のサービスの提供
- ④ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(衛生管理等)

第12条 訪問介護員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。

(緊急時の対応)

第13条 当事業所は、訪問介護サービス利用者に対し、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、他の専門的機関を紹介します。

- 2 前項のほか、サービス利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当事業所は、利用者および扶養者が指定する者に対し、緊急に連絡します。

（事故発生時の対応）

- 第14条 事業者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には、速やかに利用者の家族、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、市町村等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- 2 事業者は、事故が発生した場合はその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
 - 3 事業者は、利用者に対するサービスにより発生した事故等により利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし事業者の故意又は過失によらない場合はこの限りではありません。

（苦情処理）

- 第15条 利用者は事業者より提供されたサービスに関して苦情があるときは、事業者、市町村、国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、提供したサービスについて利用者から苦情申し立てがあった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また事業者は、利用者が苦情を申し立てたことを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
 - 3 苦情相談窓口、苦情処理の手順については重要事項説明書のとおりです。

（賠償責任）

- 第16条 訪問介護サービスの提供に伴って、当事業所の責に帰すべき事由によって利用者が損害を被った場合、当事業者は、利用者に対して損害を賠償するものとします。
- 2 利用者の責に帰すべき事由によって、当事業所が損害を被った場合、利用者は当事業所に対して損害を賠償するものとします。

（利用契約の定めのない事項）

- 第17条 この契約に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者と当事業者が誠意を持って協議して定めることとします。

指定訪問介護
契約書別紙(兼重要事項説明書)

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、新潟県条例の規定に基づき、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人 長岡老人福祉協会
主たる事務所の所在地	〒940-5406 新潟県長岡市浦3060番地
代表者（職名・氏名）	理事長 田宮 恵子
設立年月日	昭和46年10月1日（特別養護老人ホームわらび園）
電話番号	0258-41-3150

2. 事業所の概要

事業所の名称	介護老人保健施設桃李園 訪問介護事業所	
サービスの種類	訪問介護・介護予防訪問介護（介護予防訪問介護サービス）	
事業所の所在地 電話番号	〒940-2126 新潟県長岡市西津町4630番地 0258-47-4770	
[与板出張所(サテライト)] 電話番号	〒940-2402 新潟県長岡市与板町与板652番1 0258-41-5301	
指定年月日・事業所番号	平成12年3月15日指定	1570200517
管理者の氏名	渡辺 千代子（介護福祉士）	
通常の事業の実施地域	長岡市	
営業日	年中無休（年末年始の変更をお願いする事があります）	
営業時間	午前8時半から午後5時まで（時間外は応相談）	
第三者評価の実施	なし	

3. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数	
介護福祉士	常勤 2.5人以上	非常勤 0人
介護職員初任者研修課程修了者	常勤 0人	非常勤 0人

4. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者は下記のとおりです。サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などがありましたら、何でもお申し出下さい。

サービス提供責任者の氏名	渡辺 千代子
--------------	--------

5. 訪問介護サービス・介護予防訪問介護サービスについての概要

① 介護保険証の確認

ご利用のお申し込みにあたり、お客様の介護保険証を確認させていただきます。

② 訪問介護サービス・介護予防訪問介護サービスの内容

訪問介護のサービスは、要介護者の家庭での生活を継続させるために、立案された居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、お客様の居宅に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣し、お客様に対して入浴・排泄・食事・通院などの身体介護、調理・洗濯・買い物等の生活援助、介護に関する相談援助、助言等のサービスを提供するものです。

③ 業務取り扱いの方針

サービスを提供するにあたって、事業者は居宅サービス計画に基づき訪問介護計画を作成します。その際お客様、ご家族に説明し同意を得た上で決定いたします。

介護計画は書面を交付し、その内容を確認していただきます。

介護計画の内容は、サービス担当者、お客様、ご家族とよく協議し適宜見直ししていくものとします。

④ 事業所加算について

当事業所は体制要件・人材要件に適合しており、特定事業所加算Ⅱを算定しております。利用者負担金におきましても、1割加算されます。

6. 個人情報の保護

当事業所は個人情報に関する法令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て利用者の人格尊重の理念の下個人情報の保護を行います。

