

ホームヘルプ庵原屋日和館

利用契約書

重要事項説明書

(平成27年10月1日改定)



基本理念

全ての人の尊厳のために

私達は、全ての人の尊厳を守ります。

ご利用者様のために

私達は、サービスを求める全てのご利用者様に、誠実かつ献身的に仕え、その自立を支援します。

地域とともに

私達は、介護サービスを通じて社会に貢献し、地域の方々と強い絆を育みます。

未来へ

私達は、先進かつ不屈の精神で、常に新しい事に挑戦します。

最高のものを

私達は、一人一人がプロとしての倫理と誇りをもち、謙虚な姿勢で臨み、最善を尽くします。

ホームヘルプ庵原屋日和館利用契約書

様(以下「利用者」という)と(有)庵原屋(以下「事業者」という)は、契約者がホームヘルプ庵原屋日和館(以下「事業所」という)において、事業者から提供される訪問介護又は介護予防訪問介護サービスを受け、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(契約の目的)

この契約は、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、事業者がご利用者に対し、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたるサービスの提供を行うことを目的とする訪問介護又は介護予防訪問介護サービスについて定めます。

第2条(訪問介護の内容)

事業者は、介護福祉士、訪問介護員養成研修1・2級課程等を修了した者(以下「訪問介護員」といいます。)を利用者の居宅に派遣し、別紙重要事項説明書に定める内容の訪問介護又は介護予防訪問介護サービスを提供します。事業者は、訪問介護の提供に当たっては、利用者の要介護状態区分に従って、また利用者の被保険者証に認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会の意見に配慮して、利用者には訪問介護又は介護予防訪問介護サービスを提供します。

第3条(契約期間)

この契約の期間は、利用者の契約時の要介護認定又は要支援認定有効期間の満了日が、契約期間満了日より前に到来し、要介護認定又は要支援認定が更新される場合は、更新後の要介護認定又は要支援認定有効期間の満了日を、この契約期間の満了日とします。

2 前項の契約満了日の30日以上前までに利用者から文書による解約の申し出がないときは、この契約はさらに同一期間同一の内容で更新されます。更新後の契約についても、第1項のただし書きが適用されます。

第4条(訪問介護計画)

当事業者のサービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護計画又は介護予防訪問介護計画を作成します。

2 サービス提供責任者は訪問介護計画又は介護予防訪問介護計画を作成し、利用者又はそのご家族に、訪問介護計画又は介護予防訪問介護計画の内容を説明します。

3 サービス提供責任者は、訪問介護計画又は介護予防訪問介護計画作成後においても、その訪問介護計画の実施状況について把握を行い、必要

に応じて訪問介護計画又は介護予防訪問介護計画の変更を行います。

第5条(居宅サービス計画変更の援助)

事業者は、利用者が居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の変更を希望する場合は、利用者の担当の介護支援専門員等に連絡するなど、必要な援助を行います。

第6条(サービス内容の変更)

利用者は、いつでもサービスの内容を、変更するよう申し出ることができます。事業者は、利用者からのサービス内容の変更の申し出があったときは、この契約の目的に反するなど、変更を拒否する正当な理由がない限り、サービスの内容を変更いたします。

第7条(緊急時等の対応)

訪問介護員は、サービス提供時に、利用者に症状の急変が生じた場合等必要な場合は、速やかに利用者の主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

第8条(秘密保持義務・個人情報の保護)

事業者、および訪問介護員等の従業者は、サービス提供をする上で知り得た秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

2 事業者は、従業者が退職後、正当な理由がなく在職中知り得た利用者又は、そのご家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。

事業者は、利用者およびご家族の個人情報を、次の目的以外には使用することはできません。

① 事業者が介護サービスの利用者に提供するサービス

② 介護保険事務

③ 事故等の報告

④ 利用者のサービス向上

⑤ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携

⑥ ご家族等への心身の状況説明

⑦ 緊急時における病院、救急隊等に対する状況説明

⑧ 保険事務の委託

⑨ 審査支払い機関へのレセプトの提出

⑩ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答

⑪ 損害賠償保険等に係る保険会社等への相談又は届出等

3 事業者は利用目的の変更及び追加が生じた場合、利用者に対し通知、または公表を行います。

4 個人情報の使用条件

- 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利用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などについて経過を記録し、請求があれば開示します。
- 5 緊急を要すると判断した場合は、必要最小限の個人情報を、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します。
 - 6 事業者は、利用者又は、そのご家族からの求めがあった時には、個人情報の利用を中止します。

第9条(利用料金)

利用者は事業者原則として、この契約に基づく訪問介護(介護保険適用部分)に掛かる費用の1割を支払います。ただし、利用者の被保険者証に支払方法の変更の記載(利用者が保険料を滞納しているため、償還払いになる旨の記載)があるとき等は、利用者は、一旦費用の全額を事業者を支払います。

