

ホームヘルプ庵原屋日和館

利用契約書

令和 2 年 8 月 1 日改正

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。



個人情報保護方針

当社は、信頼の介護サービスに向けて、利用者様に良い介護を受けていただけるよう日々努力を重ねております。「利用者様の個人情報」につきましても適切に保護し管理することが非常に重要と考えております。そのために当社では、以下の個人情報マニュアルを定め確実な履行に努めます。

1. 個人情報収集について

当社が利用者様の個人情報を収集する場合、利用者様の介護に関わる範囲で行います。その他の目的に個人情報を利用する場合は利用目的をあらかじめお知らせし、ご了解を得た上で実施します。

2. 個人情報の利用及び提供について

当社は、利用者様の個人情報の利用につきましては以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて使用しません。

- 利用者様の了解を得た場合
- 個人を識別あるいは特定できない状態に加工して利用する場合

- 法令等により提供を要求された場合

当社は、法令の定める場合等を除き、利用者様の許可なく、その情報を第三者に提供いたしません。

3. 個人情報の適正管理について

当社は利用者様の個人情報について、正確かつ最新の状態に保ち、利用者様の個人情報の漏洩、紛失、改ざんまたは利用者様の個人情報への不正なアクセスを防止することに努めます。

4. 個人情報の確認・修正について

当社は利用者様の個人情報について利用者が開示を求められた場合には、遅滞なく内容を確認し対応いたします。また、内容が事実でない等の理由で訂正を求められた場合も、調査し適切に対応いたします。

5. 法令の遵守と個人情報保護の仕組みの改善

当社は個人情報の保護に関する日本の法令、その他の規範を遵守するとともに、上記の各項目の見直しを適宜行い、個人情報の仕組みの継続的な改善を図ります。

庵原屋日和館 職員倫理規程

高齢者が、住み慣れた地域社会の中で、人としての尊厳が守られ、自立と社会参加が保障されて生きていくことは、当然の権利です。

私たちの事業所においても、ご利用者一人ひとりのニーズを満たし、主体的に生きていくための取り組みが求められています。

それには、ご利用者の自己決定を尊重し、質の高いサービスの提供や地域の関係機関とネットワークを組むなど、地域生活に必要な環境を整えることが重要です。同時に法令の遵守は無論のこと、逸脱を防止する姿勢も必要です。

さらには、私たち職員の意識のもち方、新しい取り組みへの工夫が必要であり、常に「人権」を尊重した次のような基本姿勢を堅持し、創意工夫をもってご利用者の支援、介護を行います。

1. 私たちは、ご利用者の人としての尊厳を大切にし、ご利用者の性別、年齢、宗教、家庭状況、能力、介護程度、認知症程度等あらゆる理由において差別しません。

2. 私たちは、ご利用者のプライバシーを守り、侵害しません。

3. 私たちは、ご利用者の主体性、個性を尊重し、自己選択や自己決定ができるように工夫し、支援、介護を行います。

4. 私たちは、ご利用者の人権を擁護する者としての自覚を持ち、ご利用者と常に対等な立場で接するとともに、必要な支援、介護を求められた時は誠実に対応します。

5. 私たちは、ご利用者への体罰、暴言、セクハラ等あらゆる権利侵害を絶対に行いません。

6. 私たちは、ご利用者の社会参加の機会を広げるとともに、地域の人々の理解が得られるように努めます。

7. 私たちは、ご利用者への的確な支援、介護を行うために、専門性の向上と倫理の確立に向けて自己研鑽に励みます。

8. 私たちは、社会の一員として法令を遵守すると同時に、法令の逸脱に対し確固たる姿勢で防ぎ止めます。

私たち職員は、支援、介護が一方的になっていないかをご利用者の立場にたって、常に自己点検を行い、他者からの批判については謙虚に受け止めるとともに、この職員倫理に反する行い

