

@コレモ訪問介護 運営規程

(事業の目的)

第1条 株式会社D.podsが開設する@コレモ訪問介護（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士、又は介護保険法第8条第2項に規定する政令で定めるもの等（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者等に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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。

- 2 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、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。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 一 名称 @コレモ訪問介護
- 二 所在地 東京都世田谷区上馬1-33-16 小川ハイツ301

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1名
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- 二 サービス提供責任者 3名
サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護等の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画等の作成等を行う。
- 三 訪問介護員等 常勤換算 2.5名以上（サービス提供責任者を含む。）
訪問介護員等は、指定訪問介護等の提供にあたる。
- 四 事務職員 0名
事業所の従業者にて必要な事務を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- 一 営業日 月曜日～金曜日（但し、祝日及び12月31日から1月3日までを除く）とする。
- 二 営業時間 午前9時から午後6時までとする。
- 三 状況に応じて営業日、営業時間外にもサービス提供可能な体制とする。

(指定訪問介護等の提供方法、内容及び利用料等)

第6条 指定訪問介護等の内容は次の各号のとおりとする。

- 一 身体介護 食事介助、排泄介助、入浴（清拭）介助、着替介助、移動・移乗介助、体位交換、外出介助、服薬介助、自立生活支援のための見守りの援助
- 二 生活援助 食事の支度、洗濯、掃除、ベッドメイク、衣類の整理、買い物、薬の受取、
2 指定訪問介護等を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣の定める基準によるものとし、当該指定訪問介護等が法定代理受領サービスであるときには、その額に当該利用者について保険者が判定した負担割合を乗じた額とする。なお、その他の訪問介護を提供した場合は、別途定める額とする。
- 3 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護等に要した交通費は、その実額を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。
 - 一 通常の実施地域を越えて1kmにつき 15円

- 4 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名捺印）を受けることとする。

（通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施地域は、世田谷区の区域とする。

（相談・苦情対応）

第8条 当事業所は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応する。

- 2 当該事業所は、前項の苦情の内容等について記録し、当該利用者の契約終了の日から2年間保存する。

（事故処理）

第9条 当事業所は、サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、介護支援専門員、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

- 2 当事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、当該利用者の契約終了の日から2年間保存する。
- 3 当事業所は、利用者に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う。

（緊急時等における対応方法）

第10条 訪問介護員等は、訪問介護のサービス提供中に、利用者の病状に急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じる。

- 2 前項についてしかるべき対応をした場合には、速やかに管理者に報告しなければならない。

（虐待の防止のための措置に関する事項）

第11条 利用者の人権擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施するための措置を講じる。虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の処置を措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合にはただちに防止策を講じ区市町村へ報告する。

- 一 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知する。
- 二 虐待の防止のための指針を整備する。
- 三 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施する。
- 四 上記措置を適切に実施するための担当者を置く。

（ハラスメントについて）

第12条 事業所は従業者の安全確保と、安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に取り組む。

- 一 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為を組織として許容しない。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、行為的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

上記は当該法人職員、取引先事業所の方、利用者及びその家族等が対象となる。

- 二 ハラスメント事案が発生した場合、マニュアル等をもとに即座に対応し、再発防止会議等により同事案が発生しないための再発防止策を検討する。
- 三 従業者に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修等を実施する。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努める。
- 四 ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解除等の措置を講ずる。

（業務継続計画の策定等）

第13条 事業所は感染症や非常災害、非常事態等の発生において、業務を継続的に実施、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、必要な研修及び訓練を定期的に開催する等の措置を講ずる。

- 2 事業所は従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、定期的に業務継続計画の見直し、必要に応じて変更を行う。

（衛生管理等）

第14条 事業所におい感染症の予防及びまん延の防止のための措置を講じる。

- 一 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（テレビ電話装置等の活用可能）をおおむね6ヶ月に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を図る。
- 二 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する。
- 三 事業所において、従業者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に実施する。

（その他運営についての留意事項）

第15条 指定訪問介護事業所は、訪問介護員等の資質向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後1カ月以内
- 二 継続研修 年3回以上
- 2 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社D.podsと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、令和7年8月1日から施行する。

訪問介護契約書

様（以下「利用者」と略します。）と株式会社D.pods（以下「事業者」と略します。）は、事業者が提供するサービスの利用などについて、以下のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

1. 1 事業者は、介護保険法（平成9年法律第123号）その他関係法令およびこの契約書に従い、利用者が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、次のサービスを提供します。

◇訪問介護

（契約期間）

2. 1 この契約の期間は、以下のとおりとします。
令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日
ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間満了日までとします。
- 2 上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合本契約は自動的に更新されるものとします。

