# 「指定訪問介護（第一号訪問介護）」
# 重要事項説明書兼契約書

令和８年 11 月１日改訂

当事業所は介護保険の指定を受けています。
（岐阜県指定 第 2171500545 号）
（中津川市指定 第 2171500545 号）

◇ ◇ 目 次 ◇ ◇


**＜第１部＞重要事項説明書**

１　サービス提供をする事業者について ..... 2
２　サービス提供を実施する事業所について ..... 2
３　提供するサービスの内容及び費用について ..... 3
４　利用料の請求及び支払い方法について ..... 7
５　サービスの提供にあたって ..... 7
６　秘密の保持と個人情報の保護について ..... 8
７　サービス提供に関する相談、苦情について ..... 9
８　虐待の防止について ..... 9
９　感染症予防、まん延防止の対策 ..... 10
10　緊急時の対応方法について ..... 10
11　事故発生時・および非常災害対策について ..... 10
12　業務継続計画の策定等について ..... 10
13　その他運営に関する留意事項 ..... 10

**＜第２部＞契約書（重要事項説明書以外の部分）**

第１条（契約期間） ..... 11
第１条（契約期間） ..... 11
第２条（事業所及びサービス従事者の義務） ..... 11
第３条（損害賠償責任） ..... 11
第４条（損害賠償がなされない場合） ..... 11
第５条（事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能） ..... 12
第６条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助） ..... 12
第７条（契約者からの中途解約） ..... 12
第８条（契約者からの契約解除） ..... 12
第９条（事業所からの契約解除） ..... 12
第 10 条（精算） ..... 13
第 11 条（協議事項） ..... 13


**中津川市社会福祉協議会訪問介護事業所**

# 第１部 重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、「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 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、訪問護事業・第一号訪問事業のサービス提供に関し、説明すべき重要事項です。

## １　サービス提供をする事業者について

| | |
|---|---|
| 事業者名称 | 社会福祉法人　中津川市社会福祉協議会 |
| 代表者氏名 | 会長　　大井　文高 |
| 法人所在地<br>(連絡先及び電話番号等) | 岐阜県中津川市かやの木町２番５号<br>電話　0573－66―1111　FAX　0573－66－1934 |
| 法人設立年月日 | 昭和 53 年２月６日 |

## ２　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 | 中津川市社会福祉協議会訪問介護事業所 |
| 介護保険指定<br>事業所番号 | 岐阜県（指定事業者番号 2171500545 号）平成 17 年 4 月 1 日指定<br>中津川市（指定事業者番号 2171500545 号）平成 30 年 4 月 1 日指定 |
| 事業所所在地 | 岐阜県中津川市付知町５８８１番地３２ |
| 連絡先<br>相談担当者名 | 電話　0573－82－3174　FAX　0573－82－5226<br>（付知支所長）伊藤　理江　　（事業所管理者）粥川　善子 |
| 事業所の通常の<br>事業の実施地域 | 岐阜県中津川市内 |

### (2) 事業の目的及び運営の方針

| | |
|---|---|
| 事業の目的 | 要介護状態又は、要支援状態にある高齢者に対し、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、適正なサービスを提供する。 |
| 運営の方針 | １．利用者が可能な限り在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のできるよう配慮して生活全般にわたる援助を行う。<br>２．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を行う。<br>３．居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の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。<br>４．上記のほか、「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」（厚生省令第３７号）を遵守する。 |

### (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<br>※但し、国民の祝祭日及び１２月２９日から１月３日は除く。<br>※必要に応じて、除いた日を含め営業日以外も対応を行います。 |
| 営業時間 | 月曜日～金曜日　　午前８時１５分～午後５時１５分<br>※営業時間外も携帯電話等により２４時間の連絡が可能です。 |
| サービス提供時間 | 月曜日～金曜日　　午前８時１５分～午後５時１５分 |

