
指定居宅サービス利用契約書

重要事項説明書

契約者
裏にも
㊞

指定訪問介護事業所
平成16年10月1日
指定番号 岐阜県 2171100643

代理人
裏にも
㊞

社会福祉法人 美徳会 ビアンカ

第1章 総則

(契約の目的)

- 第1条** 事業者は、介護保険法令の趣旨にしたがい、契約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て、契約者に対し、指定居宅サービスを提供します。
- 2 事業者が契約者に対して実施する指定居宅サービスの内容、利用期間、利用日、利用時間、費用等の事項は、添付「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** 本契約の期間は、契約締結の日から1年間とします。
- 2 契約期間満了の7日間前までに契約者から文書によって契約終了の申し入れ(更新の拒絶)がない場合には、本契約は自動的に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

(個別の居宅サービスに係わる介護計画の決定・変更)

- 第3条** 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画(ケアプラン)が作成されている場合には、それに沿って契約者の個別の居宅サービスに係る介護計画(それぞれのサービスの介護計画である訪問介護計画を指す。以下「個別サービス計画」といいます。)を作成するものとします。
- 2 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が作成されていない場合でも、個別サービス計画の作成を行います。その場合に、事業者は、契約者に対して、居宅介護支援事業者を紹介する等、居宅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、個別サービス計画について、契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定するものとします。
- 4 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画(ケアプラン)が変更された場合、もしくは契約者及び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かどうかを調査し、その結果、個別サービス計画の変更の必要があると認められた場合には、契約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。
- 5 事業者は、個別サービス計画を変更した場合には、契約者に対して書面で交付し、その内容を確認するものとします。

(訪問介護の内容)

- 第4条** 事業者は、訪問介護サービスとして、身体介護、及び家事援助を提供するものとします。但し、本契約における訪問介護サービスとは、訪問型サービスを含むものとします。

(運営規程の遵守)

- 第5条** 事業者は、別に定める運営規程に従い、必要な人員を配置して、契約者に対して、本契約に基づくサービスを提供するとともに、建物及び付帯施設の維持管理を行うものとします。

第2章 サービス利用と料金の支払い

(サービス利用料金の支払い)

- 第6条** 契約者は要介護度に応じて第4条に定めるサービスを受け添付「重要事項説書」に定める所定の料金体系に基づいた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(自己負担分：介護保険負担割合証記載の負担割合)を事業者に支払うものとします。但し、契約者がい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、サービス利用料金の全額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(償還払いといいます)。)
- 2 契約者は、前項に定めるサービス利用料金をサービスの利用月の月末締め請求書に対し、翌月28日までに事業者の定める支払い方法により支払うものとします。

(利用の中止・変更・追加)

- 第7条** 契約者は、サービス利用開始前において、それぞれの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、契約者は利用予定時間の2時間前までに事業者のその旨を伝えることとします。
- 2 契約者が、利用予定2時間前までに利用の中止を申し出なかった場合は、添付「重要事項説明書」に定める所定の取消料を事業者にお支払いいただく場合があります。但し、契約者の体調不良等正当な事由がある場合には、この限りではありません。
- 3 事業者は、第1項に基づく契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、希望する日にサービスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は利用可能日を契約者に提示して協議するものとします。

(利用料金の変更)

- 第8条** 第6条第1項に定めるサービスの利用料金について、介護給付費等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 第6条第1項に定めるサービス利用料金(介護保外)については、経済状況の変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、契約者に対して事前に説明をしたうえで、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、前項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。

第3章 事業者の義務

(事業者及びサービス従事者の義務)

- 第9条** 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって、契約者の生命、身体、財物の安全に配慮するものとします。
- 2 事業者は契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、関係機関と連携し、契約者からの聴取・確認のうえでサービスを実施するものとします。
- 3 事業者は、非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとします。
- 4 事業者及びサービス従事者は、契約者又は他の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、身体的拘束その他契約者の行動を制限する行為を行

わないものとします。

- 5 事業者は、契約者もしくは家族等の請求に応じて指定居宅サービスの提供について記録を閲覧させ、複写物を交付するものとします。
- 6 事業者は、サービス提供時において、契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに家族に連絡を取ると共に、契約者の主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。

(守秘義務等)

- 第10条** 事業者、サービス従事者及び従業員は、指定居宅サービスを提供するうえで知り得た契約者又はその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。
- 2 個人情報の保護及び管理については、別に定める個人情報に関する基本規程によるものとします。

第4章 損害賠償(事業者の義務違反)

(損害賠償責任)

- 第11条** 事業者は、本契約に基づくサービスの実施にともなって、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10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で、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場合には、損害賠償責任を減ず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。

(損害賠償がなされない場合)

- 第12条** 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。とりわけ以下の各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。
- (1) 契約者が、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ったことに起因して損害発生した場合
 - (2) 契約者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
 - (3) 契約者の急激な体調の変化等、事業所の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
 - (4) 契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示等に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

(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)

- 第13条** 事業者は、契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、契約者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。
- 2 前項の場合に、事業者は、契約者に対して、既に実施したサービスについては所定のサービス利用料金の支払いを請求できるものとします。

