

# 飯南シルバー訪問介護サービス利用基本契約書

みえなか農業協同組合の訪問介護サービスについて、次の内容にて契約を締結します。

## 第1条（契約の目的）

事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、利用者が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ます。

## 第2条（サービスの種類と変更）

事業者は利用者に対し介護保険対象となる訪問介護サービスを提供します。

- 2 事業者が利用者に対して提供するサービスの内容等は、別紙「サービス利用説明書」に定めるとおりとします。また、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。

## 第3条（訪問介護計画書の作成・交付）

事業者は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて解決すべき課題の把握を行うとともに、利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」に沿って「訪問介護計画」を作成します。

- 2 事業者は「訪問介護計画書」を作成・変更した場合は、利用者に説明し同意を得た上で、利用者に「訪問介護計画書」を交付します。
- 3 事業者は、利用者がサービスの内容や提供方法等の希望を変更する場合で、その変更が「居宅サービス計画（ケアプラン）」の範囲内で可能なときは、速やかに「訪問介護計画書」の変更等の対応を行います。
- 4 事業者は、利用者が「居宅サービス計画（ケアプラン）」の変更を希望する場合は、速やかに介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

## 第4条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護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7日前までに利用者から更新拒絶の意思表示がない場合には、本契約は同じ内容で更新されるものとし、その後も同様とします。

- 2 利用者から更新拒絶の意思表示がされた場合は、事業者は、利用者の必要に応じ、他の業者の情報を提供するなどの措置をとります。

## 第5条（利用者負担金等・支払方法）

サービスに対する利用者負担金等は、サービスごとに別紙「サービス内容説明書」に記載するとおりとします。契約期間中に関係法令が変更になった場合は、関係法令に従って改定後の金額が適用されます。

- 2 なお、利用料金の支払は、月末締切の原則として翌月25日（ただし、25日が休

日の場合は翌日営業日とする)とし、原則として、契約者(または代理人)名義の当JA貯金口座振替(貯金口座振替依頼書に基づく)で処理させていただきます。

#### 第6条(利用日の中止・変更及びキャンセル料)

利用者は、サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合は、利用日の2日前までに事業者連絡するものとします。

2 前日または当日に利用の中止の連絡があった場合は、別紙「重要事項説明書」に定める所定のキャンセル料をお支払いいただく場合があります。

#### 第7条(サービス提供の記録等)

事業者は、サービスを提供した際には、提供日、サービス内容等必要な事項についての記録を行い、それを2年間保管します。

2 利用者もしくはその代理人はいつでも前項の記録の閲覧・複写を求めることができます。

#### 第8条(守秘義務等)

事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者又はその家族に関する個人情報については、利用者の生命・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き、契約中及び契約終了後も第三者に漏らしません。

2 前項にかかわらず、あらかじめ文書により利用者又はその家族の同意を得た場合は、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

#### 第9条(苦情対応)

利用者及び家族は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、介護支援専門員、市町村又は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、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申立があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。

3 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取扱いをすることはありません。

#### 第10条(契約の終了)

次のいずれかの事由が発生した場合、この契約は終了するものとします。

(1) 利用者が死亡した場合

(2) 要介護認定により利用者の心身の状況が自立、要支援1又は要支援2と判定された場合

(3) 利用者が介護保険施設に入所した場合

(4) 第4条の規程により更新拒絶の意思表示がされた場合

(5) 第11条、第12条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### 第11条（利用者の解約権・解除権）

利用者は、事業者に対しいつでも7日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。

2 利用者は、以下の場合には、直ちにこの契約を解除できます。

- (1) 事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
- (2) 事業者が、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とき。

#### 第12条（事業者の契約解除）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には、文書により本契約を解除することができます。

- (1) 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- (2) サービス利用料金の支払いが3ヶ月以上滞納し、相当期間を定めた催告にもかかわらず、その期間内に支払いがない場合。
- (3) 利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者等の生命・身体・財物・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、本契約の目的を達することが困難となった場合。

#### 第13条（介護保険給付限度額を超過する場合）

この契約書は、介護保険法に基づくサービスを対象としたものですが、要介護度別に定められている介護保険給付限度額を超過する場合の各種サービス利用分については、超過分につき全額自己負担となります。

#### 第14条（損害賠償責任）

事業者は、サービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族等に連絡し、必要な措置を講じます。

- 2 前項において、事故により利用者又はその家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者に故意・過失がない場合は、この限りではありません。
- 3 前項の場合、利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

#### 第15条（利用者代理人）

利用者は、代理人を選任してこの契約を締結させることができ、また、契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

- 2 利用者の代理人選任に際して必要がある場合は、事業者は成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の内容を説明するものとします。

#### 第16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発生した場合には、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、利用者と誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名押印のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

