

定期巡回随時対応型訪問介護看護サービス 利用契約書

契約締結日：西暦_____年__月__日

利用者様氏名：_____様

株式会社 A T

重 要 事 項 説 明 書

事業者の概要

事業者名称	株式会社 AT
主たる事務所の所在地	神奈川県川崎市中原区小杉町 1 丁目 403 番地 武蔵小杉タワープレイス 14FF
法人種別	株式会社
代表者名	津田 篤志
設立年月日	2011 年 2 月 16 日

事業所の概要 （定期巡回随時対応型訪問介護看護サービス）

本体事業所名	定期巡回随時対応型訪問介護看護 アットプレオ 石川町
所在地	東京都八王子市石川町 702-1
事業者指定番号	1392901037
管理者・連絡先	管理者：橋爪 義誠 電話：042-649-9093
通常の実施地域	八王子市

事業の目的と運営方針

事業の目的	要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性をふまえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、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。また、実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

事業所の職員体制等

- ・ 管理者、オペレーター、計画作成責任者、随時訪問介護員、定期訪問介護員が在職しており、サービスを提供いたします。

職種	人員
管理者	1 名
オペレーター	2 名以上
計画作成責任者	1 名
随時訪問介護員	1 名以上
定期訪問介護員	2 名以上

営業時間

営業日	3 6 5 日
営業時間	2 4 時間

相談窓口、苦情対応

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談・苦情 受付窓口	電話番号 042-649-9093
	相談員（管理者）橋爪 義誠
	対応時間 平日 9:00～18:00

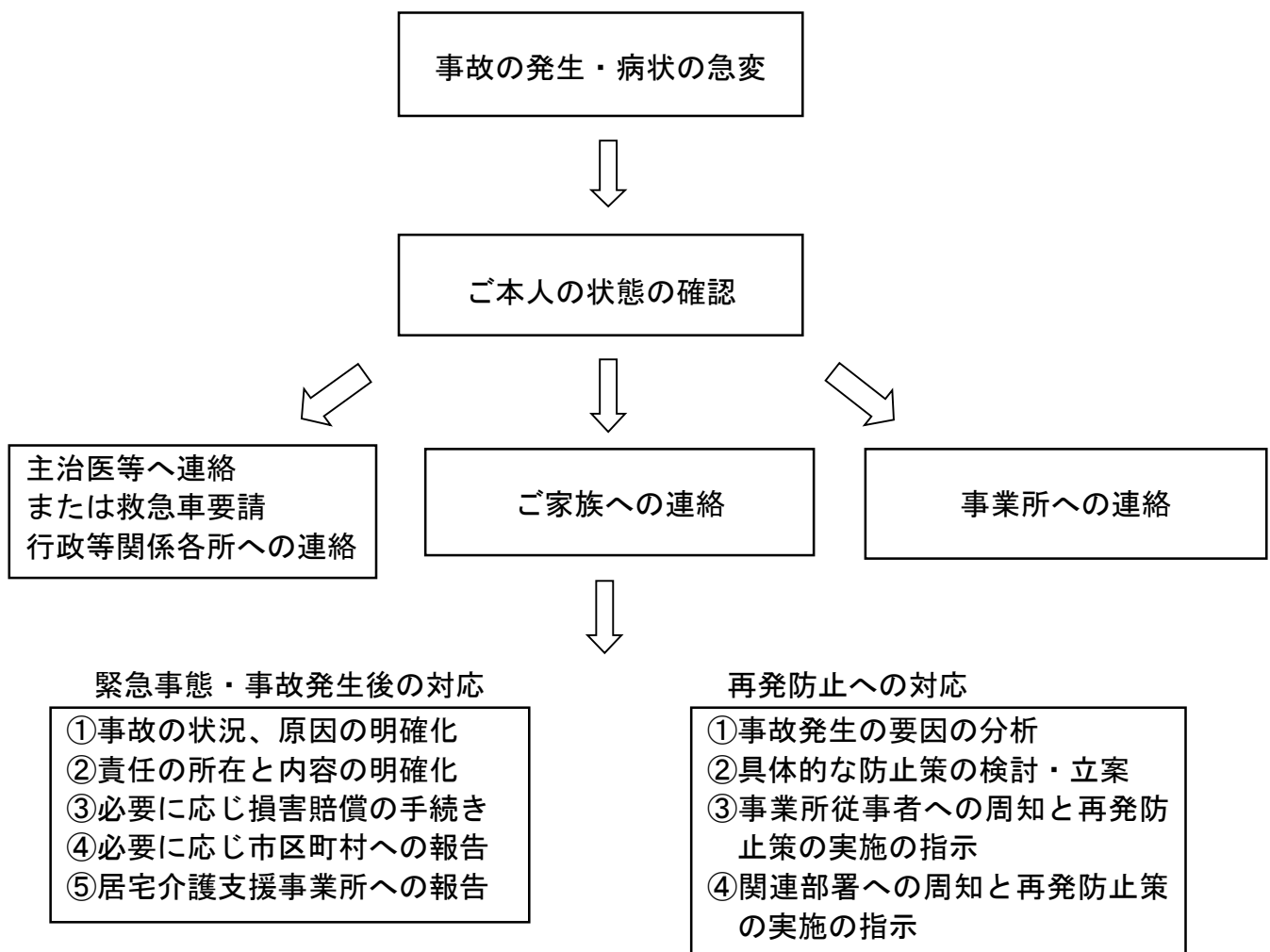
〈円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順〉

