医療法人　博仁会
おおみやホームヘルパーステーション

- 指定訪問介護・第１号訪問事業重要事項説明書
- おおみやホームヘルパーステーション料金表
- 介護職員に対するハラスメントについて
- キャンセルの取り扱い
- 指定訪問介護・第１号訪問事業契約書
- 重要事項説明および契約の署名

（別紙）

●個人情報のお取扱いについてのお知らせ（介護・福祉）

利用者 ID：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様

SFG

訪問介護サービス・第１号訪問事業
重要事項説明書

＜令和６年12月１日現在＞

1　サービス提供についての相談窓口

電話 0295－53－1192（0時00分～24時00分まで）
担当　管理責任者　　皆　川　あ　ゆ　み
ご不明な点はなんでもおたずねください。

2　事業者の概要

事業所の名称	医療法人　博仁会 おおみやホームヘルパーステーション
開設年月日	平成１２年１月３１日
所在地	常陸大宮市上町３２１
電話番号	０２９５‐５３‐１１９２
ファックス番号	０２９５‐５３‐００２２
ホームページ	https://www.hakujinkai.com
管理責任者	皆川　あゆみ
介護保険指定番号	０８７３３００２８９
事業実施地域（訪問介護）	常陸大宮市、那珂市 ＊上記以外の方でもご希望の方はご相談ください。
事業実施地域（第１号訪問事業）	常陸大宮市、東茨城郡城里町
営業日	年中無休
営業時間	８時３０分～１７時３０分 （但し、営業時間外は携帯電話機により電話応対可。）
サービス提供時間帯	２４時間対応

3　事業所の運営方針について

(1) 訪問介護員等は、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、生活全般にわたる援助を行います。

(2) サービスの実施に当たっては、市町村、地域の保健・医療・福祉サービス、地域包括支援センターとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

4　職員の体制

	職　　種	員　　数
管理者 兼 訪問介護員	介護支援専門員又は介護福祉士もしくはホームヘルパー1級成課程講座修了者	常勤　１名
サービス提供責任者	介護福祉士	常勤　１名以上
訪問介護員	介護福祉士又はホームヘルパー １級・２級養成課程講座終了者	必要数

(1) 主な職員の配置状況　※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

(2) 当事業所では、利用者に対して指定訪問介護、第１号訪問事業の他に当事業所が行う指定障害福祉サービスの居宅介護、重度訪問介護、行動援護を提供する職員として、上記の職員を配置しています。

5　提供するサービスと利用料金

(1) 「介護援助計画」と利用者との同意、説明、交付

① 当事業所では、下記のサービス内容から「介護援助計画」を定めて、サービスを提供します。

② 「介護援助計画」は、利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容などを記載しています。「介護援助計画」は、利用者や身元引受人に事前に説明し同意をいただくとともに、利用者及びその家族に交付します。当該計画は、利用者の申し出によりいつでも見直すことができます。

(2) サービス区分及びサービス内容

① **身体介護**

食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助・清拭	入浴の介助（全身・部分）や清拭、洗髪などを行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
体位交換・移動・移乗	床ずれ予防のための体位交換、室内の移動等を行います。
服薬介助	薬の確認、服薬の介助をします。（処方薬に限ります）
起床・就寝介助	ベッド誘導、ベッドからの起き上がり等の介助を行います。
自立支援のための見守り的援助	利用者の自立支援を促すための援助を行います。 利用者と一緒に行う家事・移動時の見守りや声掛け　等

※その他必要な身体介護を行いますが、医療行為は一部を除き行いません。

② **生活援助**

買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 ※嗜好品の購入、預貯金の引き出し等は行いません
調理	利用者の食事の用意を行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

※同居家族（同敷地内居住を含む）がいる場合、原則、生活援助は利用できません。
ただし､同居家族が障害や疾病等で家事が困難であるなどのやむを得ない事情がある場合には、利用できることがあります。詳しくはケアマネージャーにご相談ください。

③ **通院等乗降介助**

通院等のための乗降又は降車の介助	通院等のためヘルパーが運転する車への移動･移乗介助を行います。※要介護１～要介護５の方が対象です。 （移送に係る運賃は別途必要になります。）

