

訪問介護サービス及び
介護予防・日常生活支援総合事業
契約書・重要事項説明書

事業者：株式会社おりーぶ

事業所：ケアステーションおりーぶ

〒333-0846

埼玉県川口市南前川2丁目27番26号

南前川タウンハイツ106号

TEL：048-423-5445

FAX：048-423-9447

訪問介護サービス及び介護予防・日常生活支援総合事業 契 約 書

様（以下、「利用者」といいます）と、株式会社おりーぶ（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介護サービス及び介護予防・日常生活支援総合事業（以下、「訪問型サービス」といいます）について、次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、介護保険法等の関係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、自立した日常生活を営むことができるように、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ます。

第2条（契約期間）

1. この契約の契約期間は契約締結の日から、利用者の要介護認定又は要支援認定（以下、「要介護認定等」といいます）の有効期間満了日までとします。
2. 事業者は、有効期間満了の1か月前から14日前までに利用者に対し、有効期間満了までに契約更新を行うか否かの意思表示を行うように求めるものとします。
3. 利用者が有効期間満了までに更新を行わない旨の意思表示をしない場合には、本契約は同じ条件で自動更新されるものとします。

第3条（訪問介護計画・介護予防サービス計画書）

1. 事業者は、利用者の日常生活の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画（ケアプラン）」または「介護サービス支援計画書・介護予防サービス計画」に沿って、「訪問介護計画・介護予防計画」を作成し、これに従って計画的にサービスを提供します。訪問介護計画書・介護予防計画書については、利用者に説明し、その写しを交付します。
2. 事業者は、利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望し、その変更が居宅サービス計画または介護予防サービス計画の範囲内で可能な場合には、速やかに訪問介護計画書・介護予防計画書の変更等の対応を行います。
3. 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合には、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

第4条（訪問介護及び訪問型サービスの内容）

1. 利用者が提供を受けることのできる訪問介護及び訪問型サービスのサービス内容については、重要事項説明書に記載されているとおりです。事業者は、重要事項説明書に定めた内容について、利用者及び家族に説明を行います。
2. 事業者はサービス従事者（訪問介護員）を利用者の居宅に派遣し、第3条によって作成された訪問介護計画に基づき、利用者に対して重要事項説明書に定めた訪問介護のサービスを提供します。

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、サービス提供日、提供時間及び内容を訪問介護記録に記入し、利用者及びそのご家族等の希望があれば、控えをいつでも交付します。
2. 事業者は、利用者に対する訪問介護サービスの提供に関する記録を整備し、この契約の終了日から5年間保管します。

3. 利用者及びその家族は、事業所の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する2項のサービス提供記録を閲覧できます。
4. 利用者及びその家族は、当該利用者に関する2項のサービス提供記録の複写物の交付を受けることができます。但し、謄写に際して事業者は利用者に対し実費相当額を請求することができます。

第6条 (利用者負担金及びその滞納)

1. サービスに対する利用者負担金は、別紙「重要事項説明書」に記載する通りとします。但し、契約の有効期間中、介護保険法等の関係法令の改正により利用者負担金の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合には、事業者は法令改正後速やかに利用者に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知し、本契約の継続について確認するものとします。
2. 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を2か月分以上滞納した場合には、事業者は1か月以上の相当な期間を定めてその支払を催告し、期間満了までに支払わないときに限り、文書により契約を解除することができます。
3. 事業者は、前項の催告をした後、契約を解除するまでの間に、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、居宅サービス計画の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な調整を行うよう要請するものとします。

第7条 (利用者の解約権)

1. 利用者は、少なくとも3日前までに事業者に予告することにより、いつでもこの契約を解約することができます。
2. 利用者は、次の事由に該当した場合は直ちにこの契約を解除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

第8条 (事業者の解除権)

