

訪問介護サービス契約書別紙(兼重要事項説明書)

1 事業者について

事業者名称	株式会社 LOPI
代表者氏名	代表取締役 横山 彰
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	北海道札幌市豊平区美園七条7丁目3-13 TEL 011-598-8885 FAX 011-598-8906
設立年月日	2023年7月1日

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1)事業所の所在地等

事業所名称	訪問介護事業所 ろぴ
介護保険指定 事業者番号	指定訪問介護事業、第1号訪問事業 事業者番号 0170405997
事業所所在地	北海道札幌市豊平区美園七条7丁目3-13
連絡先 相談担当者名	Tel 011-598-8885 fax 011-598-8906 管理者 山下 恵美子
事業所の通常の 事業の実施地域	札幌市内全域

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社 LOPI が設置する訪問介護事業所ろぴ(以下「事業所」という。)において実施する指定訪問介護事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要介護状態にある利用者に対し、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	1 事業所が実施する事業は、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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。 2 事業の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。 3 事業の実施に当たっては、利用者の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、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。 4 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日(12月29日～1月3日までを除く)
営業時間	9:00～18:00

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	0:00~24:00

※営業日及び営業時間のほか、電話により 24 時間常時連絡が可能な体制とします。

(5)事業所の職員体制

管 理 者	山下 恵美子
-------	--------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、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 訪問介護員と 兼務
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	<ol style="list-style-type: none"> 1 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。 2 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 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 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。 7 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。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 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	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。 2 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。 3 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。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。 	常勤換算 2.5人以上

(6)事業所の第三者評価について

第三者評価実施の有無	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称		評価結果の開示状況	有・ <input checked="" type="radio"/> 無

3 提供するサービスの内容と利用料について

(1) サービス区分と内容

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(ケアプラン)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	衣服着脱、入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪、物品の片付け等を行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等)の調理を行います。
	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	褥瘡(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。
自立生活支援のための見守りの援助		<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に、手助けしながら行う調理(安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。)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みます。)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。 ○ 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ります。) ○ 洗濯物をいっしょ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。預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	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) 提供するサービスの利用時間について

提供時間帯名	早朝(加算あり)	昼間	夜間(加算あり)	深夜(加算あり)
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで

(3)利用料金

- ①サービスの利用料金は、介護保険法令に定める介護給付費(介護報酬)に準拠した金額となります。
- ②介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本利用料のうち介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額となります。ただし介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。
- ③2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、利用者および家族の同意の上でサービス提供を行い、2倍の金額を請求いたします。
(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
- ④その他、サービスの内容や利用時間に応じ、介護保険法令に定められた各種加算が算定されます。

(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外の場合、移動に要した交通費の実費(公共交通機関利用)を請求いたします。

なお、自動車を使用した場合は、1kmあたり30円を計算した金額を請求いたします。

② 買い物代行等における交通費は、利用者の別途負担となります。

・公共交通機関等利用時……実費請求いたします

・自動車を利用した場合……1kmあたり30円を計算した金額を請求いたします

③ サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用は、利用者の別途負担となります。

④ 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。

・前日18時までのご連絡の場合……キャンセル料は不要です

・サービス当日のキャンセル……1提供あたり500円

・訪問時の不在でのキャンセル……1提供あたり1,000円

※なお、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。

ただしその場合でも、以下の条件に当てはまる場合は請求させていただきます。

ア)事業所に連絡がなく無断でキャンセルした場合…1提供あたり1,000円

イ)連絡をいただいたが訪問介護員が利用者宅に出発していた場合…実費交通費(上記②に準ずる)

4 利用料の請求及び支払い方法について

国保連(国民健康保険団体連合会)の給付額確定後(サービスを利用した翌々月20日付)で請求書および明細書をお渡しします。

請求月の翌月10日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。

(例 7月にサービスご利用した場合。請求書および明細書発行⇒9月20日

お支払い⇒お渡し日から10月10日まで)

(ア)現金払い(サービス提供日にお支払い)

(イ)事業者指定口座への振り込み

北洋銀行 星置支店

普通口座 7203772

株式会社 LOPI

お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡します。保管をお願いします。

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から1月以上遅延し、故意に支払いの督促から30日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

※ サービス終了後の利用料お支払いは、銀行振込のみ対応しております。現金での集金は行っておりませんので、予めご了承ください。

5 訪問介護員の禁止行為

- 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なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

6 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供に当たっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用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に十分に配慮します。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、遠慮なくご相談ください。

※担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を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、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたっての留意事項

(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要介護認定の有効期間)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) 保険給付として不適切な事例への対応について