④ **看取りの対応について**

ホームヘルパーは、「看取り期における対応方針」に基づき、介護支援専門員が作成するケア計画に沿ってサービスを提供します。また訪問看護師と利用者の状況について情報を共有し、他職種と連携してきめ細やかなサービスを行います。

⑤ その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

⑥　保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付として適切ではないと考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

- 直接本人の援助に該当しない行為
  利用者以外のものに係る洗濯・調理・買物
  主として利用者が使用する居室等以外の掃除　　等
- 日常生活の援助に該当しない行為
  庭の掃き掃除、草むしり、花木の水やり、ペットの世話　　等
- 日常的に行われる家事の範囲を越える行為
  家具や電気器具等移動、修繕、模様替え、家電品の購入
  大掃除、窓ふき、床のワックスがけ、エアコンのフィルター掃除
  正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理　　等

(3) 利用者負担額

① 別紙「おおみやホームヘルパーステーション　料金表」の通りです。

② 支払方法は、毎月、１０日以降に前月分の請求をいたしますので、２０日以内にお支払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行します。
お支払方法は、窓口現金、指定銀行引落、郵便局引落の３通りの中からご契約の際に選べます。

(4) 利用の中止，変更，追加

① 利用予定日の前に利用者の都合により介護援助計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合には、サービスの実施予定日の前日１７時００分までに事業所に申し出るものとします。

② 次に掲げる場合、キャンセル料として８００円をお支払いいただきます。但し、利用者の体調不良等やむを得ない場合はこの限りではありません。
- サービス利用日の前日１７時００分までに、キャンセルの申し出がなかった場合。
- サービス利用日の当日に、キャンセルの申し出があった場合。
- サービス利用日時にヘルパーが訪問し、利用者が不在だった場合。
  尚、不在により実施できなかったサービスを、同日に時間を変更して実施した場合もキャンセル料は発生します。

③ 当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することができます。サービス利用の変更・追加は，ホームヘルパーの稼動状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができない場合があります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するなど必要な調整を行います。

(5) 実費負担額(交通費等)の変更

① 実費負担額(交通費等)を変更する場合は、利用者やその身元引受人に事前に説明し同意の上、変更します。

6　サービスの利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

① サービス提供時に担当のホームヘルパーを決定するものとします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替でサービスを提供するものとします。利用者から特定のホームヘルパーを指名することには応じられませんが、お気づきの点やご要望がある場合は、相談窓口等にご相談ください。

(2) サービス提供について

① サービスは、介護援助計画に基づいて行います。実施に関する指示・命令は全て事業者が行います。ただし、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

② サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気等を含む。）は無償で使用させていただきます。（ホームヘルパーが事務所に連絡する場合の電話を無償で使用させていただきます。）

(3) サービス内容の変更

① 訪問時に利用者の体調等の理由で介護援助計画に予定されたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得てサービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(4) 介護保険被保険者証の確認

① 「介護保険被保険者証」、「負担額割合証」の記載内容に変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「介護保険被保険者証」、「負担額割合証」の確認を求める場合は、提示してください。

(5) 身分証の携行義務

① ホームヘルパーは常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または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します。

(6) 心身の状況の把握

① サービスの提供にあたっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保険医療サービス又は介護サービスの利用状況等の把握に努めます。

(7) 連絡調整に対する協力

① 事業者は、サービスの利用について市町村または居宅介護支援事業所が行う連絡調整にできる限り協力します。

(8) 他の指定福祉サービス事業者等との連携

① サービスの提供にあたり、市町村、他の介護サービス事業者および保険医療サービスまたは介護サービスの提供者と密接な連携に努めます。

(9) ホームヘルパーの禁止行為

① ホームヘルパーはサービスの提供に当たって、次の行為は行わないものとします。

- 一部を除く医療行為
- 利用者若しくは身元引受人等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- 利用者若しくはその身元引受人等からの金銭又は物品、飲食の授受
- 契約者の身元引受人等に対するサービスの提供
- 飲酒・喫煙及び飲食（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。）
- 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等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く。）
- その他利用者若しくはその身元引受人等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他の迷惑行為

