

令和6年6月1日

指定訪問介護事業所
「ホームヘルプサービスきたはら」

契約書及び重要事項説明書

社会福祉法人 恵光会

ホームヘルプサービスきたはら

利用契約書

訪問介護利用者（以下「契約者」という。）とホームヘルプサービスきたはら（以下「事業者」という。）は、契約者が事業者から提供される訪問介護サービスを受け、その利用料金の支払いについて、次のとおり契約を締結します。

第一章 総則

第1条（契約の目的）

1 事業者は、契約者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、訪問介護サービスを提供します。

第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から要介護・支援認定の有効期間満了日までとします。
但し、契約期間満了の2日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条（訪問介護計画の決定・変更）

- 1 事業者は、契約者に係る居宅・介護予防サービス計画が作成されている場合には、契約者の訪問介護計画を作成するものとします。
- 2 事業者は、居宅サービス計画・介護予防サービス計画が作成されていない場合でも、訪問介護計画の作成を行います。事業者は、契約者に対し、居宅介護支援事業者・包括支援センターを紹介する等居宅サービス計画・介護予防サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。
- 3 事業者は、訪問介護計画について、契約者及び家族等、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業者は、居宅サービス計画・介護予防サービス計画が変更された場合、契約者及び家族等の要請に応じ、訪問介護計画の変更の必要があるかどうかを調査し、変更の必要があると認められた場合には、契約者及び家族等と協議し、変更するものとします。
- 5 事業者は、訪問介護計画を変更した場合、契約者に対して内容を確認するものとします。

第4条（介護保険給付・介護予防給付対象サービス）

事業者は、介護保険給付・介護予防給付対象サービスとして、訪問介護員を派遣し、契約者に対し入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助その他日常生活上の世話を提供するものとします。

第5条（介護保険給付・介護予防給付対象外のサービス）

- 1 事業者は契約者との合意に基づき、介護保険給付・介護予防外サービスとして、介護保険給付・介護予防給付の支給限度額を超える訪問介護サービスを提供するものとします。その利用料金は契約者が負担するものとします。
- 2 事業者はサービス提供について、契約者の家族等にわかりやすく説明するものとします。

第6条（訪問介護員の交替等）

- 1 本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修終了者で訪問介護サービス事業に従事し、介護・家事援助及び相談助言等を行う専門職員をいうものとします。

- 2 本契約において「サービス従事者」とは訪問介護員、保健師、看護師、ソーシャルワーカー等、事業者が訪問介護サービスを提供するために使用する者をいうものとします。
- 3 契約者は、訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにし、訪問介護員の交替を申し出ることができます。
- 4 事業者は、訪問介護員の交代により、サービス利用上の不利益が生じないよう配慮するものとします。

第7条（サービスの実施）

- 1 契約者はサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。
- 2 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令は事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- 3 契約者は、訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。
- 4 事業者は、契約者の承諾が得られれば、実習生を同行する場合があります。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第8条（サービス利用料金の支払い）

- 1 契約者は、サービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分を事業者に支払うものとします。但し、契約者がまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金をいったん支払うものとします。（要介護認定後又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます。（償還払い）。
- 2 契約者は、所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。
- 3 契約者は、通常のサービス提供実施地域以外にてサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。
- 4 サービス利用料金は1か月ごとに計算し、契約者は翌月末日までに支払うものとします。
- 5 1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

第9条（利用の中止、変更、追加）

- 1 契約者は、利用期日前において、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービス実施日の前日までに事業者に出すものとします。
- 2 契約者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、所定の取消料を事業者にお支払いいただく場合が有ります。但し契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。
- 3 事業者は、契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対し、訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービス提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議するものとします。

第10条（サービス内容の変更）

- 1 事業者は、サービス利用当日、契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。
- 2 前項の場合に、事業者は、所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

第11条（利用料金の変更）

- 1 サービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
- 2 サービス利用料金については、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業

者は、契約者に対し、変更を行う日の2か月前までに説明をした上で当該サービス利用料金を相
当な額に変更することができます。

3 契約者は、変更に同意することができない場合には本契約を解約することができます。

第三章 事業者の義務

第12条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 1 事業者及びサービス従事者は、サービス提供にあたって契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- 2 事業者は、サービス実施日において、訪問介護員により契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者又は家族等からの聴取・確認の上で訪問介護サービスを実施するものとします。
- 3 事業者は、サービス提供時、契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- 4 事業者は、契約者に対する訪問介護サービスの実施について記録を作成し、それを5年間保管し、契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

