

契 約 書

重要事項説明書

(訪問入浴介護／
介護予防訪問入浴介護)

利用者： _____ 様

事業者： おふろーど訪問入浴ステーション

契 約 書

_____（以下、「利用者」といいます）と、おふろーど株式会社の営むおふろーど訪問入浴ステーション（以下、「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して行う訪問入浴介護のサービスについて、つぎのとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、介護保険法令およびこの契約書にしたがって、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に訪問入浴介護のサービスを提供し、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ます。

第2条（契約期間）

1. この契約の契約期間は _____ 年 _____ 月 _____ 日 から、利用者の要介護認定の有効期間満了日、または第8・9条に基づく契約の終了までとします。
2. 利用者から事業者に対し、契約満了日の30日前までに、文書による契約終了の申し出がない場合は、契約は自動的に更新されるものとします。

第3条（訪問入浴介護計画）

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、「居宅サービス計画」に沿った「訪問入浴介護計画」を作成し、利用者およびその家族に説明を行い、利用者およびその家族の同意を得るものとします。

第4条（訪問入浴介護の内容・変更）

1. 利用者が提供を受ける訪問入浴介護のサービス内容は、【契約書別紙】に定めたとおりです。事業者は、【契約者別紙】で定めた内容について、利用者およびその家族に説明して同意を得るものとします。
2. 事業者は、利用者の居宅に、介護員・看護師などの訪問入浴介護のサービス従事者を派遣し、【契約書別紙】に定めた内容の訪問入浴介護のサービスを提供します。
3. 事業者は、提供する訪問入浴介護のサービス内容、または介護保険適用範囲が変更になる場合、「訪問入浴介護計画」を変更し、利用者およびその家族に説明して同意を得るものとします。
4. 第3項において「訪問入浴介護計画」が変更された場合は、新たな内容の【契約書別紙】を作成し、利用者およびその家族に説明して同意を得るものとします。

第5条（サービス提供の記録）

1. 事業者は、訪問入浴介護のサービス実施ごとに、提供したサービス内容をサービス実施記録簿に記入し、サービス終了時に利用者またはその家族の確認を受けることとします。
2. 事業者は、第1項のサービス実施記録簿を、この契約の終了後も2年間保管します。
3. 利用者およびその家族は、当該利用者にかかる第1項のサービス実施記録簿を、当該事業所の営業時間内に閲覧できます。
4. 利用者およびその家族は、当該利用者にかかる第1項のサービス実施記録簿の複写物の交付を受けることができます。ただし、複写物にかかる費用については【重要事項説明書】に定める料金を、利用者またはその家族が支払います。

第6条（料金）

1. 利用者は、訪問入浴介護のサービスを受ける対価として、【契約書別紙】に定める利用単位ごとの料金に基づき、算定された月ごとの合計金額を事業者に支払います。
2. 事業者は、当月料金の合計額を、明細を請求書に付して、翌月15日までに利用者へ送付します。
3. 利用者は、当月料金の合計額を、翌月27日までに事業者の指定する方法で支払います。

4. 利用者の居宅において、サービスを提供するために使用する、水道・ガス・電気・電話などの費用は、利用者の負担とします。

第7条（料金の変更）

1. 事業者は、利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することで、利用単位ごとの料金の変更（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は、新たに【契約書別紙】を作成し、これを相互で取り交わします。
3. 利用者は、料金の変更を承諾しない場合は、事業者に対して文書で通知することで、この契約を解約できます。

第8条（契約の終了）

1. 利用者は、事業者に対して、1か月の予告期間において文書で通知することで、この契約を解約することができます。ただし、利用者の容態の急変・急な入院など、やむを得ない事情がある場合は、予告期間を経過した通知でも、この契約を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ヶ月間の予告期間において、理由を示した文書で通知することで、この契約を解約することができます。
3. 次の事由に該当した場合、利用者は文書で通知することで、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、訪問入浴介護の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、事業者は文書で通知することで、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2ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず、30日以内に支払われない場合
 - ② 利用者またはその家族が、事業者や事業者が派遣したサービス従事者に対して、この契約を継続し難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、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に入所した場合
 - ② 利用者の要介護認定区分が、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9条（サービスの中止）