- 2 前項のただし書きにより、利用者が費用の全額を事業者を支払った場合、事業者は利用者にサービス提供証明書を発行します。利用者は、この証明書を後日、保険者窓口に提示すれば9割の払い戻しを受けることができます。
- 3 利用者は、介護保険の適用範囲を越えた部分のサービス利用については、費用の全額を事業者を支払います。
- 4 事業者は利用者の希望により、通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問して、指定訪問介護を提供する場合には、これに要する交通費の支払いを、利用者に請求できます。
- 5 事業者は、訪問介護の提供にあたっては、予め利用者及びそのご家族に対し、当該サービス内容及び費用の説明を行い、利用者の同意を得ます。

第10条(利用料金の支払方法等)

利用者は、訪問介護又は介護予防訪問介護サービスの提供の対価として、別途重要事項説明書に定める、利用料金の合計額を、月ごとに支払います。

- 2 事業者は当月の利用料金合計の請求書を、翌月15日までに利用者へ送付します。
- 3 支払方法が自動口座振替の場合、毎月27日を基準とする金融機関指定日に、利用者の指定の口座より自動引き落としされます。
- 4 支払方法が金融機関にお振込みの場合、利用者は受け取った請求書の全額を、当月の27日までに振込手数料をご負担のうえ、事業者の指定口

座にお振込み願います。

第11条(契約の終了)

利用者は30日以上予告期間において、ホームヘルプ庵原屋日和館利用契約書解除届出書(様式1)を事業所に届けることにより、この契約書を解約することができます。ただし、次の事由に該当する場合には、利用者は、文章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 事業者が正当に理由なくサービスを提供しないとき。
 - ② 事業者が守秘義務に違反したとき。
 - ③ 事業者が社会的通念を逸脱する行為を行なったとき。
 - ④ 事業者が破産したとき。
- 2 事業者にやむを得ない事情がある場合、事業者は利用者に対し、30日間の予約期間において理由を示した文書で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、次の事由に該当する場合には、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 利用者が事業者を支払うべきサービスの利用料金を2ヶ月以上滞納し、期間を定めて再三催告したにもかかわらず、その期限までにサービス利用料の支払がないとき。
 - ② 利用者が、この契約を継続し難しいほどの、背信行為を行ったと認められるとき。
- 3 次の事由に該当する場合、この契約は自動的に終了します。この場合、損害賠償義務は発しないものとします。
- ① 利用者が介護保険施設に、入居または入所した場合
 - ② 利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡した場合

第12条(損害賠償)

事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第8条に定める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、損害賠償額を減じることができるものとします。

2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第13条(情報の保存)

事業者は、利用者に対する訪問介護の提供に関する書類等を整備し、この契約終了後2年間保存します。

- 2 利用者は上記期間内であれば、訪問介護記録を閲覧及び複写することができます。
- 3 訪問介護記録等、個人情報の開示請求には、緊急の場合を除き、確認後

適当であると判断された後に開示いたします。尚、コピー1枚につき10円いただきます。

第14条(居宅介護支援事業者等との連携)

事業者は、サービス提供に当たり、居宅介護支援事業者その他保険医療サービス、福祉サービスを提供する事業者との密接な連携に努めます。

2 事業者は、サービス提供の終了(解約の場合も含みます。)に際しては、利用者又はそのご家族に対して適切な援助を行うように努めるとともに、終了の旨の内容を速やかに居宅介護支援事業者等に連絡します。

第15条(苦情処理)

利用者又はそのご家族は、事業者が提供した訪問介護に関する苦情がある場合は、別紙重要事項説明書に記載されている、苦情相談窓口に苦情を申し立てることができます。事業者は、苦情が申し立てられたときは、迅速かつ適切に対応するとともに、必要な措置を講じます。

2 事業者は、利用者又はそのご家族が苦情申し立てをした場合に、これを理由として利用者に対し、一切の差別待遇をしません。

第16条(裁判管轄)

利用者及び事業者は、この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、事業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予め合意します。

第17条(代理人)

利用者に代わり、次の事由に該当する場合、利用者本人の家族、成年後見人が本契約書の代理人を行えることと定めます。

- ① 利用者が身体的理由により、署名ができない場合
- ② 利用者の判断能力に、障害がみられる場合

第18条(その他)

この契約に定めのない事項については、介護保険法その他の関係法令に従い、利用者及び事業者が信義に従い、誠実に協議して決定します。

施行 平成 16 年 12 月 15 日

改定 平成 23 年 8 月 18 日

改定 平成 24 年 3 月 1 日

改定 平成 25 年 1 月 1 日

ホームヘルプ庵原屋日和館重要事項説明書

当事業者が提供する、訪問介護の内容に関し、利用者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

事業者名称	有限会社 庵原屋
所在地	静岡市清水区江尻町4番41号
電話	054-367-0106
FAX	054-363-6869
法人種別及び名称	有限会社 庵原屋
代表者名	代表取締役 鈴木敏博

