

居宅サービス契約書

《訪問介護契約書》

みずほヘルパーステーション

訪 問 介 護 契 約 書

第 1 条(契約の目的)

事業者は、利用者に対し介護保険法の趣旨に従い、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訪問介護を提供し、利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払いします。

第 2 条(契約期間)

この契約の期間は、令和 年 月 日から利用者の要介護認定以下「要介護認定」とい
う。)の有効期間満了日までとします。
2. 契約満了日までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場
合、契約は自動更新されるものとします。

第 3 条(訪問介護計画)

事業者は、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、「居宅サービス計画」に沿って「訪問介護計画」を作成します。事業者は、この「訪問介護計画」の内容を利用者およびその家族に説明します。

第 4 条(訪問介護の内容)

1. 利用者が提供を受ける訪問介護の内容は「契約書別紙」に定めたとおりです。事業者は、「契約書別紙」に定めた内容について、利用者およびその家族に説明します。
2. 事業者は、訪問介護員(以下「サービス従業者」という。)を利用者の居宅に派遣し、訪問介護計画に沿って「契約書別紙」に定めた内容の訪問介護を提供します。
3. 第 2 項のサービス従業者は、介護福祉士または訪問介護員養成研修 1～2 級課程、介護職員初任者研修を修了した者です。
4. 訪問介護計画が利用者との合意をもって変更され、事業者が提供するサービスの内容または介護保険適用の範囲が変更となる場合は、利用者の了承を得て新たな内容の「契約書別紙」を作成し、それをもって訪問介護の内容とします。

第 5 条(サービス提供の記録)

1. 事業者は、訪問介護の実施ごとに、サービスの内容等をこの契約書と同時に交付する書
式の記録票に記入し、サービス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あと、その控えを利用者に交付します。
2. 事業者は、サービス提供記録を作成し、この契約終了後 2 年間保管します。
3. 利用者は、事業者の営業時間内に事業所にて、当該利用者に関する第 2 項のサービス実施記録を閲覧できます。
4. 利用者は、当該利用者に関する第 2 項のサービス実施記録の複写物を実費負担により交付します。

第6条(料金)

1. 利用者は、サービスの対価として「契約書別紙」に定める利用単位毎の料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
2. 事業者は、当月の料金の合計額(通所介護等のサービスがある場合はその合計額)の請求書に明細を付して、翌月 15 日までに利用者へ送付します。
3. 利用者は、当月の料金の合計額を翌月 20 日までに「契約書別紙(重要事項説明書)」に定める方法で支払います。
4. 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。
5. 利用者は、居宅においてサービス従業者がサービスを実施のために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

第7条(サービスの中止)

1. 利用者は、事業者に対してサービス提供の 2 時間前までに通知することにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
2. 利用者が、前項の時間までに通知することなくサービスの中止を申し出た場合は、事業者は、利用者に対して「契約書別紙」に定める計算方法により、料金の全部または一部を請求することができます。この場合の料金は、第 6 条に定める他の料金の支払いと合わせて請求します。

第8条(料金の変更)

1. 事業者は、利用者に対して、1か月前までに文書で通知することにより利用単位毎の料金の変更(増額または減額)を申し入れることができます。
2. 利用者が、料金の変更を承諾する場合、新たな料金にもとづく「契約書別紙」を作成し、お互いに取り交わします。
3. 利用者は、料金の変更を承諾しない場合は、事業者に対し、文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

第9条(契約の終了)

1. 利用者は事業者に対して、1 週間の予告期間をおいて文書で通知することにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が 1 週間以内の通知でも解約することができます。
2. 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1 か月の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
3. 次の理由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② 事業者が守秘義務に反した場合
 - ③ 事業者が利用者やその家族などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ④ 事業者が破産した場合

4. 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- ① 利用者のサービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、催告の日から1か月以内に支払われない場合
 - ② 利用者またはその家族が事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合
5. 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 利用者が介護保険施設や医療施設に入所した場合
 - ② 利用者の要介護認定区分が、要支援や非該当(自立)と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡した場合

