



介護サービス契約書 (重要事項説明書付)

訪問介護サービス

株式会社 ゆうケア

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている訪問介護（以下「サービス」という。）について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1 事業者について

事業者名称	株式会社 ゆうケア
代表者氏名	代表取締役 大年裕次郎
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	松山市空港通三丁目9番3号 (事務局) (電話089-971-0255・FAX089-971-0573)
法人設立年月日	平成26年6月2日

2 事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ゆうケア ヘルパーステーション
介護保険指定 事業所番号	3870114075
事業所所在地	松山市空港通三丁目9番3号
連絡先	TEL：089-971-0255 FAX：089-971-0573 管理者 杉野弘昭
通常の 事業の実施地域	松山市（島しょ部を除く）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	訪問介護事業（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、要介護者に対し、事業所の介護福祉士、訪問介護員研修の修了者等が、利用者の居宅において入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話又は支援の適切なサービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業の実施に当たっては、要介護者となった場合においても、心身の特性を踏まえて、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助又は支援を行います。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。 事業の実施に当たっては、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行います。 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 ただし、祝日、12月29日から1月3日までを除く。
営業時間	08：30から17：30

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日
サービス提供時間	08：30～17：30 ただし、時間外・休日のサービス提供は相談に応じます。また、電話等による連絡は24時間可能とします。

(5) 事業所の職員体制

管理者	杉野弘昭
-----	------

職	職務内容	人員数
管理者	1 職員及び業務の管理を、一元的に行います。 2 職員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤1名
サービス提供責任者	1 サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 サービスの実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 8 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 9 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 10 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 11 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 12 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常勤1名以上
訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要なサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	3名以上

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、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。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助	○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、配膳、後片付け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。 ○ 自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。 ○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら掃除、整理整頓を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） ○ 車いす等での移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	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。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- 1 医療行為
- 2 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- 3 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- 4 利用者の同居家族に対するサービス提供
- 5 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- 6 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- 7 身体的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や身体を保

護するため緊急やむを得ない場合を除く)

8 その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額

サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める告示上の額とし、サービスが法定代理受領サービスであるときは、その利用者負担割合に応じた額とします。

① 1割負担の方の場合

所要時間	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 30分を増すごと	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	1,630円	163円	2,440円	244円	3,870円	387円	5,670円に820円を加算	567円に82円を加算
所要時間			20分以上 45分未満		45分以上 1時間10分未満		1時間10分以上	
身体介護に引き続き生活援助を行った場合 (身体介護の利用料に左記を加算)			利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
			650円	65円	1,300円	130円	1,950円	195円
所要時間	20分以上 45分未満		45分以上					
生活援助	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				
	1,790円	179円	2,200円	220円				

② 2割負担の方の場合

所要時間	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 30分を増すごと	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	1,630円	326円	2,440円	488円	3,870円	774円	5,670円に820円を加算	1,134円に164円を加算
所要時間			20分以上 45分未満		45分以上 1時間10分未満		1時間10分以上	
身体介護に引き続き生活援助を行った場合 (身体介護の利用料に左記を加算)			利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
			650円	130円	1,300円	260円	1,950円	390円
所要時間	20分以上 45分未満		45分以上					
生活援助	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				

	1,790円	358円	2,200円	440円
--	--------	------	--------	------

③ 3割負担の方の場合

所要時間	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 30分を増すごと	
身体介護	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	1,630円	489円	2,440円	732円	3,870円	1,161円	5,670円に 820円を加算	1,701円に 246円を加算
所要時間			20分以上 45分未満		45分以上 1時間10分未満		1時間10分以上	
身体介護に引き続き生活援助を行った場合 (身体介護の利用料に左記を加算)			利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
			650円	195円	1,300円	390円	1,950円	585円
所要時間	20分以上 45分未満		45分以上					
生活援助	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				
	1,790円	537円	2,200円	660円				

※ 利用者の身体的理由により1人の訪問介護員による介護が困難な場合や、暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合などに、利用者や家族の同意を得て、2人の訪問介護員により身体介護を行った場合は、上記料金に200/100を乗じた金額が算定されます。

※ ①夜間（18：00から22：00まで）又は早朝（06：00から08：00まで）にサービスを行った場合は、上記料金に25/100を乗じた金額が算定されます。

②深夜（22：00から06：00まで）にサービスを行った場合は、上記料金に50/100を乗じた金額が算定されます。

加算	利用料	利用者負担額			算定回数等
		1割	2割	3割	
緊急時訪問介護加算	1,000円	100円	200円	300円	1回につき
初回加算	2,000円	200円	400円	600円	初回のみ
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ口)	所定単位数の 266/1000	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	1月当たり