2 事業所の概要

事業所名	ホームヘルプ庵原屋日和館
所在地	同上
管理者の名前	小池さぎり
介護保険事業所番号	2274205570
指定年月日	平成16年12月15日
指定更新年月日	平成22年12月15日
事業の実施地域	静岡市

3 事業者の職員の体制(平成27年4月1日現在)

管理者(兼務)	介護福祉士	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	3名
介護職員	介護福祉士	2名
	ホームヘルパー2級	5名

4 サービスの提供時間

営業時間は午前8時から午後5時までとする。

5 訪問介護の運営方針

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できるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。

事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

6 利用料金

- ① 当事業者の訪問介護の提供(介護保険適用部分)に際し、利用者が負担する利用料は、原則として基本料金の1割です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えた部分のサービスについては、全額自己負担になります。
- ② 料金の支払方法
利用者が当事業者に支払う料金については、月ごとの精算とします。毎月15日までに、前月にご利用いただいた、サービス利用料金の請求をします。支払方法は、銀行振込・口座自動引落・現金集金の中からご契約の際に選んでください。
- ③ キャンセル
ご都合により訪問介護をキャンセルする場合には、事前に速やかに連絡してください。(詳細については7項「キャンセル時の対応について」による)
- ④ その他
利用者の被保険者証に、支払方法の変更の記載(ご利用者が保険料を滞納しているため、サービスの提供を償還払いとする旨の記載)があるときは、費用の全額を支払っていただきます。この場合、当事業者でサービス提供証明書を発行しますので、この証明書を保険者窓口に提出して、差額(介護保険適用部分の9割)の払い戻しを受けてください。

7 キャンセル時の対応について

- ① 期限
利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合には、利用予定日の前日17時(キャンセル期限)までに事業所に申し出てください。
 - ② 日時
キャンセル期限までに申し出がなく、キャンセル期限以降に利用の中止を申し出された場合には、以下の表に基づくキャンセル料をいただきます。(ただし、体調不良等やむを得ない理由がある場合にはキャンセル料は発生しません。)
- | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| 利用予定日の前日17時までのキャンセル申出(キャンセル期限前) | キャンセル料は発生しません |
| キャンセル期限以後のキャンセル(キャンセル期限後) | 訪問介護員に支払うキャンセル補償給与分として1,000円お支払頂きます |
- ③ 訪問介護員が訪問した際、サービス提供場所に利用者が不在だった場合、訪問介護員はサービス提供責任者を通してご家族に連絡をすると

共に、周辺の様子を確認しながらサービス提供場所にて15分を目処に待機します。

- ④ 利用者がサービス提供場所に来る事ができない場合は、上記キャンセル料が発生します。利用者が不在の場合は、規定により訪問介護員だけでサービス提供場所に入り、作業をする事はできません。また、利用者がサービス提供場所に来る事ができた場合は、サービス提供の予定終了時間まで、訪問介護サービスを提供します。

8 サービスの利用方法

① 利用開始

この説明書によりご利用者からの同意を得た後、当事業者のサービス提供責任者が訪問介護計画又は介護予防訪問介護計画を作成し、サービスの提供を開始します。

② サービスの終了

- 利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の 30 日前までにお申し出ください。

- 当事業者の都合でサービスを終了する場合

当社の都合でサービスを終了する場合には、その 30 日前までに文章で通知するとともに、他の訪問介護事業所等に関する情報を提供します。

③ 次の場合は、サービスは自動的に終了となります。

- 利用者が、介護保険施設に入居または入所した場合。
- 利用者の要介護認定区分が、自立と認定された場合。
- 利用者が死亡した場合。

④ その他

- 当事業者が、正当な理由がなくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、利用者や利用者のご家族に対して社会通念から外れた行為を行った場合、当事業者が破産した場合、ご利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を終了することができます。
- 利用者がサービスの利用料金を 2 ヶ月以上滞納し、支払いの催告を再三したにもかかわらず支払わないとき、ご利用者が当事業者に対してこの契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書でご利用者に通知することにより、直ちにこのサービスを終了させていただく場合があります。

9 サービスの内容(平成 27 年 4 月 1 日現在)

当事業者が利用者に提供するサービスは以下のとおりです。

介護予防訪問介護 (月額)

	基本単位	処遇改善加算 I	単位合計	ご負担額(円)
介護予防訪問介護費 (I)	1,168	8.6%	1,268	1,321
介護予防訪問介護費 (II)	2,335		2,536	2,642
介護予防訪問介護費 (III)	3,704		4,023	4,192

