

【介護保険サービス】
重要事項説明書
契約書

利用者： _____ 様

事業者：株式会社 Mynd

訪問介護事業所すずらん

(お客様用)

訪問介護、訪問介護相当サービス、生活支援型訪問サービス 重要事項説明書

＜令和7年2月20日現在＞

1 事業者（法人）の概要

名称・法人種別	株式会社Mynd
代 表 者 名	西星 祐汰

2 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

ご利用事業所の名称	訪問介護事業所 すずらん		
サービスの種類	訪問介護・訪問介護相当サービス・生活支援型訪問サービス		
事業所の所在地	京都府宇治市大久保町北ノ山90-25		
電話番号	0774-94-6693		
指定年月日・事業所番号	令和5年9月1日指定	2671201503	
管理者の氏名	西星 祐汰		
通常の事業の実施地域	宇治市（大久保町・伊勢田町・小倉町・神明・開町・南陵町・羽拍子町・宇治）		

(2) 事業所の職員体制

従業者の職種	人数 (人)	区 分			
		常勤(人)		非常勤(人)	
		専従	非専従	専従	非専従
管理者	1	0	1	0	0
サービス提供責任者	3	0	3	0	0
訪問介護員 (生活支援型訪問サービス従業者)	5	2	3	0	0

職務内容について

【訪問介護、訪問介護相当サービス】

(1) 管理者 1名

従業者および業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている訪問介護、訪問介護相当サービスの実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

(2) サービス提供責任者 1名以上（1名は管理者と兼務）

- ・訪問介護計画（訪問介護相当サービス個別計画）の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
- ・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、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者又は地域包括支援センター等との連携に関すること。
- ・訪問介護員に対し、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、サービスの実施状況を把握すること。
- ・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要なサービス等を実施すること。

(3) 訪問介護員 常勤換算2.5名以上

訪問介護員は、訪問介護計画（訪問介護相当サービス個別計画）に基づき訪問介護、訪問介護相当サービスの提供に当たる。

【生活支援型訪問サービス】

(1) 管理者 1名

従業者および業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている生活支援型訪問サービスの実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

(2) 訪問事業責任者 1名以上（1名は管理者と兼務）

- ・生活支援型訪問サービス個別計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
- ・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、サービス担当者会議への出席等地域包括支援センター等との連携に関すること。
- ・サービス提供者に対し、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、サービスの実施状況を把握すること。
- ・サービス提供者の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要なサービス等を実施すること

(3) 生活支援型訪問サービス従業者 常勤換算2.5名以上

生活支援型訪問サービス従業者は生活支援型訪問サービス個別計画に基づき、生活支援型訪問サービスの提供に当たる。

(3) 営業日・営業時間等

営業日	月～金
-----	-----

	(土日・12月30日～1月3日を除く)
受付時間	8時30分～17時30分
サービス提供日	月～金(その他の曜日は要相談) (土日・12月30日～1月3日を除く)
サービス提供時間帯	8時00分～17時00分(その他の時間は要相談)

3 サービスの内容

※サービスの為の準備、サービス終了時の記録等もサービス内容に含まれます。

	種 類	内容・手順等
1 身体介護	食事介助	食事場面における、声掛け、準備、配膳、食事介助、姿勢の確保、安全の確保、片付け等を行います。
	入浴介助	清拭、手浴、足浴、洗身、洗髪、浴槽への出入り等の身体介護及び、簡単な片付け等を行います。
	排泄介助	トイレへの声掛け、見守り、誘導、パット交換、見守りオムツ交換を含む、排泄に関する身体介助を行います
	整容・更衣介助	声掛けによる鏡台への移動、座位確保、整容(爪切り・髭の手入れ・整髪・軟膏の塗布)、衣類の更衣、片付け等の身づくろいに関する介助を行います。
	体位変換 移動・移乗介助	体位変換や車椅子、椅子への移乗、外出先への移動介助を行います。
	買い物同行 外出介助	車椅子等で移動介助を行って店に行き、本人自ら品物を選べるよう援助します。
	服薬介助	一包化された薬を本人が飲み忘れのないよう、準備や声掛け、確認等により、薬に関する介助をします。
	自立支援・重度化防止の為の見守りの介助	常時介助ができる状態での自立支援・重度化防止のための見守りの援助(一緒に生活動作支援を行います)
2 生活支援	買い物 薬の受け取り	利用者様の日常生活に必要な物品の買い物を行います。(預金、貯金の引き出しや預け入れは行えません。)
	調 理	一般的な調理、食事の用意を行います。 (原則、ご家族分の調理は行えません。)
	掃 除	居室やトイレの掃除、ゴミ出し等を行います。 (原則、本人の居室以外の居室、庭等の敷地掃除は行えません。)