利用者

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

印 \_\_\_\_\_

上記代筆者（代筆者を選定した場合）

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

印（続柄 \_\_\_\_\_）

私は本人の契約意思を確認しました。

事業者

住 所 三重県松阪市豊原町 1043 番地の 1 \_\_\_\_\_

名 称 みえなか農業協同組合 \_\_\_\_\_

代表者氏名 代表理事組合長 山本 清巳 印 \_\_\_\_\_

## 訪問介護サービスにかかる重要事項説明書

### 1. 事業所

名 称 飯南シルバー

住 所 三重県松阪市飯南町深野 585-4 番地

### 2. 事業の目的と運営方針

#### (目 的)

介護が必要と認定されたご利用者のケアプランに基づき、当事業所の介護職員等による介護サービス等を実施します。介護職員等は、介護が必要と認定されたご利用者の特性を踏まえて、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訪問介護サービスを通じて援助を行います。

#### (方 針)

- ① ご利用者一人ひとりに応じた心のこもった温かいサービスを提供します。
- ② ご利用者が地域の中で楽しく過ごすことが出来るよう支援します。
- ③ 目配り、気配りを忘れずに笑顔あふれるサービスを提供します。
- ④ ご利用者、ご家族の日常生活に対する不安・負担を軽減します。

### 3. サービス提供事業(ご利用事業所)

訪 問 介 護	介護保険事業所番号	2470703964号	
	住 所	三重県松阪市飯南町深野 585-4 番地	
	管理者名・連絡電話番号	石橋 侑	0598-32-4720
	サービス提供地域	松阪市(平成16年12月31日現在における一志郡嬉野町・三雲町を除く。)	

### 4. ご利用事業所の職員体制等

#### (訪問介護)

職 種(資格)		人 員
管理者		1 名
0		2 名
訪 問 介 護 員	介護福祉士	7 名
	ホームヘルパー1級	0 名
	ホームヘルパー2級	9 名

## 5. 営業日・営業時間

営業日は、原則として年末年始(12/31～1/3)を除く。営業時間は以下の通りです。

平 日
8:30～17:00

※土曜日・日曜日・祭日の支援は要相談により対応させていただきます。

## 6. サービス利用基本料金および利用者負担

利用者負担金は、介護保険関係法令で定める次の介護給付費の1割又は所得に応じて2割又は3割を負担していただきます。

### (1) 訪問介護 1回につき

	20分未満	30分未満	30分以上～ 1時間未満	1時間以上～ 1時間30分 未満	1時間30分以 上 30分を増す 毎
身体介護	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	820円を追加
身体介護20分の場合	身体介護の時間区分の1つとして「20分未満」を位置づける。 ・全ての訪問介護事業所において算定が可能。 ・前回提供した訪問介護から概ね2時間以上の間隔を空けることが必要。				
	20分以上45分未満	45分以上	—	—	—
生活援助	1,790円	2,200円	—	—	—
		20分以上	45分以上	70分以上	
身体介護に引き続き生活援助		650円	1,300円	1,950円	1,950円限度
特定事業所 加算 (※注1)	特定事業所加算(Ⅰ) 上記金額の20%を加算				
	特定事業所加算(Ⅱ) 上記金額の10%を加算				
	特定事業所加算(Ⅲ) 上記金額の10%を加算				
	特定事業所加算(Ⅳ) 上記金額の3%を加算				
	特定事業所加算(Ⅴ) 上記金額の3%を加算				
初回加算		新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、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、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合。2000円/月			
緊急時訪問介護 加算		利用者やその家族等からの要請を受けて、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たときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護等が居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を行った場合。1000円/回			

各種加算	夜間・早朝加算 25% 深夜加算50% 2人の訪問介護員が共同でサービスは、2倍の料金になります。
介護職員処遇改善加算Ⅲ	月の利用合計金額単位数の 5.5%に相当する単位数を加算
介護職員等ベースアップ等支援加算	月の利用合計金額単位数の 2.4%に相当する単位数を加算
介護職員処遇改善加算Ⅳ	月の利用合計金額単位数の 14.5%に相当する単位数を加算
保険外サービス	作業時間 1時間2,000円 内容(基本、訪問介護支援に準ずる) ※人員により対応できない場合もあります。

※注1について

当事業所が、厚生労働大臣が定める以下の基準に適合しているものとして都道府県知事に届け出ている場合が対象となります。

### 1 特定事業所加算(Ⅰ)

次に掲げる基準のいずれにも適合する場合、〔体制要件〕①～⑥〔人材要件〕①②〔重度対応要件〕①又は②に適合する場合

#### 〔体制要件〕

- ①訪問介護員等・サービス提供責任者ごとに作成された研修計画に基づく研修の実施。
- ②利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項の伝達等を目的とした会議の定期的な開催。
- ③利用者情報の文章等による伝達、訪問介護員等からの報告。
- ④健康診断等の定期的な実施。
- ⑤緊急時等における対応方法の明示。
- ⑥病院、診療所又は訪問看護ステーションの看護師との連携により、24時間連絡できる体制を確保しており、かつ、必要に応じて訪問介護を行うことができる体制の整備、看取り期における対応方針の策定、看取りに関する職員研修の実施等。
- ⑦通常の事業の実施地域内であって中山間地域等に居住する者に対して、継続的にサービス提供していること。
- ⑧利用者の心身の状況またはその家族等を取巻く環境の変化に応じて、訪問介護事業所のサービス提供責任者等が起点となり、随時、介護支援専門員、医療機関職種等と共同し、訪問介護計画の見直しを行っている事。