7 サービス実施の記録について

(1) サービス内容等実施記録の整備、確認、保存

① 当事業所では、サービス提供ごとに実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、

利用者にその内容のご確認をいただきます。利用者は、内容に間違いや意見がある場合は申し出てください。なお、介護援助計画及びサービス提供の記録は、サービス完結日より５年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について

① 当事業所では、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。

8 緊急時対応の方法

(1) サービスの提供を行なっている時に利用者の病状が急変した場合は、かかりつけ医、協力医療機関と連携をとり、適切な措置を講ずるとともに、身元引受人、居宅介護支援事業者等に連絡します。

9 衛生管理等

(1) ホームヘルパーの清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(2) 事業所の設備及び備品などについて、衛生的な管理に努めます。

(3) 事業者は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。

- 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

10 身体拘束について

(1) 利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむをえない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、次に掲げるとおりの必要な措置を講じます。

① 身体拘束のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。

② その対応および時間、その際の利用者の心身状況並びに緊急やむを得ない理由を記録し利用者又はご家族から同意を得ます。

11 事故発生時の対応

(1) サービスの提供により事故が発生した場合、事故の状況及び事故対応等を記録すると共に、市町村、利用者の身元引受人、居宅介護支援事業者等に連絡を行い必要な措置を講じます。

(2) また、賠償すべき事故が発生した場合は速やかに賠償を行い、原因解明と再発防止の対策を講じます。

【加入保険】　保険会社名：東京海上日動火災保険株式会社

保　険　名：超ビジネス保険（事業活動包括保険）

12 苦情等の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用の等の相談（利用者相談）

① 苦情の申し出があった場合は、直ちに内容等の事実確認をし、苦情申し立て者に「事実について、解決策・改善策」を２４時間以内に報告返答します。また２４時間以内に返答できない場合は、その理由を説明し、いつまでに返答できるかをお伝えします。

② サービスに対する苦情や意見、利用料の支払やサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示請求は以下の専用窓口で受け付けます。

お客様相談係（苦情受付窓口）　　担当：　皆川　あゆみ

電話番号：０２９５‐５３‐１１９２

受付時間：２４時間

(2) 行政機関その他苦情受付機関

① 利用者の居住する各市町村の行政機関苦情受付窓口等に伝えることができます。

- 茨城県国民健康保険団体連合会（介護保険苦情相談室）　℡：029-302-1565
- 常陸大宮市役所（長寿福祉課）　℡：0295-52-1111
- 那珂市役所（介護長寿課）　℡：029-298-1111
- 城里町役場（長寿応援課）　℡：029-288-3111

13 個人情報の取り扱いについて

(1) 個人情報の取り扱いについては「契約書」及び「個人情報のお取扱いについてのお知らせ」にて表記した通りです。

14 虐待防止について

(1) 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため下記の措置を講じます。

① 責任者の選定（責任者：権利擁護委員）
② 虐待を防止するための職員に対する研修の実施（年２回）
③ 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
④ その他虐待防止のために必要な措置
⑤ 虐待防止のための委員会（オンライン等活用可）を定期的に開催し、その結果を従業員に周知徹底する。
⑥ 事業者は、当該事業所職員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとする

15 業務継続計画の策定等について

(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の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）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。

(2) 事業者は、従業者に対し、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に実施します。

(3) 事業者は、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。

16 ハラスメント対策

(1) 職員の尊厳や心身を傷つけるハラスメントを防止する対策に努め、相談窓口の設置及び関係機関との連携を図ります。

(2) 利用者やその家族が当事業所の訪問介護員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメント等の行為を禁止します。

17 重要事項の変更

(1) 重要事項説明書の内容に変更が生じた場合、利用者または身元引受人へ変更内容を書面で通知します。同意確認として、利用者または身元引受人へ同意書への署名をいただきます。

18 第三者評価の実施

(1) 実施に関する状況：実施なし

(2) サービス向上の取り組み（満足度アンケート）
日々の介護サービス向上の為に、定期的にご利用者様、身元引受人に対してアンケート等によりご意見を伺っております。内容に関しては、請求書等での送付及び館内の掲示板等をご覧ください。

