

「指定訪問介護」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。
(和歌山市指定 第 3070101195 号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	3
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	9
7. 苦情の受付について	11
8. 事故発生時の対応について	12
9. 緊急時における対応方法について	12
10. 虐待防止に関する事項について	12
11. 身体拘束等に関する事項について	12
12. 感染症防止に関する事項について	12
13. 事業継続計画に関する事項について	13

1. 事業者

- | | |
|-----------|-------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 喜成会 |
| (2) 法人所在地 | 和歌山県和歌山市北野 128 番地 |
| (3) 電話番号 | 073-462-3033 (代) |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 山野 雅弘 |
| (5) 設立年月 | 昭和 53 年 10 月 2 日 |

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所・平成 12 年 3 月 1 日指定 和歌山市
3070101195 号
- (2) 事業の目的 指定訪問介護事業の適切な運営を確保するために人員及び運営管理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修了者が、要介護状態にある高齢者に対し、適切な指定訪問介護を提供することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 喜成会ホームヘルプサービス
平成 12 年 3 月 1 日指定 和歌山市 3070101195 号
サテライト 喜成会ホームヘルプサービス太田
平成 29 年 3 月 1 日指定 和歌山市
- (4) 事業所の所在地 和歌山県和歌山市北野 118-2 番地
サテライト 和歌山県和歌山市太田 231-5 岡三ビル 2F-B
- (5) 電話番号 073-462-1165 (代)
サテライト 073-475-6366
- (6) 管理者氏名 秋野 純希 (サテライト兼任)
- (7) 当事業所の運営方針 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。事業所の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- (8) 開設年月 平成 12 年 4 月 1 日
- (9) 当事業所では、次の事業も併せて実施しています。
【介護予防・日常生活支援総合事業】平成 27 年 4 月 1 日和歌山市指定 3070101195 号
【居宅介護】 和歌山市指定 3010100513 号

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 和歌山市全域

(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休	
受付時間	月～日	8時30分～5時30分
サービス提供時間帯	月～日	24時間

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービス及び介護予防・日常生活支援総合事業の訪問型サービス、居宅介護等事業を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈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。

職 種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 管理者	1名			1名	
2. サービス提供責任者	5名			4名	
3. 訪問介護員	0名	23名		名	
(1) 介護福祉士	0名	16名			
(2) 介護職員実務者研修課程 修了者	0名	0名			
(3) 介護職員初任者研修（旧 ヘルパー2級）課程修了者	0名	7名			

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。
（例）週8時間勤務の訪問介護員が5名いる場合、常勤換算では、
1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- | |
|--|
| (1) 利用料金が介護給付費から支給される場合
(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |
|--|

があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

* 以下のサービスについては、介護保険から利用料金の大部分（負担割合に応じ、9割・8割・7割）が給付されます。

<サービスの概要と利用料金>

- 身体介護
入浴・排せつ・食事等の介護を行います。
- 生活援助
調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をします。

☆ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

① 身体介護

- 入浴介助
…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。
- 排せつ介助
…排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助
…食事の介助を行います。
- 体位変換
…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
…ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
- 洗濯
…ご契約者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）
- 掃除
…ご契約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行いません。）
- 買い物
…ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物をします。（原則として預・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

<サービス利用料金>（契約書第8条参照）

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。尚、端数処理の関係上、実際の金額とは多少異なる場合があります。介護保険法の改正により下記の金額は変動することがあります。

	サービスに要する時間	20 分未満	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)
身体介護	1. 利用料金	1,865 円	2,793 円	4,439 円	6,502 円	7,440 円 (938 円)
	2. 訪問介護処遇改善加算 I (24.5%)	458 円	688 円	1,084 円	1,594 円	1,824 円 (229 円)
	3. 費用総額	2,323 円	3,481 円	5,523 円	8,096 円	9,264 円 (1,167 円)
	4. サービス利用に係る自己負担額					
	1 割	232 円	348 円	552 円	810 円	926 円 (117 円)
	2 割	465 円	696 円	1,105 円	1,619 円	1,853 円 (234 円)
	3 割	697 円	1,044 円	1,657 円	2,429 円	2,779 円 (351 円)