苦情があった場合には、相談員（管理者）が相手方に連絡を取り詳しい状況を聞くとともに、訪問介護員からも事情を確認します。

苦情の内容によっては、当該利用者の担当者に連絡を取り、利用者宅へ訪問し、必ず具体的な対応を迅速に行い、その記録を台帳に保管し再発防止に努めます。

事故発生時・緊急時の対応方法

訪問時に事故が発生した場合や緊急な状態と判断される事態が起きた場合は、主治医、担当ケアマネジャー、緊急連絡先（訪問時にご家族が不在の場合）、市区町村等に連絡させていただきます。また、主治医への連絡が困難な場合、ただちに緊急を要する場合は救急搬送などの必要な措置を講じるものとします。



提供するサービスの第三者評価の実施状況

1. あり	実施日	
	評価機関名称	
	結果の開示	
2. なし		

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	① 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」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者は、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。 ③ 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。 ④ 事業者は、従業員に、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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業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	① 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、担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 ② 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す。 ③ 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、追加また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す。（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。）

定期巡回随時対応型訪問介護看護サービス契約書

説明日：西暦 年 月 日

第1条（契約の目的）

事業者は、介護保険法等関連法令及びこの契約書に従い、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て自立した生活を営むことができるよう、定期巡回随時対応型訪問介護看護サービスを提供し、利用者又は利用者の代理人は事業者に対してそのサービスに対する料金を支払います。

第2条（契約期間）

契約期間は契約日から要介護認定の有効期間までとし、利用者から更新拒絶の意思表示がない場合は、契約は自動更新されるものとします。ただし第12条に定める契約の終了行為があった場合は、その定める日までとします。

第3条（定期巡回随時対応型訪問介護看護計画）

- （1）事業者は、居宅介護サービス計画（ケアプラン）・利用者の希望に沿って「定期巡回随時対応型訪問介護看護計画」を作成します。また、当該事業所は、日々の定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の実施状況や看護師による状況確認、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、必要に応じて計画作成責任者が定期巡回随時対応型訪問介護看護計画を変更します。
- （2）事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、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、利用者の身体状況、日常生活全般の状況、その他保健医療、福祉サービスの利用状況の把握に努めます。
- （3）事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画について、利用者及びその家族に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- （4）事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画書を提供するにあたって居宅介護支援事業者や、その他保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する物との密接な連携に努めます。また、定期巡回随時対応型訪問介護の提供の終了に際しては利用者または利用者代理人に対して適切な指導を行うとともに、居宅支援事業者に対する情報の提供及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密接な連携に努めます。
- （5）事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護計画を変更した場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

第4条（オペレーションセンターサービス）

事業者は、オペレーターを配置し、随時利用者またはその家族からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助を行います。緊急の通報を受けて適切な対応を取ります。

第5条（定期巡回サービス）

事業者は、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、定期的に利用者に対して入浴、排泄、食事等の日常生活上の介護を行います。

第6条（随時対応サービス）

事業所は、利用者又はその家族から通報を受けて、在宅介護の相談等に適切に対応します。

第7条（随時訪問サービス）

事業者は、利用者またはその家族等からの通報を受けて、在宅介護の相談等に適切に対応します。また、随時の訪問の必要性がある場合は訪問介護員を派遣して対応します。同時に複数の利用者に対して随時の訪問が必要となった場合は、状況確認の結果に基づき、緊急性の高い利用者を優先する場合があります。