（個別サービス計画の作成および変更）

3. 1 事業者は、利用者の日常生活全般の状況、心身の状況および希望を踏まえ利用者の居宅サービス計画の内容に沿って、サービスの目標および目標を達成するための具体的サービス内容などを記載した個別サービス計画を作成します。個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に説明し同意を得て交付します。
- 2 事業者は、計画実施状況の把握を適切に行ない、一定期間ごとに目標達成の状況などを記載した記録を作成し、利用者に説明の上、交付します。

（提供するサービスの内容およびその変更）

4. 1 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容
利用回数、利用料は、契約書別紙（兼重要事項説明書）のとおりです。
- 2 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。
この申し出があった場合、当該変更が居宅サービス計画の範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。
- 3 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行ないます。
- 4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容および利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

（利用料などの支払い）

5.

- 1 利用者は、事業者からサービスの提供を受けた時は、契約書別紙（兼重要事項説明書）の記載に従い、事業者に対し利用者負担金を支払います。
- 2 利用料の請求や支払方法は、契約書別紙（兼重要事項説明書）のとおりです。
- 3 利用者が、契約書別紙（兼重要事項説明書）に記載の期日までにサービス利用の中止を申し入れなかった場合、利用者は事業者へキャンセル料を支払うものとします。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

（利用料の変更）

6.

- 1 事業者は、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期および変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。ただし、利用者は、この変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

（利用料の滞納）

7.

- 1 利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を2ヶ月分以上滞納した場合は、事業者は利用者に対し支払い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがない時はこの契約を解約する旨の催告をすることができます。
- 2 事業者は、前項の催告をした場合には、担当の介護支援専門員および利用者が住所を有する市区町村などと連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかった時は、文書をもって本契約を解約することができます。

（利用者の解約権）

8.

- 1 利用者は、14日以上予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。
- 2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。
 - 1 事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとし不在の場合
 - 2 事業者が、第12条に定める守秘義務に違反した場合
 - 3 事業者が、利用者の身体・財産・名誉などを傷つけ、又は著しい不信行為を行なうなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

（事業者の解約権）

9.

- 1 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により14日間の予告期間をもって、この契約を解約することができます。
 - 1 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合

- 2 利用者が事業者の通常の事業の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合
- 2 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員および必要に応じて利用者が住所を有する市区町村などに連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

(契約の終了)

10.

- 1 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。
 - 1 第2条第2項に基づき、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
 - 2 第8条第1項に基づき、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場合
 - 3 第6条もしくは第8条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合
 - 4 第7条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合
 - 5 第9条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
 - 6 利用者が介護保険施設へ入所した場合
 - 7 利用者が特定施設入居者生活介護又は認知症対応型共同生活介護若しくは地域密着型特定施設入居者生活介護を受けることとなった場合
 - 8 利用者が小規模多機能型居宅介護を受けることとなった場合
 - 9 利用者が看護小規模多機能型居宅介護を受けることとなった場合
 - 10 利用者の要介護状態区分が要支援又は自立となった場合
 - 11 利用者が死亡した場合

(損害賠償)

11.

- 1 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又は利用者の家族に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。
- 2 前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。
- 3 利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができます。

(守秘義務)

12.

- 1 事業者および事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密および個人情報について、正当な理由がない限り、契約中および契約終了後においても、第三者には漏らしません。
- 2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密および個人情報を漏らすことがないように必要な処置を講じます。
- 3 事業者は、利用者および利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員および居宅サービス事業者との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。
- 4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に

対する支援などに関する法律（平成17年法律124号）に定める通報ができるものとし、その場合事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

（苦情処理）

13.

- 1 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに苦情がある場合は、契約書別紙（兼重要事項説明書）に記載された事業者の相談窓口および関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上および改善に努めます。
- 3 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

（サービス内容などの記録の作成および保存）

14.

- 1 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結の日から5年間保存します。
- 2 利用者および利用者の後見人（必要に応じ利用者の家族を含む）は事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧および複写を求めることができます。ただし複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。
- 3 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者などへ、第1項の記録の写しを交付することができるものとします。

（契約外条項）

15.