	サービスに要する時間	45 分未満	45 分以上
生活援助	1. 利用料金	2,053 円	2,522 円
	2. 訪問介護処遇改善加算 I (24.5%)	500 円	615 円
	3. 費用総額	2,553 円	3,137 円
	4. サービス利用に係る自己負担額		
	1 割	256 円	314 円
	2 割	511 円	628 円
	3 割	766 円	942 円

☆身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き所要時間 20 分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は以下のとおりです。

身体介護中心型に引き続いて行う生活援助中心型の訪問介護の所要時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上 70 分未満	70 分以上
1. 利用料金	750 円	1,490 円	2,240 円

2. 訪問介護処遇改善加算 I (24.5%)	188 円	365 円	552 円
3. 費用総額	938 円	1,855 円	2,792 円
4. サービス利用に係る自己負担額	1割	94 円	186 円
	2割	188 円	371 円
	3割	282 円	557 円
		838 円	

☆「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

☆上記サービスの利用料金は、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標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

☆平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
- ・早朝（午前6時から8時まで）：25%
- ・深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆別に厚生労働大臣が定める地域（中山間地域等）に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を越えて、指定訪問介護を行った場合は、1回につき所定単位数の100分の5に相当する単位数を所定単位数に加算する。

☆緊急時訪問介護加算

身体介護について利用者又はその家族からの要請に基づき、指定訪問介護事業所のサービス提供責任者が指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等が当該利用者の居宅サービス計画において計画的に訪問することになっていない指定訪問介護を緊急に行った場合は、1回につき100単位を加算する。

☆初回加算

指定訪問介護事業所において、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回もしくは初回の指定訪問介護を行った日の属する月に指定訪問介護を行った場合又は当該指定訪問介護事業所のその他の訪問介護員等が初回若しくは初回の指定訪問介護を行った日の属する月に指定訪問介護を行った際にサービス提供責任者が同行した場合は、1月につき200単位を加算する。

☆訪問介護職員処遇改善加算（I）

1 月につき所定単位数の 1000 分の 245 に相当する単位数を所定単位数に加算する。

(尚、当該加算は区分支給限度基準額の算定対象から除外されます。)

☆生活機能向上連携加算

訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成した場合は、1 月につき 100 単位を加算する。

☆特定事業所加算

当事業所が以下の条件に合致した場合、加算いたします。

項目	加算割合	条件
特定事業所加算Ⅰ	20%	体制要件、人材要件、重度対応要件のいずれも適合する場合
特定事業所加算Ⅱ	10%	体制要件、人材要件に適合する場合
特定事業所加算Ⅲ	10%	体制要件、重度対応要件に適合する場合
特定事業所加算Ⅳ	5%	体制要件、人材要件、重度対応要件のいずれも適合する場合

☆同一建物減算

- 1、事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する者
 - 2、上記の建物のうち当該建物に居住する利用者の人数が1月あたり50人以上の場合
 - 3、上記1以外の範囲に所在する建物に居住する利用者が1月20人以上の場合
 - 4、正当な理由なく、事業所において、前6ヶ月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、事業所と同一敷地内または隣接する敷地内に所在する建物に居住する者に提供されたものの占める割合が100分の90以上である場合
- 上記1と3は10%、2は15%、4は12%の減算となります。

☆2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合*は、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

*2人の訪問介護員でサービスを行う場合

- (例)
- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
 - ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス(契約書第5条・8条参照)

* 以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

①介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

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、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

	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)
身体介護	3,481 円	5,523 円	8,096 円	9,264 円 (1,167 円)
	45 分未満	45 分以上		
生活援助	2,553 円	3,137 円		

②複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。(1 枚につき 10 円)

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う 2 か月前までにご説明します。

(3) 交通費 (契約書第 8 条参照)

