

医療法人 博仁会

おおみやホームヘルパーステーション

- 障害福祉サービス（居宅介護等）重要事項説明書
- 介護職員に対するハラスメントについて
- おおみやホームヘルパーステーション料金表
- 障害福祉サービス（居宅介護等）利用契約書
- 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

障害福祉サービス（居宅介護等）

重要事項説明書

<令和6年10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18年10月1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
障福指令	第602号
介護保険指定番号	0812500106
事業実施地域	常陸大宮市、東茨城郡城里町
実施事業内容	居宅介護 移動支援事業（常陸大宮市・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対応可。）
サービス提供時間帯	8時00分～17時00分 提供時間外のサービス利用をご希望の場合、まずはお相談ください。

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級養成課程講座修了者	常勤 1名
サービス提供責任者	介護福祉士	常勤 1名以上
ホームヘルパー (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障害福祉サービスの他に、指定訪問介護、第1号訪問事業、定期巡回・随時対応型訪問介護看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 事業者は、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。
「介護援助計画」は、市町村が決定した居宅介護の「支給量」（「受給者証」に記載してあります。）と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や利用者に対するサービス実施日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並びに指定計画相談支援を行う者に交付します。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

I 居宅介護

- ① **身体介護**（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）
※その他必要な身体介護を行います。医療行為は一部を除き行いません。
- ② **家事援助**（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）
※預貯金の引き出し、預け入れは行いません。（通帳・カード等はお預かりできません。）
※利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除、は原則として行いません。
- ③ **通院等介助**（通院等の介助を行います。）
- ④ **日常生活支援**（身体介護や家事援助、見守りなど生活全般を支援します。）
脳性まひなどの全身性障害がある方など日常生活全般に常時の支援を要する方を対象としたサービスです。身体介護、家事援助、見守り等を行います。具体的な内容は、身体介護、家事援助と同様です。
- 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。

II 移動支援（外出の介助を行います）

視覚障害者がある方及び脳性まひなどの全身性障害がある方など屋外での移動に著しい制限のある方を対象としたサービスです。

官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。

1日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

(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 サービスの利用に対しては、通常9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス料金の1割（定率負担）を事業者にお支払いいただきます。受給者証に記載する個別減免が適用される場合には、減免後の金額となります
- ③ 介護給付費対象のホームヘルプサービス利用者負担額は市町村が上限を定めています。これらのサービスの利用状況により、事業者への月々の利用者負担額は変わることがあります。本事業者が代理受領を行った補助額は、利用者に通知します
- ④ 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。

(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17時00分までに事業者申し出るものとします。
- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。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。
利用予定日の前日までに申し出があった場合 - - - 無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合 - - - 自己負担相当額
- 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。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働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ほか、他事業所を紹介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。
- ② サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではないので実費を徴収します。
- ③ 通常の実施地域以外の地区に居住する方で事業者のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費を徴収します。(サービス使用料とともに1月ごとに徴収します)
- ④ 「通院等介助」においてホームヘルパーに公共交通機関等の交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合、その実費を徴収します。(サービス利用時にその都度負担してください。)

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、ホームヘルパーについて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 「受給者証」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「受給者証」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福祉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相談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、他の障害福祉サービス事業者および保険医療サービスまたは福祉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あたって、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 事業者は、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 事業者は、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 衛生管理について

- (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) 事業者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
受付時間	24時間対応	
電話	0295-53-1192	

(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。
 - 茨城県社会福祉協議会（運営適正化委員会） TEL：029-305-7193
 - 常陸大宮市役所（社会福祉課） TEL：0295-52-1111
 - 城里町役場（健康福祉課） TEL：029-353-7265

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「個人情報のお取り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) ホームヘルパー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、当事業所のホームヘルパーに対して行う暴言・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 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)	}	<u>署名押印は「重要事項説明および契約の署名」へ</u>
(利用者)		
(身元引受人)		

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	<ul style="list-style-type: none">・たたく、手を払いのける・手をひっかく、つねる・物を投げつける、物を破壊する <ul style="list-style-type: none">・服を強く引っ張る・蹴る、突き飛ばす・唾を吐く <p>職員が犬にかまれた、猫にひっつ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。</p>
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	<ul style="list-style-type: none">・大声を発する、怒鳴る・威圧的な態度で文句を言い続ける・介助の一挙手一投足にダメ出しをする・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 <ul style="list-style-type: none">・職員に嫌がらせをする・職員の写真や動画を撮影する・無理なサービスを要求する <p>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。</p>
セクシュアルハラスメント 意に沿わない性的誘いがけ、好意的態度の要求など、性的な嫌がらせ行為	<ul style="list-style-type: none">・体を触る、手を握る・個人の体つきを話題にする・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 <ul style="list-style-type: none">・卑猥な言動をする・食事やデートに執拗に誘う

■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。

障害福祉サービス（居宅介護等）

利用契約書

<令和6年10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プステーション（以下、「事業者」という）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護等サービスについて、次のとおり契約します。

第1条（目的）

- 1 本契約は、利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、事業者が利用者に対して必要な障害者総合支援法に基づく居宅介護、移動支援（以下「サービス」という。）を適切に提供する事を定めます。

第2条（契約期間）

- 1 契約の期間は、令和 年 月 日からとします。
- 2 利用者から事業者に対し、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（サービス計画及び契約支給量）

- 1 事業者は、利用者の受給者証に記載されたサービスの支給量を踏まえ、利用者の課題と意向を把握し、ケア会議を開いて利用者の介護援助計画を作成します。この計画は、事業者が利用者に説明して同意を得たうえで作成することとし、利用者及びその家族並びに指定計画相談支援を行う者に交付します。利用者はいつでも介護援助計画についての説明を求め、意見を述べることや変更を求めることができます。
- 2 事業者は、前項の介護援助計画に基づき契約支給量を定め、利用者の受給者証に記載します。
- 3 利用者は、受給者証記載事項に変更があった場合には、速やかに事業者に変更内容を知らせるとともに、事業者の求めに応じて受給者証の内容を確認させるものとします。

第4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5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。障害者総合支援法に基づく介護給付費は、事業者が、市町村から代理して受領します
- 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。

- 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 利用者のご都合によりサービスの24時間前迄にキャンセルを申し出なかった場合は、料金の全部または一部を請求することができます。

第6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、利用者が本約款上事業者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、又は事業者、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、事業者は、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、事業者は身元引受人に対し、事業者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7条 (サービスの中止、変更、追加)

- 1 事業者は、利用者が体調不良等の理由によりサービス実施が困難と判断した場合は、サービスを中止することができます。この場合、利用者の利用料、取消料はいただきません。
- 2 利用者は、利用期日前日の17時00分までに当事業者に通知することにより、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8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9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10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11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、もつ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つぱら起因して損害が発生した場合。

第12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 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
 - ③ 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
 - ④ 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
 - ⑤ 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13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とができます。

第14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15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大な事情を生じさせ、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、刃物に向ける、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16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へ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17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、相談支援事業者等に連絡します。

第18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19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20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、事業者の住所地为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