### (4) 事業所の職員体制

| 職 | 職　務　内　容 | 人 員 数 |
|---|---|---|
| 管理者 | 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。<br>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人 |
| サービス提供責任者 | 1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。<br>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。<br>3 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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>9 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。<br>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。<br>11 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。<br>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。 | １人以上 |
| 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指定訪問介護のサービスを提供します。<br>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提供します。<br>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。<br>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人以上 |

## 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（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 | 食事摂取および水分摂取の介助を行います。 |
| | 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。 |
| | 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（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。 |

| | | |
|---|---|---|
| 身体介護 | 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（洗面・髭の手入れ等）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・ベッド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的援助 | ・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。<br>・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。<br>・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で必要な時だけ介助）を行います。<br>・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。<br>・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。<br>・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。）<br>・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。<br>・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・投薬受取 | 利用者の日常生活に必要な物品の買い物や投薬の受け取りを行います。 |
| | 調理 | 利用者の食事の用意を行います。<br>※利用者分以外の調理は行いません。 |
| | 掃除 | 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。<br>※ご利用者の居室以外や庭等の敷地の掃除は行いません） |
| | 洗濯 | 利用者の衣類等の洗濯を行います。<br>※利用者分以外の洗濯は行いません。 |

※利用者は上記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。

**(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について

**◇指定訪問介護**

| 区分 | サービス提供時間 | 訪問介護費 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 基本利用料 | 利用者負担額 | | |
| | | | 1 割 | 2 割 | 3 割 |
| 身体介護 | 20 分未満 | 1,630 円 | 163 円 | 326 円 | 489 円 |
| | 20 分以上 30 分未満) | 2,440 円 | 244 円 | 488 円 | 732 円 |
| | 30 分以上 1 時間未満) | 3,870 円 | 387 円 | 774 円 | 1,161 円 |
| | 1 時間以上 1 時間 30 分未満(*) | 5,670 円 | 567 円 | 1,134 円 | 1,701 円 |
| | 1 時間 30 分以上<br>※30 分を増すごとに(*)の額に加算 | 820 円を加算 | 82 円<br>を加算 | 164 円<br>を加算 | 246 円<br>を加算 |
| 生活援助 | 20 分以上 45 分未満 | 1,790 円 | 179 円 | 358 円 | 537 円 |
| | 45 分以上 | 2,200 円 | 220 円 | 440 円 | 660 円 |
| 身体介護に引き続き 20 分以上の生活援助を算定する場合<br>※25 分増すごとに身体介護の利用料に加算 | | 650 円を加算 | 65 円<br>を加算 | 130 円<br>を加算 | 195 円<br>を加算 |

※ １回当たりの所要時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、訪問介護計画に明示された標準の所要時間によるものとします。

※ 利用者の心身の状況等により、１人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て、２人の訪問介護員によるサービス提供を行った場合、基本利用料の２倍の料金となります。

※ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

※ 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご留意ください。

※ (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。

**◇指定訪問介護について、**以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

| 加算の種類 | 加算の要件 | 利用料 | 利用者負担金 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 割負担 | 2 割負担 | 3 割負担 |
| 特定事業所加算 | サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算。事業所の取り組む状況によって右記の（Ⅰ）～（Ⅴ）の加算を算定。((1 回につき) | 基本利用料の<br>(Ⅰ)20/100<br>(Ⅱ)10/100<br>(Ⅲ)10/100<br>(Ⅳ)3/100<br>(Ⅴ)3/100<br>円 | 左記の<br>1 割 | 左記の<br>2 割 | 左記の<br>3 割 |
| 夜間・早朝加算 | 夜間（18 時～22 時)、早朝（6 時～8 時）にサービスを提供した場合（1 回につき） | 基本利用料の<br>25/100 円 | 左記の<br>1 割 | 左記の<br>2 割 | 左記の<br>3 割 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 深夜加算 | 深夜（22 時～翌朝 6 時）にサービスを提供した場合（1 回につき） | 基本利用料の 50/100 円 | 左記の 1 割 | 左記の 2 割 | 左記の 3 割 |
| 緊急時訪問介護加算 | 利用者や家族等からの要請を受け、緊急に身体介護サービスを行った場合（1 回につき） | 1,000 円 | 100 円 | 200 円 | 300 円 |