は、相互にこれを見過ごさず、改善のための努力を惜しみません。さらに、具体的な行動指針を次のとおり、決めましたので、これを遵守いたします。

「職員倫理規程」に基づく行動指針

1 差別の禁止

- ① 子供扱いするなど、その人の年齢にふさわしくない接し方はしません。
- ② 介護の程度・認知症の程度・状態・能力・性別・年齢等で差別しません。
- ③ ご利用者本人の前で差別的な用語を使いません。
- ④ 介護のための克服が困難なことを、本人の責任とするような発言はしません。
- ⑤ ご利用者に対して、偏見や先入観をもって接することはしません。
- ⑥ ご利用者の言葉や動作等の真似をしたり、ご利用者の行為を嘲笑したり、興味本位で接することはしません。

2 ご利用者の主体性と個性の尊重

- ① ご利用者の利用・中止にあたっては、本人・保護者・家族に十分な説明を行い、本人が選択の機会が得られるように努めます。
- ② ご利用者一人ひとりにサービス計画を作成します。また、サービス計画の実施にあたっては、本人・保護者・家族への説明を行い、同意を得た上で行います。
- ③ 事業所運営・サービス内容等に対するご利用者・保護者・家族の意見・要望等を聞く機会を定期的に設け、意見等が反映されるように努めます。
- ④ 行事やレクリエーション計画にはご利用者の意向を踏まえた計画にするように努めます。
- ⑤ ご利用者の個人的好み・嗜好を尊重します。
- ⑥ ご利用者の活動においては、ご利用者の生活歴をよく知り、事業所利用までの生活習慣を尊重するように努めます。
- ⑦ ご利用者が意思決定できる機会を増やし、自己実現に向けた支援、介護を行います。

3 プライバシーの保障

- ① 職務上知り得たご利用者個人の情報は他に漏らしません。
- ② 本人・保護者・家族の了解なしに、所持品の確認を行いません。

- ③ 本人・保護者・家族の了解なしに、本人の写真や名前、作品等を掲示・展示公開したりしません。
- ④ 本人・保護者・家族の了解なしに、主治医から情報を得ることはしません。
- ⑤ 他の機関への情報提供がたとえ本人の利益のためであっても、本人・保護者・家族の了解なしには行いません。
- ⑥ ご利用者のプライバシーに関する話を他のご利用者の前でしません。

4 人権の尊重と対等な立場での支援、介護、援助

- ① ご利用者とは職員は対等な関係にあり、年齢にふさわしい敬称で呼び合うように努めます。
- ② ご利用者に対して性的に不快にさせるあらゆるセクシュアルハラスメントに該当する行為及び該当するおそれのある行為をしません。
- ③ ご利用者に対して交換条件を持ち出しません。
- ④ ご利用者が理解しやすい言葉や表現を使うように努めます。
- ⑤ ご利用者の嫌がることを強要しません。

5 体罰等の禁止

- ① 殴る、蹴る、つねる等の行為、その他故意に怪我をさせるようなことはしません。
- ② 身体拘束や長時間の正座、直立等の肉体的な苦痛を与えることはしません。
- ③ 軽蔑や無視等の精神的な苦痛を与えることはしません。
- ④ 食事を抜く等の人間の基本的な欲求にかかわる罰を与えることはしません。
- ⑤ いかなる場合でも、体罰は容認しません。
- ⑥ 自傷や他害等の危険回避のための行動上の制限については、本人・保護者・家族への明確な説明を行います。
- ⑦ ご利用者に対して、威圧的な態度はとりません。

6 社会参加の促進

- ① ご利用者が地域の地域資源の利用や催し物に参加する等地域社会とのつながりをもてるよう支援、介護します。

- ② 事業所の活動に地域のボランティアを積極的に受け入れます。
- ③ 事業所の中の活動に止まらず、必要に応じてリハビリ外出の機会を設けます。

7 専門性の向上と倫理の確立

- ① ご利用者に対する支援、介護は、職員の統一した考えのもとに行います。
- ② 職員は、相互に啓発しあい、倫理の確立と専門性の向上に向けた積極的に研修に参加する等自己研鑽に努めます。
- ③ 職員は、ご利用者支援、介護、援助にあたり、絶えず自己点検、相互点検に努めます。