第 10 条(秘密保持)

1. 事業者および従業者は、サービスの提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由がある場合を除いて、契約中および契約終了後も第三者に漏らしません
2. 事業者は、利用者およびその家族の個人情報について、あらかじめ文書により同意を得ない限りサービス担当者会議等において用いません。

第 11 条(賠償責任)

事業者は、サービス提供にともなって、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、利用者およびその家族に対してその損害を賠償します。

第 12 条(緊急時の対応)

事業者は、現に訪問介護の提供を行っているときに利用者の症状の急変が生じた場合また、その他必要な場合は、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに、速やかに主治医に連絡を取る等の必要な措置を講じます。

第 13 条(身分証の携行義務)

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者またはその家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

第 14 条(連携)

事業者は、訪問介護の提供にあたり、介護支援専門員および保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

第 15 条(相談・苦情対応)

事業者は、利用者からの相談・苦情等に対する窓口を設置し、訪問介護に関する利用者の要望・苦情等に対し、迅速に対応いたします。

第 16 条(本契約に定めのない事項)

この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めを尊重し双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第 17 条(裁判管轄)

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、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し利用者および事業者が署名捺印のうえ 1 通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

利用者 住 所.....

氏 名.....印

電 話.....

上記代理人(代理人を選任した場合)

住 所.....

氏 名.....印

続 柄.....

事業者 社会福祉法人みずほ会

事業所 みずほヘルパーステーション

事業所番号 3472500390.....

住 所 東広島市志和町志和東 810 番地1

代表者名 有田 千秋.....

〔契 約 書 別紙〕

1. サービス提供責任者

那須さつき

2. 訪問介護の内容(提供サービスの内容)

毎月お渡しする「月分予定表」に記載したサービスが、訪問介護の内容になって
いますので、ご確認ください。

3. 訪問時間の変更

訪問の際、交通事情等により訪問時間のずれが生じることがありますので、ご了承ください。
(訪問時間の変更が生じた場合には、事前に電話連絡を致します。)

4. 利用料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として「基本料金(料金表)の10%(一定
以上の所得のある方は20%または30%)」です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えた利用
料は全額自己負担です。

〔料金表－基本料金・昼間〕

指定訪問介護			
サービス項目	(基本料金・昼間)		
	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
身体介護	244(単位/回)	387(単位/回)	567(単位/回)
	身体介護に引き続いて身体介護を行った場合、それぞれの区分に応じて 所要時間 30分増毎に 820円を加算します。		
生活援助	20分以上 45分未満		45分以上
	179(単位/回)		220(単位/回)
	最高限度 2,200円です。		

(注) 1) 「サービス提供時間」 区分に応じ、基本料金に対して早朝・夜間は 25%増し、
深夜は 50%増しとなります。

2) 止むを得ない事情で、ご利用者の同意を得て2人で訪問した場合、2人分の
料金となります。

5. その他加算

初回加算 200単位/月 緊急時訪問加算 100単位/回

生活機能向上連携加算(Ⅰ) 100単位/3月

生活機能向上連携加算(Ⅱ) 200単位/3月

介護職員処遇改善加算 所定単位数の18.2%/月

地域区分加算 1単位あたり10.21円

(注) 介護保険適用の場合であっても、保険料の滞納等により保険の給付金が直接、
事業者を支払われない場合があります。その場合は、一旦、介護保険適用外の場合
の料金をいただき、サービス提供証明書を発行いたします。
サービス提供証明書を後日、市町村の窓口に出しますと、差額の払戻しを受ける
ことができます。

6. キャンセル規定

ご利用者のご都合でサービスを中止する場合、次のキャンセル料がかかります。

- (1) ご利用当日のサービス開始2時間前までに、サービス中止のご連絡が「1. のサービス提供者」またはヘルパーステーションみずほ(連絡先:082-433-5737)の営業時間(午前8時30分～午後5時30分)内に連絡がない場合はご利用料金(合計額)の「10%」をお支払いいただきます。
- (2) お支払いの方法は、訪問介護契約書第6条(料金)、第7条(サービスの中止)、第8条(サービスの中止)に準ずる方法といたします。