通常の事業実施地域以外の地区 (但し、中山間地域等は除く) にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。尚、自動車を使用した場合の交通費は、次の額をお支払いいただきます。

- ◆ 通常の事業実施地域を超えた地点から片道 25km 未満 1,000 円
- ◆ 通常の事業実施地域を越えた地点から片道 25km 以上～35km 未満 2,000 円
- ◆ 通常の事業実施地域を越えた地点から片道 35km 以上は、3km 毎に 300 円加算する。

(4) 利用料金のお支払い方法 (契約書第 8 条参照)

前記 (1)、(2) の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 20 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(1 か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

- | |
|---|
| <p>ア. 下記指定口座への振り込み
 紀陽銀行 六十谷支店 普通預金 683857</p> <p>イ. 口座振替 (紀陽銀行、ゆうちょ銀行、農協、きのくに)</p> |
|---|

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護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。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出て下さい。

○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。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、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	1000 円

○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により契約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契約者に提示して協議します。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替（契約書第6条参照）

①ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、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替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

①定められた業務以外の禁止

契約者は「５．当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

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）は無償で使用させていただきます。

④サービス利用にあたっての禁止行為

(1) 事業所の職員に対して行う暴言・暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為

(2) セクシャルハラスメント、パワーハラスメントなどのハラスメント行為

1) 身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為

(例；コップを投げつける・蹴る・叩く・服を引きちぎる・髪を引っ張る等)

2) 精神的暴力 個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり貶めたりする行為

(例；怒鳴る・威圧的な態度で文句を言い続ける・刃物をちらつかせる等)

3) セクシャルハラスメント 好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為

(例；必要もなく手や腕を触る・抱きしめる・卑猥な言動を繰り返す等)

4) その他ハラスメントに該当する行為

(例；女らしくない等の発言や喫煙者による非喫煙者に与える行為等)

(3) サービス利用中に介護職員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、又録音などをインターネットに掲載すること。

(4) サービス内容の変更（契約書第 10 条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。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。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第 14 条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

①医療行為

②ご契約者もしくはその家族等からの物品等の授受

③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点があったり、サービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。(担当の訪問介護員に直接お話くださってもかまいません。)

<サービス提供責任者の業務>

- ①訪問介護サービスの利用の申込に関する調整
- ②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥訪問介護員の業務管理
- ⑦訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧その他サービスの内容の管理について必要な業務

7. 苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情解決責任者 施設長 向井博子
- 苦情受付担当者 管理者 秋野 純希
サービス提供責任者 平野 洋子、紀之定 由美子
- 第3者委員 民生委員 土井伊津子、評議員 平田益子
- 受付時間 毎週月曜日～日曜日 AM8:30～PM5:30
- 電話番号 073-462-1165 (代) 073-475-6366 (サテライト)

(2) 行政機関その他苦情受付機関

和歌山市役所 介護保険担当課	所在地 電話番号 受付時間	和歌山市七番丁 23 番地 073-435-1190・FAX 073-435-1296 AM9:00～PM5:00
国民健康保険団体連合会	所在地 電話番号 受付時間	和歌山市吹上二丁目 1 番 22 号 (日赤会館内) 073-427-4665・FAX 073-427-4677 AM9:00～PM5:00
和歌山県社会福祉協議会	所在地 電話番号 受付時間	和歌山市手平 2 丁目 1-2 073-435-5222・FAX 073-435-5226 AM9:00～PM5:00

8. 事故発生時の対応（契約書第 24 条）

- (1) 利用者に対する指定訪問介護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行うとともに、必要な措置を講じるものとします。

- (2) 利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとします。

9. 緊急時における対応方法（契約書 25 条参照）

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族等へ連絡を行う他、救急隊の要請等必要な措置を講じます。

緊急時連絡先 073-462-1165

10. 虐待防止に関する事項（契約書 26 条参照）

事業所は、虐待の発生又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るものとします。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- (5) 事業所は、サービス提供中に当該事業所従事者又は養護者（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。