1. 利用者は、事業者に対して、訪問入浴介護のサービス実施予定日の前営業日・午後15時までに通知をすることで、料金を負担することなく、訪問入浴介護のサービス利用を中止することができます。
2. 利用者が、サービス実施予定日の前営業日・午後15時までに、通知することなく訪問入浴介護のサービス利用を中止した場合、事業者は利用者に対して、【重要事項説明書】に定める計算方法により、料金の全額または一部をキャンセル料として請求することができます。この場合の料金は第6条に定める料金の支払いと併せて請求します。

第10条（秘密保持）

1. 事業者および事業者に従事する者は、サービス提供する上で知り得た、利用者およびその家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も継続されます。
2. 事業者は、利用者およびその家族の有する問題や、解決すべき課題などについて話し合うためのサービス担当者会議において、利用者および家族の個人情報を、情報を共有するために用いることを、本契約をもって同意したとみなします。

第11条（緊急時の対応）

事業者は、訪問入浴介護のサービスを提供しているときに、利用者の容態に急変が生じた場合、またはその他必要な場合は、速やかに主治医および家族へ連絡するとともに、その他必要な措置を講じます。

第12条（事故発生時の対応）

事業者は、訪問入浴介護のサービスを提供しているときに、事故が発生した場合には、速やかに市区町村および関係機関、並びに利用者の家族に連絡するとともに、必要な措置を迅速に講じます。

第13条（虐待の防止）

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

- 一 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。
- 二 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- 三 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- 四 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

第14条（身体的拘束等の適正化）

事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じる。

- 一 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。
- 二 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業員に周知徹底を図ること。
- 三 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- 四 介護職員その他の従業員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

第15条（感染症対策）

事業者は、事業所において感染症の発生及びまん延しないように、次の措置を講ずるものとします。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業員への周知
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備
- (3) 事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練の定期的な実施

第16条（業務継続計画の策定等）

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問入浴介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業者は、介護職員等に対し、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定期的実施するものとする。
- 3 事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

第17条（ハラスメント対策）

- (1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者およびその家族が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。

第18条（賠償責任）

1. 事業者は、訪問入浴介護のサービス提供にともない、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、利用者に対してその損害を賠償します。ただし、事業者に故意・過失がない場合はこの限りではありません。
2. 第1項の場合において、利用者の重過失によって当該事故が発生した場合は、事業者が負う損害賠償額は減額されます。

第19条（身分証携行義務）

訪問入浴介護のサービス従事者は、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場合、いつでも身分証を提示します。

第20条（協議義務）

利用者は、事業者が訪問入浴介護のサービスを提供するにあたり、可能な限り事業者に協力しなければなりません。

第21条（連携）

事業者は、訪問入浴介護のサービスを提供するにあたり、介護支援専門員および保健医療サービス・福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

第22条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者およびその家族からの相談・苦情などに対応する窓口を設置し、事業者が提供した訪問入浴介護のサービスに関する、利用者の要望・苦情などに対し、迅速かつ誠実に対応を行います。

第23条（本契約に定めのない事項）

1. 利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
2. 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関係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24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、事業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とし、予め合意します。

重要事項説明書

1 当事業所の概要

(1) 事業所の概要

事業所名	おふろーど訪問入浴ステーション
所在地	神奈川県横浜市瀬谷区三ツ境107-6 タウンコート三ツ境303
連絡先	TEL: 045-489-5213 FAX: 045-489-5214
管理者名	田中等
サービス種類	訪問入浴介護
介護保険指定番号	1473402038号
サービス提供地域	横浜市瀬谷区、泉区、旭区、緑区、保土ヶ谷区、大和市

※サービス提供地域について、提供地域以外の方はご相談ください。

(2) 営業時間

平日	午前8:30 ~ 午後17:30
土曜日	午前8:30 ~ 午後17:30
定休日	水・日 (年末年始: 12/31~1/3)

(3) 職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	介護福祉士	1名	0名	1名
看護職員	正看護師	1名	2名	3名
介護職員	介護福祉士、ヘルパー2級	2名	3名	4名

2 事業の目的・運営方針

(1) 目的

要介護状態と認定されたご利用者様に対し、訪問入浴介護のサービスを提供し、居宅においてご利用者様がより自立した日常生活を営むことができるように、支援することを目的にサービスを提供します。