8 法令の遵守

- ① 庵原屋日和館の職員であることに誇りと自覚を持ち、法令及び社内規定を遵守し、良識を持った行動をとり、庵原屋日和館が社会から信頼される会社となるよう努めます。
- ② 職員は、法令及び社内規定を逸脱する状況があった場合、理由を問わず直ちに防止と適正化に努めます。

9 本規程の位置付け

本職員倫理規程及び行動指針は、法人が定めた規程の一つであり、これに違反するときは、就業規則の規定に基づき懲戒処分の対象となるものです。

平成 20 年 4 月 1 日制定

平成 22 年 1 月 1 日改定

利用契約書

_____様(以下「利用者」という。)と有限会社庵原屋(以下「事業者」という。)は、事業者が提供するホームヘルプ庵原屋日和館の利用等について、以下のとおり契約を締結します。

(契約の目的)

第1条 事業者は、介護保険法令及び静岡市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱に従い、利用者がその有する能力に応じて、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、指定訪問介護又は介護予防・日常生活支援総合訪問型サービス事業(以下「訪問サービス」という)を利用者に提供します。

事業者が利用者に対して実施する訪問サービスの内容、利用日、利用時間、費用等の事項は、「重要事項説明書」に定めるとおりとします。

(契約期間)

第2条 この契約の期間は、契約締結日から利用者の要介護認定の有効期間が満了する日までとします。ただし、契約期間満了日前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間満了日までとします。

2 契約期間満了日の30日前までに、利用者から契約を更新しない旨の申し出がない場合には、この契約は同一の内容で自動更新されます。第1項のただし書きは、更新後の契約についても適用されます。

(個別サービス計画の作成)

第3条 事業者は、必要に応じて利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画又は総合事業サービス計画(以下「ケアプラン」という。)の内容に沿って、訪問サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した個別サービス計画を作成します。個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に説明し、同意を得て交付します。

2 事業者は、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成し、利用者に説明をして交付します。

(提供する訪問サービスの内容及びその変更)

第4条 事業者が提供する訪問サービスのうち、利用者が利用する訪問サービスの内容、利用回数、利用料は、「重要事項説明書」のとおりです。

2 利用者は、いつでも訪問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。この申し出があった場合、第1条の目的に反しない限り、ケアプランの範囲内で速やかに訪問サービスの内容を変更します。

3 事業者は、利用者がケアプランの変更を希望する場合は、速やかに利用者を担当する居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターに連絡するなど必要な援助を行います。

4 事業者は、提供する訪問サービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、その訪問サービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

(利用料の支払い)

第5条 利用者は、事業者から訪問サービスの提供を受けたときは、「重要事項説明書」の記載に従い、事業者に対し、利用料を支払います。

2 利用料の請求や支払方法は、「重要事項説明書」のとおりです。

3 利用者が、「重要事項説明書」に記載の期日までに訪問サービス利用の中止を申し入れなかった場合、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、体調や容体の急変など、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。

(利用料の変更)

第6条 事業者は、介護保険法等の関係法令及び静岡市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。ただし、利用者は、この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。

(利用料の滞納)

第7条 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用料を2ヶ月分以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、1ヶ月以上の猶予期間を設けた上で支払い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。

- 2 事業者は、前項の催告をした場合には、担当の居宅介護支援事業所又は地域包括支援センター及び静岡市と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解約することができます。

(利用者の解約権)

第8条 利用者は、事業者に対し解約届出書(様式1)を事業者に届け、30日以上予告期間を設けることで、いつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

- 2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。
 - (1) 事業者が、正当な理由なく本契約に定める訪問サービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとししない場合
 - (2) 事業者が、第12条に定める守秘義務に違反した場合
 - (3) 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

(事業者の解約権)

第9条 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により30日以上予告期間をもって、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、事業者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となった場合
- (2) 利用者が事業者の通常の事業の実施地域外に転居し、事業者において訪問サービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合
- 2 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の居宅介護支援事業所又は地域包括支援センター及び必要に応じて静岡市に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

