

「指定訪問介護」
「介護予防・日常生活支援総合事業」
利用契約書

株式会社ナノケアめろす
ヘルパーステーション優樹

「指定訪問介護」

「介護予防・日常生活支援総合事業」

利用契約書

(以下「利用者」という。)と株式会社ナノケアめろす(以下「事業者」という。)の運営するヘルパーステーション優樹(以下「事業所」という。)は、利用者が事業者から提供される訪問介護サービス又は介護予防・日常生活支援総合事業(総合事業)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章 総 則

(契約の目的)

- 第1条 事業所は、介護保険法の趣旨に従い、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訪問介護を提供し、利用者は事業所に対し、そのサービスに対する料金を支払うものとする。
- 2 事業所が利用者に対して実施する訪問介護の内容は、「訪問介護計画書」に定めるとおりとする。

(契約期間)

- 第2条 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または要支援認定(以下、「要介護認定等」という。)の有効期間満了日までとする。ただし、契約期間満了日の2日前までに利用者から文書による契約終了の申し出がない場合には、本契約はさらに同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とする。

(訪問介護計画の決定・変更)

- 第3条 事業所は、利用者にかかる居宅サービス計画に沿って利用者の訪問介護計画を作成する。
- 2 事業所は、利用者にかかる居宅サービス計画が作成されていない場合でも、訪問介護計画を作成する。その場合、事業所は利用者に対して指定居宅介護支援事業者を紹介する等居宅サービス計画の作成に必要な援助をする。
- 3 事業所は、訪問介護計画について、利用者およびその家族に対して説明し、同意を得て決定する。
- 4 事業所は、利用者にかかる居宅サービス計画が変更された場合、もしくは利用者およびその家族から訪問介護計画の変更要請があり、かつ変更が必要と認められた場合には、利用者およびその家族と協議して、訪問介護計画を変更する。
- 5 事業所は、前項により訪問介護計画を変更する場合、または介護保険適用の範囲が変更となる場合は、利用者および家族に対して説明し、同意を得る。

(介護保険給付対象サービス)

- 第4条 事業所は、介護保険給付対象サービスとして、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、利用者に対して入浴・排泄・食事等の介護、調理、洗濯、掃除、買い物等の生活援助などの日常生活上のサービスを提供する。

(介護保険給付対象外のサービス)

- 第5条 事業所は、利用者との合意に基づき、介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービスを提供する。

- 2 前項のサービス利用料は、利用者がその全額を事業所に対して支払うものとする。
- 3 利用者が実施地域外における居宅等への訪問介護の提供を受ける場合には、利用者は交通費として次の料金を支払うものとする。
事業所の実施地域を越える地点から、片道 1 k mにつき 2 0 円

(有償ヘルパー)

第 6 条 事業者は、介護保険で対応できないサービスをご希望された際、実費を支払うことにより有償ヘルパーを利用することができるものとする。

(訪問介護員)

- 第 7 条 事業所は、訪問介護員として介護福祉士、または介護職員実務者研修修了者、ホームヘルパー 1 ～ 2 級課程の修了者または介護職員初任者研修修了者または、看護師、准看護師を利用者の居宅へ派遣して訪問介護の提供にあたらせる。
- 2 事業所は訪問介護に関するサービス提供責任者を置き、その氏名を「重要事項説明書」により利用者に通知する。
 - 3 利用者は、訪問介護の提供にあたる訪問介護員を指定することはできない。
 - 4 利用者は、事業所の選任した訪問介護員の交代を希望する場合は、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交代を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問介護員の交代を申し出ることができる。
 - 5 事業者は、訪問介護員に身分証明書を携帯させ、利用者またはその家族から求められた場合にはこれを提示させる。

(サービスの実施)

- 第 8 条 利用者は、第 4 条および第 5 条に定めるサービス以外の業務を事業所に依頼することはできない。
- 2 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令は全て事業所が行う。ただし、事業所は、訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情、意向等十分に配慮する。
 - 3 利用者は、訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道、ガス、電気を含む。）を無償で提供し、訪問介護員が事業所もしくは関係期間に必要な最低限の連絡を行う場合の電話等の使用を承諾する。

第 2 章 サービスの利用と料金の支払い

(利用料の支払い)

