

訪問介護・訪問介護相当サービス契約書

様（以下「利用者」と略します。）と社会福祉法人十日町福祉会（以下、「事業者」と略します。）は、事業者が提供するサービスの利用等について、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（平成9年法律第123号）その他関係法令並び市例規等及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り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にサービスを提供します。

（契約期間）

第2条 この契約の期間は、以下のとおりとします。

令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護（又は要支援事業対象者含む）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（又は要支援事業対象者含む）認定有効期間満了日までとします。

2 上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

（個別サービス計画の作成及び変更）

第3条 事業者は、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（介護予防ケアプラン）の内容に沿って、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て同意を得て、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ます。

3 事業者は、利用者の心身の状況、また、その置かれている環境等の変化により援助目標や具体的なサービス内容を変更する必要がある場合、または利用者もしくはその家族等の要請に応じて、個別サービス計画について変更の必要があると認められた場合には、利用者及びその家族等と協議して個別サービス計画を変更するものとします。また、変化が見られない場合においても、一定期間ごとに個別サービス計画の見直しを行います。

変更した個別サービス計画については、事業者はその内容を利用者に説明して同意を得て、交付します。

（提供するサービスの内容及びその変更）

第4条 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容、利用回数、利用料は、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」のとおりです。

2 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。この申し出があった場合、当該変更が居宅サービス計画（又は介護予防ケアプラン）の範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

3 事業者は、利用者が居宅サービス計画（又は介護予防ケアプラン）の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員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、そのサービス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。

(利用料等の支払い)

第5条 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」の記載に従い、事業者に対し、利用者負担金を支払います。

2 利用料の請求や支払方法は、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」のとおりです。

3 利用者が、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」に記載の期日までに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、介護保険法並びに市例規等その他関係法令の改正により、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に支払うべき利用者負担金を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、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び利用者が住所を有する市町村等と連絡を取り、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。

4 介護保険適用時の場合でも、介護保険料の滞納により、本来1割又は2割（一定以上の所得のある方は2割又は3割）である利用者負担が3割（3割負担の方は4割）に上げられる等の給付制限が行われます。

(利用者の解約権)

第8条 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対し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。

一 事業者が、正当な理由なく本契約に定める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

二 事業者が、第12条に定める守秘義務に違反した場合

三 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2週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

- 一 利用者が故意に法令並びに市例規等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
- 二 利用者が事業者の通常の事業（又は送迎）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
- 三 事業者の職員が利用者又は利用者の関係者からハラスメントを受けた場合

2 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、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。

- 一 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
- 二 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
- 三 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
- 四 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
- 五 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
- 六 利用者が介護保険施設へ入所した場合
- 七 利用者が（介護予防）特定施設入居者生活介護又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護を受けることとなった場合
- 八 利用者の要介護状態区分が自立となった場合
- 九 利用者が死亡した場合

(損害賠償)

第11条 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又は利用者の家族に対して損害を賠償します。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、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、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族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の個人情報について、利用者の居宅サービス計画（又は介護予防プラン）立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び居宅

サービス事業者（又は総合事業サービス事業者）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 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要がある場合には医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 5 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。

（虐待防止のための措置に関する事項）

第13条 事業者は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るために、次の措置を講じるものとします。

- 一 虐待防止に関する責任者の算定
- 二 成年後見制度の利用支援
- 三 苦情解決体制の整備
- 四 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修の実施
- 五 虐待防止のための対策を検討する委員会の設置等に関すること

（苦情処理）

- 第14条 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに苦情がある場合は、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」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、提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族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、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。

（身分証明書携行義務）

第15条 サービス提供責任者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者や利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示するものとします

（サービス内容等の記録の作成及び保存）

- 第16条 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結の日から5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。

(契約外条項)

第17条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令並び市例規等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。

以上のとおり、訪問介護サービス・訪問介護相当サービスに関する契約を締結します。

上記契約を証明するため、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。

訪問介護・訪問介護相当サービス 契約書別紙（兼重要事項説明書）①

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、法令及び市例規等の規定に基づき、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 十日町福祉会
主たる事務所の所在地	〒948-0144 新潟県十日町市水口沢9番地
代表者（職名・氏名）	理事長 尾身 晴夫
設立年月日	平成20年10月 1日
電話番号	025-761-7340