**◇第一号訪問介護（訪問介護相当サービス）　※要支援・事業対象の方はこちらを参照ください。**

| 料金の種類 | 要件等 | 利用料 | 利用者負担金 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 割負担 | 2 割負担 | 3 割負担 |
| 基本利用料 | 1 週に 1 回程度の場合（1 月につき） | 11,760 円 | 1,176 円 | 2,352 円 | 3,528 円 |
| | 1 週に 2 回程度の場合（1 月につき） | 23,490 円 | 2,349 円 | 4,698 円 | 7,047 円 |
| | 1 週に 2 回を超える程度の場合（1 月につき） | 37,270 円 | 3,727 円 | 7,454 円 | 11,181 円 |

**◇指定通所介護・第一号通所介護（通所介護相当サービス）　共通の加算・減算**

| 加算の種類 | 加算の要件 | 利用料 | 利用者負担金 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 割負担 | 2 割負担 | 3 割負担 |
| 特別地域加算 | 振興山村山村振興法第七条第一項に規定された地域に、当事業所が所在しサービス提供をおこなっていることでの加算。（1 月につき） | 基本利用料の 15/100 円 | 左記の 1 割 | 左記の 2 割 | 左記の 3 割 |
| 初回加算 | 新規に訪問介護計画を作成した利用者に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行うか他の訪問介護員に同行した場合（1 月につき） | 2,000 円 | 200 円 | 400 円 | 600 円 |
| 生活機能向上連携加算 | 訪問リハビリテーションの理学療法士等とサービス提供責任者が共同して訪問介護計画を作成した場合（初回の訪問介護から３か月間を限度）（1 月につき） | 1,000 円 | 100 円 | 200 円 | 300 円 |
| 介護職員等処遇改善加算 | 介護職員等の職場環境等の処遇改善を実施しているものとして利用者に対してサービスを行った場合。<br>処遇改善の取り組む状況によって右記の（Ⅰ）～（Ⅳ）の加算を算定。（1 月につき） | 基本利用料の<br>Ⅰイ　270/1000<br>Ⅰロ　287/1000<br>Ⅱイ　249/1000<br>Ⅱロ　266/1000<br>Ⅲ　207/1000<br>Ⅳ　170/1000<br>円 | 左記の 1 割 | 左記の 2 割 | 左記の 3 割 |

※虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合は、所定単位数の 1/100 に相当する単位数を減算します。

※感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合は、所定単位数の 1/100 に相当する単位数を減算します

◇その他の費用について

| | | |
|---|---|---|
| ①交通費 | 利用者の居宅が、通常の事業実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求します。<br>なお、自動車を使用した場合は、事業の実施地域を越えた地点から片道１km 毎に２０円徴収します。 | |
| ②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<br>③訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の費用 | | 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期日に応じて、下記のキャンセル料を請求させていただきます。<br>※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。 | |
| | 利用予定の前日までに申し出があった場合 | 無料 |
| | 利用予定の前日までに申し出がなかった場合 | 500 円 |

## ４　利用料の請求及び支払い方法について

| | |
|---|---|
| ① 利用者負担金、その他の費用の請求 | ア 利用料、その他の費用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。<br>イ 請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月支払日の３日前までに、利用者に宛てお届けします。 |
| ② 利用者負担金、その他の費用の支払い | 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、ご利用月の翌月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。<br>(ア)事業者指定口座への振り込み<br>東美濃農協協同組合 付知支店<br>普通預金口座 （口座番号 ０００４１７２）<br>口座名義 社会福祉法人 中津川市社会福祉協議会　付知支所<br>(イ)利用者指定口座からの自動振替<br>利用できる金融機関：東美濃農業協同組合，ゆうちょ銀行、<br>(ウ)現金支払い（利用開始時等やむを得ない場合）<br>イ お支払いの確認が取れましたら領収書をお渡しします。医療費控除の対象に該当する場合もありますので、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、支払い期日から３ヶ月以上遅延し、支払いの催告から 14 日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で未払い分をお支払いいただくことになります。