1. 事業者は、利用者の著しい不信行為(例として、偽りその他の不正行為によって保険給付を受けている場合、サービス従事者に対する暴力、無理な要求、セクハラ等)により契約の継続が困難となった場合には、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。この場合には、事業者は居宅介護サービス計画を作成した居宅介護支援事業者に連絡するとともに、利用者が住所を有する市区町村にその旨を連絡します。
2. 事業者は、事業の安定的な運営が困難となった場合や事業所の統廃合があった場合は、その理由を記載した文書によりこの契約を解約することができます。この場合、事業者は居宅サービス計画を作成した介護支援専門員と協議し、利用者にも不利益が生じないよう必要な措置をとります。

第9条 (契約の終了)

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- 一 第2条の規定により事前に更新の合意がなされず、契約の有効期間が満了した時
- 二 第6条の規定により利用者から利用者負担金が支払われず、催告した支払期限が満了した時
- 三 第7条の規定により利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した時
- 四 第8条の規定により事業者から契約解除の意思表示がなされた時
- 五 次の理由で利用者にサービス提供ができなくなった時
 - ① 利用者等の希望により利用者が介護保険施設等に入所された場合

- ② 利用者の要介護認定区分が、自立と認定された場合
- ③ 利用者がお亡くなりになった時

第10条 (緊急時の対応)

事業者は、サービスの提供に際して利用者のけがや体調の急変が生じた場合、またはその他必要な場合は速やかに医師や家族等へ連絡するとともに、必要な措置を講じます。

第11条 (秘密保持)

1. 事業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、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。
2. 事業者は、文書により利用者又はその家族等の同意を得た場合には、居宅介護支援事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報を用いることができるものとします。

第12条 (賠償責任)

1. 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害を当社加入の保険により利用者に対して賠償します。
2. 第1項の場合において、利用者側にも過失があった場合には、過失相殺により、賠償額が減額されます。

第13条 (連携)

事業者は、訪問介護のサービス提供にあたり、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密接な連携に努めます。

第14条 (身分証携行義務)

サービス従事者は、常に身分証を携行し利用者又は利用者の家族等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。

第15条 (相談・苦情対応)

事業者は、利用者およびその家族等からの相談・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。事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取り扱いをすることはありません。

第16条 (契約外条項等)

1. この契約及び介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業者の協議により定めます。
2. この契約書は介護保険法に基づくサービス及び同一種類の介護保険外サービス（利用限度額を超えるサービス）を対象としたものであるため、利用者がこれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約するものとします。

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、利用者及び事業者は、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あらかじめ合意します。

個人情報保護指針

株式会社おりーぶ・ケアステーションおりーぶ（以下、当社という）のご利用者およびそのご家族等の個人情報につきましては、適切に保護し管理することが非常に重要であると考えております。そのため、当社では、利用者又はその家族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扱いのためのガイダンス」を遵守し、以下の個人情報保護指針を定め、確実な履行に努めます。

1. 個人情報の収集について

個人情報の収集にあたっては、利用目的を明らかにし、同意を得た上で収集します。

【当社における個人情報の利用目的】

- ・介護サービスにかかる計画書の立案、介護サービスの提供、サービス提供の記録の作成
- ・心身の状態、病状、事故状況の記録・管理
- ・円滑にサービス提供をするための居宅介護支援事業所又は介護予防サービス事業所や他の介護サービス事業者等との連携（サービス担当者会議を含む）、照会への回答
- ・ご家族等への心身の状況説明
- ・ご利用者が病院で受診する際に、医師・看護師等に説明する場合
- ・経理事務、利用料・介護保険報酬等の請求、債権管理
- ・各種行政機関対応（事故報告、指導命令等への対応、実地指導、立入検査等への対応等）
- ・損害賠償責任保険等にかかる保険会社等への相談または届出等