7. 相談、要望、苦情等の窓口

- (1) 当ヘルパーステーションの相談・苦情等の窓口
 - ・電 話 082-433-5737
 - ・受付時間等 月曜日から土曜日の営業時間内(午前8:30～午後5:30)
- (2) その他の相談窓口
 - ・東広島市(介護保険課) 電話 (082)420-0937
 - ・広島県国民健康保険団体連合会(介護保険課) 電話 (082)554-0783
 - ・受付時間等 月曜日から金曜日の営業時間内(午前8:30～午後5:15)

以 上

訪問介護重要事項説明書

《居宅介護サービス》

みずほヘルパーステーション

訪問介護重要事項説明書

《居宅介護サービス》

1. サービスについての相談窓口

担 当	有田 千秋
電 話	082-433-5737(午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分)

※ご不明な点は、なんでもお尋ねください。

2. みずほヘルパーステーションの概要

1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	みずほヘルパーステーション
所 在 地	東広島市志和町志和東 810 番地 1
サービスの内容	指定訪問介護（事業所番号 3472500390）
通常の事業の実施地域	東広島市（黒瀬町、河内町、安芸津町を除く）

※上記地域以外の方でも、ご希望の方はご相談ください。

2) 事業所の職員体制

（ ）内は兼務、単位；名

区 分	資 格	常 勤	非常勤	合 計
管理者		(1)		(1)
サービス提供責任者	介護福祉士	(1)		(1)
訪問介護員	介護福祉士		4	4
	ヘルパー1級			
	ヘルパー2級			
	介護職員初任者			
事 務 員		1		1

3) サービスの提供時間

時間帯区分	早 朝	通常時間帯	夜 間	深 夜
	6:00～8:00	8:00～18:00	18:00～22:00	22:00～6:00
平 日	△	○	△	△
土・日・祝祭日	△	○	△	△

※時間帯により、料金が異なります。

※深夜時間、年末年始(12 月 31 日から 1 月 3 日)及びお盆(8 月 13 日から 8 月 15 日)につきましては、応相談とさせていただきます。

※緊急の場合は、サービス提供責任者までご連絡ください。

4) サービス提供責任者

サービス提供責任者は重要事項説明書別紙の通りです。

3. サービス内容

項 目	サービス内容	備 考
身体介護	・食事介助・入浴介助・排泄介助・清拭・体位変換 等	
生活援助	・買い物・調理・掃除・洗濯等	
その他のサービス	・生活、身体、介護に関する相談および助言・関係機関との連絡	

※ご提供するサービスの内容は毎月「〇月分予定表」に記載しお届けします。

4. 利用料金

利用料金は重要事項説明書別紙「利用料金一覧表」の通りです。

5. キャンセル料

- 1) ご利用当日のサービス開始2時間前までに、サービス中止のご連絡がない場合は、ご利用料金(合計額)の「10%」をお支払いいただきます。
- 2) お支払いの方法は「訪問介護契約書第6条(料金)および第7条(サービスの中止)、訪問介護契約書」に定める方法とします。

6. 料金のお支払い方法

毎月15日までに前月分の請求をいたしますので、当月20日以内にお支払いください。お支払いいただきますと、領収書を発行いたします。

お支払いの方法は次の方法とします。(いずれかの方法を選んでください。)

ア	現 金	集 金	持 参	その他()
イ	口座引落	預金口座振替依頼書に基づいて引落します。		
ウ	その他			

7. サービス利用方法

1) サービスの利用開始

訪問介護計画作成と同時に訪問介護の介護契約を結び、サービスの提供を開始します。(居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員にご相談ください。)