(2) 運営方針

ご利用者様の心身状態に応じた適切な訪問入浴介護のサービスを提供します。訪問入浴介護のサービス実施にあたり、サービス従事者の確保・教育・指導に努め、ご利用者様個々の主体性を尊重し、地域の保健医療・福祉など関係機関との連携により、総合的な訪問入浴介護のサービス提供に努めます。

(3) 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、ご利用者様およびその家族にとどまらず、求めがあれば全ての方が閲覧することができます。

3 サービス内容

浴槽・その他入浴に必要な設備を持参のうえ、ご利用者様の自宅に向き、全身入浴の介助を行います。ただし、ご利用者様の心身状況によっては、清拭・部分浴の介助になる場合もあります。

○サービスが提供できる時間帯

	早朝 (6:00~8:00)	通常 (8:30~17:30)	夜間 (18:00~22:00)	深夜 (22:00~6:00)
平日		○		
土曜日		○		
祝日		○		

4 利用料金

(1) 利用料金

介護保険の給付を利用する場合は、原則として基本料金（別紙 料金表参照）をご利用者様にお支払いいただきます。

ただし、介護保険の給付範囲を超えたサービスの利用料金については、全額自己負担となります。

要介護認定を受けていない場合は、一度利用料金の全額をお支払いいただき、要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻しされます（償還払い）。

また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

(2) キャンセル料

① ご利用日の前営業日の15時までにご連絡いただいた場合	徴収しない
② ご利用日の前営業日の15時までにご連絡がなかった場合	利用者負担相当額

※ご利用者様のご都合でサービスを中止する場合は、上記のキャンセル料金をいただきます。

キャンセルをされる場合は、至急事業所までご連絡ください。

(3) 介護保険給付対象外サービス

介護保険給付対象外のサービス利用料金は、全額ご利用者様の負担になります。

全身入浴・清拭・部分浴	1回	介護報酬告示上の額と同額
-------------	----	--------------

(4) 交通費

通常の事業の実施地域を越える場合は、下記の交通費をいただきます。

交通費	1kmにつき	徴収しない
-----	--------	-------

(5) その他

ご利用者様の住まいにおいて、サービスを提供するために使用する、水道・ガス・電気・電話などの費用は、ご利用者様の負担になります。

(6) 利用料金などのお支払方法

毎月月末締めとし、当該月分のご利用料金を翌月15日までに請求しますので、27日までにあらかじめ指定された方法でお支払いください。※振り込みの場合、振込手数料はご利用者様の負担となります。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月27日までに、利用者様が指定する口座より引き落とします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月27日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 横浜信用銀行 瀬谷支店 普通口座 0618725 オフロード) カ

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

訪問入浴計画作成と同時に契約を結んだ後、サービスの提供を開始いたします。なお、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とご相談ください。

(2) サービスの終了

① ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の30日前までに、文書でお申し出ください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、当事業所からのサービス提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了日の1ヶ月前までに、文書で通知いたします。

③ 自動終了（以下に該当する場合は、通知が無い場合でも自動的にサービスが終了します。）

- ・ご利用者様が介護保険施設に入所した場合
- ・ご利用者様の要介護認定区分が、非該当〔自立〕と認定された場合
※非該当〔自立〕と認定された場合は、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ご利用者様が亡くなられた場合

④ 契約解除

- ・当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合・守秘義務に反した場合・ご利用者様またはそのご家族などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合や、当事業所が破産した場合は、文書で通知することで、ご利用者様は即座に契約を解約することができます。
- ・ご利用者様またはそのご家族が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず30日以内に支払われない場合や、当事業所や当事業所のサービス従事者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することで、当事業所におけるサービス提供を即座に終了させていただく場合があります。

(3) その他

- ① 交通事情などにより、訪問時間が多少前後することがございます。予めご了承ください。
- ② ご利用者様またはそのご家族が、当事業所の派遣するサービス従事者の交代を希望する場合は、理由を明らかにした上で、事業所に対して、サービス従事者の交代を要望することができます。

(4) 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、関係各位に連絡するとともに、必要な措置を迅速に講じます。

6 緊急時の対応方法

- ① 介護職員等は訪問入浴介護等を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。
主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じます。
- ② 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、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。
- ③ 利用者に対するサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