第8条（訪問介護員の交代等）

事業者は、定期巡回サービス、随時訪問サービスを提供するにあたり、訪問介護員を派遣します。訪問介護員は、専従の者（オペレーターも含む）と、当該事業所と連携をとっている事業所の訪問介護員となります。その為、複数の訪問介護員が関わる事をあらかじめご了承ください。利用者は、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切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。事業者は、訪問介護員の交替により、契約者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

第9条（サービスの実施）

利用者は、第5条及び第6条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。定期巡回、随時対応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、事業者は定期巡回サービス、随時対応サービスの実施に当たって契約者の事情・移行等に十分に配慮するものとします。利用者は、定期巡回サービス、随時対応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）を負担するものとします。

第10条（サービス提供の記録等）

事業者は、サービスを提供した際に、「定期巡回随時対応型訪問介護看護実施記録」等の書面に必要事項を記入し、利用者の確認を受けることとします。また、サービス提供に関する記録を行なうと共に、サービス提供の日から5年間保管します。

第11条（利用者負担金）

サービスに対する利用者負担金は、「料金表」に記載する通りとします。利用者負担金は介護保険に基づいて決められているものであり、契約期間中に変更になった場合は、改定後の金額が適応されます。

第12条（契約の終了）

（利用者の解除権）利用者は希望により、いつでもこの契約を解除することができます。

（事業者の解除権）事業者は、利用者の著しい不信行為により契約の継続が困難となった場合や、事業の安定的な運営が困難となった場合等、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場合があります。

- （1） 利用者が、故意又は過失により事業者もしくは介護職員の生命・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
- （2） 利用者が「事業所内の概要」欄記載の通常の事業の実施地域外に転居した場合
- （3） 利用者が長期間入所した場合
- （4） 利用者が死亡した場合

この場合はケアマネージャーと協議のうえ、必要な情報を提供させていただきます。

また、長期の入院・入所となった場合は一旦契約を解除させていただき、再開の際は再契約とさせていただく場合があります。

- （5） 主治医より終了の指示があった場合この契約は解除させていただきます。

第13条（サービス内容の変更）

事業者は、サービス利用当日、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することができるものとします。

第14条（事業者及びサービス従業者の義務）

- （1） 事業者及びサービス従業者は、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・確保に配慮するものとします。
- （2） 事業者は、サービス実施日において、訪問介護員により利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、利用者またはその家族等からの聴取・確認の上で定期巡回サービス、随時訪問サービスを実施するものとします。
- （3） 事業者は、サービス提供にあたって、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るものとします。
- （4） 事業者は、利用者に対する定期巡回サービス、随時対応サービスの実施について記録を作成し、それを5年間保管し、契約者または代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。
- （5） 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するものとします。

第15条（損害賠償）

（損害賠償責任）

1. 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について、その損害を「日本訪問看護財団あんしん総合保険制度の補償範囲」において賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、利用者に故意または過失がみとめられる場合には、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2. 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。
3. 事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、賠償責任を負いません。とりわけ利用者の故意または過失により損害が発生した場合、利用者の急激な体調の変化等、事業者が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には、事業者は損害賠償を免れます。

第 16 条（個人情報保護）

事業者は、サービスを提供する上に知り得た利用者や家族に関する個人情報については、利用者または第三者の生命、身体等に危険がある場合等正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

第 17 条（苦情や相談について）

利用者は提供されたサービスに苦情や相談がある場合には、事業者苦情窓口、介護支援専門員、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。苦情の申し立て又は相談があった場合は、迅速かつ誠実に対応します。

- ・ 当社お客様相談・苦情受付窓口
対応時間：平日 9：00～18：00
相談員（管理者）橋爪 義誠
電話：042-649-9093
- ・ 行政の苦情相談窓口 八王子市 福祉部 高齢者福祉課 相談担当
電話：042-620-7420
- ・ 国保連合会 苦情相談窓口専用
電話：03-6238-0177

第 18 条（善管注意義務）

事業者は、利用者より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行します。

第 19 条（本契約に定めない事項）

1. 利用者と事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。
2. 本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るところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第 20 条（裁判管轄）

利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、横浜地方裁判所川崎支部を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 21 条（反社会的勢力の排除について）

