

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護

契 約 書

<令和5年4月1日現在>

様（以下、「利用者」といいます。）と 医療法人博仁会（以下、「事業者」といいます）の運営する、定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 おおみやホームヘルパーステーション（以下、「事業所」といいます）は、事業者が利用者に対して行う定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス（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 （契約の目的）

- 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 （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。

第5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6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。
- 2 事業者は、利用者の状況により、サービス時間、訪問回数等を柔軟に変更することができます。

第7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8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9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10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11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、要支援または非該当（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12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13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14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 事業所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15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 서비스에 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16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17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18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19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、事業者が署名押印のうえ、1通ずつ保有するものとします。

契約日 令和 年 月 日

事業者

<事業者名> 医療法人 博仁会
<代表者名> 理事長 鈴木 邦彦 ⑩
<事業所名> おおみやホームヘルパーステーション
<住所> 常陸大宮市上町 321
<管理者名> 楠見 由美子 ⑩

利用者

<住所>
<氏名> ⑩

身元引受人

<住所>
<氏名> ⑩

【請求書・明細書及び領収書の送付先】

氏名	(続柄)
住所	〒
電話番号	

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護

重要事項説明書・同意書

<令和5年4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 楠見 由美子

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プステーション
開設年月日	平成26年2月1日
所在地	常陸大宮市上町321
電話番号/ファックス番号	0295-53-1192/0295-53-0022
管理責任者	楠見 由美子
介護保険指定番号	0892500133
事業実施地域	常陸大宮市
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	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	介護福祉士若しくは訪問介護実務者研修修了者 (ホームヘルパー1級) 介護支援専門員	常勤1名 (オペレーター、 訪問介護員兼務)
オペレーター	介護福祉士 看護師 准看護師 介護支援専門員 社会福祉士 1年以上のサービス提供責任者の経験者	常勤1名以上 (訪問介護員兼務)
計画作成責任者	介護福祉士 介護支援専門員	常勤1名 (訪問介護員兼務)
訪問介護員	介護福祉士又は介護職員実務者・ 基礎研修修了者 (ホームヘルパー1級・2級)	定期訪問介護員 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。

5 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) サービス

① オペレーションサービス

利用者に対し、24 時間対応可能な窓口を設置し、あらかじめ利用者の心身の状況、環境等を把握した上で、随時利用者またはその身元引受人からの通報を受け、通報内容を基に相談援助を行うと共に、訪問介護・看護の要否の判断をし、状況に応じて随時訪問介護・看護サービス実施のための連絡調整を行います。

② 定期巡回サービス

可能な限り居宅での生活を送ることができるよう、介護援助計画に沿って、定期的に、入浴、排泄、食事の介助、服薬確認等の日常生活上の援助サービスを行います。

③ 随時対応サービス

随時の通報を受け、利用者の居宅を訪問し、必要な援助を行います。

*通報が重複した場合は、内容の緊急性で優先順位を決定し対応します。あらかじめご了承ください。

④ その他のサービス

居宅介護支援事業者及び他の介護サービス事業者等への連絡調整を行います。

介護援助計画の作成を行い、必要に応じてサービス内容の変更を柔軟に行います。

(2) 利用者負担額

① 別紙「おおみやホームヘルプステーション 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。

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。

(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) 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 本事業所では、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、サービス完了日より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 本事業所では、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 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。（損害賠償責任保険加入済）

10 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 楠見 由美子
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 常陸大宮市役所 保健福祉部長寿福祉課
常陸大宮市中富町 3135-6
0295-53-1111
- ② 茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課
水戸市笠原町 978-26
029-301-1565

11 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。

12 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。

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際し、利用者に対し契約書および本書面に基づいて重要事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業者 医療法人 博仁会
事業所 おおみやホームヘルパーステーション

所在地 常陸大宮市上町 321
代表者 理事長 鈴木 邦彦 ㊞

管理責任者 楠見 由美子
説明者氏名 ㊞

私は、本書面に基づいて重要事項の説明を受け、十分に理解した上で、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供開始に同意いたします。

利用者

住所

氏名 ㊞

身元引受人

住所

氏名 ㊞

【緊急時の連絡先】

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

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・服を強く引っ張る・蹴る、突き飛ばす・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	<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・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 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・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。