第5章 契約の終了

(事業者からの契約解除)

第14条 事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には、本契約を直ちに解除することができます。

- 2 契約者が契約締結時に、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、又は不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続し難い重大な事情を生じさせた場合
- 3 契約者が、第4条に定めるサービス利用料金の支払いが1ヶ月以上遅延し、その後1ヶ月間催告にも関わらず、これが支払われない場合。
- 4 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、本契約を継続し難い重大な事情を生じさせた場合。

(契約者からの中途解約)

第15条 契約者は、契約の有効期間中であっても本契約を解除することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。但し、以下の事項に該当する場合には本契約を直ちに解約することができます。

- (1) 契約者が入院した場合。
- (2) 要介護認定、又は、基本チェックリストにより契約者の心身の状況が自立と判断された場合。
- (3) 契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合。
- 2 契約者は、事業者もしくはサービス従事者が以下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。
 - (1) 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合。
 - (2) 事業者もしくはサービス従事者が次条に定める守秘義務に違反した場合。
 - (3) 事業者もしくはサービス従事者が、故意又は重大な過失により契約者もしくはその家族等の生命、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、本契約を継続し難い重大な事情が認められる場合。

第6章 その他

(苦情処理)

第16条 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適切に対応するものとします。

(事故発生時)

第17条 事業者は、利用者に対する訪問介護サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村・利用者の家族等に連絡をするとともに、必要な措置を講じるものとします。

(裁判管轄)

第18条 本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、岐阜地方裁判所多治見支部をもって第一管轄裁判所とすることを、甲及び乙は予め合意します。

(協議事項)

第19条 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、事業者は契約者もしくは署名代行者と誠意をもって協議するものとします。

あなたに対する居宅サービス提供開始にあたり、厚生省令第 37 号 96 条 5 項に基づいて当事者があなたに説明すべき事項は下記の通りです。

重要事項説明書（訪問介護共通）

1 事業者

事業者の名称	社会福祉法人 美徳会
法人所在地	岐阜県多治見市上山町 1-97-2
法人種別	社会福祉法人
代表者名	西尾太志
設立年月	平成 10 年 7 月 2 日
電話番号	(0572) 25-0780

介護保険法令に基づき岐阜県知事から指定を受けている提供サービス及び事業所名（指定番号）

介護老人福祉施設	特別養護老人ホーム ビアンカ	(2171100247)
短期入所生活介護（介護予防有り）	特別養護老人ホーム ビアンカ	(2171100247)
通所介護 （介護予防・日常生活支援総合事業）	ビアンカデイサービスセンター	(2171100296)
居宅介護支援サービス	ビアンカ居宅介護支援事業所	(2171100585)
訪問介護 （介護予防・日常生活支援総合事業）	ビアンカヘルパーステーション	(2171100643)
特定施設入居者生活介護（介護予防有り）	ケアハウスビアンカ	(2171100866)

2 当事業所の基本理念

基本理念	ビアンカ～美しく安心のできる家～という如く、家庭的な温もりのある生活の場で暮らしていただくために以下の基本理念を定める。 ① 利用者の生活の中で、基本的人権が守られるよう細心の配慮をもって介護する。 ② 利用者が安心して家庭的な生活を送り、幸せを感じることができるよう介護をする。 ③ 利用者が目標と生きがいを持てる、生きている喜びを感じることができるよう介護をする。
------	---

3 事業所概要

事業所の名称	ビアンカヘルパーステーション
事業所の所在地	岐阜県多治見市上山町 1-97-2
管理者	西尾悦子
電話番号	(0572) 21-2150
FAX 番号	(0572) 21-2160
E-mail アドレス	info@bitokukai.com
通常の事業の実施地域	多治見市、土岐市

4 利用施設で併せて実施する事業

施設の種類		岐阜県知事事業所指定		利用定数
		指定年月日	指定番号	
施設サービス	介護老人福祉施設	平成 12 年 3 月 31 日	岐阜県 247 号	120 人
居宅サービス	通所介護	平成 12 年 3 月 31 日	岐阜県 296 号	35 人
	介護予防通所介護	平成 18 年 4 月 1 日		
	短期入所生活介護	平成 12 年 3 月 31 日	岐阜県 247 号	10 人
	介護予防短期入所生活介護	平成 18 年 4 月 1 日		
	訪問介護	平成 16 年 10 月 1 日	岐阜県 643 号	
	介護予防訪問介護	平成 18 年 4 月 1 日		
	居宅介護支援	平成 16 年 6 月 1 日	岐阜県 585 号	

5 事業目的と運営方針

事業の目的	訪問介護は、介護保険法令等に従い、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が送れるように支援することを目的として、利用者に訪問介護サービスを提供する。
施設運営の方針	事業所の従業者は、要介護状態等の心身の特性を踏まえて、その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出来るよう、さらにその家族の身体的、精神的負担の軽減を図るために、必要な日常生活上の世話及び介護、その他必要な援助を行う。