2. 個人情報の利用及び提供について

収集した個人情報の利用については、以下の場合を除き、その利用目的の範囲を超えて使用いたしません。

- ◎ご利用者およびそのご家族の了解を得た場合
- ◎個人を識別あるいは特定できない状態に加工して利用する場合
- ◎法定等により提供を要求された場合

3. 個人情報の適正管理について

収集した個人情報は、正確かつ最新の状態に保ち、漏洩、紛失、破壊、改ざん又は不正なアクセスを防止することに努めます。

4. 個人情報の確認・修正などについて

ご利用者及びご家族等から、ご利用者及びご家族等に関する個人情報の訂正・削除・利用停止の依頼があった場合は、依頼事項に応じて対応致します。

5. 個人情報に関する法令・規範の順守について

当社は、個人情報に関する法令及びその他の規範を遵守します。

6. 苦情及びお問い合わせ窓口について

電話番号：048-423-5445

受付時間：平日9時から18時

受付担当者：土屋 美穂

解決責任者：星 真美

2025年8月1日現在

訪問介護サービス及び介護予防・日常生活支援総合事業 重要事項説明書

1 事業者（法人）の概要

事業者名称	株式会社おりーぶ
代表者氏名	代表取締役 下伏 浩子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒333-0846 埼玉県川口市南前川2丁目27-26 南前川タウンハイツ106号 電話番号：048-423-5445
法人設立年月日	令和3年3月3日

2 サービス提供を実施する事業所の概要

事業所名称	ケアステーションおりーぶ
介護保険指定 事業所番号	訪問介護サービス及び介護予防・日常生活支援総合事業 (指定事業所番号1170209306)
事業所所在地	〒333-0846 埼玉県川口市南前川2丁目27-26 南前川タウンハイツ106号
連絡先 相談担当者名	<u>電話番号：048-423-5445</u> FAX 番号：048-423-9447 <u>管理者：星 真美</u>
事業所の通常の 事業の実施地域	川口市、蕨市、さいたま市（南区） (介護予防・日常生活支援総合事業は川口市のみ)

3 事業所の職員体制 (年 月 日現在)

職	資格	職務内容	人員数
管理者	介護福祉士	従業者および業務全般の管理	常勤 1名
サービス 提供責任者	介護福祉士	・利用者のサービス調整及び相談 ・居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者との連携 ・訪問介護員等の業務管理・指導及び研修	常勤 3名 (管理者1名を含む)
従業者 (ヘルパー)	介護職員初任者研修等 介護福祉士	・訪問介護計画に基づき、訪問介護の提供にあたります	常勤 名 非常勤 2名
事務職員		・請求及び事務一般	常勤 名 非常勤 名

4 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで
-----	------------

	(ただし12月30日から1月3日までを除く)
営業時間	午前9時から午後6時まで

5 提供するサービスの内容

訪問介護は、身体介護と生活援助の2つと介護予防型訪問介護の種類があります。

種類	訪問介護の内容
身体介護	(1)食事介助、入浴介助、排泄介助、体位・姿勢交換、身体の清潔や洗髪、着替えの介助、服薬介助、移動移乗介助など、ご利用者の身体に直接接触して行う介助ならびにこれを行うために必要な準備および後片付けのサービス (2)自立生活支援のための見守りの援助（自立支援、ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）
生活援助	調理、洗濯、掃除、買い物など身体介護以外で、利用者が日常生活を営むことを支援するサービス。ご利用者が単身またはご家族が障害疾病、その他やむをえない事情のため、これらの家事を行うことが困難な場合に限り提供されることになっています。 <生活援助として認められないこと> (1)直接本人の援助に属しないと判断される行為 例：ご利用者以外の方に係る調理、洗濯、掃除、買い物、布団干し、主としてご利用者が使用する居室等以外の掃除、来客の応接、自家用車の清掃など。 (2)日常生活の援助に該当しない行為 例：草むしり、花木の水やり、ペットの世話、家具・電気器具などの移動、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、植木の剪定などの園芸、正月・節句などのために特別な手間をかけて行う調理など。修
介護予防型訪問サービス	利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防サービス計画（ケアプラン）等に基づき、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介護予防型訪問サービス計画を作成します。