- 第 9 条 利用者は、サービスの利用料として「契約書別紙」に定める利用単位毎の料金を元に計算された利用料を支払う。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額を請求書に明細書を付して、翌月 1 0 日までに利用者に送付する。
 - 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月末日までに、利用者があらかじめ指定した方法で支払うものとする。
 - 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対して領収書を発行する。

(利用の中止、変更、追加)

- 第 10 条 利用者は、訪問介護の実施の当日までに通知することにより、訪問介護の利用を中止または変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができる。
- 2 利用者が、事業所に対して何ら通知することなく一方的に訪問介護の利用を中止した場合は、当該サービスに掛かる自己負担額のキャンセル料を求める事がある。ただし、利用者の体調不良等正当な理由がある場合は、この限りではない。
 - 3 事業所は第 1 項に基づく利用者からのサービス利用の変更、追加の申し出に対して訪問介護

員の稼働状況等により、利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日を利用者に提示して協議する。

(サービス内容の変更)

第 11 条 事業所は、利用者の体調等の理由で予定されたサービスの実施ができない場合には、サービス内容を変更することができる。

2 前項の場合には、事業所は変更の内容による所定のサービス料金を請求できるものとする。

(利用料の変更)

第 12 条 事業者は、介護給付費体系の変更があった場合等、利用者に対して文書で通知することにより、利用単位毎の料金の変更（増額または減額）を申し入れることができる。

2 利用者が料金の変更を承諾しない場合、新たな料金に基づく「通知書」を作成し、互いに取り交わす。

3 利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対して文書で通知することにより、この契約を解除することができる。

第 3 章 事業所の義務

(事業者及びサービス従事者の義務)

第 13 条 事業所及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体、財産の安全確保に配慮する。

2 事業所はサービスの実施日において利用者の体調、健康状態から見て必要な場合には、訪問介護員に利用者またはその家族から聴取・確認をさせた上で訪問介護を提供する。

3 事業所は、サービスの提供にあたり緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めるものとする。

4 事業所は、契約に対する訪問介護の実施について記録を整備し、その完結の日から 2 年間保管し、利用者又は代理人から請求があった場合にはこれを閲覧させ、またはその写しを交付する。

(守秘義務)

第 14 条 事業者、事業所、サービス従業員または従業者は、訪問介護を提供する上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当なる理由なく第三者に漏らさない。この守秘義務は、契約終了後においても同様とする。

2 利用者にかかるサービス担当者会議での利用など正当な理由がある場合においても、その情報が用いられる当人から事前に文書で同意を得ない限り、利用者およびその家族の個人情報情報は用いない。

3 前 2 項にかかわらず、事業所は利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供する。

(訪問介護員の禁止行為)

第 15 条 訪問介護員は、利用者に対する訪問介護の提供にあたり、次の各号に該当する行為を行わない。

(1) 医療行為

(2) 利用者もしくはその家族等からの高額な物品の授受

(3) 利用者の家族等に対する訪問介護の提供

(4) 飲酒および喫煙

(5) 利用者もしくはその家族等に対する宗教活動、政治活動、営利活動

(6) その他利用者もしくはその家族等に対する迷惑行為

第4章 損害賠償（事業者の義務）

（損害賠償責任）

第16条 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴い自己の責めに帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負う。第13条に定める守秘義務に違反した場合も同様とする。

- 2 ただし、利用者に故意または重大な過失があり、利用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、損害賠償責任を減じることができるものとする。

（損害賠償がなされない場合）

第17条 事業者は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償の責任を負わない。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る。

- （1） 利用者が、契約締結時にその心身の状況および病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、また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。
- （2） 利用者が、サービスの実施のため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、また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） 利用者の急激な体調の変化等、事業者が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。

（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18条 事業者は、本契約の有効期間中、地震等の天災その他自己の責め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、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料の支払いを請求しない。

第5章 契約の終了

（契約の終了）

第19条 次の事由に該当した場合は、この契約は終了とする。

- （1） 利用者がお亡くなりになった場合。
- （2） 利用者の要介護認定区分が非該当（自立）と判定された場合。
- （3） 第19条から第21条に基づき契約が解除された場合。

（利用者からの中途解約）

第20条 利用者は、事業所に対して文書で通知することにより、いつでも本契約を解除することができる。

（利用者からの契約解除）

第21条 利用者は、事業所もしくはサービス従事者が次に該当する行為を行った場合は本契約を解除することができる。

- （1） 事業所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を実施しない場合。
- （2） 事業所もしくはサービス従事者が、第13条に定める守秘義務に違反した場合。
- （3） 事業所もしくはサービス従事者が、故意または過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、または著しい背信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