- ※ ①当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者(②に該当する場合を除く)又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物の利用者に対し、サービスを行った場合は上記金額の90/100となります。
- ※ ②当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者の人数が1月あたり50人以上の建物に居住する利用者に対し、サービスを行った場合は上記金額の85/100となります。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にないサービス(身体介護)を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施したサービスと同月内に、サービス提供責任者が、自らサービスを行う場合又は他の訪問介護員等がサービスを行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組み、職場環境の整備等を行う事業所に認められる加算です。
- ※ 1単位を10.00円として計算しています。
- ※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に、利用者負担額を除いた居宅介護サービス費の支給申請を行ってください。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱している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。

1 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接(お茶、食事の手配等)
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

2 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人(NPO法人)などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。
- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅サービス計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

1 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。 なお、通常の事業の実施地域外で自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点から片道1kmにつき50円を請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	サービス提供前日の17：00までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	上記以外の場合	1,000円を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	
⑤ 複写物の交付	1枚につき10円	

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求及び支払い方法について

1 請求方法等	ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
2 支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の20日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から1月以上遅延し、さらに支払いの督促から10日以内に支払いがない場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	管理者 杉野弘昭
	連絡先電話番号	089-971-0255
	同 F A X 番号	089-971-0573
	受付日及び受付時間	平日 午前8時30分～午後5時30分(土日祝・年末年始除く)

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望に沿えない場合もありますことを予め

ご了承ください。

7 サービスの提供に当たって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及びその有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前までにはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認くださいようお願いします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、職員に十分に周知します。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施します。
- (4) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 杉野弘昭
-------------	----------

- (5) サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

1 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

ア 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。

イ 事業者及び職員は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

ウ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。

エ 事業者は、職員に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、職員である期間及び職員でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。

2 個人情報の保護について	ア 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で用いませぬ。 イ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとしませぬ。 ウ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとしませぬ。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）
---------------	--

10 緊急時の対応について

(1) サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医氏名	医療機関名	所在地	電話番号1	電話番号2
家族氏名	続柄	住所	電話番号1	電話番号2

(2) 当事業所の対応可能な時間等は次のとおりです。

連絡先	TEL 089-971-0255	FAX 089-971-0573
対応可能な曜日	月曜日から金曜日（土日祝・年末年始除く）	
対応可能な時間帯	08：30から17：30	

11 事故発生時の対応方法について

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は、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

居宅介護支援事業所名	担当介護支援専門員氏名	所在地	電話番号1

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	事業活動包括保険
補償の概要	施設・事業活動遂行上で法律上の損害賠償責任が生じた場合の補償

12 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又はそ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。

13 心身の状況の把握

サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健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るものとします。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) サービスの提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

15 サービス提供の記録

- (1) サービスの提供ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行い、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 上記のサービス提供の記録は、サービス完結の日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。複写物の交付を希望される方には、1枚あたり10円をご負担していただきます。

16 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等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等について、衛生的な管理に努めます。

17 サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

- (1) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏 名 杉野 弘昭 （連絡先：089-908-7775）

- (2) 提供予定のサービスの内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス 区分・種類	サービス内容	介護保険 適用の有 無	利用料	利用者 負担額
月						
火	※訪問介護計画書に準ずる					
水						
木						
金						
土						
日						
1週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額						

(3)その他の費用

① 交通費の有無	無
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセル料を請求させていただく場合がございます。
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。
⑤ 複写物の交付	1枚につき10円

(4) 1ヶ月当たりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	（目安金額の記載）
----------	-----------

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

18 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

提供したサービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業所の窓口】のとおり）

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための手順は以下のとおりとします。

- ① 利用者は、苦情の内容を口頭又は文書により事業所の苦情窓口の相談担当者に伝えます。
 - ② 相談担当者は、申し立てられた苦情内容について申立者と協議し、問題の解決に当たります。
- 3 個別に対応が可能であるものについては、事業所は直ちに対処し、問題を解決します。
- 4 苦情の内容は記録簿に記録して、サービス完結の日から5年間保存します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業所の窓口】 ゆうケア ヘルパーステーション 管理者	所在地 松山市空港通三丁目9番3号 電話番号 089-971-0255 FAX 089-971-0573 受付時間 8:30～17:30 （土日祝・年末年始休み）
【市町村（保険者）の窓口】 松山市福祉推進部指導監査課	所在地 松山市二番町4丁目7番2号 電話番号 089-948-6968 受付時間 8:30～17:15（土日祝・年末年始休み）
【公的団体の窓口】 愛媛県国民健康保険団体連合会	所在地 松山市高岡町101番地1 電話番号 089-968-8700 受付時間 8:30～17:15（土日祝・年末年始休み）
【公的団体の窓口】 愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 松山市持田町3丁目8番15号 電話番号 089-998-3477 受付時間 9:00～16:30（土日祝・年末年始休み） （12:00～13:00を除く）