- 1 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者および事業者の協議により定めます。

以上のとおり、居宅介護サービスに関する契約を締結します。

上記契約を証明するため、本書2通を作成し、利用者および事業者の双方が記名・押印の上、それぞれ1部ずつ保有します。

令和 年 月 日

（利用者）私は、この契約内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。

利用者 住所 _____
氏名 _____

（代理人・代筆者）※代筆でない場合は記入不要

私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行ないました。

署名代行者 住所

氏名

続柄

(事業者)

私は、利用者の申込みを受諾し、この契約書に定める各種サービスを、誠実に責任もって行ないます。

事業者 住所 東京都世田谷区上馬1-33-16-301

事業者（法人名） 株式会社D.pods

事業所名 @コレモ訪問介護

代表取締役 中村 大地

管理者 堀川 順代

契約書別紙兼重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社D.p o d s
代表者氏名	代表取締役 中村 大地
本社所在地 (連絡先および電話番号など)	東京都世田谷区代田1-32-2 電話番号：03-6450-7608 FAX番号:03-6450-7609
法人設立年月日	令和7年3月10日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地など

事業所名称	@コレモ訪問介護
介護保険指定事業所番号	1371217744
事業所所在地	東京都世田谷区上馬1-33-16-301
連絡先 相談担当者名	電話番号：03-6450-7608 FAX番号：03-6450-7609 管理者 堀川 順代
事業所の通常の 事業の実施地域	世田谷区

(2) 事業の目的および運営の方針

事業の目的	株式会社D.p o d sが運営する@コレモ訪問介護では、要介護高齢者に対して適正な訪問介護を提供するため、人員や管理運営に関する事項を定め、事業を適正に運営することを目的としている。
運営の方針	事業所の訪問介護員は、利用者の心身の状態や環境に応じて、自立した生活ができるように入浴・排泄・食事などの支援を行なう。また、サービス提供にあたっては、自治体や地域の関係機関と連携し、総合的な支援に努める。

(3) 事業所窓口の営業日および営業時間・サービス提供可能な日と時間帯

営業日 サービス提供日	月～金曜日（但し、祝日および12月31日～1月3日までを除く）
営業時間 サービス提供時間	9:00～18:00

(4)事業所の職員体制

管理者	堀川 順代
職務内容	事業所の従業者および業務の管理を一元的に行ない、当該事業所の従業者に法令などの規定を遵守させるため必要な指揮命令を行ないます。

職	職務内容	人員数
サービス提供責任者	サービス提供責任は、指定訪問介護において利用申込みに関する調整を行ない、訪問介護計画を作成・説明し、利用者の同意を得た上で計画を交付します。サービスの実施状況や利用者の状態を定期的に把握し、必要に応じて計画の見直しを行ないます。また、訪問介護員に対して具体的な援助目標や内容を指示し、業務の実施状況やサービスの質を適切に管理・指導します。さらに、居宅介護支援事業者との連携を図るとともに、訪問介護員の能力や希望に応じた業務管理や研修・技術指導を行ない、サービス全体の質の向上に努めます。	常勤（専従） 2名 常勤（兼務） 1名 管理者と兼務
訪問介護員	訪問介護員は、訪問介護計画に基づき、利用者の日常生活に必要な介護サービスを適切な技術で提供します。また、サービス提供責任者による研修や技術指導を受けて介護技術の向上に努め、サービス提供後は利用者の心身の状況をサービス提供責任者へ報告し、必要な情報の共有を図ります。	常勤（専従） 0名 常勤（兼務） 3名 サービス提供責任者と兼務 非常勤（専従） 0名 非常勤（兼務） 0名

3 提供するサービスの内容について

(1) 提供するサービスの内容

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などのアセスメントを行ない、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	利用者の食事介助、入浴介助、排泄介助、調理、更衣介助、身体整容、体位変換、移動・移乗介助、服薬介助、起床・就寝介助

自立生活支援のための 見守りの援助	利用者の自立支援を重視し、安全に配慮しながら、調理・入浴・更衣・排泄・移動・外出・掃除・洗濯などの日常生活動作を共に 行ないます。見守りや声かけを基本とし、必要に応じて介助を行 ない、転倒防止や体調確認に努めながら、利用者ができる限り自 ら行なえるよう支援します。
生活援助	利用者の日常生活に必要な物品の買い物、食事の用意、居室の掃 除や整理整頓、衣類などの洗濯を行ないます。

(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、次の行為は行ないません。

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（利用者又は第三者など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など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

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

1. 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行なうことが適当であると判断される行為

- ・ 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など以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配など）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 など

2. 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩などペットの世話 など

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 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なう調理など

(2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市区町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市区町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院など移動支援事業、配食サービスなどの生活支援サービスなどの活用のための助言を行ないます。

(3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行ないます。

4 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）...**料金表は別表を参照**

費用の請求および支払い方法について

1. 利用料、利用者負担額
（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法など

- ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）およびその他の費用の額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。
- イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日頃に利用者あてにお届け（郵送）します。