1. 利用者および事業者は、それぞれ相手方に対し、次の各号の事項を確約します。
 - ① 自らが、暴力団、暴力団関係企業、総会屋もしくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下総称して「反社会的勢力」という）ではないこと
 - ② 自らの役員（業務を執行する社員、取締役、執行役またはこれらに準ずる者をいう）が反社会的勢力ではないこと
 - ③ 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、この利用契約を締結するものでないこと
 - ④ この利用契約の有効期間内に、自らまたは第三者を利用して、次の行為をしないこと
 - ア 相手方に対する脅迫的な言動または暴力を用いる行為
 - イ 偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害し、または信用を毀損する行為
2. 利用者または事業所の一方について、この利用契約の有効期間内に、次のいずれかに該当した場合には、その相手方は、何らの催告を要せずして、この利用契約書を解除することができます。
 - ア 前項①または②の確約に反する申告をしたことが判明した場合
 - イ 前項③の確約に反し契約をしたことが判明した場合
 - ウ 前項④の確約に反する行為をした場合
3. 事業者が前項の規定によりこの利用契約を解除したときは、事業所は、利用者に対して、約定報酬額に相当する金額（既に約定報酬の一部を受領している場合は、その額を除いた額。なお、この利用に係る消費税額及び地方消費税額の合計額に相当する額を除きます）を違約金として請求することができます。

料金表（利用者負担金）

- ※本表の表示金額は、負担割合「1割」・「2割」・「3割」の場合となります。
- ・厚生労働大臣が定める基準によるものとします。
 - ・利用を開始した日から起算して30日以内の期間については、初期加算として、1日につき所定単位数を加算します。
 - ・月途中からの利用開始や月途中での利用終了の場合は、日割り日額を乗じた利用料となります。
 - ・月内の入院期間中に関しては、日割り対象外の為月額での利用料となります。
- ※一月を通じての入院の場合は利用料の発生はございません
- ・料金のお支払いは基本的に金融機関より引き落としとさせていただきます。
 - ・一か月の合計金額の請求書を翌月中旬にお渡しし、サービス提供月の翌月27日に引き落としさせていただきます。（27日が土曜・日曜・祝祭日の場合は翌営業日が引き落とし日となります。）

[訪問介護のみ利用]		【3級地・1単位の単価 11.05 円】		
要介護度	基本単位数	月 額 利 用 料 金		
		利用者 1 割負担	利用者 2 割負担	利用者 3 割負担
要介護 1	5,446 単位	6,017 円	12,034 円	18,051 円
要介護 2	9,720 単位	10,740 円	21,480 円	32,220 円
要介護 3	16,140 単位	17,834 円	35,668 円	53,502 円
要介護 4	20,417 単位	22,560 円	45,120 円	67,680 円
要介護 5	24,692 単位	27,284 円	54,568 円	81,852 円

[登録期間が1月に満たない場合又は短期入所サービスを利用する場合/1日]

要介護度	基本単位数	利 用 料 金		
		利用者 1 割負担	利用者 2 割負担	利用者 3 割負担
要介護 1	179 単位	197 円	394 円	591 円
要介護 2	320 単位	353 円	706 円	1,059 円
要介護 3	531 単位	586 円	1,172 円	1,758 円
要介護 4	672 単位	742 円	1,484 円	2,226 円
要介護 5	812 単位	897 円	1,794 円	2,691 円

[初期加算/1日]

要介護度	基本単位数	利 用 料 金		
		利用者 1 割負担	利用者 2 割負担	利用者 3 割負担
共通	30 単位	33 円	66 円	99 円

[総合マネジメント体制強化加算]

要介護度	基本単位数	利 用 料 金		
		利用者 1 割負担	利用者 2 割負担	利用者 3 割負担
共通	1,200 単位	1,326 円	2,652 円	3,978 円

- ※ 支払限度額を超過する場合には、当該超過分は介護保険報酬額を自己負担いただきます。
- ※ 交通費等は一切かかりません。
- ※ 利用者様宅において、サービス提供のために必要な電気、ガス、水道、洗剤等の費用はお客様負担となります。

[介護職員処遇改善加算] 介護従業者の賃金水準維持の為
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)：1ヶ月の合計利用料金に対して、22.4%を加算