事業者は、以上の重要事項につき説明し、利用者はこれに同意した。

（事業者説明者）
（利用者）
（身元引受人）

署名押印は「重要事項説明および契約の署名」へ

おおみやホームヘルパーステーション

※料金は介護保険の法定利用料に基づく金額です。

訪　問　介　護

★要介護1～5の方

特定事業所加算（Ⅰ）　下記の基準に適合しているものとして、基本料金に20%の加算をいただきます。

- ヘルパー（登録ヘルパー含む、以下同）に計画的研修（外部研修の受講）を実施。
- サービス提供責任者が文書などで利用者の情報をヘルパーに伝達し、サービス提供後に報告を受けている。
- ヘルパーの健康診断などを定期的（年1回程度）に実施。
- 緊急時における対応方法を利用者に明示している。
- 事業者のヘルパーのうち、介護福祉士の割合が3割以上。
- サービス提供責任者の全員が5年以上の経験を有する介護福祉士。
- 医療機関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、必要に応じて訪問を行える体制の整備している。
- 看取り期における対応方針の策定、看取り期に関する職員研修を実施している。
- 看取り期の利用者への対応実績がある。

サービス種類	算定項目	提供時間	日中（午前8時～午後6時まで）			
			基本料金	1割負担	2割負担	3割負担
●身体介護 入浴や排泄、食事の介助などを行います。	身体介護01	20分未満	1,960 円	196 円	392 円	588 円
	身体介護1	20分以上30分未満	2,930 円	293 円	586 円	879 円
	身体介護2	30分以上60分未満	4,640 円	464 円	928 円	1,392 円
●生活援助 調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。	身体介護3	60分以上90分未満	6,800 円	680 円	1,360 円	2,040 円
	身体1生活1	身体30分+生活20分	3,710 円	371 円	742 円	1,113 円
	身体1生活2	身体30分+生活45分	4,490 円	449 円	898 円	1,347 円
●通院等乗降介助 通院等の介助を行います。	身体2生活1	身体60分+生活20分	5,420 円	542 円	1,084 円	1,626 円
	生活援助2	45分未満	2,150 円	215 円	430 円	645 円
	生活援助3	45分以上	2,640 円	264 円	528 円	792 円
	通院等乗降介助	1回につき	1,160 円	116 円	232 円	348 円

ヘルパー2人による提供	基本料金　×2	1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、2人でサービスを提供した場合。
夜間・早朝のサービス提供	基本料金　＋25%	夜間（午後6時～午後10時）または早朝（午前6時～午前8時）にサービスを提供した場合。
深夜のサービス提供	基本料金　＋50%	深夜（午後10時～午前6時）にサービスを提供した場合。
介護タクシー利用料（片道）　*介護保険外	10kmまで500円 以降5km毎250円加算	ヘルパーの運転する車で通院等する場合。

基本料金にかかる加算

下記料金の負担額分をいただきます。

初回加算	2,000円	新規又は2ヶ月以上利用のない方に対してサービスを行うとき、サービス提供責任者が同月内に訪問もしくは同行した場合。
緊急時訪問介護加算	1,000円	ご利用者やご家族からの要請を受けて計画にないサービスを行うとき、ケアマネージャーが必要と認めた身体介護を行った場合。
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	利用料金×24.5%	介護職員の賃金の改善等を実施している。
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1,000円	リハビリテーション事業所（医療機関）の理学療法士等からの助言を受けた上で、生活機能向上を目的とした介護計画書を作成。
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	2,000円	リハビリ事業所（医療機関）の理学療法士等とサービス提供責任者が同時に利用者宅を訪問し、共同で訪問介護計画を作成。（計画に基づく訪問から3ヶ月間算定）
中山間地域提供加算	利用料金×5%	中山間地域(当事業所の通常訪問地域外)にお住まいの方。