第13条（守秘義務等）

- 1 事業者、サービス従事者又は従業員は、サービス提供上知り得た契約者及び家族等に関する事項を第三者に漏洩しません。事業者のサービス従事者又は従業員の職を退いた後も守秘義務は継続します。この守秘義務は、本契約終了後も継続します。
- 2 事業者は、契約者が、緊急時の場合には医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 契約者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図る場合には、その情報が用いられる者に同意を得た上で、契約者又は家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第14条（訪問介護員の禁止行為）

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あたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- 一 医療行為
- 二 契約者もしくは家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- 三 契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- 四 飲酒及び契約者もしくは家族等の同意なしに行う喫煙
- 五 契約者もしくは家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- 六 その他契約者もしくは家族等に行う迷惑行為

第四章 損害賠償(事業者の義務違反)

第15条（損害賠償責任）

- 1 事業者は、本契約に基づくサービス実施に伴って、契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。守秘義務に違反した場合も同様とします。
但し、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。
- 2 事業者は、損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第16条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。次号に該当する場

合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 一 契約者が、契約締結時に心身の状況及び病歴等について故意に告げず、又は不実の告知を行って損害が発生した場合
- 二 契約者が、サービス実施のため必要事項に関する聴取・確認に対し故意にこれを告げず、又は不実の告知を行って損害が発生した場合
- 三 契約者の体調の変化等、サービスを原因としない事由にて損害が発生した場合
- 四 契約者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反し行った行為にて損害が発生した場合
- 五 自然災害、感染症蔓延に伴う事故等、事業所もしくは従業員に故意あるいは作弄的と認めない場合

第17条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約の有効期間中、天災等によりサービスの実施ができなくなった場合には、契約者に対し既に実施したサービスを除き、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章 契約の終了

第18条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1 契約者は、次に基づく契約の終了がない限り、事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。
 - 一 契約者が死亡した場合
 - 二 要介護認定により契約者が自立と判定された場合
 - 三 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
 - 四 事業所が介護保険の指定をなくした場合
 - 五 本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況、環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

第19条（契約者からの中途解約）

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができる。契約者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者に通知するものとします。
- 2 契約者は、次の事項に該当する場合には、解約することができます。
 - 一 本契約を解約する場合
 - 二 契約者が入院した場合
 - 三 契約者に係る居宅・介護予防サービス計画（ケアプラン）が変更された場合

第20条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業所もしくはサービス従事者が次の行為を行った場合、本契約を解除することが出来ます。

- 一 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく訪問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守秘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契約者又は家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は不信行為、その他本契約を継続できません。

第 21 条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約者が次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 契約者が契約締結時に、心身の状況及び病歴等について、故意に告げず、又は不実の告知などを行い、本契約を継続しがたい事情を生じさせた場合
- 二 契約者によるサービス利用料金の支払いが 3 か月以上
遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- 三 契約者が、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・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

第 22 条（精算）

本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施されたサービス利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から 1 週間以内に精算するものとします。

第六章 その他

第 23 条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して対応するものとします。

第 24 条（事故発生時の対応）

- 1 事業者は、契約者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、契約者の家族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、契約者に対する訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

第 25 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、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

令和6年6月1日

指定訪問介護「ホームヘルプサービスきたはら」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(栃木県指定 第0970900213号)

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 恵光会
- (2) 法人所在地 栃木県真岡市若旅656番地
- (3) 電話番号 0285-83-6662
- (4) 代表者氏名 理事長 柴 恵子
- (5) 設立年月 平成9年8月19日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所・平成12年3月15日指定
- (2) 事業所の名称 ホームヘルプサービスきたはら
- (3) 事業所の所在地 栃木県真岡市若旅656番地
- (4) 電話番号 0285-83-7662
- (5) 事業所長(管理者) 氏名 柴 俊郎
- (6) 開設年月 平成10年7月13日
- (7) 建物の構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上1階

3. 職員の体制

ご契約者に指定訪問介護サービスを提供するため、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	配置人数
1. 事業所長(管理者)	1名(兼務)
2. サービス提供責任者	1名(訪問介護員兼務)
3. 訪問介護員	2. 5名以上