	洗濯	洗濯機による洗濯、乾燥、取入れ、収納、アイロン ベットメイク（ご家族分の洗濯は行えません。）
	衣類の整理 被服の補修	夏物・冬物の入れ替え、被服の補修（ボタン付け）
3 その他	相談	日常生活におけるご相談があれば、いつでもお受けして います。

4 費用について

【料 金 表】

■訪問介護（地域区分：6級地 1単位：10.42円） ※加算含まず

サービス内容		サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額 ※1割負担の場合
身体介護 01	20分未満	163単位	1698円/回	170円/回
1	20分以上 30分未満	244単位	2542円/回	254円/回
2	30分以上 1時間未満	387単位	4033円/回	403円/回
3	1時間以上 1時間30分未満	567単位	5908円/回	591円/回
	1時間30分以上 は 30分毎に加算	82単位	854円/30分	85円/30分
生活支援 2	20分以上 45分未満	179単位	1865円/回	187円/回
3	45分以上	220単位	2292円/回	229円/回

※身体介護・生活援助を一連のサービスとして利用する場合、身体介護の時間と合わせて、
下表のとおり生活援助の単位数を合算します。

	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
生活支援	65単位 (698円/回) *1割負担 70円/回	130単位 (1396円/回) *1割負担 140円/回	195単位 (2094円/回) *1割負担 209円/回

- * 上記料金には加算等は含まれていません。
- * 利用者負担金は利用者の所得から算出される「介護保険負担割合証」に記載されている「負担割合（1割～3割）」にしたがって、ご負担していただく事となります。
- * 負担割合については「介護保険負担割合証」に記載の「負担割合」をご覧ください。
- * 基本利用料は厚生労働大臣が告示で定めた金額で、改定されることがあります。
改定があった場合は、その都度、書面でお知らせします。

■訪問介護加算項目

加算項目	加減算率
夜間加算（午後6時～午後10時）	1回につき所定単位の25/100（%）を加算
早朝加算（午前6時～午前8時）	
初回加算	200単位/月
緊急時訪問介護加算	100単位/回
特定事業所加算II	1回につき所定単位の10/100（%）を加算
介護職員等処遇改善加算I	介護報酬総単位数にサービス別加算率(24.5%)を加算

※上記料金算定の基本となる時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、利用者様の訪問介護サービス計画に定められたサービスにかかる標準的な時間を基準とします。

※介護保険での給付の範囲を超えたサービス利用の利用料金は、事業者が別に設定し、全額が利用者様の自己負担となりますのでご相談ください。

※利用者様の身体的理由もしくは暴力行為等の事情があり、かつ、利用者様又はそのご家族等の同意を得て、訪問介護員が2人で訪問する場合は、2人分の料金となります。

■訪問介護相当サービス（地域区分：6級地 1単位：10.42円） ※加算含まず

【サービスの種類】

- ・訪問介護相当サービス：訪問介護員等が身体介護を含むサービスを提供する

サービス内容				サービス単位	サービス 利用料金	利用者負担額 ※1割負担の場合
訪問介護相当 サービス	(I)	事業対象者 要支援1	週に1回程度	1176単位	12253円/月	1226円/月
	(II)	要支援2	週に2回程度	2349単位	24476円/月	2448円/月
	(III)	要支援2	週に3回以上	3727単位	38835円/月	3884円/月