次のようなサービスは、公的介護保険適用サービスとして提供することはできませんのでご了承ください

- ①「本人の援助」に該当しないもの又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- (例) ・ 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

②「日常生活の援助」「日常的に行われる家事の範囲」を超える行為

- (例) ・ 草むしり
・ 花木の水やり
・ 犬の散歩等ペットの世話
・ 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
・ 引っ越しの荷造りおよび荷ほどき
・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(3) サービスの変更・追加・中止について

- ① 利用者の都合により、居宅介護等計画で定めたサービスの利用を中止又は変更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18時までに事業者申し出て下さい。
- ② 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。但し利用者の体調不良等やむをえない場合は、キャンセル料はいただきません。(料金について参照)
- ③ サービス利用の変更・追加は、ヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するなどご提案をさせていただきます。
- ④ サービスの提供は「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の変化により、必要に応じて変更することができます

8 事故発生時の対応方法について

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は、市町村、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は、損害賠償を速やかに行います。

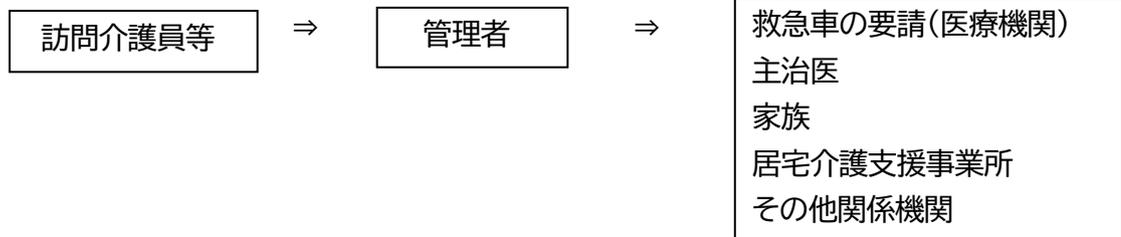
なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	三井住友海上火災保険
保険名	ビジネスキーパー(事業活動総合保険)

9 緊急時の対応について

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。

※ 緊急時の連絡体制



10 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及びまん延防止のための指針を制定します。
- (3) 感染症の予防及びまん延防止の対策を検討するために「感染対策委員会」を設置します。
- (4) 感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。
- (5) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

11 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における感染症及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

11 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 身体拘束等の適正化のための指針を制定します。
- (2) 「身体拘束等適正化委員会」を設置します。委員会は「虐待防止委員会」と同時開催することがあります。
- (3) 身体拘束・行動制限・緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は以下の通りです。
 - 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
 - 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
 - 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合、ただちに身体拘束を解きます。

12 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) 虐待防止に関する責任者および担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	山下 恵美子
虐待防止に関する担当者	安部 真衣

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を年1回以上実施しています。
- (5) 成年後見人制度の利用を支援します。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(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します。

13 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(以下「従業者」という。)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 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、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者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ん。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利用者の家族の個人情報を用いません。
- 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。)

14 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

- ア 提供した指定訪問介護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【事業者の窓口】のとおり)
- イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
- 1 指定訪問介護の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じるものとする。
 - 2 事業所は、提供した指定訪問介護に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
 - 3 事業所は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	所在地 札幌市豊平区美園7条7丁目 3-13-105 電話番号 011-598-8885 FAX 番号 011-598-8906 受付時間 月～金曜日 9時～18時
【市町村の窓口】 札幌市豊平区役所 保健福祉課	所在地 札幌市豊平区平岸6条 10丁目1-1 電話番号 011-822-2462 受付時間 土・日曜、祝・休日および 12月29日～1月3日を除く 平日 8時45分～17時15分
【公的団体の窓口】 北海道社会福祉協議会 北海道福祉サービス運営適正化委員会	所在地 〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目1番地 北海道立道民活動センター 3階 電話番号 011-204-6310 FAX 番号 011-204-6311 月曜日から金曜日午前9時から午後5時 (祝祭日、年末年始を除く)

「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成 11 年厚生労働省令第 37 号)」第 8 条の規定に基づき、利用者は事業所から、重要事項の内容について説明を受けたことを証するため、本書 2 通作成し利用者及び事業所双方が署名(記名)押印の受け各 1 通保有する。

16 重要事項説明の年月日

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

上記内容について、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

法人名	株式会社 LOPI		
所在地	札幌市豊平区美園7条7丁目3-13-105		
代表者名	横山 彰		印
事業所名	訪問介護事業所 ろび		
説明者名			印

私は、重要事項の内容について説明を受け、その内容を理解しました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名 (続柄)	印