11. 身体拘束等廃止に関する事項（契約書 27 条参照）

事業所はサービス提供に際し、利用者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、身体拘束等を行いません。

又、緊急やむを得ず、身体拘束等を行う場合には、身体拘束廃止委員会を設置し、身体拘束等の態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録し、身体拘束廃止にむけて改善方法を検討します。記録は2年間保管します。

12. 感染防止に関する事項（契約書 28 条参照）

事業所は、事業所において感染症が発生、又は蔓延しないよう以下の措置を講じる。

- (1) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止の為の対策を検討する委員会を概ね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止の為の指針を整備する。
- (3) 事業所において、訪問介護員等に対し、感染症の予防及び蔓延の防止の為の研修及び訓練を定期的実施する。

13. 事業継続計画の策定等に関する事項（契約書 29 条参照）

(1)事業所は、感染症又は非常災害の発生時において利用者に対し指定訪問介護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を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

(2)事業所は訪問介護員等に対し、事業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の実施するものとします。

(3)事業所は、定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画の変更を行うものとします。

※改定について

この重要事項説明書を改定する場合、軽微な事項及び法改正に伴う事項については通知を持って同意を頂いたものとします。但し、変更事項に同意できない場合は契約を解約できるものとします。

同意書

令和 年 月 日

1. 指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

喜成会ホームヘルプサービス

説明者職名 _____ 氏名 _____ 印 _____

2. 私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者（契約者）

住所 _____ 氏名 _____ 印 _____

代理人

氏名 _____ 印 _____
(利用者との続柄)