■生活支援型訪問サービス（地域区分：6級地 1単位：10円） ※加算含まず

【サービスの種類】

- ・生活支援型訪問サービス：訪問介護員等が生活支援のみのサービスを提供する

サービス内容		サービス単位	サービス 利用料金	利用者負担額 ※1割負担の場合
生活支援型 訪問サービス	事業対象者 要支援1 要支援2	1回につき (週2回まで)	232単位 2320円/月	232円/月

* 上記料金には加算は含まれていません。

* 利用者負担金は利用者の所得から算出される「介護保険負担割合証」に記載されている「負担割合（1割～3割）」にしたがって、ご負担していただく事となります。

* 負担割合については「介護保険負担割合証」に記載の「負担割合」をご覧ください。

* 基本利用料は厚生労働大臣が告示及び、宇治市長が定めた金額で改定されることがあります。改定があった場合は、その都度書面でお知らせします。

■訪問介護相当サービス 加算項目

加減算項目	加減算率
初回加算	200単位/月
介護職員等処遇改善加算 I	介護報酬総単位数にサービス別加算率(24.5%)を加算

※介護保険での給付の範囲を超えたサービス利用の利用料金は、事業者が別に設定し、全額が利用者様の自己負担となりますのでご相談ください。

■生活支援型訪問サービス 加算項目

加減算項目	加減算率
初回加算	200単位/月
介護職員等処遇改善加算 I	32単位/回

※介護保険での給付の範囲を超えたサービス利用の利用料金は、事業者が別に設定し、全額が利用者様の自己負担となりますのでご相談ください。

■交通費

通常の事業の実施地域において、サービスを提供した際の交通費は無料です。それ以外の地域においてサービスを提供する場合には、訪問介護員の交通費（実費）を頂戴します。次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。なお、交通費は、次の額とする。

- (1) 通常の事業の実施地域を越えてから、片道3キロメートル未満の場合は500円
- (2) 通常の事業の実施地域を越えてから、片道3キロメートル以上の場合は500円に1キロメートルあたりに100円追加

■その他の費用

サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者様の負担となります。

■キャンセル料

利用者様の都合によりサービスを中止する場合は、次のキャンセル料をいただきます。（訪問介護相当サービスを除く）

利用日の前日午後4時00分までに連絡をいただいた場合	無 料
利用日の前日午後4時00分までに連絡がなかった場合	保険サービス 自己負担分

■利用料等のお支払方法

料金は1ヶ月ごとに計算し、翌月の27日までに請求します。請求書に記載された期日までにご指定の口座より、振替にてお支払いいただき、入金を確認でき次第、領収書を発行します。

*但し初回利用月のみ翌月に2ヶ月分まとめてのご請求となりますのでご了承ください。

*現金支払い等支払い方法については、ご相談ください。

京都中央信用金庫 宇治支店 普通預金口座（口座番号0212571） 口座名義 株式会社Mynd

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

サービスの提供の依頼を受けた後、契約を結び、訪問介護計画を作成してサービスの提供を開始します。

(2) 契約の終了

① 利用者様のご都合で契約を終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。

② 自動終了

以下の場合には双方の通知がなくても自動的に契約を終了し予約は無効となります。

- ・ 利用者様が介護保険施設等に入所した場合
- ・ 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
- ・ 利用者様が亡くなられた時または被保険者資格を喪失した場合

③ その他

- ・ 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、利用者様や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、または当法人が破産した場合、利用者様は文書で解約を通知することによって直ちに契約を終了することができます。
- ・ 利用者様がサービス利用料金の支払を3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず20日以内にお支払いいただけない場合、または利用者様が当事業所や当事業所の従業員に対してハラスメント行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちに契約を終了させていただきます。なおこの場合予約は無効となります。