19 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	
実施した評価機関の名称	

評価結果の開示状況	
-----------	--

上記内容について、利用者に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

事業者	所在地	松山市空港通三丁目9番3号
	法人名	株式会社 ゆうケア 
	代表者名	代表取締役 大年裕次郎
	事業所名	ゆうケア ヘルパーステーション 
	説明者氏名	管理者 杉野弘昭

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

同意年月日 年 月 日

利用者	住 所	
	氏 名	印

代理人	住 所	
	氏 名	印 (続柄：)

サービス契約書

様（以下「利用者」という。）と
株式会社 ゆうケア（以下「事業者」という。）は、
事業者が提供するサービスの利用等について、以下のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法（平成9年法律第123号）その他関係法令及びこの契約書に従い、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、訪問介護サービス（以下「サービス」という。）を提供します。

（契約期間）

第2条 この契約の期間は、以下のとおりとします。

令和 年 月 日～令和 年 月 日

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間満了日までとします。

2 上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

（個別サービス計画の作成及び変更）

第3条 事業者は、利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した個別サービス計画を作成します。個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に説明し、同意を得た上で交付します。

2 事業者は、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成し、利用者に説明をした上で交付します。

（提供するサービスの内容及びその変更）

第4条 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容、利用回数、利用料は、「重要事項説明書」のとおりです。

2 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。この申し出があった場合、当該変更が居宅サービス計画の範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

3 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

（利用料等の支払い）

第5条 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、「重要事項説明書」の記載に従い、事業者に対し、利用者負担金を支払います。

2 利用料の請求や支払方法は、「重要事項説明書」のとおりです。

3 利用者が、「重要事項説明書」に記載の期日までにサービス利用の中止を申し入れなかった場合、利用者は事業者へキャンセル料を支払うものとします。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

（利用料の変更）

第6条 事業者は、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。ただし、利用者は、こ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。

（利用料の滞納）

第7条 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を1ヶ月分以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、10日間の猶予期間を設けた上で支払い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。

2 事業者は、前項の催告をした場合には、担当の介護支援専門員及び必要に応じて利用者が住所を有する市町村等と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

3 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解約することができます。

(利用者の解約権)

第8条 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。

一 事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとししない場合

二 事業者が、第12条に定める守秘義務に違反した場合

三 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

(事業者の解約権)

第9条 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

一 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合

二 利用者が事業者の通常の事業の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合

2 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員及び必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

(契約の終了)

第10条 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

一 第2条第2項に基づき、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合

二 第8条第1項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合

三 第6条もしくは第8条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合

四 第7条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合

五 第9条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合

六 利用者が介護保険施設へ入所した場合

七 利用者が特定施設入居者生活介護又は認知症対応型共同生活介護もしくは地域密着型特定施設入居者生活介護を受けることとなった場合

八 利用者が小規模多機能型居宅介護を受けることとなった場合

九 利用者が看護小規模多機能型居宅介護を受けることとなった場合

十 利用者の要介護状態区分が自立又は要支援となった場合

十一 利用者が死亡した場合

(損害賠償)

第11条 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又は利用者の家族に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。

2 前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。

3 利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合、賠償額の全部又は一部について事業者は

免れることができます。

(守秘義務)

第12条 事業者及び事業者の職員は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないように必要な処置を講じます。

3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員及び居宅サービス事業者との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。

4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律124号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

(苦情処理)

第13条 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに苦情がある場合は、「重要事項説明書」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

2 事業者は、提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。

3 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

(サービス内容等の記録の作成及び保存)

第14条 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結の日から5年間保存します。

2 利用者及び利用者の後見人（必要に応じ利用者の家族を含む）は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

3 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、第1項の記録の写しを交付することができるものとします。その場合、複写料として1枚につき10円をご負担いただきます。

(契約外条項)

第15条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

令和 年 月 日

（利用者）私は、この契約内容に関する重要事項の説明を受けました。説明内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。

また、第12条第3項に定める利用者の個人情報の使用について、同意します。

利用者 住 所

氏 名

印

（代理人）私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。

署名代行者 住 所

氏 名

印

本人との続柄：

(事業者) 私は、利用者の申込みを受諾し、この契約書に定める各種サービスを、誠実に責任をもって行います。

事業者 住 所 愛媛県松山市空港通三丁目9番3号

事業者(法人名) 株式会社 ゆうケア

代表者職・氏名 代表取締役 大年裕次郎 印

事業所名 ゆうケア ヘルパーステーション

(立会人) 私は、(※利用者との続柄)として、この契約に立ち会いました。

住 所

氏 名

印

(家族代表) 私は、第12条第3項に定める利用者の家族の個人情報の使用について、同意します。

家族代表 住 所

氏 名

印

利用者との続柄