料金表

お支払方法
- □ 現金支払い
- □ 郵便局自動引落
- □ 銀行自動引落（茨城県内に本店がある金融機関）

介護予防・日常生活支援総合事業における指定第1号訪問事業

訪　問　型　サ　ー　ビ　ス

★事業対象者・支援1～2の方

常陸大宮市		従来型訪問介護					
	対象者	訪問回数	算定項目	基本料金	1割	2割	3割
月額	要支援1 要支援2 事業対象者	週1回程度	訪問型独自サービス11 （1月の利用が5回以上）	11,760 円	1,176 円	2,352 円	3,528 円
		週2回程度	訪問型独自サービス12 （1月の利用が9回以上）	23,490 円	2,349 円	4,698 円	7,047 円
	要支援2	週2回以上	訪問型独自サービス13 （1月の利用が13回以上）	37,270 円	3,727 円	7,454 円	11,181 円
回数	要支援1 要支援2 事業対象者	利用回数が月額の回数以下	訪問型独自サービス21 （1回あたり）	2,870 円	287 円	574 円	861 円
		短時間の身介護が中心	訪問型独自短時間サービス	1,630 円	163 円	326 円	489 円

※利用回数によって料金が変わります。

城　里　町		基準型訪問介護					
	対象者	訪問回数	算定項目	基本料金	1割	2割	3割
月額	要支援1 要支援2 事業対象者	週1回程度	訪問型独自サービス11	11,760 円	1,176 円	2,352 円	3,528 円
			日割	390 円	39 円	78 円	117 円
		週2回程度	訪問型独自サービス12	23,490 円	2,349 円	4,698 円	7,047 円
			日割	770 円	77 円	154 円	231 円
	要支援2 事業対象者	週2回以上	訪問型独自サービス13	37,270 円	3,727 円	7,454 円	11,181 円
			日割	1,230 円	123 円	246 円	369 円

※施設の入退所、短期入所利用、区分変更による月途中の要介護度変更等の場合に、日割り計算を行います。

下記料金の負担額分をいただきます。

基本料金にかかる加算		
初回加算	2，000円	新規又は2ヶ月以上利用のない方に対してサービスを行うとき、サービス提供責任者が同月内に訪問もしくは同行した場合。
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	利用料金×24.5%	介護職員の賃金の改善等を実施している。
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1，000円	リハビリテーション事業所（医療機関）の理学療法士等からの助言を受けた上で、生活機能向上を目的とした介護計画書を作成。
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	2，000円	リハビリ事業所（医療機関）の理学療法士等とサービス提供責任者が同時に利用者宅を訪問し、共同で訪問介護計画を作成。 （計画に基づく訪問から3ヶ月間算定）
中山間地域提供加算	利用料金×5%	中山間地域(旧七回村)にお住まいの方。

※訪問介護・訪問型サービス（常陸大宮市）を利用の方のみ

キャンセル料　*介護保険外		
キャンセル料	800円	キャンセルの連絡が利用日前日17：00以降になった場合。 キャンセルの連絡が利用日当日の場合。 利用日時にヘルパーが訪問し、利用者が不在だった場合。

令和6年12月1日現在

ご利用者・ご家族の皆さまへ

介護職員に対するハラスメントについて

厚生労働省の通知により、ハラスメント対策が義務化されました

介護職員に対する様々なハラスメントが近年、全国のニュースでも報じられ、大きな問題になっています。介護事業所での対策を強化するよう国からも求められており、当事業所でもハラスメント防止・対策を強化しています。ご利用者様・ご家族の皆さまにもご理解・ご協力をお願い申し上げます。

■介護職員に対するハラスメントの分類と具体例

次のような行為は、ハラスメントと捉えられることがあります。

ハラスメントの分類	具体例・事例
身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為	・たたく、手を払いのける　・服を強く引っ張る ・手をひっかく、つねる　・蹴る、突き飛ばす ・物を投げつける、物を破壊する　・唾を吐く 職員が犬にかまれた、猫にひっかかれた等の事例もあります。サービス中のご配慮をお願いいたします。
精神的暴力 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたりおとしめたりする行為	・大声を発する、怒鳴る　・職員に嫌がらせをする ・威圧的な態度で文句を言い続ける　・職員の写真や動画を撮影する ・介助の一挙手一投足にダメ出しをする　・無理なサービスを要求する ・他者を引き合いに出し、過剰なサービスを要求する ・録音及び誹謗中傷をＳＮＳ等に掲載する 職員の指名は勤務体制等の関係でお受けできませんが、サービスに関するご要望などはお気軽に事業所までご連絡ください。
セクシュアルハラスメント 意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求など、性的な嫌がらせ行為	・体を触る、手を握る　・卑猥な言動をする ・個人の体つきを話題にする　・食事やデートに執拗に誘う ・介護職員の個人的な情報を聞く（住所や連絡先など） ・アダルトビデオを流す、アダルト雑誌等を見えるように置く ・「女（男）は〇〇すべき」など性別による決めつけを言う