2. 利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法など	ア サービス提供の毎月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、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み...翌月末まで (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い...翌月末まで イ 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。(医療費控除の還付請求の際に必要となる場合があります。)
---	--

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）およびその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から10日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

5 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いたします。 なお、自動車を使用した場合は（1kmにつき15円）請求いたします。	
② 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。	
	サービス前日までの 営業時間内の場合	キャンセル料は不要です。
	サービス当日のご連絡および ご連絡のない場合	1 提供当たりの料金の 10割分を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院などの場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ 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	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員などの公共交 通機関などの交通費	実費相当を請求いたします。	

7 サービスの提供にあたって

- 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、要介護認定の有無およ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。
- 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ないます。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていないなどの場合であって、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、必要な援助を行ないます。
- 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、利用者および家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容などを記載した「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の説明を行ない、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認い

ただようお願いします。

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、利用者など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. 訪問介護員など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。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
6. 担当する訪問介護員などの変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行ないますが、当事業所の人員体制などによりご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。
7. 交通状況や前のサービスの状況などにより、予定された訪問時間より10分程度遅れる場合がございます。予めご了承くださいますようお願いいたします。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者などの人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

1. 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 堀川 順代
-------------	-----------

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. 虐待防止のための指針の整備をしています。
4. 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
5. サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人など）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、これを市区町村に通報します。

9 身体的拘束などについて

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束などを行いません。ただし、自傷他害など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、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、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身体的拘束などを行なうことがあります。その場合は、態様および時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束などをなくしていくための取り組みを積極的に行ないます。

1. 切迫性……直ちに身体的拘束などを行わなければ、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。
2. 非代替性……身体的拘束など以外に、代替する介護方法がない場合。
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ことがなくなれば、直ちに身体的拘束などを解く場合。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

事業者が保有する利用者およびそのご家族に関する個人情報については、正当な理由なく第三者には漏らしません。利用者およびその家族の個人情報利用については、解決すべき問題や課題などを情報共有する必要がある場合、および以下の場合に用いらさせていただきます。

1. 適切なサービスを円滑に行なうために、連携が必要な場合の情報共有のため
2. サービス提供にかかる請求業務などの事務手続き
3. サービス利用にかかわる管理運営のため
4. 緊急時の医師・関係機関への連絡のため
5. ご家族および後見人などへの報告のため
6. 事業者のサービスの維持・改善にかかる資料のため
7. 事業者の職員研修などにおける資料のため
8. 法令上義務付けられている、関係機関からの依頼があった場合
9. 損害賠償責任などにかかる公的機関への情報提供が必要な場合
10. 特定の目的のために同意を得たものについては、その利用目的の範囲内で利用します

11 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なうなど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。＊別紙参照（緊急事態に対応するためのカード）

12 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、市区町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者などに連絡を行なうとともに、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ないます。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
	補償の概要	福祉事業者総合賠償責任保険

13 身分証携行義務

訪問介護員などは、常に身分証を携行し、初回訪問時およ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。

14 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議などを通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況などの把握に努めるものとします。

15 居宅介護支援事業者などとの連携

- (1) 指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者および保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

16 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容および利用料などを、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行なうこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。

17 衛生管理など

- (1) 訪問介護員などの清潔の保持および健康状態について、必要な管理を行ないます。
- (2) 事業所の設備および備品などについて、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およびまん延の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の予防およびまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防およびまん延防止のための研修および訓練を定期的の実施します。

18 業務継続計画の策定などについて

- (1) 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介護の提供を継続的に実施するための、およ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）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的の実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行ない、必要に応じて業務継続計画の変更を行ないます。

19 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情処理の体制および手順
 1. 提供した指定訪問介護に係る利用者およびその家族からの相談およ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【相談、苦情の窓口】のとおり）
 2. 相談および苦情に円滑かつ適切に対応するための体制および手順は以下のとおりとします。
- (2) 相談、苦情の窓口

事業所	@コレモ訪問介護 管理者 堀川 順代	電話番号：03-6450-7608 FAX番号：03-6450-7609 受付時間：月～金曜日 9:00～18:00 (但し、祝日および12月31日～1月3日までを除く)
世田谷区保健福祉サービス苦情審査会事務局		電話番号：03-5432-2605 FAX番号：03-5432-3017
東京都国民健康保険団体連合会		電話番号：03-6238-0177

料金表

提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

※地域区分別の単価(1級地 11.40円)