（事業者からの契約解除）

第22条 事業者は、やむを得ない事情がある場合には、利用者に対して1ヶ月の予告期間を

理由を示した文書で通知することにより、本契約を解除することができる。

2 事業所は、次の事由に該当する場合、直ちに本契約を解除することができる。

- (1) 利用者が本契約の締結時に、その心身の状況および病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、または不実の告知などを行い、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) 利用者が、第8条に定める利用料を6ヶ月以上滞納し、相当期間を定めた催告にも関わらず支払わない場合。
- (3) 利用者が故意また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、または著しい背信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

(契約終了に関する援助)

第23条 事業所は、第18条から第21条に基づき本契約が終了する場合には、利用者の心身状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努める。

(清算)

第24条 本契約が終了した場合において、利用者がすでに実施されたサービスに対する利用料支払い義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了の日から2週間以内に清算するものとする。

第6章 その他

(苦情処理)

第25条 事業所は利用者からの相談、苦情に対する窓口を設置し、自ら提供した訪問介護に関する利用者の要望、苦情に対し迅速適切に対応する。

(協議事項)

第26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。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者双方が記名捺印のうえ、各1通を保有する。

令和 年 月 日

事業者	住 所	島根県松江市宍道町伊志見 410 番地
	事業者名	株式会社ナノケアめろす
		代表取締役 内田 直政
	事業所名	ヘルパーステーション優樹
		管理者 石飛 明宏

利用者	住 所	
	氏 名	印

(代理人)	住 所	
	氏 名	印
	(利用者との続柄)	

重要事項説明書

株式会社ナノケアめろす
ヘルパーステーション優樹

重 要 事 項 説 明 書

当事業所は介護保険の指定を受けています
(介護保険事業者番号 3270401866)

1. 事業主体

法 人 名	株式会社 ナノケアめろす
所 在 地	島根県松江市宍道町伊志見 410
電 話 番 号	(0852) 66-9333
代 表 者	代表取締役 内田直政
設 立 年 月 日	平成 23 年 3 月 24 日

2. 事業所の概要

事 業 所 名	ヘルパーステーション優樹
事 業 所 の 種 類	指定訪問介護事業所 (平成 23 年 11 月 1 日指定)
電 話 番 号	(0852) 66-9333
事業所の所在地	島根県松江市宍道町伊志見 410 番地
事業所の管理者	石飛 明宏
サービス提供地域	松江市(宍道町、玉湯町、黒田町)、出雲市

3. 事業の目的及び運営方針

・目的

株式会社ナノケアめろす（以下「事業者」という。）が運営するヘルパーステーション優樹（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の終了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態（介護予防にあっては要支援状態）にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業を提供することを目的とする。

・運営方針

事業所の訪問介護員等は、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出来るよう、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。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。

4. 営業日および営業時間

	通常時間帯 8:30～17:30	早 朝 6:00～8:00	夜 間 18:00～22:00	深 夜 22:00～6:00
平 日	○	○	○	応相談
土 ・ 日 ・ 祝	応相談	応相談	応相談	応相談

※ 時間帯により利用料金が異なります。

※ 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制にしています。

5. 職員体制

職 種	資 格	基準員数	人員数
管 理 者	介 護 福 祉 士	常勤職員 1 名	常勤職員 1 名
サービス提供責任者	介 護 福 祉 士	2 名以上	常勤職員 2 名 非常勤職員 2 名
訪 問 介 護 員	介 護 福 祉 士	常勤換算 で 2.5 名以上	常勤職員 5 名 非常勤職員 2 2 名
	介護職員実務者研修修了者		
	ホームヘルパー 1～2 級課程修了者		
	介護職員初任者研修修了者		
	看 護 師		
	准 看 護 師		

※ 当事業所は、利用者に対し適切な訪問介護が提供できるよう、研修等の機会を積極的に設け、訪問介護員等の資質向上に努めています。

6. サービスの概要と利用料金

〈サービスの概要〉

(1) 身体介護

- ・入浴介助……入浴の介助または、入浴の困難な方には体を拭く（清拭）などを行います。
- ・排泄介助……排泄の介助、オムツの交換などを行います。
- ・食事介助……食事の介助を行います。
- ・体位介助……体位の変換を行います。
- ・通院介助……通院の介助を行います。