6 サービス利用料金及び負担金額

適用される地域区分	5級地
地域単価	10.70円

訪問介護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）に準拠した次の金額となります。

*介護保険適用がある場合は原則として介護保険給付対象サービス点数表の訪問介護費・加算等の単位数に、事業所の所在する地域区分に設定された「1単位の単価」を乗じて算定された1割（又は2割・3割）が利用者の負担額となります。

当事業所の地域区分は5級地で1単位の単価は10.70円です。ただ、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額負担となります。

*利用者の負担割合は、市区町村から交付された負担割合証でご確認ください。

訪問介護 利用料金 (2024年6月～)

【基本サービス】

サービス内容		単位数	利用料金	自己負担額		
				1割	2割	3割
身体 介護	20分未満	163単位	1,744円	175円	349円	524円
	20分以上30分未満	244単位	2,610円	261円	522円	783円
	30分以上1時間未満	387単位	4,140円	414円	828円	1,242円
	1時間以上の場合、1時間から計算して30分増すごとに	567単位	6,066円	607円	1,214円	1,820円
		+82単位	877円	88円	176円	264円
生活 援助	20分以上45分未満	179単位	1,915円	192円	383円	575円
	45分以上	220単位	2,354円	236円	471円	707円
身体+ 生活	身体介護に引き続き生活援助を行う場合、所要時間が20分から起算して25分を増すごとに	+65単位	695円	70円	139円	209円

・早朝夜間（午前6時～午前8時、午後6時～午後10時）は25%、深夜間（午後10時～午前6時）は50%割り増しとなります。

- ・やむを得ない事情で、かつ担当ケアマネジャー作成の居宅サービス計画上、2人で訪問介護を提供した場合は、2倍の料金となります。
- ・端数処理上10円程度の誤差が生じることがあります。

【訪問型サービス利用料金表】 (2024年6月～)

サービス回数		(単位)	利用料	自己負担1割	自己負担2割	自己負担3割
訪問型サービス (I)						
週1回程度の利用が 必要な場合	月ごとの 定額制	1,176	12,583円	1,259円	2,517円	3,775円
訪問型サービス (II)						
週1回程度の利用が 必要な場合	月ごとの 定額制	2,349	25,134円	2,514円	5,027円	7,541円
訪問型サービス (III)						
週1回程度の利用が 必要な場合	月ごとの 定額制	3,727	39,878円	3,988円	7,976円	11,964円

*「週●回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は、変動せず定額となります。

*利用者の体調不良や状態の改善等により介護予防型訪問サービス計画に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又介護予防型訪問サービス計画に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者のあらたな状態に応じた区分による介護予防型訪問サービス計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。

*月ごとの定額制となっておりますが、以下の場合は30.4日内の日をもって日割り計算を行います。

- ・月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
- ・月途中でサービス利用を終了した場合（契約解除日）
- ・月途中に要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
- ・月途中に要支援から要介護に変更になった場合（変更日）
- ・同一市町村内で事業所を変更した場合（変更日）

*当該事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当該事業所と同一の建物（同一敷地内建物等）に居住する利用者又は当該事業所における、一カ月当たりの利用者が20名以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。

注：同一敷地内建物等とは、当該事業所と構造上または外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。

【加算サービス】

	加算の種類	基準額・加算率	自己負担額		
			1割	2割	3割
<input checked="" type="checkbox"/>	緊急時訪問介護加算	(100単位/回) 1,070円	107円	214円	321円
<input checked="" type="checkbox"/>	初回加算	(200単位/月) 2,140円	214円	428円	642円
<input type="checkbox"/>	生活機能向上連携加算（Ⅰ）	(100単位/月) 1,070円	107円	214円	321円
<input type="checkbox"/>	生活機能向上連携加算（Ⅱ）	(200単位/月) 2,140円	214円	428円	642円
<input type="checkbox"/>	認知症専門ケア加算Ⅰ	1日につき32円	4円	7円	10円
<input type="checkbox"/>	認知症専門ケア加算Ⅱ	1日につき42円	5円	9円	13円
<input type="checkbox"/>	口腔連携強化加算	1月につき535円	54円	107円	161円
<input checked="" type="checkbox"/>	介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数（※） × 22.4%			