#### 〔人材要件〕

- ①訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が 30%以上、又は介護福祉士・実務者研修修了者、並びに介護基礎研修課程終了者及び1級課程修了者の合計が 50%以上であること。
- ②すべてのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士又は5年以上の実務者研修修了者若しくは1級課程修了者
- ③サービス提供責任者を常勤により配置し、かつ、同項な規程する基準を上回る数の常勤のサービス提供責任者を1人以上は配置していること。

④訪問介護員等の総数のうち、勤続年数7年以上の者の占める割合が30%以上であること。

**〔重度対応要件〕**

①前年度又は前3月の利用者のうち、要介護4～5・認知症日常生活自立度Ⅲ以上の利用者の総数が20%以上であること。

②看取り期の利用者への対応実績が1人以上であること(伏せて体制要件(6)の要件を満たすこと)

**2 特定事業所加算(Ⅱ)**

〔体制要件〕①～⑤〔人材要件〕①又は②に適合する場合

**3 特定事業所加算(Ⅲ)**

〔体制要件〕①～⑥〔人材要件〕③又は④〔重度対応要件〕①又は②に適合する場合

**4 特定事業所加算(Ⅳ)**

〔体制要件〕①～⑤⑦⑧に適合する場合

**5 特定事業所加算(Ⅴ)**

〔体制要件〕①～⑤〔人材要件〕④に適合する場合

**(2) サービス提供地域外の場合の交通費**

通常の事業の実施地域を越えて行う場合の交通費は次の金額を徴収します。

・1キロメートルあたり 25円

**(3) 介護保険給付限度額超過の場合**

要介護度別に定められている介護保険給付限度額を超過するサービス提供分については、超過分につき全額自己負担となります。(超過するサービスが発生する場合には、居宅サービス計画を作成する際に居宅介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。)

**(4) 利用者負担金等の支払**

月末締切の翌月25日(ただし、25日が休日の場合は翌営業日とする)とし、原則として、契約者(または代理人)名義の当JA貯金口座振替(貯金口座振替依頼書に基づく)で処理させていただきます。やむをえず認定前にサービスを受けた場合など「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料の全額を事業者を支払い、利用者はその後市町村から保険給付分(9割)を受けとることになります。)

**(5) キャンセル**

キャンセル料は次の通りといたします。ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

キャンセル料	時 期
利用者負担金の日額100%	サービス利用日の当日

利用者がサービスの利用の止をする際には、すみやかに(2日前までに)次の連絡先までご連絡ください。

キャンセル連絡先	TEL 0598-32-4720
----------	------------------

## 7. 訪問介護計画の作成とサービス記録

- ① 事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護計画を作成し、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、同意を得て受領印をもらい交付します。
- ② 事業者は、訪問介護計画の作成後、実施状況の把握を行い、利用者又は家族等の同意を得て必要に応じて計画の変更を行います。

## 8. 苦情対応

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

対応時間 8:30～17:00

飯南シルバー	TEL 0598-32-4720	(対応者) 石橋 侑
松阪市役所 介護保険課	TEL 0598-53-4091	
国民健康保険団体連合会	TEL 059-222-4165	

## 9. 事故等緊急時の対応

サービスの提供中に容体の急変・事故等が発生した場合は、主治医、救急、親族、介護支援事業者等へ連絡をいたします。

対応時間 8:30～17:00

主治医(かかりつけ医)	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏 名	
	連絡先	

## 10. 損害賠償責任

サービス提供中に事故により利用者又はその家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、以下にあげる保険の範囲内で速やかにその損害を賠償します。

## 11. 高齢者虐待防止の対応

高齢者の虐待防止に関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

対応時間 8:30～17:00

相談窓口

TEL 0598-32-4720

（対応者）石橋 侑

事業所は、虐待防止の発生また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ます。

①事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を開催するとともに、その結果について、訪問介護員に周知徹底を図ります。

## 12. ハラスメント対策

事業者は、適切なサービス提供を確保する観点から、業務や職場において行われる性的な言葉又は優越的な関係を背景とした言葉であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員が就業環境が害されることを防止するため、必要な措置を講じるものとします。

## 13. 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や自然災害の発生時において、ご利用者に対する訪問介護の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、訪問介護員員に対し、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実施します。

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。

## 14. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生した際の予防、またはまん延防止のために、次の各号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対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）をおおむね6月1回以上開催します。その結果を、訪問介護員に周知徹底をします。

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指針を整備します。

③訪問介護員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実施します。

令和 年 月 日

○ 利用者

私は、重要事項説明書及びサービス内容説明書の説明を受けました。

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

○ 上記代筆者(代筆者を選定した場合)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印 (続柄 )

○ 説明者 所属事業所 飯南シルバー

氏 名 石橋 侑 \_\_\_\_\_ 印