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	ヘルパーステーション十日町		
サービスの種類	訪問介護・訪問介護相当サービス		
事業所の所在地	〒948-0136 新潟県十日町市高原田278番地 1		
電話番号	0 2 5－7 5 5－5 9 7 1		
指定年月日・事業所番号	訪問介護	平成6年4月1日指定	1 5 7 1 0 0 0 4 7 8
	訪問介護相当サービス	平成3 0年4月1日指定	
		平成2 5年1 0月1日統合による名称変更、令和8年4月移転	
管理者の氏名	宮澤まゆみ		
通常の事業の実施地域	十日町市、小千谷市 (訪問介護相当サービスは十日町市のみ)		

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は訪問介護相当サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令並びに市例規等及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

訪問介護（又は訪問介護相当サービス）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。

① 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
② 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
③ 通院等のための乗車又は降車の介助	通院や外出のため、訪問介護員等が運転する車両への乗車又は降車の介助とあわせて、乗車前もしくは降車後の屋内外における移動等の介助や、通院先もしくは外出先での受診等の手続きや移動等の介助を行います。 (ただし、訪問介護相当サービスについては、当該サービスは対象外です)

5. 営業日時

営業日	通年営業
営業時間	8：30～17：30とする。但し、利用者の希望に応じて対応する。

6. 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4人以上、非常勤4人以上
介護職員基礎研修課程 修了者	常勤 人、非常勤 人
訪問介護員養成研修1級課程 修了者	常勤 人、非常勤 人
訪問介護員養成研修2級課程 修了者	常勤 人、非常勤2人以上

7. 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ありましたら、何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	
--------------	--

8. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、介護保険負担割合証に記されている割合分の額です。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。

(1) 訪問介護の利用料

【基本部分】

サービスの内容 1回あたりの所要時間		基本利用料 ※(注1) 参照	利用者負担金 (=基本利用料の1割の場合) ※(注2) 参照
身体介護中心型	20分未満	1,630円	163円
	20分以上30分未満	2,440円	244円
	30分以上1時間未満	3,870円	387円
	1時間以上	5,670円に30分増すごとに 820円を加算	567円に30分増すごとに 82円を加算
引き続き「生活援助中心型」を算定する場合		25分増すごとに650円を加算 (身体介護の所要時間が20分以上の場合に限る。)	25分増すごとに65円を加算
生活援助中心型	20分未満		
	20分以上45分未満	1,790円	179円
	45分以上	2,200円	220円
通院等のための 乗車又は降車の介助		970円	97円

(注1) 「身体介護中心型」及び「生活援助中心型」において、利用者の同意を得て、同時に2人の訪問介護員等がサービス提供した場合は、上記基本利用料の2倍の額となります。

上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

(注2) 上記本文にも記載のとおり、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は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額	
		基本利用料	利用者負担金 (自己負担1割の場合)
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合 (1月につき)	2,000円	200円
生活機能向上連携 加算Ⅰ	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と同行し、共同して利用者の心身の状況等を評価した上、生活機能向上を目的とした訪問介護計画を作成し、サービス提供した場合(1月につき)	1,000円	100円
緊急時訪問 介護加算	利用者や家族等からの要請を受け、緊急にサービスを提供した場合(1回につき)	1,000円	100円
夜間・早朝、 深夜加算	夜間(18時～22時)又は早朝(6時～8時)にサービス提供する場合	上記基本部分の25%	
	深夜(22時～翌朝6時)にサービス提供する場合	上記基本部分の50%	
特定事業所加算Ⅰ	当該加算の体制要件、人材要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	上記基本部分の20%	
◎特定事業所加算Ⅱ	当該加算の体制要件及び人材要件を満たす場合	上記基本部分の10%	
特定事業所加算Ⅲ	当該加算の体制要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	上記基本部分の10%	
介護職員処遇等 改善加算Ⅰ※	当該加算の算定要件を満たす場合	上記基本部分と 各種加算減算の合計の 27.0%	
◎介護職員処遇等 改善加算Ⅱ※		上記基本部分と 各種加算減算の合計の 28.7%	
介護職員処遇等 改善加算ⅡⅠ※		上記基本部分と 各種加算減算の合計の 24.9%	
介護職員処遇等 改善加算ⅡⅡ※		上記基本部分と 各種加算減算の合計の 26.6%	
介護職員処遇等 改善加算Ⅲ※		上記基本部分と 各種加算減算の合計の 20.7%	