※ 所定単位数は、基本料金に各種加算減算を加えた総単位数を指します。

- (1) 緊急時訪問介護加算については、お客様またはそのご家族等からの要請に基づき、本事業所のサービス提供責任者が指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、本事業所のサービス提供責任者または訪問介護員等がお客様の居宅サービス計画において計画的に訪問することになっていない本サービスを緊急に行った場合に加算します。
- (2) 初回加算については、新規に訪問介護計画書を作成したお客様に対して初回もしくは初回の属する月の本サービス提供に関して、サービス提供責任者もしくはサービス提供責任者の同行のもとサービス提供を行った場合に加算します。

- (3) 生活機能向上連携加算については、サービス提供責任者が、訪問リハビリステーション事業所、通所リハビリステーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下、「医師等」とします）の助言に基づき、訪問介護計画を作成し、当該訪問介護計画に基づくサービス提供を行った場合、または、医師等が、訪問リハビリテーションまたは通所リハビリテーションの一環としてお客様の居宅を訪問する際に、サービス提供責任者が同行する等により、医師等と共同して行ったアセスメント結果に基づき、訪問介護計画を作成し、医師等と連携して当該訪問介護計画に基づくサービス提供を行った場合に加算します。
- (4) 認知症専門ケア加算Ⅰについては、認知症介護実践リーダー研修修了者を配置し、専門的な認知症ケアを実施するとともに従業員に認知症ケアに関する会議を定期的で開催した場合に加算されます。
- 認知症専門ケア加算Ⅱについては、Ⅰの要件を満たし、認知症介護指導者養成研修修了者を配置し、認知症ケアの指導等を実施するとともに従業員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、実施または実施を予定した場合に加算されます。
- (5) 口腔連携強化加算については口腔の健康状態の評価を実施した場合において利用者の同意を得て歯科医療機関及び介護支援専門員に対し当該評価の結果の情報提供を行った場合に加算されます。
- (6) 介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）については、別に厚生労働大臣が定める基準に適合している場合に加算します。

【運営規程に定められたその他の費用】

交通費	当事業所の通常の事業の実施地域（川口市、蕨市、さいたま市南区）にお住まいの方は無料ですが、それ以外の地域の方は、訪問介護員が訪問するための交通費がかかります。なお、公共交通機関の利用時は実費、自動車を使用した場合は通常の事業の実施地域を超えて行う場合、1kmにつき20円の実費をご負担頂きます。
-----	---

その他の留意事項

- (1) 訪問介護を提供する際に使用する、水道光熱費、ティッシュ、タオルなどの日常生活費はご利用者の負担となります。
- (2) 法定代理受領の場合は、前述の金額に対し、負担割合証に記載された割合の額（但し、経過措置、利用者負担の減免、公費負担がある場合などはその負担金額による）が自己負担金となります。
- (3) 介護保険適用分の自己負担額の計算方法は以下の通りです。
- ① 1 か月に利用したサービスの合計単位数（介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）を含む）・・・ア
- ② $ア \times 10.70$ 円（介護給付費1単位に対する地区別単価）＝イ（1円未満切捨）・・・介護報酬
- ③ $イ \times (1 - \text{負担割合証に記載された負担割合}) = ウ$ （1円未満切捨）・・・保険給付
- ④ $イ - ウ =$ 自己負担額
- (4) 訪問介護の利用について、介護保険給付対象の場合には、非課税となります。（介護保険給付対象外のサービスを希望される場合には、別途消費税を頂きます。）
- (5) 利用者が保険料の滞納等の理由により給付制限を受け、株式会社おりーぶが法定代理受領をすることができない場合またはご利用者が要介護認定を受けていない場合、居宅サービス計画が作成されていない場合には、利用者代金全額をお支払いいただきます。この場合には、利用者は後日サービス提供証明書及び領収書を利用者の住所のある市区町村窓口に提示すると、訪問介護の利用料金全額または自己負担額を除く金額が払い戻しされます（償還払い）。