(2) 生活援助

- ・調 理……ご利用者の食事の用意を行います。
- ・洗 濯……ご利用者の衣類等の洗濯を行います。
- ・掃 除……ご利用者の居室の掃除を行います。
(ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は、原則として行いません。)
- ・買 い 物……ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
(預貯金の引き出しや預け入れは原則として行いません。)

(3) 介護予防・日常生活支援総合事業（総合事業）

- ・生活援助に関することを利用者と共に行います。

〈利用料金〉

(1) 利用料

それぞれのサービスについて、通常の時間帯（午前 8 時～午後 6 時まで）の料金は次のとおりです。

身体介護

	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間半未満	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
介護保険適用時の 自己負担額 (1 割)	2 4 4 円	3 8 7 円	5 6 7 円	8 2 円
介護保険適用時の 自己負担額 (2 割)	4 8 8 円	7 7 4 円	1, 1 3 4 円	1 6 4 円
介護保険適用時の 自己負担額 (3 割)	7 3 2 円	1, 1 6 1 円	1, 7 0 1 円	2 4 6 円
介護保険適用外 (全額負担)	2, 4 4 0 円	3, 8 7 0 円	5, 6 7 0 円	8 2 0 円

生活援助

	20分未満	20分以上 45分未満	45分以上
介護保険適用時の 自己負担額（1割）		179円	220円
介護保険適用時の 自己負担額（2割）		358円	440円
介護保険適用時の 自己負担額（3割）		537円	660円
介護保険適用外 （全額負担）		1,790円	2,200円

身体生活（身体介護に引き続き生活援助も行う場合）

身体介護の単位に生活援助の所要時間が、 ・ 20分以上45分未満行った場合：65単位を加算 ・ 45分以上70分未満行った場合：130単位を加算 ・ 70分以上：195単位を加算 して1回あたりの介護報酬単位数を計算します。			
	身体 20分以上 30分未満 + 生活 20分以上 45分未満	身体 20分以上 30分未満 + 生活 45分以上 70分未満	身体 20分以上 30分未満 + 生活 70分以上
介護保険適用時の 自己負担額（1割）	309円	374円	439円
介護保険適用時の 自己負担額（2割）	618円	748円	878円
介護保険適用時の 自己負担額（3割）	927円	1,122円	1,317円
介護保険適用外 （全額負担）	3,090円	3,740円	4,390円

介護予防・日常生活支援総合事業（総合事業）訪問サービス（従前の基準相当）対象の方

	訪問型独自サービス（Ⅰ） 週 1 回程度	訪問型独自サービス（Ⅱ） 週 2 回程度	訪問型独自サービス（Ⅲ） 週 2 回を超える程度
事業対象者 要支援 1、2 自己負担額（1 割）	1 ヶ月 1, 1 7 6 円	1 ヶ月 2, 3 4 9 円	
事業対象者 要支援 1、2 自己負担額（2 割）	1 ヶ月 2, 3 5 2 円	1 ヶ月 4, 6 9 8 円	
事業対象者 要支援 1、2 自己負担額（3 割）	1 ヶ月 3, 5 2 8 円	1 ヶ月 7, 0 4 7 円	
事業対象者 要支援 2 自己負担額（1 割）			1 ヶ月 3, 7 2 7 円
事業対象者 要支援 2 自己負担額（2 割）			1 ヶ月 7, 4 5 4 円
事業対象者 要支援 2 自己負担額（3 割）			1 ヶ月 1 1, 1 8 1 円

介護予防・日常生活支援総合事業（総合事業）訪問型サービス A（緩和した基準）対象の方

	訪問型独自サービス（Ⅰ） 週 1 回程度	訪問型独自サービス（Ⅱ） 週 2 回程度	訪問型独自サービス（Ⅲ） 週 2 回を超える程度
事業対象者 要支援 1、2 自己負担額（1 割）	1 ヶ月 1, 0 6 1 円	1 ヶ月 2, 1 1 8 円	
事業対象者 要支援 1、2 自己負担額（2 割）	1 ヶ月 2, 1 2 2 円	1 ヶ月 4, 2 3 6 円	
事業対象者 要支援 1、2 自己負担額（3 割）	1 ヶ月 3, 1 8 3 円	1 ヶ月 6, 3 5 4 円	
事業対象者 要支援 2 自己負担額（1 割）			1 ヶ月 3, 3 6 2 円
事業対象者 要支援 2 自己負担額（2 割）			1 ヶ月 6, 7 2 4 円
事業対象者 要支援 2 自己負担額（3 割）			1 ヶ月 1 0, 0 8 6 円