## ５　サービスの提供にあたって

(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) 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 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(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（ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「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を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします

(4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。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) 訪問介護従業者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ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行ないます。
(6) 実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。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当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。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。また、事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は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十分に配慮するものとします。
(7) 利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加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までに事業者に申し出てください。
サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。
(8) 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します。

## ６　秘密の保持と個人情報の保護について

| | |
|---|---|
| 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」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。<br>②事業者及び事業者の使用する者（ボランティア、実習生、指導監査における立ち会い者等を含むすべての従業者。以下「従業者等」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。<br>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（職員においては退職後、実習生等においては実習・研修終了後）においても継続します。<br>④事業者は、従業者等に、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、就業規則等において守秘義務を定め、誓約書（実習生等においては別途守秘義務誓約書）を取り交わすことにより、期間中及び期間終了後においてもその秘密を厳重に保持させます。 |
| 個人情報の保護について | ① 本重要事項説明書へのご同意をもって、本会は利用者及びその家族から、以下の範囲における個人情報の利用・提供、および同席等について包括的な同意をいただいたものとして取り扱います。これにより、以下に掲げる業務の都度における個別の同意取得や、別紙による同意書の作成は行いません。<br>ア）サービス担当者会議等のサービス連携における利用<br>イ）実習生やボランティア等の同席、および指導監査における情報利用<br>ウ）適切な記録作成等のための音声録音の実施<br>※録音した音声データは、記録の作成等、利用目的が達成された後は速やかに消去します。<br>②事業所は、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。<br>③事業所が管理する情報については、利用者または正当な代理人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。）※個人情報保護法等に基づき、本人または第三者の生命・身体・財産その他の権利利益を害するおそれがある場合、当事業所の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合、または他の法令に違反することとなる場合は、情報の全部または一部を開示できないことがあります。 |

※秘密の保持と個人情報の保護に関する相談・苦情等につきましては、下記の「苦情相談窓口【事業者の窓口】」にて対応いたします。

## 7　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 サービス提供に関する相談及び苦情を受けるための窓口を設置します。

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です。

・当会が定める「苦情解決のための取り扱い規程」により以下の手順で苦情処理を行います。

・苦情受付担当者は苦情を受け付けその内容を記録し、苦情申出人に確認し、必要性があるものについては、苦情解決責任者及び第三者委員に報告し、苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いにより解決に努めます。

・苦情受付から解決、改善までの経過と結果については苦情受付担当者にて書面に記録を行います。

（2）苦情相談窓口

| | |
|---|---|
| 【事業者の窓口】<br>中津川市社会福祉協議会<br>訪問介護事業所 | 所 在 地　中津川市付知町５８８１番地３２<br>苦情受付窓口（担当者）：管理者　粥川　善子<br>苦情解決責任者：付知支所長　伊藤　理江<br>電話番号　0573－82－3174　FAX　0573－82－5226<br>受付時間　毎週月曜日～金曜日　8：15～17：15 |
| 中津川市役所高齢介護課 | 所在地　岐阜県中津川市かやの木町２番５号健康福祉会館<br>電話番号　０５７３－６６－１１１１（内６１３）<br>ＦＡＸ　　０５７３－６２－００５８<br>受付時間　午前８時３０分～午後５時１５分 |
| 国民健康保険団体連合会 | 所在地　岐阜市下奈良２－２－１県福祉農業会館内<br>電話番号　０５８－２７３－１１１１<br>ＦＡＸ　　０５８－２７７－０４３１<br>受付時間　午前９時から午後５時 |
| 岐阜県社会福祉協議会<br>（運営適正化委員会） | 所在地　岐阜市下奈良２－２－１　県福祉農業会館内<br>電話番号　０５８－２７３－１１１１<br>ＦＡＸ　　０５８－２７５－４８５８<br>受付時間　午前９時から午後５時 |