支払方法及びキャンセル料

利用料金	厚生労働大臣の定める基準により、原則として基本料金の1割（一定以上の所得のある方は負担割合証に記載された割合）がご利用者の負担する料金となります。 <u>ただし、介護保険の区分支給限度額を超えたサービスや介護保険外のサービス（通院付き添い等）は全額自己負担となります。</u> ※介護保険料の滞納がある場合には、負担割合が異なることがあります。
請求方法	①請求月の翌月月末までに下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）利用者指定口座からの銀行引き落とし （イ）集金 ②お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。
キャンセル料	サービスの利用を中止する際には、すみやかに次の連絡先までご連絡ください。 事業所名：ケアステーションおりーぶ 電話番号：048-423-5445 利用者の都合でサービスを中止にする場合には、サービス利用の前日の18：00までにご連絡ください。 当日のキャンセルは次のキャンセル料を申し受けることとなりますので、ご了承下さい。ただし、利用者の容態の急変・緊急など、やむをえない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。 当日キャンセル料金：800円

7 緊急時の対応方法

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。

主治医	医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名	
	電話番号	

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。

被保険者	株式会社おりーぶ
保険の種類	福祉事業者総合賠償責任保険特約
引受保険会社	三井住友海上火災保険株式会社

9 相談窓口、苦情対応

事業所のサービスに関する相談や苦情対応については、次の窓口で対応いたします。

(1) 当事業所の相談・苦情窓口

当事業所の相談・苦情窓口	ケアステーションおりーぶ 受付担当者：土屋 美穂 解決責任者：星 真美		
電話番号	048-423-5445	FAX 番号	048-423-9447
受付日	平日（年末年始を除く）	受付時間	午前9時から午後6時まで

(2) 行政機関等の相談・苦情窓口

当事業所以外にお住いの市町村及び埼玉県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

当事業所以外の苦情相談窓口	住所	電話番号
川口市役所 介護保険課事業者係	川口市青木 2-1-1	048-259-7293
蕨市役所 長寿支援課 介護保険担当	蕨市中央 5-14-15 2階	048-433-7835
さいたま市南区役所 健康福祉部 高齢介護課介護保険係	さいたま市南区别所 7-20-1	048-844-7178
埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課課（苦情相談専用）	さいたま市中央区大字下落合 1704 国保会館 8階	048-824-2568
横曽根地域包括支援センター	川口市西川口 6-7-4	048-250-4311
西地域包括支援センター	川口市川口 6-5-14 高齢者在宅サービスセンター 2階	048-240-6677
青木地域包括支援センター	川口市青木 3-3-1 青木会館 2階	048-252-1314
上青木地域包括支援センター	川口市上青木 1-10-21	048-240-1557
前川地域包括支援センター	川口市前川 3-4-5	048-485-8118
芝地域包括支援センター	川口市芝中田 2-31-8	048-267-2340
芝伊刈地域包括支援センター	川口市大字伊刈 20 芝福祉センター 1階	048-264-7040
芝西地域包括支援センター	川口市芝富士 1-9-25 エンゼルヘルプ川口 1階	048-263-0120

10 虐待の防止のための措置に関する事項

事業者は、利用者の権利擁護、虐待防止等を推進するために次の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の選定 責任者：管理者 星 真美
- (2) 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するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止のための指針を整備します。
- (4) 成年後見制度の利用支援
- (5) サービス従業員（ヘルパー）に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受け入れ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。