キャンセル

- ・キャンセル料につきましてはいたっておりません。
- ・急を要する場合以外はできる限り早めにご連絡をいただけると助かります。

その他お願い

- ・衛生管理のため、訪問の際手洗いまたは手指消毒、適宜マスクや手袋をさせていただきますので、ご了承ください。
- ・技術の均一化、多面的アプローチのため複数の介護職員等で担当させていただくため、毎回一定の者が訪問させていただくわけではない事をご了承ください。
- ・2週間以上ご入院などの理由でサービスをお休みされ、再開の目処が立たない場合、担当者や訪問する曜日および時間を再考させていただくことがありますので、ご了承ください。
- ・訪問時に使用する水道光熱費、日常品や処置に必要な医療品などのご利用者様の負担になりますので、ご了承ください。
- ・交通状況等によっては予定の訪問時間通りに訪問できないことがございますので、ご了承ください。
- ・悪天候等の場合はご相談の上、訪問日時を調整させていただくことがございます。

緊急時の対応方法

サービス提供中に緊急な状態と判断される事態が起きた場合は、速やかにご家族、主治医、及び担当ケアマネージャー、緊急連絡先（訪問時にご家族が不在の場合）に連絡させていただきます。また、主治医への連絡が困難な場合、あらかじめ事業所が定めた協力医療機関へ連絡するとともに受診時の適切な処置を講じるものとします。

緊急連絡先様氏名	続柄
緊急連絡先	

医療機関名	
主治医氏名	
連絡先	

個人情報使用同意書

私（利用者）、及びその家族の個人情報については、以下に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的
 - （１） 利用者に定期巡回随時対応型訪問介護看護サービスを提供するため、ケアマネージャー、その他医療機関等への連絡調整等。
 - （２） サービス提供するために実施されるサービス担当者会議及び関係職種との連絡調整等において必要な場合。
 - （３） 請求事務。
 - （４） ご家族等への利用者の心身の状況及びサービスの利用状況の説明。
 - （５） その他、利用者が利用するサービスの提供に必要な事項。
2. 使用する事業者の範囲
 - （６） 利用者が提供を受けているすべての医療機関、サービス事業者
 - （７） 行政窓口等関係機関
3. 使用する期間
契約で定める期間
4. 条件
 - （８） 個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることの無いよう細心の注意を払うこと。
5. 個人情報の内容
 - （９） 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況など定期巡回随時対応型訪問介護看護を提供するために必要な利用者や家族個人に関する情報。
※「個人情報」とは、利用者個人及びその家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得る肖像権を含むものをいいます。
6. その他
事業所は個人情報保護法に準拠し、個人情報を保護するためのしくみをつくりその実践に努め、個人情報保護活動を行います。

以上

- ☒ 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護サービスの提供に当たり、利用者もしくは家族に対して本書面に基づいて重要事項、個人情報に関する取扱いについて説明をしました。
- ☒ サービスの契約に当たり、本書に基づいて重要事項の説明を受けました。
- ☒ 利用契約書の説明を受け、内容に同意しました。
- ☒ 私（利用者）、及びその家族の個人情報については、別紙に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

※前記の契約を証するため本書二通を作成し、利用者また事業所が一通ずつ保有するものとします。

私は、以上の契約の内容および重要事項、利用料金、追加サービスの確認、個人情報使用同意書等について、定期巡回随時対応型訪問介護看護アットプレオ新城より説明を受け、内容を確認しました。

利 用 者	氏名			
	住所	〒 ー		
	電話番号			
家族 又は 代理人氏名		・ 利用者との関係： ・ 代筆の理由：書字が難しい・その他（ ）		

当事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護事業者として、以上の契約の内容及び重要事項、利用料金等について利用者へ説明しました。当事業者は、利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定めるサービスに対して責任をもって行います。

事業者名称	株式会社 AT （代表者） 代表取締役 津田篤志		
☐ 担当事業所	定期巡回随時対応型訪問介護看護 アットプレオ石川町	説明者	
住所	東京都八王子市石川町 702-1		
電話番号	042-649-9093	FAX	042-649-9096

説明日：西暦 年 月 日

私は、定期巡回随時対応型訪問介護看護サービスの保険適用の変更について、契約の内容および追加サービスの確認について、定期巡回随時対応型訪問介護看護アットプレオ新城 より説明を受け、内容を確認しました。

変更内容			
利用者（代理人）	代理人の場合 続柄：		
代表者	代表取締役 津田 篤志	説明者	