常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。

(例) 週8時間勤務の訪問介護員が5名いる場合、常勤換算では、1名（8時×5名÷40時間＝1名）となります。

4. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 事業実施地域 真岡市
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	月～金 8時30分～17時30分
サービス提供時間帯	8時30分～17時15分

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、下記場合があります。

- | |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについて、利用料金の通常 9 割が介護保険から給付されます。

<サービスの概要と利用料金>

ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容・実施日・実施回数は、居宅サービス計画・介護予防サービス計画を踏まえて定めます。

☆介護給付（要介護 1～5 の方）

① 身体介護

- 入浴介助…入浴の介助又は、入浴が困難な方の清拭等
- 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換
- 食事介助
- 体位変換
- 通院介助

② 生活援助

- 調理…ご契約者の食事の用意（ご家族分の調理は行いません）
- 洗濯…ご契約者の衣類等の洗濯（ご家族分の洗濯は行いません）
- 掃除…ご契約者の居室の掃除（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地掃除は行いません）
- 買い物…ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません）

☆総合事業（要支援 1・2 の方）

① 生活援助

- 調理…ご契約者の食事の用意（ご家族分の調理は行いません）
- 洗濯…ご契約者の衣類等の洗濯（ご家族分の洗濯は行いません）
- 掃除…ご契約者の居室の掃除（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地掃除は行いません）
- 買い物…ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません）

*出来ている事が継続できるよう、できる事をヘルパーと一緒にを行います。

<サービス利用料金>

平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）での料金は次の通りです。

『介護給付』

(1 単位=10.21 円)

身体介護	30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 30 分 増すごとに
	244 単位	387 単位	82 単位

生活援助	45 分未満	45 分以上
	179 単位	220 単位

身体介護に引き続き 生活援助を行う場合	20 分以上	45 分以上	70 分以上
	65 単位／回	130 単位／回	195 単位／回

『総合事業』

訪問型サービス費（Ⅰ）	訪問型サービス費（Ⅱ）	訪問型サービス費（Ⅲ）
1, 176 単位／月	2, 349 単位／月	3, 727 単位／月

介護職員等処遇改善加算 Ⅱ	単数合計の 22. 4%
---------------	--------------

※上記介護度別料金は1割負担の場合と2割負担、3割負担の場合があります。利用者本人の所得額で決まります。決定は各市町村で行い、介護保険負担割合証にて確認いたします。

※介護予防・日常生活支援総合事業を『総合事業』と呼びます。

☆上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

☆平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・夜間、早朝（午後6時から午後10時、午前6時から8時まで）：25%
- ・深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合*は、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

*2人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

☆新規に訪問介護をご利用する際に、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を同行訪問した場合に、初回加算200単位の料金を頂きます。

☆身体介護が中心の利用者に対し、利用者又はその家族の要請を受けてから24時間以内に訪問介護（居宅サービス計画に位置付けられていない訪問）を行った場合、緊急時訪問介護加算100単位／回の料金を頂きます。

☆サービス提供責任者が訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等による訪問リハビリテーションに同行し、理学療法士等と共同して行ったアセスメント結果に基づき訪問介護計画を作成した時に生活機能向上連携加算100単位／月の料金を頂きます。

☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

（2）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条、第8条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

☆平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

- ・夜間（午後6時から午後8時まで）：25%
- ・早朝（午前6時から8時まで）：25%
- ・深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

②交通費

- ・実施地域を越えた地点から、片道おおむね10キロメートル未満 250円
- ・実施地域を越えた地点から、片道おおむね10キロメートル以上 500円

（3）利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月27日まで口座引落・現金のいずれかの方法でお支払い下さい。（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）・

（4）利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問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までに事業者申し出て下さい。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合や訪問時に不在でサービスができなかった場合でも、サービス利用料の実費をお支払いいただきます。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、契約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契約者に提示して協議します。

6. サービス提供における事業者の義務（契約書第12条、13条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- | |
|--|
| <p>①ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、その完結の日から5年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。</p> <p>②ご契約者へのサービス提供時に置いて、ご契約者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医への連絡を行なう等必要な処置を講じます。</p> <p>③事業者及びサービス従事者は、サービスを提供するにあたって、知り得たご契約者又は御家族に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。</p> |
|--|

7. サービスの利用に関する留意事項

（1）サービス提供を行う訪問介護員

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。

(2) 訪問介護員の交替（契約書第6条参照）

①ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は、サービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