【ハラスメントにあたる例】

- I 性的な話をする、必要もなく身体を触る等のセクシャルハラスメント行為
 - II 当事業所、当事業所の従業員に対して嫌がらせ、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力行為
 - III 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
 - IV 長時間の電話、当事業所や当事業所の従業員に対して理不尽な苦情を申し立てる等のその他の行為
- ・ やむを得ない事情により当事業所を閉鎖もしくは縮小する場合、30日前までに理由を示した文書で通知することにより契約を終了することができます。

6 事業所の特色等

(事業の目的)

第1条 株式会社Myndが設置する訪問介護事業所すずらん（以下「事業所」という。）において実施する訪問介護、訪問介護相当サービス、生活支援型訪問サービス事業（以下「サービス」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（要支援状態、事業対象者）にある利用者に対し、訪問介護、訪問介護相当サービス、生活支援型訪問サービス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訪問介護、訪問介護相当サービス、生活支援型訪問サービスの提供を確保することを目的とする。

(訪問介護の運営方針)

第2条 事業所が実施する訪問介護は、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 訪問介護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 訪問介護の実施に当たっては、利用者の要介護状態、事業対象者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 訪問介護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。

(訪問介護相当サービスの運営方針)

第3条 事業所が実施する訪問介護相当サービスは、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態になることを予防し、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支援を行うものとする。

- 2 訪問介護相当サービスの実施に当たっては、利用者の心身状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況を的確に把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。
- 3 訪問介護相当サービスの実施に当たっては、利用者の介護予防に資するよう、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 訪問介護相当サービス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所、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。

(生活支援型訪問サービスの運営方針)

第4条 事業所が実施する生活支援型訪問サービスは、利用者が可能な限りその居宅において、状態等を踏まえながら、住民主体による支援等の多様なサービスの利用を促進し、生活支援等の支援を行うものとする。

2 生活支援型訪問サービスの実施に当たっては、利用者の心身状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況を的確に把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。

3 生活支援型訪問サービスの実施に当たっては、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 生活支援型訪問サービス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。

(事業の運営)

・訪問介護、訪問介護相当サービスの提供に当たっては、事業所の訪問介護員によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

・生活支援型訪問サービスの提供に当たっては、事業所の従業者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

7 事故発生時の対応

(1) 当事業所の利用者様に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者様の家族、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 事故が発生した場合はその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。

(3) 当事業所の利用者に対するサービス提供により発生した事故等により、利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、当事業所の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。

8 秘密保持

(1) 事業所およびその従業者（従業者でなくなった後も含む）は、サービス提供をする上で知り得た利用者様及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同様です。

(2) 事業者は、利用者、家族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、家族の個人情報を用いません。

(3) 事業者は利用者の有する問題や解決すべき課題についてのサービス担当者会議等において、情報を共有するために個人情報をサービス担当者会議等で用いることを、本契約をもって同意とみなします。

9 サービス内容に関する相談・苦情

(1) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

[手順]

- ・苦情受付責任者・苦情解決責任者を設け、事業所内に掲示し、従業者・利用者・家族に周知します。
- ・匿名の苦情を傾聴するため苦情受付箱を事業所に設置します。
- ・苦情解決責任者は苦情申出人と話し合いによる解決に努めます。
- ・苦情解決責任者は申し出られた苦情内容を真摯に受け止め、サービスの向上・改善に努めます。

[体制]

- ・事業所に苦情受付責任者および苦情解決責任者をおきます。

(2) 当事業所における受付

- ・受付責任者 訪問介護事業所すずらん サービス提供責任者
月曜～金曜日は午前8時30分～午後5時30分までは電話にて対応させていただきます。

電話 0774-94-6693

(3) その他の受付

- ・宇治市役所 介護保険課

京都府宇治市宇治琵琶台33番地

電話 0774-20-8731 (直通)