6 利用事業所の職員体制

従業員の職種	員数	資格	職務の体制等
管理者	1 人	介護支援専門員、介護福祉士	常勤
サービス提供責任者	2 人	介護福祉士	常勤
ホームヘルパー	7 人	ヘルパー2 級	非常勤

7 営業日・サービス提供時間

営業日	1 月 1 日から 12 月 31 日まで
営業時間	早朝 6 : 0 0 ~ 8 : 0 0 昼間 8 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0 夜間 1 8 : 0 0 ~ 2 1 : 0 0

8 利用料金

多治見市訪問型サービス

(1 点 = 1 0 . 2 1 円)

多治見市訪問型サービス	287 点/回	標準的サービス
〃	1,176 点/月	月 4 回超の場合
〃	2,349 点/月	月 8 回超の場合
〃	3,727 点/月	月 12 回超の場合
20 分～45 分の生活援助	179 点/回	※上限 3,727 点
45 分以上の生活援助	220 点/回	
短時間の身体介護	163 点/回	

介護給付に係る料金 ※下記の点数に**特定事業所加算Ⅱ 10%** が加わります。

身体介護	3 0 分未満	3 0 分～1 時間	1 時間～1 時間 30 分	1 時間 30 分以上
	2 4 4 点	3 8 7 点	5 6 7 点	(30 分増す毎に) +82 点
生活援助	2 0 分以上 4 5 分未満		4 5 分以上	
	1 7 9 点		2 2 0 点	
初回加算		初めて訪問介護を利用した月に限り利用料以外に 2 0 0 点/月		
緊急時訪問介護加算		利用者（家族を含む）からの申し出により、サービス提供責任者とケアマネジャーが相談して、計画されていない介護サービス（身体介護）を利用されたときに 1 0 0 点/1 回		

※上記利用料に加え、**介護職員等処遇改善加算Ⅰ 24.5%**が1カ月の利用単位数に加わります。
 ※契約者様の介護保険負担割合証記載の負担割合で請求させていただきます。
 ※やむを得ない事情で、かつ、お客様の同意を得て2人で訪問した場合は、2人の料金となります。
 ※生活保護受給世帯に対しては、利用料は全額、介護扶助の負担になります。

＜介護保外のサービス利用料金＞

※基本料金に対して、早朝・夜間は25%増し。（別途手続きが必要となります。）

※利用の取り消しは前日の18時までに申し出てください。当日の場合は、基本料金の2割をキャンセル料としてお支払いいただきます。

9 苦情申立窓口

相談窓口	利用時間・利用方法等
事業所の苦情受付担当	窓口担当者 福重 優実 受付時間 午前9時～午後6時 利用方法 電話 (0572) 21-2150 Fax (0572) 21-2160
苦情解決第三者委員	司法書士 柳生 唱一 多治見市豊岡町3-48 柳生司法書士事務所 電話 (0572) 26-8855 弁護士 石垣 智康 多治見市宮前町2-46 石垣法律事務所 電話 (0572) 23-6305
その他の申立先	多治見市介護保険調整委員会（市役所福祉部高齢福祉課） 利用方法 手紙、直接市役所へ 〒507-8787 岐阜県多治見市音羽町1丁目74番地-1 電話 (0572) 22-1111 Fax (0572) 25-6434 岐阜県国民健康保険団体連合会介護サービス苦情相談窓口 受付時間 午前9時～午後6時 利用方法 手紙 〒500-8385 岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館内 岐阜県国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情相談係 直接申し出る場合 岐阜市藪田南5-14-12 岐阜県シンクタンク庁舎5階 岐阜県国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情相談係 電話 (058) 275-9826 Fax (258) 275-7635

10 事故発生時の対応

事故発生時の対応	利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村・利用者の家族及び担当介護支援専門員等に連絡をするとともに、必要な措置を講じます。また、事故が原因で医療機関を受診した場合は、事故防止マニュアルにより県事務所、保険者へ報告します。 安全対策担当者 塚本 直也
----------	---

1 1 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する担当者を選定しています。(担当 塚本直也)
- ②虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- ③虐待防止のための指針の整備をしています。
- ④従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- ⑤サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

1 2 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また、事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- ①緊急性…直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- ②非代替性…身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- ③一時性…利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

1 3 提供するサービスの第三者評価の実施状況

提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	無
実施した評価機関の名称	無
評価結果の開示状況	無

説明者 職名（サービス提供責任者） 氏名 福重 優実 ⑨

契約者は、契約の有効期間中に心身喪失その他の事由により判断能力を失った場合に備えて、契約者の家族等である下記の者を代理人と定め、本契約書における契約者の権利義務にかかわる事務処理などについて、これを委任することにあらかじめ同意いたします。

記

契約者 住 所

氏 名

電話番号

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、契約者又は代理人、事業者が署名押印のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

契約者 住 所

氏 名

印

電話番号

代理人 住 所

氏 名

印

電話番号

続柄

事業者 岐阜県多治見市上山町1-97-2

社会福祉法人 美徳会

事業所名 ビアンカヘルパーステーション

管理者 西尾 悦子

印

契約者印

代理人印