身体介護						
区分		基本単位	利用料 (10割)	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	163	1,858円	186円	372円	558円
	早朝/夜間	204	2,325円	233円	465円	698円
	深夜	245	2,793円	280円	559円	838円
20分以上 30分未満	昼間	244	2,781円	279円	557円	835円
	早朝/夜間	305	3,477円	348円	696円	1,044円
	深夜	366	4,172円	418円	835円	1,252円
30分以上 1時間未満	昼間	387	4,411円	442円	883円	1,324円
	早朝/夜間	484	5,517円	552円	1,104円	1,656円
	深夜	581	6,623円	663円	1,325円	1,987円
1時間以上 1時間30分未満	昼間	567	6,463円	647円	1,293円	1,939円
	早朝/夜間	709	8,082円	809円	1,617円	2,425円
	深夜	851	9,701円	971円	1,941円	2,911円
1時間30分以上 30分増すごと に	昼間	82	934円	94円	187円	281円
	早朝/夜間	103	1,174円	118円	235円	353円
	深夜	123	1,402円	141円	281円	421円

生活援助						
区分		基本単位	利用料 (10割)	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	昼間	179	2,040円	204円	408円	612円
	早朝/夜間	224	2,553円	256円	511円	766円
	深夜	269	3,066円	307円	614円	920円
45分以上	昼間	220	2,508円	251円	502円	753円
	早朝/夜間	275	3,135円	314円	627円	941円
	深夜	330	3,762円	377円	753円	1,129円

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画および訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行なうとともに訪問介護計画の見直しを行ないます。
- ※ 利用者の心身の状況などにより、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ときは、上記金額の2倍になります。

- ※ 当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事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する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、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物などに50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者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ていない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年1回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の99/100となります。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、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、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の99/100となります。

加算料金

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	基本単位	利用料 (10割)	利用者負担額			算定回数など
			1割負担	2割負担	3割負担	
初回加算	200	2,280	228	456	684	初回利用のみ1月につき
生活機能向上連携加算 (I)	100	1,140	114	228	342	初回のみ1月につき
生活機能向上連携加算 (II)	200	2,280	228	456	684	1月につき (原則3月を限度)
認知症専門ケア加算(I)	3	34	4	7	11	1日につき
認知症専門ケア加算(II)	4	45	5	9	14	1日につき

- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族などからの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員などが居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行なう場合又は他の訪問介護員などが指定訪問介護を行なう際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 生活機能向上連携加算 (I) は、指定訪問リハビリテーション事業所などの理学療法士などの助言に基づいて、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、それに基づく指定訪問介護を提供した初回の月に限り算定します。その翌月および翌々月は算定しません。
3月経過後、目標の達成度合いについて医師、理学療法士などに報告した上で再度助言に基づいて訪問介護計画を見直した場合にも算定します。
生活機能向上連携加算 (II) は、指定訪問リハビリテーション事業所などの理学療法士などが利用者の居宅に訪問する際にサービス提供責任者が同行するなどにより、理学療法士などとサービス提供責任者が共同して利用者の身体の状態などの評価を行ない、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成します。当該計画に基づいた指定訪問介護を行った日の属する月以降3月を限度として算定します。3月を越えて算定する場合には、再度理学療法士などとの評価を行ない、訪問介護計画を見直します。
- ※ 認知症専門ケア加算は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。

22 重要事項説明の年月日

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

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	所在地	東京都世田谷区上馬1-33-16-301
	法人名	株式会社D.p o d s
	代表者名	代表取締役 中村 大地
	事業所名	@コレモ訪問介護
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	

代理人・代筆者 ※代筆でない場合は記入不要	住 所	
	氏 名	続柄

個人情報使用の同意書

私（利用者）、及びその家族の個人情報については、以下に記載した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) 居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議及び介護支援専門員との連携調整等において必要な場合。
- (2) なお、以下の場合に限り個人情報保護法上、予め本人の同意を得ることなく第三者に個人情報を提供（使用）することができる。
 - ① 利用者の身体、生命または財産の保護のために必要であり、本人の同意を得ることが困難なとき。
 - ② 国の機関若しくは地方公共団体またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して、協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れがあるとき。

2.使用する事業者の範囲

利用者が提供を受けるすべてのサービス事業者

3.使用する期間契約で定める期間

4.条件

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることがないように細心の注意を払うこと。
- (2) 個人情報を使用した会議においては、出席者、議事内容を記録しておくこと。

株式会社D.pods

@コレモ訪問介護 殿

令和 年 月 日

〈利用者〉

住所 _____

氏名 _____

〈代理人・代筆者〉※代筆でない場合は記入不要

住所 _____

氏名 _____ 続柄 _____

〈家族代表〉

住所 _____

氏名 _____ 続柄 _____

※家族代表がいらっしゃらない場合は裏面へご家族全員ご署名ください。