FAX 0774-21-0406

受付時間 9:00～17:00

- ・京都府国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護相談係

京都府京都市下京区烏丸通り市場下る水銀屋町620番地

電話 075-354-9090

FAX 075-354-9055

受付時間 9:00～17:00

1 0 サービス利用に当たっての留意事項

- (1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了承ください。
 - ① 医療行為及び医療補助行為
 - ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
 - ③ 他の家族の方に対する食事の準備 など
- (2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の居宅介護支援事業所・地域包括支援センター、又は当事業所の担当者へご連絡ください。
- (4) 記録について
個人情報取り扱いに留意しながら電磁的方法により対応させて頂く事がございます。

1 1 個人情報の利用に関する留意事項

サービス担当者会議、地域包括支援センターや指定居宅介護支援事業者との連絡調整等に必要な範囲において、利用者及び利用者の家族の個人情報を使用することがございます。

1 2 第三者による評価の実施状況（ 無 ）

- (1) 実施した年月日 令和 年 月 日
- (2) 実施した評価機関の名称
- (3) 当該結果の開示状況（ ）

1 3 緊急時の対応方法

サービスの提供中に利用者様の容態に変化があった場合は、事前の打ち合わせに従い、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡します。

訪問介護事業所すずらん 利用契約書

様（以下「利用者」という。）と訪問介護事業所すずらん（以下「事業者」という。）は、事業者が利用者に対して行う訪問介護・訪問介護相当サービス・生活支援型訪問サービス（以下「サービス」という。）について、次のとおり契約します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、利用者に対し、介護保険法令及び、各市町村の介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱等の趣旨にしたがって、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。

（契約期間）

第2条 この契約の契約期間は、令和 年 月 日から第10条の契約終了時点までとなり、一週間前までに利用者から事業者に対して文書による契約終了の申し出がない場合は契約が更新されるものとします。

（訪問介護計画）

第3条 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て、「サービス・支援計画書」に沿って「訪問介護計画（あるいは訪問介護相当サービス個別計画・生活支援型訪問サービス個別計画）」を作成します。事業者は各サービスの訪問介護計画の内容を利用者およびその家族に説明し、同意を得ます。

（サービスの内容）

第4条 事業者は、サービス従事者を利用者の居宅に派遣し、訪問介護計画に沿ってサービスを提供します。

- 2 前項のサービス従事者は、初任者研修以上の有資格者です。
- 3 訪問介護計画が利用者との合意をもって変更され、事業者が提供するサービスの内容等が変更となる場合は、利用者の了承を得て新たな内容のサービスの提供を行います。

（サービスの提供の記録）

第5条 個人情報の取り扱いに留意しながら電磁的方法により対応させて頂く事がございます。

- 2 事業者は、サービス提供に関するケース記録を作成し、その完結の日から5年間保存します。
- 3 利用者は、利用者に関する第2項のケース記録の複写物の交付を受け、閲覧できます。

(料金)

- 第6条 利用者は、サービスの対価として重要事項説明書に定める利用単位毎の料金をもとに計算された合計額を支払います。
- 2 料金は1ヶ月ごとに計算し、翌月の27日までに請求します。請求書に記載された期日までにご指定の口座より、振替にてお支払いいただき、入金を確認でき次第、領収書を発行します。
- *但し初回利用月のみ翌月に2ヶ月分まとめてのご請求となりますのでご了承ください。
- 3 利用者は、居宅においてサービス従事者がサービスを実施するために必要となる水道、ガス、電気の費用を負担します。
- 4 介護保険での給付の範囲を超えたサービス利用の利用料金は、事業者が別に設定し、全額が利用者様の自己負担となります。
- 5 利用者様の身体的理由もしくは暴力行為等の事情があり、かつ、利用者様又はそのご家族等の同意を得て、訪問介護員が2人で訪問する場合は、2人分の料金となります。
- 6 基本利用料は厚生労働大臣が告示及び、宇治市長が定めた金額で改定されることがあります。改定があった場合は、その都度書面でお知らせします。

(料金の変更)

- 第7条 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により利用単位毎の料金の変更(増減または減額)を申し入れることができます。
- 2 利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