■ハラスメントを防ぐための当事業所の対応について

職員による虐待も、職員に対するハラスメントもあってはならないものです。ご利用者様、ご家族様が当事業所を気持ちよく利用できる環境、また職員が気持ちよく働ける環境となるよう、ご協力をお願い申し上げます。

サービスの変更・キャンセルは

前日17:00までに
ご連絡ください

●出かけるからキャンセルしたい
●用事ができたから別の日に来てほしい
●受診に行くから時間を変更してほしい
●家族が来てやってくれる
●調子が悪いから休みたい　　など

早めにご連絡をいただくことで、ご利用者様、ご家族様のご都合にそったサービス変更をご提案できます。

以下の場合は、キャンセル料８００円をいただきます。

●キャンセルのご連絡が利用日前日17：00以降になった場合。
●キャンセルのご連絡が当日の場合。
●利用日時にヘルパーが訪問し、利用者様が不在だった場合。

【連絡先】
おおみやホームヘルパーステーション
０２９５－５３－１１９２
営業時間　８：30～17：30　定休日なし

指定訪問介護・第１号訪問事業
契　約　書

＜令和６年 12 月１日現在＞

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下、「利用者」といいます。）と 訪問介護事業所　おおみやホームヘルパーステーション（以下、「事業者」という）は、事業者が利用者に対して行う訪問介護サービス、第１号訪問事業（以下「サービス」といいます。）について、次のとおり契約します。

第1条　（訪問介護サービス・第１号訪問事業の目的）

１　事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨にしたがって、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できるようサービスを提供します。

第2条　（契約期間）

１　契約の期間は、令和　　年　　月　　日から利用者の事業対象者認定、要支援認定、要介護認定の有効期間満了日までとします。

２　利用者から事業所に対し、契約満了日の前日までに契約終了の申し出がない場合は、契約は自動更新されます。

第3条　（サービスの内容）

１　事業者は、その指揮命令のもとに、介護援助計画に基づき居宅介護従事者（以下、「ホームヘルパー」という）を利用者の居宅等に訪問させ、入浴、排泄及び食事等の介護、調理、洗濯及び清掃等の家事、生活等に関する相談及び助言並びに移動の介護などのうちから介護援助計画に基づき適切にサービスを提供します。

第4条　（居宅サービス計画作成前のサービス提供）

１　居宅サービス計画書が作成される前であっても、緊急に必要な場合には、サービスを提供できます。

第5条　（要介護・要支援認定前にサービス提供を行う場合）

１　要介護･要支援認定前にサービスを提供する場合には、暫定の介護援助計画を作成します。要介護・要支援認定後に提供するサービス内容の見直しを行うとともに、契約継続の意思確認を行います。

２　要介護認定の結果、自立（非該当）と判定された場合には、介護保険は適用されず、利用したサービスの利用料は全額自己負担となります。また想定した要介護・要支援と異なる認定結果となった場合、契約が終了する場合や利用者の負担に変更が生じる場合があります。

第6条　（料金）

1　利用者は、前条に定めるサービスに対して、重要事項説明書に定める所定の利用者負担額及びサービス利用にかかる実費負担額を事業者に支払います。

2　事業者は、当月の料金の請求書を翌月の１０日以降に配布・送付します。利用者は、当月の料金の合計額を翌月末までに支払います。支払方法は、現金・指定銀行引落・郵便局自動引落のいずれかになります。