自立支援強化・評価加算 訪問型サービスA（緩和した基準）のみ

	自立支援強化・評価加算 週 1 回程度	自立支援強化・評価加算 週 2 回程度	自立支援強化・評価加算 週 2 回を超える程度
自己負担額（1 割）	1 ヶ月 1 3 0 円	1 ヶ月 2 6 0 円	1 ヶ月 3 9 0 円
自己負担額（2 割）	1 ヶ月 1 3 0 円	1 ヶ月 2 6 0 円	1 ヶ月 3 9 0 円
自己負担額（3 割）	1 ヶ月 1 3 0 円	1 ヶ月 2 6 0 円	1 ヶ月 3 9 0 円

介護職員等処遇改善加算

加算名	加算額	自己負担額
介護職員等処遇改善加算 （Ⅱ）	介護報酬算定額の 22.4%にあたる額	左記金額の 1 割又は 2 割又は 3 割 （「利用者負担割合証」による割合 適合）

- ※ 上記のサービス利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために国で定められた標準的な所要時間に基づいて、介護給付費体系により計算されます。
- ※ 通常の時間帯以外の時間帯にサービスを行う場合には、下記の割合で料金が加算されます。
 - ・夜間（午後 6 時から午後 1 0 時まで）：2 5 %
 - ・深夜（午後 1 0 時から午前 6 時まで）：5 0 %
 - ・早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）：2 5 %
- ※ 下記の理由により 2 人の訪問介護員でサービスを行う必要がある場合には、ご契約者の同意の上で、通常料金の 2 倍の料金をいただきます。
 - ・体重の重い方に対しての入浴介助等の重介護サービスを行う場合
 - ・暴力行為など特別な問題行動がある方へのサービスを行う場合
- ※ 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、限度額を超えた部分のサービス利用料金の金額が自己負担となります。

有償ヘルパー

対象者

- ・介護保険で対応できないサービスをご希望の方。
- ・認定を受けていない方で、ヘルプサービスを受けていない方。
- ・ヘルプサービスをもっと受けたい方。

内容

- ・生活援助・身体介護

介護保険では対応できない生活支援代行サービスです。

具体的には、食事の介助、入浴介助、清拭、排泄介助、食事の支度、通院介助、部屋などの掃除、庭の手入れ、衣類等の洗濯、買い物、相談・助言、代筆など

料金

（生活援助）1 時間あたり 1, 8 0 0 円 時間外 1 0 0 円追加

（身体介護）1 時間あたり 1, 8 0 0 円 時間外 1 0 0 円追加

*ただし、介護保険で当事業所をご利用の方は割引をいたします。

1 時間当たり 1, 5 0 0 円での提供となります。（追加料金は 1 0 0 円です）

(2) 交通費

お客様のご希望により実施地域外の居宅等へ訪問し、サービスを実施した場合には、交通費として事業所の実施地域を越える地点から、片道1kmにつき20円をお支払いいただきます。

7. 利用料金のお支払い方法

前記の(1)、(2)の料金は月毎の清算とし、毎月10日までに前月分を請求いたしますので、月末までにお支払いください。

8. サービスの利用方法

(1) サービスのご利用開始

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を依頼される居宅介護支援事業所へ当事業所（ヘルパーステーション優樹）の訪問介護サービスを利用される旨をお申し出ください。

(2) サービスご利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、お客様の都合により訪問介護サービスの利用を中止または変更、もしくは新たなサービスの追加をご希望の場合は、サービスの実施日までに事業所へご連絡ください。何のご連絡もなく、お客様の一方的な都合で利用を中止された場合には所定（訪問介護契約書第10条に記載）のキャンセル料を申し受けます。

ただし、お客様の体調の急変等、正当な理由がある場合は除きます。サービス利用の変更追加のお申し出に対して、訪問介護員の稼働状況等によりご希望に添いかねる場合は、他の利用可能な日を提示して協議させていただきます。