事業者

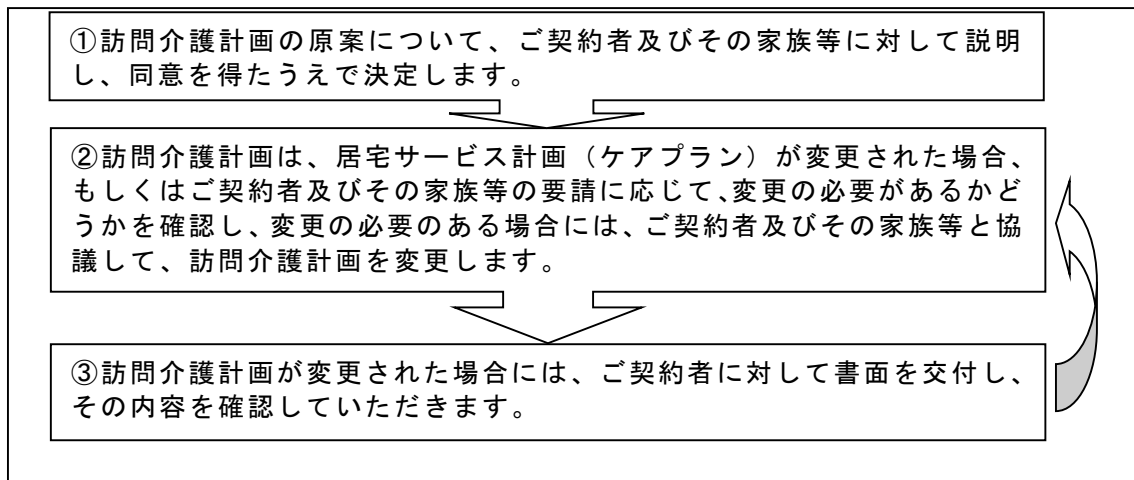
社会福祉法人 喜成会
理事長 山野 雅弘 _____ 印 _____

※ この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

＜重要事項説明書付属文書＞

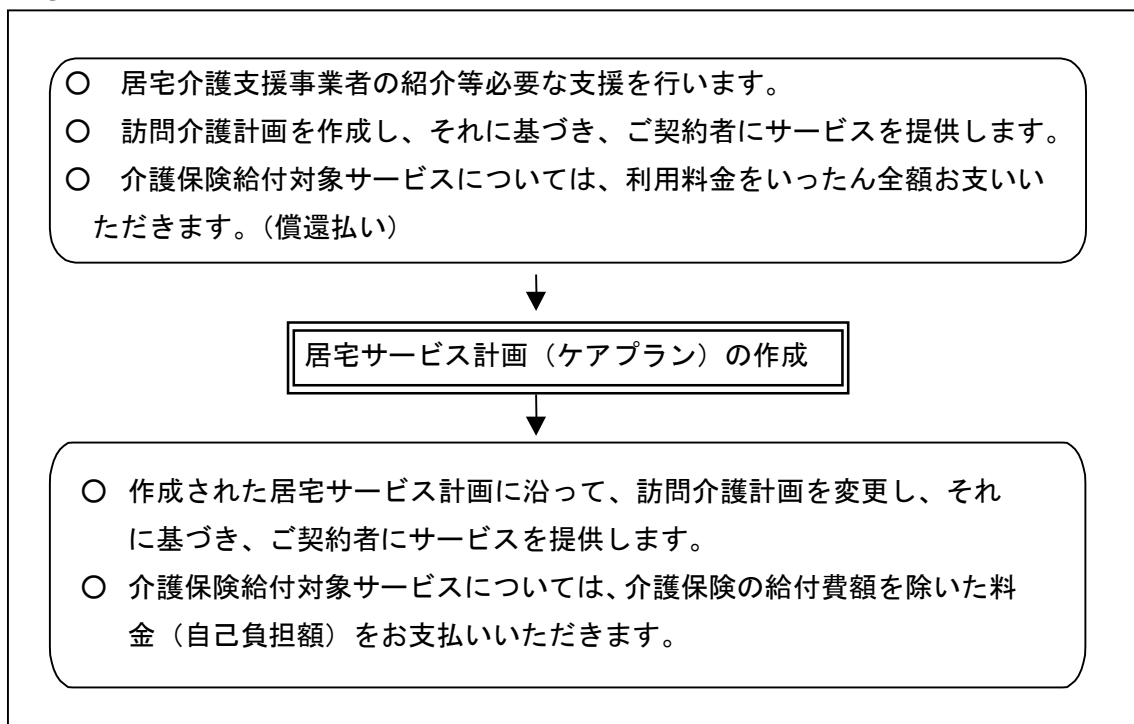
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。（契約書第3条参照）



- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合

- 要介護認定の必要な支援を行ないます。
- 訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）

要介護と認定された場合

- 居宅サービス計画（ケアプラン）を作成していただきます。必要に応じて居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。

居宅サービス計画の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

要支援と認定された場合

- 本契約は終了します。
- 地域包括支援センター（介護予防・日常生活支援総合事業）への紹介を行います。

介護予防サービス計画の作成

- 本事業所の介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービスが介護予防サービス計画に位置づけられた場合には、介護予防日常生活支援総合事業訪問型サービスについて、料金やサービス内容について説明し、同意いただけた場合には介護予防日常生活支援総合事業訪問型サービスの提供について改めて契約を締結します。
- 作成された介護予防サービス計画に沿って、計画を作成し、それに基づき、ご契約者に訪問型サービスを提供します。

自立と認定された場合

- 契約は終了します。
- 既に実施されたサービスの利用料金は全額自己負担となります。

2. サービス提供における事業者の義務（契約書第 12 条・13 条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から徴収、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、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ます。
 - ④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5 年間保管するとともにご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご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）
 - ・ ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
 - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の介護予防支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることが出来るものとします。

3. 損害賠償について（契約書第 15 条・16 条参照）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、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時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

4. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の 2 日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。（契約書第 18 条参照）

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、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施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合

- ⑤当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 19 条・20 条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 7 日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご契約者が入院された場合
- ③ ご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
- ④ 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
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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

（２）事業者からの契約解除の申し出（契約書第 21 条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ご契約者が、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ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・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、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

（３）契約の終了に伴う援助（契約書第 18 条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、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ます。