介護職員処遇等 改善加算Ⅳ※		上記基本部分と 各種加算減算の合計の 17.0%
特別地域 訪問介護加算 ※	当事業所が特別地域に所在する場合	上記基本部分の15%
◎中山間地域等に おける小規模事業所 加算 ※	当事業所が特別地域に所在せず、1月あたりの延べ訪問回数が200回以下の指定介護訪問事業所である場合	上記基本部分と 各種加算減算の合計の 10%
中山間地域等に 居住する者への サービス提供加算※	中山間地域（＝新潟県の場合は全域）において、 <u>通常の事業の実施地域以外</u> に居住する利用者へサービス提供した場合	上記基本部分の5%

(注) ※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

【減算】

以下の要件を満たす場合、下記の額を算定します。

減算の種類	減算の要件	減算額
事業所と同一建物 に居住する利用者 へのサービス提供 減算	当事業所と同一建物に居住する一定数以上の利用者に対してサービス提供する場合	上記基本部分の90%

(2) 総合事業の利用料

【基本部分：訪問型サービス（独自）サービス】

サービスの内容 ※身体介護及び生活援助のみ		基本利用料 (月額包括報酬) ※(注1)参照	利用者負担金(月額包括報酬) 自己負担の1割の場合 ※(注2)参照
訪問型サービス 11	対象者：要支援1・2 事業対象者 (週1回程度)	11,760円	1,176円
訪問型サービス 12	対象者：要支援1・2 事業対象者 (週2回程度)	23,490円	2,349円
訪問型サービス 13	対象者：要支援2 (週2回を超える程度)	37,270円	3,727円

(注1) 上記の基本利用料は、十日町市が要綱等で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

(注2) 上記本文にも記載のとおり、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は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

※月途中の開始や終了等の事由の場合は月額包括報酬の日割りの算定をさせていただきます。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額	
		基本利用料	利用者負担金 (自己負担1割の場合)
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合	2,000円	200円
生活機能向上連携 加算Ⅰ	サービス提供責任者が介護予防訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等に同行し、共同して利用者の心身の状況等を評価した上、生活機能向上を目的とした訪問介護相当サービス個別計画を作成し、サービス提供した場合(1月につき)	1,000円	100円
介護職員処遇等 改善加算Ⅰ※	当該加算の算定要件を満たす場合	上記基本部分と 各種加算減算の合計の 27.0%	
◎介護職員処遇等 改善加算Ⅱ※		上記基本部分と 各種加算減算の合計の 28.7%	
介護職員処遇等 改善加算Ⅲ※		上記基本部分と 各種加算減算の合計の 24.9%	
介護職員処遇等 改善加算Ⅳ※		上記基本部分と 各種加算減算の合計の 26.6%	
介護職員処遇等 改善加算Ⅴ※		上記基本部分と 各種加算減算の合計の 20.7%	
介護職員処遇等 改善加算Ⅵ※		上記基本部分と 各種加算減算の合計の 17.0%	
特別地域 訪問介護加算※	当事業所が特別地域に所在する場合	上記基本部分の15%	
中山間地域等における 小規模事業所加算※	当事業所が特別地域に所在せず、所定の利用者数に当てはまる場合	上記基本部分の10%	
中山間地域等に 居住する者への サービス提供加算※	中山間地域(＝新潟県の場合は全域)において、 <u>通常の事業の実施地域以外</u> に居住する利用者へサービス提供した場合	上記基本部分の5%	

(注) ※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

(3) キャンセル料

利用日の訪問開始時間にサービス提供をキャンセルした場合は、利用負担の相当額をいただきます。ただし、あなたの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。

(注) 利用日の訪問開始時間までに連絡があった場合は、キャンセル料不要ですが、早めの連絡をお願いします。

(4) 利用者負担の算定例

あなたの契約期間の最初の月の利用者負担は、次のとおりです。

① 訪問介護

サービス内容	時間数	回数	料金（10割）		利用者負担金
			1回あたり	合計	合計（割）
身体介護中心型	時間	回	円	円	円
身体介護中心型	時間	回	円	円	円
生活援助中心型	時間	回	円	円	円
生活援助中心型	時間	回	円	円	円
身体介護・生活援助型	時間	回	円	円	円
早朝加算	時間	回	円	円	円
夜間加算	時間	回	円	円	円
深夜加算	時間	回	円	円	円
初回加算	初回月のみ加算			円	円
特定事業所加算Ⅱ	有・無	上記の金額は特定事業所加算Ⅱを含みます。			
小 計①		料 金（10割）		利用者負担金（割）	
		円		円	
中山間地域等における小規模事業所加算②		円		円	
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ2）③		円		円	
実費負担⑤		内 容		利用者負担金（10割）	
		円		円	
合 計（①+②+③）		円		円	