①定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品等（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等も使用させていただきます。

④実習生の同行

契約者の同意が得られた場合は、実習生を同行する場合があります。

(4) サービス内容の変更（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、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。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第14条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">①医療行為②ご契約者もしくはその家族等からの物品等の授受③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供④飲酒及び喫煙⑤ご契約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⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為 |
|---|

8. 損害賠償について（契約書第15条、第16条参照）

当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。また、自然災害・感染症蔓延等における損害に関しては、賠償責任はないものとします。

9. 苦情の受付について（契約書第23条参照）

（1）当事業所における苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕	事務主任	酒井 利裕
	在宅主任	廣瀬 明美
	サービス提供責任者	篠崎 厚子

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 8：30～17：30

（2）行政機関その他苦情受付機関

真岡市役所 高齢福祉課 介護保険係	所在地 真岡市荒町 5191 電話番号 0285-83-8094
栃木県社会福祉協議会 栃木県運営適正化委員会	所在地 宇都宮市若草 1-10-6 電話番号 028-622-2941
栃木県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 介護相談窓口	所在地 宇都宮市本町 3-9 栃木県本町合同ビル 6 階 電話番号 028-643-2220

10. 事故発生時の対応について（契約書第24条参照）

当事業所の訪問介護の提供により事故が発生した場合には、緊急マニュアルに基づいて対処します。さらに、速やかに在住の市町村、契約者の家族等に連絡をし、必要な措置を講じます。また、当事業所の訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合、速やかに損害賠償を行います。

11. 個人情報保護について

個人情報の保護に対する基本方針を定め、利用者等の個人情報に関して適正かつ適切な取り扱いをしております。

12. 情報開示について

（1）介護又は、看護についての記録開示

- ・開示の申出があった場合、申込用紙に必要事項を記入し、事前に提出します。
- ・開示内容は、個人情報保護の観点から、必要な情報のみとします。
- ・施設は、情報開示の許可とともに、希望の日程を調整します。
- ・開示の際、関係職員が必ず同席し、閲覧いただきます。
- ・希望があれば、資料（コピー等）を提供することもあります。

（2）事業計画及び財務内容についての閲覧方法

- ・事業計画及び財務内容がわかる書類のファイルを事務所に常備し、申出に応じ、いつでも提示できるようにしています。
- ・持ち出しは、禁止し、その場での閲覧となります。

13. 第三者評価の実施について

現時点で当事業所では第三者評価は受けておりません。

14. ハラスメントについて

- ・事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- ・利用者が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメント等の行為を禁止します。

15. 人権擁護・虐待防止について

事業所は利用者等の人権擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる措置を講じます。

- ① 人権擁護 虐待防止のための指針を整備します。
- ② 人権擁護 虐待防止のための委員会を開催し、その結果について従業者に周知徹底します。
- ③ 従業者に対し、人権擁護 虐待防止の研修を定期的の実施します。
- ④ 事業所の管理者、従業者は高齢者虐待防止法に基づき、高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合には、秘密保持義務の例外として行政に通報するものとします。
- ⑤ 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き、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記載します。

16. 感染症の予防及びまん延の防止について

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ① 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。
- 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します。
- ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

17. 業務継続計画について

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための計画、及び非常時の体制で早期の事業再開を図るための計画を策定し、当該事業改善計画に従って必要な措置を講じます。
- ② 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の実施します。
- ③ 定期的に業務改善計画の見直しを行い、必要に応じて業務改善計画の変更を行います。

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき契約書及び重要事項の交付と説明を行いました。

事業者	住 所	栃木県真岡市若旅 656
	事業者	ホームヘルプサービスきたはら
	代表者氏名	柴 俊郎 印
説明者	職 名	サービス提供責任者
	氏 名	印

私は、契約書及び本書面に基づいて事業者から重要事項の交付と説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約年月日 令和 年 月 日

契約者

住 所 〒 _____

氏 名 _____ 印

電 話 _____

保証人または後見人

住 所 〒 _____

氏 名 _____ 印

(続 柄)

生年月日 _____ (歳)

電 話 _____

職 業 _____

契約を証するため、本書 2 通を作成し契約者及び事業所が署名捺印の上 1 通ずつ保有するものとします。

※この重要事項説明書は、介護保険法（令和 6 年 4 月 1 日改正）に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。