なお、利用者等からの直接の苦情の受付先や、苦情解決責任者からの相談先又は解決のための話し合いの立ち合い要請先として、本会では「苦情解決第三者委員」の設置をしております。

＜苦情解決第三者委員＞

| 名前 | 連絡先 |
|---|---|
| 市岡　卓司 | 電　話　　０５７３－６７－２３４７ |
| 嶋倉　伸蔵 | 電　話　　０５７３－７９－３４７７ |

## 8　虐待の防止について

当事業所は、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を選定しています。

| | |
|---|---|
| 虐待防止に関する責任者 | （管理者）　粥川　善子 |

（2）成年後見制度の利用支援

（3）苦情解決体制の整備

（4）虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。

（５）虐待防止のための指針を整備しています。
（６）従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
（７）サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に擁護している家族・親族・同居人）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　感染症予防、まん延防止の対策**

当事業所は、事業所内において感染症が発生、又はまん延しないように次の措置を講じます。
（１）感染症の予防又はまん延防止のため検討委員会をおおむね６か月に１回以上開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
（２）従業員に対して、感染症の予防又はまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施しています。

**10　緊急時の対応方法について**

サービス提供中に心身状態の急変もしくは事故等による緊急の事態が発生した場合、速やかに以下の対応を行います。
（１）契約時に、教えて頂く家族ないし緊急連絡先へ電話等により連絡・相談をします。
（２）事業者又は家族より、主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関に連絡をする等の措置を行い、急を要する場合は事業者の判断により救急搬送等の必要な措置を行います。

**11　事故発生時の対応方法について**

当事業所において利用者へのサービス提供により事故が発生した場合は、必要に応じて速やかに、市町村・利用者のご家族・利用者に係る居宅介護支援事業者（第１号訪問介護にあたっては地域包括支援センター）等に連絡し、同時に救急処置・受診・治療等必要な対応を、誠意をもって行なわせていただきます。また、事故の状況、事故に際して採った処置については記録します。
事故発生後速やかに原因の解明を行い、原因の解明を受け再発防止策を検討し、速やかに実践すると共に防止に努めて参ります

**12　業務継続計画の策定等について**

当事業所は、感染症又は非常災害の発生において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための計画及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（「業務継続計画」BCP という）を策定し、その計画に従い必要な措置を講じます。
（１）従業員に対して業務継続計画について周知するとともに必要な研修及び訓練を実施します。
（２）定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行います。

**13　その他運営に関する留意事項**

（１）第三者評価の実施状況については、現在実施していません。
（２）管理者は職員の質的向上を図るための研修の機会を設け、業務体制を整備します。
（３）ハラスメント指針を整備し、事業所内外におけるハラスメント対策の推進を行います。
利用者等からハラスメント行為が認められた場合には、当該行為の中止を求め、必要に応じてサービス提供方法の変更、一時的な提供中止、または契約の全部もしくは一部を解除することがあります。緊急性が高い場合には、警察、行政機関、関係機関等へ相談または通報を行うことがあります。これらは、職員の生命・身体の安全および就業環境の確保を優先するものであり、利用者等の正当な苦情・意見の申出を妨げるものではありません。

（第１部以上）

## 第２部 契約書（重要事項説明書以外の部分）

**（契約期間）**

**第１条**

1　本契約の有効期間は、契約締結日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までとします。

2　契約期間満了の２日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

**（サービス内容）**

**第２条**

1 事業所は契約者に「第１部　重要事項説明書」の内容に従い記載するサービスを提供します。

**（事業所及びサービス従事者の義務）**

**第３条**

1　事業所及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。

2　事業所は、サービス実施日において、訪問介護員により契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者又はその家族等からの聴取・確認の上で訪問介護サービスを実施するものとします。

3　事業所は、サービスの提供にあたって、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　事業所は、本契約による指定訪問介護サービスを提供するにあたって知り得た利用者や家族等の秘密について、正当な理由がある場合を除き、第三者に開示することはありません。