あなたにお支払いいただく見込みの金額 円

② 総合事業サービス

サービス内容	料金（10割）	利用者負担金（割）
訪問型サービス費 11		
訪問型サービス費 12		
訪問型サービス費 13		
初回加算（初回月のみ算定）		
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ2）		
合 計	円	円

あなたにお支払いいただく見込みの金額 円

（５）支払い方法

上記（１）から（３）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週間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２５日（祝休日の場合は直前の平日）に、あなたが指定する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末日（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。
現金払い	サービスを利用した月の翌月の末日（休業日の場合は直前の営業日）までに、現金でお支払いください。

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、速やかに下記の治療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 氏名 所在地 電話番号	0 2 5 — —
緊急連絡先 (家族等)	氏名（利用者との続柄） 電話番号	() — —

１０．業務継続計画の策定

- （１）事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での早期再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- （２）事業所は職員に対し、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実施します。
- （３）事業所は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

１１．事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

1 2. 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	電話番号 025-768-4565 面接場所 当事業所の相談室（窓口；当事業所事務室）
苦情受付担当者 苦情解決責任者	サービス提供責任者 管理者 宮澤まゆみ

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

苦情受付機関	十日町市福祉課介護保険係	電話番号 025-757-3757
	小千谷市福祉課介護保険係	電話番号 0258-83-3517
	新潟県国民健康保険団体連合会	電話番号 025-285-3022

(3) 苦情処理第三者委員

第三者委員	水落 久夫	電話番号 025-759-2123
	村山 幸子	電話番号 025-758-2420

1 3. 秘密保持、個人情報の取扱いについて

- (1) 当事業所は、サービスを提供するうえで知りえた利用者及びその家族に関する秘密・個人情報については利用者または第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、第三者に漏らすことはありません。
- (2) あらかじめ文章により利用者及び家族から同意を得た場合は、前項にかかわらず、情報を提供することができます。
- (3) 利用者の個人情報の取扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報を利用する場合は事業者が定める個人情報保護に関する規定に従い、対応します。なお、利用者家族の個人情報も同様です。
- (4) 利用者及び利用者の家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。

1 4. 虐待の防止のための取組について

(1) 虐待防止に関する責任者は、以下の者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 宮澤まゆみ
-------------	-----------

(2) 虐待防止のための指針を整備するとともに、虐待防止のための対策を行う検討委員会、従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的に行っています。

(3) 虐待等に関する利用者及びその家族からの虐待等に関する相談に対応するとともに、虐待等が明らかになった場合は速やかに市町村の窓口に通報します。

1 5. 緊急やむを得ない身体拘束について

(1) 利用者の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束は行いません。

但し、緊急やむを得ない場合に身体拘束等を行う場合は、その様態及び時間、その際の利用者の状況並びに、緊急やむを得ない理由を記録します。

(2) 身体拘束等の適正化のために指針に沿って身体拘束の適正化を図ります。

1 6. 第三者評価の実施状況

第三者評価の実施はしていません。

1 7. 記録の整備について

当事業所は、サービスの提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保管します。

1 8. 暴力団等の排除について

当事業所は、その運営について、十日町市暴力団排除条例（平成24年十日町市条例第4号）第3条に規定する基本理念にのっとり、同条例第2条第1号に規定する暴力団又は同条例第2号に規定する暴力団員等による不当な行為を防止し、及びこれにより生じた不当な影響を排除します。

1 9. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご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 など

(2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

(3) 体調や容体の急変など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（又は地域包括支援センター）又は当事業所の担当者へご連絡ください。

(4) ヘルパーの交代を希望する場合は、できる限り対応いたしますので、サービス提供責任者へご連絡ください。

(5) 訪問中はペットにリードを付けるか、ゲージや利用者の居室以外へ移すなどの配慮をお願いします。

(6) 事業者の職員が利用者又は利用者の関係者からハラスメントを受けた場合、事業者は前項によりこの契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、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。

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項及び4項に定める利用者、利用者家族の個人情報の使用について同意します。

利 用 者 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、上記署名を行いました。

署名代行者 住 所
氏 名 印
本人との続柄

(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。

事 業 者 住 所 新潟県十日町市水口沢99番地
事業者（法人名） 社会福祉法人 十日町福祉会
代表者職・氏名 理 事 長 尾 身 晴 夫 印
説明者職・氏名 サービスの提供責任者 印

(家族代表) 私は、第12条第3項及び4項に定める利用者の家族の個人情報の使用について同意します。

家 族 代 表 住 所
氏 名 印