個人情報の利用目的については、事業所内に掲示して告知します。

個人情報の利用は、利用目的に沿った範囲内について、業務上必要な範囲に限り行います。

7. 苦情処理

当事業所の提供する訪問介護サービスに対して、要望・苦情を申し出ることができます。

① 苦情相談窓口は、次のとおりです。

- | | |
|-----------------------|------------------|
| ・ 介護老人保健施設 桃李園訪問介護事業所 | 管理者、サービス提供責任者 |
| ・ 介護老人保健施設 桃李園 | TEL 0258-47-3003 |
| ・ 長岡市役所 | TEL 0258-35-1122 |
| ・ 国民健康保険団体連合会 | TEL 025-285-3022 |

② 苦情の申し立てがあった場合は、次の手順によりその解決を図ります。

- ・ 事実関係の調査確認を行います。
- ・ 苦情に関わる問題点を把握し、対応策を検討し、必要な改善を行います。必要な場合には、桃李園苦情処理委員会を開催します。
- ・ 利用者に対し、調査結果や講じた措置の内容を説明します。必要に応じて文書を添えることとします。
- ・ 取り扱った苦情に対して問題の共有化を図り、サービスの向上に努めます。

8. 利用料金

- ・介護保険が適用になる場合の利用料は、事業所加算等も含め厚生労働大臣の定める基準のとおりであり、お客様の負担金はその1割（一定以上の所得のある方は2割又は3割）の額です。ただし、介護保険給付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。
- ・当事業所は特別事業所加算Ⅱを算定しております。
- ・訪問介護利用者負担額減額の認定を受けている方は、負担の割合が軽減されます。
- ・交通費は当事業所の通常の実施地域（長岡市）の場合は無料です。それ以外の地域の場合は当事業所の訪問介護員が、お伺いするための交通費の実費をいただきます。
- ・利用料金の支払い方法

毎月10日までに、前月分の請求書を発行しますので、その月の20日までにお支払い下さい。
お支払いいただきますと領収書を発行いたします。

お支払い方法は、原則として金融機関口座引き落とし（毎月17日）をお願いしております。
自動引き落としの難しい方は、お申し出ください。

9. キャンセル料

利用者が利用予定日の前々日までにキャンセルの申し出がなかった場合、利用者は事業者へキャンセル料を支払うものとします。

ただし、体調や様態の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

サービスの提供に先立って、上記の通り説明いたします。

令和 年 月 日

説明者氏名 桃李園訪問介護事業所

個人情報取扱同意書

私（利用者）、及び私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最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

- （１） 訪問介護サービスの提供
- （２） 訪問介護サービス提供にあたって行う利用者またはその代理人に対して確認連絡
- （３） 当該利用者のサービスの向上
- （４） 事業者の請求業務、事故等の報告
- （５） 訪問介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料作成

2. 使用する業者の範囲

ケアマネジャー、介護保険サービス事業者の担当者、及び主治医や医療機関の担当者、並びに地域の行政機関や民生委員などの関係機関（団体）の担当者（サービス提供に必要と認められる関係者に限る）

3. 使用する期間

契約で定める期間

4. 条件

- （１） 個人情報の提供は必要最小限とし、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はらうこと。
- （２） 緊急を要すると判断した場合は、必要最低限の個人情報を上記以外の者に提供することもある。その場合は、相手方に対して、関係者以外の者に漏れることのないよう厳重に注意を促すとともに、速やかに利用者に対して報告すること。
- （３） 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

5. 個人情報の利用目的の変更

次に記載される事項に該当する場合は、必要とされる情報を提供するとともに、利用目的の変更についてご連絡いたします。

ア、 法令に基づく場合

イ、 人の生命、身体または財産の保護のために必要であって、事前に同意を得ることが困難であるとき。

ウ、 国の機関もしくは地方公共団体、またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある、ご利用者の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

介護老人保健施設 桃李園

指定訪問介護 利用契約書 兼 個人情報に関わる同意書

訪問介護を受けるにあたり、介護老人保健施設桃李園指定訪問介護契約書及び重要事項説明書（兼契約書別紙）の内容に関して、担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意します。

尚、訪問介護を行うため、契約書第10条にかかる個人情報について、最小限の範囲で使用することに同意します。

上記契約を証するために、本契約書を2部作成し、ご利用者様および事業者の双方が記名・押印の上、それぞれ1部を保管します。

令和 年 月 日

事業者	所在地	長岡市西津町4630番地
	事業者名	介護老人保健施設桃李園
		指定訪問介護事業所
		指定介護予防訪問介護事業所
	管理者	渡 辺 千 代 子 印

(利用者) 住所

氏名 印

(代理人・家族代表) 住所

氏名 印