(契約の終了)

第10条 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

- (1) 第2条第2項に基づき、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
- (2) 第8条第1項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- (3) 第6条もしくは第8条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合
- (4) 第7条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合
- (5) 第9条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- (6) 利用者が介護保険施設へ入所した場合
- (7) 利用者が(介護予防)特定施設入居者生活介護、(介護予防)小規模多機能型居宅介護、又は(介護予防)認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合

- (8) 利用者の要介護状態区分が自立(事業対象者になる場合を除く)となった場合
- (9) 利用者が基本チェックリスト該当者とならなかった場合
- (10) 利用者が死亡した場合

(損害賠償)

第 11 条 事業者は、訪問サービスの提供にあたり、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。

- 2 前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。
- 3 利用者又は利用者の家族等に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができます。

(守秘義務)

第 12 条 事業者及び事業者の従業者は、訪問サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族等の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

- 2 事業者は、事業者の従業者が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族等の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。
- 3 事業者は、利用者及び利用者の家族等の個人情報について、介護保険法第 23 条(文書の提出等)に基づくもののほか、利用者のケアプラン立案のためのサービス担当者会議並びに地域包括支援センター及び介護サービス提供事業者等との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。
- 4 第 1 項の規定にかかわらず、事業者は、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」(平成 17 年法律 124 号)に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

(苦情処理)

第 13 条 利用者又は利用者の家族等は、提供された訪問サービスに苦情がある場合は、「重要事項説明書」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

- 2 事業者は、提供した訪問サービスについて、利用者又は利用者の家族等から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、訪問サービスの向上及び改善に努めます。
- 3 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

(訪問サービス内容等の記録の作成及び保存)

第 14 条 事業者は、訪問サービスの提供に関する記録を整備し、完結の日から 2 年間保存します。

- 2 利用者及び利用者の後見人(必要に応じ利用者の家族等を含む)は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。
- 3 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、第 1 項の記録の写しを交付することができるものとします。

(裁判管轄)

第 15 条 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。

(協議)

第 16 条 本契約に定めのない事項については、介護保険法等の関係法令及び静岡市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

以上

様式 1

年 月 日

ホームヘルプ庵原屋日和館 利用契約
解約届出書

有限会社 庵原屋
代表取締役 鈴木敏博 宛

私及び事業者双方合意のもと、
ホームヘルプ庵原屋日和館 利用契約書 第 8 条 1 項の規定により、
契約の解約を届けます。

契約解約の理由

契約解約日		年	月	日
利用者	ご住所	-----		
	ご芳名	----- (印)		
代理人	ご住所	-----		
	ご芳名	----- (印)		

(利用者の解約権)
第 8 条 利用者は、事業者に対し解約届出書(様式1)を事業者に届け、30 日以上の予告期間を設けることで、いつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

以上のとおり、本契約を締結しこれを証明するため、本書 2 通を作成し、利用者及び事業者の双方が記名・押印の上、それぞれ 1 部ずつ保有します。

令和 年 月 日

利用者	私は、この契約内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。 また、第 12 条第 3 項に定める利用者の個人情報の使用について、同意します。	
	住所	
	氏名	(印)
代理人	私は利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わりに上記署名を行いました。	
	署名	住所
	代行者	氏名
		本人との続柄
家族代表	私は第 12 条第 3 項に定める利用者の家族等の個人情報の使用について、同意します。	
	住所	
	氏名	(印)
事業者	私は利用者の申込みを受諾し、この契約書に定める各種サービスを、誠実に責任をもって行います。	
	住所	静岡県清水区江尻町 4 番 41 号
	事業者	有限会社 庵原屋
	代表者	代表取締役 鈴木敏博

施行	平成 16 年 12 月 15 日	改定	平成 28 年 4 月 1 日
改定	平成 23 年 8 月 18 日	改定	平成 30 年 4 月 1 日
改定	平成 24 年 3 月 1 日	改定	平成 30 年 8 月 10 日
改定	平成 25 年 1 月 1 日	改定	平成 31 年 4 月 1 日