5　事業所は、契約者に対する訪問介護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、契約者又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。

**（損害賠償責任）**

**第４条**

1 事業所は、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契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。責任を負った場合には、事業者が加入する賠償責任保険により対処します。
但し、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償額を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

**（損害賠償がなされない場合）**

**第５条**

1　事業所は、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、事業所は損害賠償責任を免れます。

一　契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合

二　契約者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合

三　契約者の急激な体調の変化等、事業所の実施したサービスを原因としない事由にもっぱら起因して損害が発生した場合

四　契約者が、事業所もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

**（事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能）**

**第６条**

1　事業所は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、契約者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

**（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）**

**第７条**

1　契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

一　契約者が死亡した場合

二　要介護認定又は要支援認定により契約者の心身の状況が自立と判定された場合

三　事業所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

四　事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合

五　第 8 条から第 10 条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2　事業所は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

**（契約者からの中途解約）**

**第８条**

1　契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の前日までに事業者に通知するものとします。

2　契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。

一　サービス利用料金の変更に同意することができない場合

二　契約者が入院した場合

三　契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合

**（契約者からの契約解除）**

**第９条**

1　契約者は、事業所もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

一　事業所もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める通所介護サービスを実施しない場合

二　事業所もしくはサービス従事者が第２条に定める義務に違反した場合

三　事業所もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

**（事業所からの契約解除）**

**第 10 条**

1　事業所は、契約者が以下の事項に該当する場合には、契約者またはその家族に対して相当な期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、本契約を解除することができます。

一　契約者またはその家族が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

二　契約者によるサービス利用料金の支払いが３か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合

三　契約者又は家族、その他関係者が、事業所もしくは事業所職員に対し、この契約を継続し難いほどの社会通念上不相当な背信行為《身体的な攻撃（なぐる、蹴るなど　※接触を伴わない場合も含む）・精神的な攻撃（暴言、威嚇、脅迫、大声での恫喝、執拗または差別的な言動など)》、並びにセクシャルハラスメント（性的な嫌がらせ、必要もなく身体に触

れる行為など）を行い、その状態が改善されない場合

四　契約を解除する場合、事業所は居宅介護支援事業所と保険者である市町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じる。

**（精算）**

**第 11 条**

1　第６条第１項第二号から第五号により本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務及びその他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から１週間以内に精算するものとします。

**（協議事項）**

**第 12 条**

1　本書面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、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

（第 2 部以上）

| この重要事項説明書兼契約書の説明年月日 | 年　　月　　日 |
|---|---|

訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき指定訪問介護及び第１号訪問介護の重要事項（第１部）と契約内容（第２部）の説明を行いました。

| | | |
|---|---|---|
| 事業者 | 所在地 | 中津川市付知町５８８１番地３２ |
| | 法人名 | 社会福祉法人中津川市社会福祉協議会 |
| | 代表者名 | （職名）会長　　（氏名）大井　文高 |
| | 事業所名 | 中津川市社会福祉協議会訪問介護事業所 |
| | 説明者氏名 | （職名）　　（氏名） |

本書面に基づいて事業者から、指定訪問介護及び第１号訪問介護の重要事項（第１部）と契約内容（第２部）の説明を受け、指定訪問介護サービスの利用契約に同意します。併せて、この契約を証するため本書２通を作成し、利用者又はその代理人（以下「契約者」）がこれに署名のうえ、契約者と事業者が、各１通を保有します。また、必要な場合には、立会人又は署名代行人も本書２通に署名します。

また、重要事項（第１部）に示された個人情報の取り扱いについても同意したものとします。

【利用者】

| | |
|---|---|
| 住所 | |
| 氏名 | |

【代理人】（不在の場合は空欄）

| | |
|---|---|
| 住所 | |
| 氏名 | |

【立会人又は署名代行人】（不在の場合は空欄）

| | |
|---|---|
| 住所 | |
| 氏名 | |