(通常の事業の実施地域)

- 第8条 通常の事業の実施地域において、サービスを提供した際の交通費は無料です。それ以外の地域においてサービスを提供する場合には、訪問介護員の交通費(実費)を頂戴します。通常の事業の実施地域を越えて行うサービスに要する交通費は、その実費を徴収する。

[通常の事業の実施地域]

宇治市(大久保・伊勢田・小倉・神明・開町・南陵町・羽拍子・宇治)

(サービスの中止)

- 第9条 利用者は、事業者に対して、サービス提供予定日前日の16時00分までに通知することにより料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 利用者がサービス提供予定日前日の16時00分以降にサービスの中止を申し出た場合は、事業者は、利用者に対して重要事項説明書に定める額を第6条に定める他の料金の支払いと合わせて請求します。

(契約の終了)

第10条 利用者の都合で契約を終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。

2 自動終了

以下の場合には双方の通知がなくても自動的に契約を終了し予約は無効となります。

- ・利用者が介護保険施設等に入所した場合
- ・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
- ・利用者が亡くなられた時または被保険者資格を喪失した場合

3 その他

- ・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、利用者や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、または当法人が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって直ちに契約を終了することができます。
- ・利用者がサービス利用料金の支払を3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず20日以内にお支払いいただけない場合、または利用者が当事業所や当事業所の従業者に対してハラスメント行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちに契約を終了させていただくことができます。なおこの場合予約は無効となります。（ハラスメントにあたる例は重要事項説明書を参照）

(秘密保持)

第11条 事業所およびその従業者（従業者でなくなった後も含む）は、サービス提供をする上で知り得た利用者様及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同様です。

- 2 事業者は、利用者、家族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、家族の個人情報を用いません。

(事故発生時の対応)

第12条 当事業所の利用者様に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者様の家族、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- 2 事故が発生した場合はその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- 3 事業所の利用者に対するサービス提供により発生した事故等により、利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、当事業所の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。

(緊急時の対応)

第13条 サービスの提供中に利用者様の容態に変化があった場合は、事前の打ち合わせに従い、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡します。

(身分証携行業務)

第14条 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。

(連携)

第15条 事業者は、サービスの提供にあたり、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。

(相談、苦情対応)

第16条 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制

- ・苦情受付責任者・苦情解決責任者を設け、事業所内に掲示し、従業者・利用者・家族に周知します。
- ・匿名の苦情を傾聴するため苦情受付箱を事業所に設置します。
- ・苦情解決責任者は苦情申出人と話し合いによる解決に努めます。
- ・苦情解決責任者は申し出られた苦情内容を真摯に受け止め、サービスの向上・改善に努めます。

(本契約に定めのない事項)

第17条 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諸法令の定めるところに従い、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

令和5年9月9日作成

令和6年4月1日更新

令和6年1月6日更新

令和7年2月20日更新

〈署名〉

〈事業者〉

- ・訪問介護事業所すずらんのサービス提供にあたり、利用者様に対して重要事項説明書を交付の上、当事業所のサービス内容及び重要事項の説明を行いました。
- ・以上の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名の上、1通ずつ保有するものとします。

説明年月日： 令和 年 月 日 説明書 _____

契約締結日： 令和 年 月 日

事業者 〈事業者名〉 訪問介護事業所すずらん (2671201503)
〈所在地〉 京都府宇治市大久保町北ノ山 90-25
〈代表者名〉 株式会社 Mynd 西星 祐汰

〈利用者〉

- ・私は、重要事項説明書に基づいてサービス内容等に係る重要事項の説明を受け、その内容に同意の上、本書面を受領しました。
- ・以上の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名の上、1通ずつ保有するものとします。

利用者 〈住所〉 _____

〈氏名〉 _____

私は利用者本人の了承意思を確認し、利用者に代わり上記署名を行いました。

署名代行者 〈住所〉 _____

〈氏名〉 _____

利用者との続柄(_____)