訪問介護

サービス	時間	1 回の 単位数	特定 事業所 加算 II	処遇改善 加算 I	単位 合計	ご負担額 (円)
身体介護が 中心の場合	20 分未満	165	10.0%	8.60%	196	203
	20 分以上 30 分未満	245			294	306
	30 分以上 1 時間未満	388			466	485
生活援助が 中心の場合	20 分以上 45 分未満	183			220	228
	45 分以上	225			270	281

※夜間(午後 6 時から午後 10 時)又は早朝(午前 6 時から午前 8 時)にサービスを提供した場合は、1 回につき所定単位数の 100 分の 25 に相当する単位数を所定単位数に加算する。

※深夜(午後 10 時から午前 6 時)にサービスを提供した場合は、1 回につき所定単位数の 100 分の 50 に相当する単位数を所定単位数に加算する。

※10.42 円/単位(地域区分:6 級地・静岡市)金額・ご利用者負担は概算であり、目安として表示してあります。

※介護度によって上限額(区分支給限度基準額)が定められています。上限額を超えた分は全額ご利用者負担となります。

10 初回加算(訪問介護・介護予防訪問介護共通)

新規に訪問介護計画書を作成し、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訪問介護を行った場合(他の訪問介護者と同行訪問を含む)、初回加算として 200 単位/月(1 回あたりご利用者負担額:約 216 円)が加算されます。

11 緊急時訪問介護加算(訪問介護)

利用者またはそのご家族等から要請を受け、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認め、居宅サービス計画に無い訪問介護(身体介護)を行った場合、100 単位/回(1 回あたりご利用者負担額:約 108 円)が加算されます。

※要請を受けてから 24 時間以内にサービス提供を行った場合。

12 生活機能向上連携加算(訪問介護)

指定訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定訪問リハビリテーションを行った際にサービス提供責任者が同行し、当該理学療法士等と利用者の身体の状態等の評価を共同で行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合であって、当該理学療法士等と連携し、当該訪問介護計画に基づく指定訪問介護を行った場合、初回の指定訪問介護を行われた日の属する月の以降3月の間、100単位/月(1回あたりご利用者負担額：約108円)が加算されます。

13 複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費(1枚10円)をご負担いただきます。

14 緊急時の対応方法

訪問介護の提供中にご利用者の容体の変化等があった場合は、最終ページに記載された、ご利用者の主治医等に速やかに連絡します。

15 苦情処理

ご利用者は当事業者の訪問介護の提供について、いつでも苦情を申し立てることができます。当事業者に苦情を申し立てたことにより、何らの差別待遇を受けることはありません。

事業主体や施設に設置している、ご利用者からの苦情に対応する窓口

窓口の名称	苦情解決責任者:鈴木和佳子 苦情受付担当者:小池さぎり
電話番号	054-388-9449
対応している時間	8:00~17:00
定休日	日曜日

上記以外のご利用者からの苦情に対応する主な窓口等

窓口の名称	1. 静岡県国民健康保険団体連合会 Tel054-253-5590 平日 8:30~17:00
	2. 静岡市葵区役所高齢者福祉課 Tel054-221-1201 平日 8:30~17:15
	3. 静岡市駿河区高齢介護課 Tel054-287-8678 平日 8:30~17:15
	4. 静岡市清水区高齢介護課 Tel054-354-2115 平日 8:30~17:15

ホームヘルプ庵原屋日和館利用契約解除届出書

事業者名 有限会社 庵原屋
代表取締役 鈴木 敏博 宛

私は、訪問介護利用契約にあたり、利用者、事業者双方合意のもと、訪問介護利用契約書第 11 条 1 項の規定により、契約の解除を届けます。

契約解除の理由

.....

.....

.....

.....

契約解除日 平成 年 月 日

利用者 住所

ご 芳 名

⑩

代理人 住所

ご 芳 名

⑩

1. 訪問介護又は介護予防訪問介護サービスの提供の開始に際し、ホームヘルプ庵原屋日和館 訪問介護利用契約を締結します。
2. 訪問介護又は介護予防訪問介護サービスの提供の開始に際し、事業者からホームヘルプ庵原屋日和館訪問介護について、重要事項の説明を受けました。

以上を証するため、本書2通を作成し、契約者、事業者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

契約締結日		平成	年	月	日
利用者 (個人情報使用同意者)	ご住所				
	ご芳名	(印)			
代理人 (個人情報使用同意者)	ご住所				
	ご芳名	(印)			
事業者	住所	静岡県清水区江尻町4番41号			
	事業社名	有限会社 庵原屋			
	代表者	代表取締役 鈴木敏博			
	重要事項説明書 説明者氏名	(印)			

緊急時 連絡先

主治医	電話番号
緊急連絡先	電話番号
緊急連絡先	電話番号
緊急連絡先	電話番号