当事業所におけるサービスの提供中に、ご利用者様に容体の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせによる、主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者など、関係各位へ連絡します。

主治医	病院名	
	主治医氏名	
	連絡先	
緊急連絡先	氏名	(続柄：)
	連絡先	
主治医・ご家族などへの 連絡基準		

7 虐待の防止について

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催とその結果の周知（1年に1回以上）
- (2) 虐待の防止のための研修の定期的な実施（1年に1回以上）
- (3) 虐待防止に関する責任者の選定

虐待防止に関する責任者	管理者	田中等
-------------	-----	-----

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（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。

8 身体拘束の適正化について

- (1) 事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）と行いません。
- (2) 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとします。
- (3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
 - ア 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的開催及びその結果について従業者への周知徹底（1年に1回以上）
 - イ 身体拘束等の適正化のための指針の整備
 - ウ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施（1年に1回以上）

9 感染症対策について

事業者は、事業所において感染症の発生及びまん延しないように、次の措置を講ずるものとします。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業員への周知
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備
- (3) 事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練の定期的な実施

10 業務継続計画の策定について

- (1) 事業者は、感染症や非常災害の発生時においても、利用者に対する必要なサービスを継続的に提供できる体制を構築するための、業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとします。
- (2) 事業者は、従業員に対し、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定期的に実施します。

11 ハラスメント対策について

- (1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、従業員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者およびその家族が事業所の従業員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。

12 この契約に関する苦情・相談窓口

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	田中 等
電話番号	045-489-5213
受付時間	8:30～17:30

当事業所以外に、横浜市の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

神奈川県 国民健康保険団体連合会 介護苦情相談窓口	045-329-3447 月～金（祝日・年末年始は除く） 午前8時30分～午後5時15分
横浜市 はまふくコール（横浜市苦情相談コールセンター）	045-263-8084 月～金（祝日・年末年始は除く） 午前8時45分～12時・午後1時～午後5時
瀬谷区 高齢・障害支援課	045-367-5714
旭区 高齢・障害支援課	045-954-6061
緑区 高齢・障害支援課	045-930-2315
泉区 高齢・障害支援課	045-800-2436

保土ヶ谷区 高齢・障害支援課	045-334-6381
大和市 介護保険課	046-260-5170

また、神奈川県社会福祉協議会に設置された「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」においても区市町村や県と連携しながら苦情対応を行っています。

神奈川県社会福祉協議会 かながわ福祉サービス運営適 正化委員会事務局	045-311-8861 月～金（祝日・年末年始は除く） 午前9時～午後5時
--	--

1.3 第三者評価実施状況

当事業所は、第三者評価機関による評価を実施しておりません。

1.4 その他運営についての重要事項

事業所は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、又、業務体制を整備します。

- 一 採用時研修 採用後3ヶ月以内
 - 二 継続研修 年12回
- 2 従業員は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持します。
 - 3 従業員であった者に業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。
 - 4 事業所は、訪問入浴介護等の提供に関する記録を整備し、保管します。
 - 5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は運営法人と事業所の管理者との協議に基づいて別途定めます。

【 会社の概要 】

社 名 おふろード株式会社
資本金 1, 000, 000円
社員数 4名 (契約社員含む)
設 立 令和4年 10月
所在地 神奈川県横浜市瀬谷区南瀬谷 1-16-11
代表者 代表取締役 田中 等

【 事業内容 】

訪問入浴介護

【事業者】

住 所：神奈川県横浜市瀬谷区南瀬谷 1-16-11
社 名：おふろード株式会社
代 表 者：代表取締役 田中 等

【事業所】

住 所：神奈川県横浜市瀬谷区三ツ境 107-6 タウンコート三ツ境 303
事業所名：おふろード訪問入浴ステーション
(指定番号 1473402038)

本書2通を作成し、利用者および事業者が署名の上、1通ずつ保有するものとする。
担当者 田中 等 より、契約書、重要事項説明書の内容について説明を受け、**了承し、
交付を受けました。**

年 月 日

【ご利用者】 住 所 _____

氏 名 _____

【代理人】 住 所 _____

氏 名 _____ (続柄 _____)

署名代行理由：