2) サービスの終了

訪問介護契約書の第9条(契約の終了)及び10条(秘密の保持)に定められています。

8. 緊急時の対応

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打合せに基づき、主治医、救急隊、ご利用者のご家族および居宅介護支援事業所等へ連絡いたします。
尚、連絡先等につきましては、利用者基本情報、介護サービス支援計画表及び、情報提供票、居宅サービス計画書の記載内容に準じます。

9. 事故発生時の対応

- 1) 事業所は利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には速やかに必要な措置を講じるとともに、当該利用者の家族および当該利用者に係る居宅介護支援事業者もしくは地域包括支援センターに連絡をいたします。
- 2) 事業所は前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を作成し、2年間保管いたします。
- 3) 事業所は利用者に対するサービスの提供により事業者の責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には速やかにその損害を賠償します。

10. サービスの内容についての相談・苦情等の窓口

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 1) 疑義や苦情が発生した場合、管理者が対応し、居宅介護支援事業所を交えた担当者会議等にて調整する。
- 2) 疑義や苦情に関して、必要に応じて利用者（及びその家族）、関係市町村、その他関係機関に連絡し処理する。
- 3) ヘルパーミーティング及び関係者による連絡調整会議を定期的を開催し、苦情の発生原因を追求し再発防止にむけたサービス向上に努める。

当ヘルパーステーションの相談・苦情の窓口

担 当	有田 千秋	電 話	(082)433-5737
受付時間	月曜日から土曜日の営業時間内(午前 8:30～午後 5:30)		
その他の相談窓口			
東広島市 地域包括ケア推進課	電 話	(082)420-0984	
広島県国民健康保険団体連合会(介護保険課)	電 話	(082)554-0783	
受付時間	月曜日から金曜日の営業時間内(午前 8:30～午後 5:15)		

訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者に対して本書面によって重要な事項を説明いたしました。

令和 年 月 日

事業者 社会福祉法人みずほ会.....

事業所 みずほヘルパーステーション.....

住 所 東広島市志和町志和東810番地1.....

説明者 印

私は、本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けました。

令和 年 月 日

利用者 住 所.....

氏 名.....印

代理人 住 所.....

氏 名.....印

続 柄.....

(重要事項説明書別紙)

[利用料金一覧表]

1. 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として「基本料金(料金表)の10%(一定以上の所得のある方は20%または30%)」です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は、全額自己負担となります。

指定訪問介護			
サービス項目	(基本料金・昼間)		
	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
身体介護	244(単位/回)	387(単位/回)	567(単位/回)
	身体介護に引き続いて身体介護を行った場合、それぞれの区分 に応じて所要時間 30 分増毎に 820 円を加算します。		
生活援助	20 分以上 45 分未満	45 分以上	
	179(単位/回)	220(単位/回)	
	最高限度 2,200 円です。		

- 1) 「サービス提供時間」区分に応じ、基本料金に対して早朝・夜間は25%増し、深夜は50%増しとなります。
- 2) 止むを得ない事情で、ご利用者の同意を得て2人で訪問した場合、2人分の料金となります。

2. その他加算

初回加算 200単位/月 緊急時訪問加算 100単位/月

生活機能向上連携加算(Ⅰ) 100単位/3月

生活機能向上連携加算(Ⅱ) 200単位/3月

介護職員処遇改善加算 所定単位数の18.2%/月

地域区分加算 1単位あたり10.21円

3. 交通費その他の事項

- 1) 通常の事業実施地域以外の方は、訪問介護員がお訪ねする為の交通費実費が必要です。ただし、自動車を使用した場合は通常地域をこえた路程1kmあたり50円をいただきます。
- 2) 利用者の居宅で、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用はご利用者のご負担になります。
- 3) 介護保険適用の場合であっても、保険料等の滞納により、給付金が事業者に直接支払われない場合は、一旦介護保険適用外の場合の料金をいただき、サービス提供証明書を発行いたします。後日サービス提供証明書を市町村に提出して差額の払い戻しを受けることができます。

[サービス提供責任者]

那須 さつき