9. サービスのご利用に関する注意事項

(1) サービスを提供する訪問介護員

特別な事情のない限りは複数の訪問介護員が交代でサービスを提供いたします。当事業所で選任する訪問介護員の交代を希望される場合には、その理由を明らかにして当事業所までお申し出ください。

ただし、お客様からの訪問介護員の指名はできません。

(2) サービス実施時の留意事項

- ・お客様は、当事業所の定める種類以外のサービスの提供を当事業所または訪問介護員に依頼することはできません。
- ・訪問介護サービスの実施に関する指示・命令は全て当事業所が行います。ただし、その内容についてはお客様の事情や意向に十分に配慮いたします。
- ・訪問介護サービスの実施のために必要な備品等（水道、ガス、電気を含む）は無償で使用させていただきます。

10. 訪問介護員は、訪問介護の提供にあたっては、次に該当する行為は行いません。

- ①医療行為
- ②お客様からの金銭や高額の物品の授受
- ③ご利用者のご家族に対する訪問介護サービスの提供
- ④飲酒および喫煙
- ⑤お客様に対する宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥お客様に対する迷惑行為

11. 緊急時における対応について

- ①事業所の従業者は、サービスの提供中に事故、利用者の症状の急変、その他緊急事態が生じた時は速やかに利用者の家族へ連絡をとり、必要に応じて主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡等必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告します。
- ②管理者は、市町村、利用者の係る介護支援事業者等関係機関に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

12. 苦情処理体制について

当事業所（ヘルパーステーション優樹）における苦情やご相談は以下の窓口にて受け付けます。苦情受付担当者は、受け付けた苦情を代表取締役役に報告し、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。苦情申出人に改善を約束した事項については一定期間後その結果を報告します。

(1) 苦情担当窓口（担当者）

サービス提供責任者	高橋 恵	電話	080-5629-6020
受付時間		祝日含む日曜日から土曜日	24時間

(2) 行政の苦情受付機関

出雲市役所 介護保険担当課
電話 (0853) 24-6111 (直通)
松江市役所 介護保険課
電話 (0852) 55-5689 (直通)

13. 虐待防止について

当事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者 管理者 石飛 明宏
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

14. 事故発生時の対応

利用者に対する指定居宅介護等の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村及び介護支援専門員、利用者の家族に連絡するとともに必要な措置を講ずるものとする。

事業所は事故が発生した場合、その原因を解明し防止策を講じて事故の再発防止に努めるものとする。

利用者に対する指定居宅介護等の提供により賠償すべき損害が発生した場合には、速やかに損害賠償を行うものとする。ただし、事業所の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではない。

15. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施なし

令和 年 月 日

指定訪問介護の提供開始にあたり、本書面に基づき事業者から重要事項の説明を行いました。

事業者	住 所	島根県松江市宍道町伊志見 410 番地
	事業者名	株式会社ナノケアめろす
		代表取締役 内田 直政
	事業所名	ヘルパーステーション優樹
		管理者 石飛 明宏
		サービス提供責任者
		氏 名

印

私は、契約書および本書面に基づき事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護の提供開始に同意しました。

利用者	住 所
	氏 名

印

(代理人)	住 所
	氏 名
	(利用者との続柄)
	連絡先電話

印

個人情報の使用に係る同意書

以下に定める条件のとおり、利用者および身元引受人は、株式会社ナノケアめろすおよび同社が運営するヘルパーステーション優樹が、利用者および身元引受人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集することに同意します。

1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2. 利用目的

- (1) 利用者に関わる訪問介護計画を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- (2) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- (3) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要のある場合
- (4) 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- (5) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- (6) 利用の有無、利用時の様子に関する家族等（三親等内）からの問い合わせの場合（ただし、氏名・住所・続柄・電話番号を伺えた場合に限る。）
- (7) ホームページ及びパンフレット等への写真の掲載、使用のため
- (8) その他サービス提供で必要な場合
- (9) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

3. 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ない。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、第三者に漏らさない。
- (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、本人または身元引受人から請求があれば開示する。

付記

上記のうち、同意しがたい事項がある場合には、その旨をお申し出ください。

令和 年 月 日

本人（利用者） 住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

家族代表 住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

続 柄（利用者との関係） _____

代理人 住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

続 柄（利用者との関係） _____

※代理人と家族代表が同一の場合は家族代表欄のみの記入で結構です。