3　指定実施地域以外でのサービス提供には、交通費がかかります。

4　利用者は、都合によりサービスをキャンセルする場合、事業者にサービス利用日の前日１７時００分までに申し出ます。申し出がなかった場合、事業者はキャンセル料を請求することができます。但し、体調不良等やむを得ない場合はこの限りではありません。

第7条　（身元引受人）

1　利用者は、次の各号の要件を満たす身元引受人を立てます。但し、利用者が身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除きます。
　①　行為能力者（民法第２０条第１項に定める行為能力者をいいます。以下同じ。）であること。
　②　弁済をする資力を有すること。

2　身元引受人は、利用者が本約款上当事業所に対して負担する一切の債務を極度額 30 万円の範囲内で、利用者と連帯して支払う責任を負います。

3　身元引受人が第１項各号の要件を満たさない場合、又は当事業所、当事業所の職員に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行った場合、当事業所は、利用者及び身元引受人に対し、相当期間内にその身元引受人に代わる新たな身元引受人を立てることを求めることができます。但し、第１項但書の場合はこの限りではありません。

4　身元引受人の請求があったときは、当事業所は身元引受人に対し、当事業所に対する利用料金の未払い、これに対する利息及び賠償すべき損害の有無並びにこれらの残額及び支払期が到来しているものの額に関する情報を提供します。

第8条　（サービスの中止 、変更、追加）

1　事業者は、利用者の体調等の理由で介護援助計画に予定されたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得てサービスを中止または変更することができます。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求することができます。

2　利用者は、利用期日前日の１７時００分までに当事業者に申し出ることにより、予定されている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。

3　事業者は、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、当該利用希望日の利用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、他の利用可能日時を利用者に相談、連絡、協議するほか、サービス提供可能な事業所の紹介などを行います。

第9条　（看取りの対応について）

1　利用者または身元引受人は、終末期において在宅での看取りを希望する場合、事業者が定める「看取り期における対応方針」の説明を受け、書類による同意をすることでサービスを受けることができます。

2　事業者は、終末期において在宅での看取りを希望する利用者および身元引受人に対し、「看取り期における対応方針」に基づき、介護支援専門員の作成するケア計画に沿ったサービスを、訪問看護ステーションや他の介護事業所等と連携して行います。

第10条　（事業者の基本的義務）

1　事業者は利用者に対し、居宅において日常生活を営むことができるよう、必要なサービスを適切に行います。

2　事業者は、利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、サービスを提供します。

第11条　（事業者の具体的義務）

1　安全配慮義務
　事業者は、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・確保に配慮します。

2　説明義務
　事業者は、本契約に基づく内容について、利用者の質問等に対して適切に説明します。

3　守秘義務
　事業者及びホームヘルパーは、本契約によるサービスを提供するにあたり、知り得た利用者や身元引受人に関する秘密を正当な理由がある場合を除き第三者に漏らしません。また開示することはありません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

4　身体拘束の禁止
　事業者は、利用者の自傷等の恐れが有るなどの緊急やむを得ない場合を除いて、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ないません。

5　記録保存整理義務
　事業者は、サービス提供に関する記録を整備し、サービス完結日より５年間保存します。

第12条　（事故と損害賠償）

1　事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその賠償をします。

第13条　（賠償責任がなされない場合）

1　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。

2　利用者・身元引受人が、サービスの実施にあたって、その心身の状況および病歴等の重要事項、その他必要な事項にかんする聴取・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っ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変化等、当事業者の実施したサービスを原因としない事由に、もっぱら起因して損害が発生した場合

4　利用者が、当事業者の指示・依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合。

第14条　（契約の終了事項）

1　本契約は、以下の各号に基づく契約の終了が生じた場合に終了するものとします。
①　利用者が亡くなられた場合
②　利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
③　事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
④　事業者が指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
⑤　第１２条から第１３条に基づき本契約が解約又は解除された場合
⑥　第２条の契約期間が満了し利用者から契約終了の申し出があった場合

第15条　（利用者からの中途解約）

1　利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。その場合には、利用者は契約終了を希望する日の前日までに事業者に申し出るものとします。ただし、利用者が入院した場合等、正当な理由がある場合には即時に解約するこができます。