11 身体拘束について

利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため下記に示すような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。）は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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を記録するものとします。

- (1) 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に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防止することが出来ない場合。
- (3) 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事がなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く。

12 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業者内の衛生管理や訪問介護員の健康管理を行い、感染症の予防に努めるとともに、次の措置を講じます。

- ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね半年に1回以上開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- 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及び訓練を定期的実施します。

13 業務継続計画の策定等

- ①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し指定訪問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生を図るための計画（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ます。
- ②事業所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実施します。
- ③事業所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います。

11 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者評価の実施状況 有 無

12 サービスのご利用にあたっての留意事項

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- ① 訪問介護員等は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。
- ② 訪問介護員等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- ③ 円滑なサービスを提供するために、ご協力のほどよろしくお願い致します。

重要事項の説明を受け、契約が成立したことを証するため、本契約書 2 通を作成しご利用者及び事業者は署名の上、1 通ずつ保管するものとします。

また、個人情報については、利用目的に対しての説明を受け、その範囲内で使用することに同意します。個人情報の利用について同意を証するため本書 2 通を作成し、ご利用者と事業者が 1 通ずつ保管するものとします。

重要事項説明の年月日（契約日）： _____ 年 _____ 月 _____ 日

ご 利 用 者	私は、以上の契約の内容について説明を受けました。	
	私は、この契約書で確認する訪問介護サービスの利用を申し込みます。	
	住 所	〒 _____
	氏 名	_____
	電話番号	_____ - _____

上記署名代行のみ。氏名 _____ 本人との関係 _____

ご 家 族 代 表 ・ 代 理 人	私は、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受け、署名を行いました。		
	<input type="checkbox"/> 上記署名代行	本人との関係	_____
	住 所	〒 _____	
	氏 名	_____	
	電話番号	_____ - _____	

事 業 者 ・ 事 業 所	当事業者は、居宅サービス事業者として利用者の申し込みを受諾し、この契約に定める各種サービスを誠実に責任を持って行います。	
	事 業 者	埼玉県川口市南前川 2-27-26 南前川タウンハイツ 106 号室 株式会社 おりーぶ 代表取締役 下伏 浩子
	事 業 所	埼玉県川口市南前川 2-27-26 南前川タウンハイツ 106 号室 ケアステーションおりーぶ (指定事業所番号) 1170209306
	管 理 者	星 真美
	電話番号	048 - 423 - 5445

重要事項説明書 説明者	_____
-------------	-------

個人情報使用同意書

私および私の家族等の個人情報の利用については、下記の場合に必要な最小限の範囲で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

- ・介護サービスにかかる計画書の立案、介護サービスの提供、サービス提供の記録の作成
- ・他の福祉サービス事業者からサービスの提供を受けるにあたって、連携のために必要な場合
- ・利用者が病院で受診する際に、医師・看護師等に説明する場合
- ・経理事務、利用料・介護給付費等の請求、債権（利用料支払遅延）管理
- ・損害賠償責任保険の請求等にかかる保険会社等への相談または請求等

2. 個人情報を使用する場所

- (1) ケアステーションおりーぶ、株式会社おりーぶ
- (2) サービス利用計画及び継続サービス利用計画を作成する居宅介護支援事業所
- (3) 介護給付費を請求する国民健康保険団体連合会（国保連）
- (4) 病院又は診療所（疾病などの治療のために定期通院している場合や体調を崩し又はケガ等で病院へ行ったとき）

3. 個人情報を使用する期間

- (1) 訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業のサービスを受けようと希望するとき
- (2) 訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業のサービスを受けている期間

4. 使用にあたっての条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供にあたっては、関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

____年 ____月 ____日

法人名 株式会社おりーぶ
事業所名 ケアステーションおりーぶ 管理者様

利用者 _____

ご家族代表・代理人（続柄： _____）