第16条　（利用者からの解約）

1　利用者は、事業者もしくはホームヘルパーが以下の事項に該当する行為を行なった場合には、本契約を解約することができます。
①　事業者もしくはホームヘルパーが正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
②　事業者もしくはホームヘルパーが第８条に定める義務に違反した場合
③　事業者もしくはホームヘルパーが故意又は過失により利用者もしくはその身元引受人の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第17条　（事業者からの解約）

1　事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解約することができます。
①　利用者及び扶養者が、本契約第４条に定める利用料金を２ヶ月分以上滞納し、その支払いを督促したにもかかわらず１４日間以内に支払われない場合
②　利用者が、故意または重大な過失により事業者またはホームヘルパーの生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重代な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合
■介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わない等により、要介護状態等の悪化をもたらす場合
■偽りその他の不正行為によって保険給付を受けた、または受けようとした場合
■下記のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合
•暴力又は乱暴な言動
（物を投げつける、刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、怒鳴る、大声を発する、　　など）

●無理なサービスの要求
（ヘルパーの指名、提供時間を超えるサービス、介護援助計画外、介護保険対象範囲外のサービスの要求　　など）
●体を触る、手を握る、性的な話や卑猥な言動をする　　など
●介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く・ストーカー行為
●職員の写真や動画撮影、録音及び誹謗中傷をＳＮＳ等に掲載すること　　など

2　次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
①　利用者が介護福祉施設等に入所した場合
②　利用者が亡くなられた場合

3　事業者の都合でサービスを終了する場合
①　人員不足等やむを得ない事情により、ご利用者へのサービスの提供を終了させていただく場合があります。

第18条　（相談・苦情対応）

1　利用者は、本契約に基づくサービスに関して、いつでも重要事項説明書に記載されている苦情受付窓口に訪問介護に関する利用者の要望、苦情等を申し立てることができます。

2　当事業者以外に、市町村の相談・苦情窓口等に伝えることができます。

第19条　（緊急時の対応）

1　事業者は、サービスの提供を行なっている時に利用者の病状が急変した場合は、かかりつけ医、救急隊、身元引受人、居宅介護支援事業者等に連絡します。

第20条　（協議事項）

1　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ものとします。

第21条　（事故発生時の対応）

1　事故が発生した場合、事故の状況及び事故対応等を記録すると共に、市町村、利用者の身元引受人、居宅介護支援事業者等に連絡を行い必要な措置を講じます。また、賠償すべき事故が発生した場合は速やかに賠償を行い、原因解明と再発防止の対策を講じます。

第22条　（裁判管轄）

1　この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業者は、事業者の住所地を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とすることに予め合意します。

以上この契約を証するため、本書２通を作成し、利用者、事業者が「重要事項説明および契約の署名」に署名押印のうえ、１通ずつ保有するものとします。

重要事項説明および契約の署名

事業者署名欄　※該当する□にチェック（☑）してください。

□　事業者は、サービスの提供の開始に際し、利用者又は身元引受人に対し、重要事項説明書により重要事項の説明を行うとともに、契約書によりその契約内容を説明しました。

令和　　年　　月　　日
所　在　地　　常陸大宮市上町 321
事　業　者　　医療法人博仁会　おおみやホームヘルパーステーション
管理責任者　　皆川　あゆみ

説明者氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

□　事業者は、利用契約書により利用者と契約を締結しました。

令和　　年　　月　　日
所　在　地　　常陸大宮市上町 321
事　業　者　　医療法人博仁会　おおみやホームヘルパーステーション
代　表　者　　理事長　鈴　木　　邦　彦　㊞

ご利用者様ご署名欄

□　私は、事業者から、重要事項説明書により重要事項について説明を受け、同意しました。
令和　　年　　月　　日

□　私は、事業者から、契約書によりその契約内容について説明を受け、同契約書により事業者と契約を締結しました。
令和　　年　　月　　日

利 用 者　＜住　　所＞……

＜氏　　名＞……㊞

身元引受人　＜住　　所＞……

＜氏　　名＞……㊞

※請求書および領収書の送付先：　利用者　・　身元引受人

	名称（氏名）		TEL
かかりつけ医			
緊急連絡先		続　柄	① ②
		続　柄	① ②