「指　定　訪　問　介　護」
「指定札幌市訪問介護相当型サービス」

ヘルパーステーションぽるて

重要事項説明書

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様

【　目　次　】

1.　事業者
2.　事業所の概要
3.　事業の実施地域及び営業の時間
4.　職員の体制
5.　当事業所が提供するサービスと利用料金
6.　サービス利用に関する留意事項
7.　苦情の受付について
8.　虐待の防止について
9.　緊急時・事故発生時の対応方法

2024 年 10 月 1 日　改定

1.　事業者

(1) 法　人　名　　社会福祉法人ろく舎
(2) 法人所在地　　北海道札幌市白石区南郷通７丁目南５−８南郷７丁目駅前ビルⅡ　３階
(3) 電 話 番 号　　011-598-8631
(4) 代　表　者　　理事長　栗山　佐也香
(5) 設 立 年 月　　2018 年 5 月 9 日

2.　事業所の概要

(1) 事 業 所 の 種 類　　指定訪問介護事業・指定札幌市訪問介護相当型サービス
　　指定日　2018 年 6 月 1 日　　0170513204 号
(2) 事 業 の 目 的　　指定訪問介護は、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限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として、サービスを提供します。
(3) 事 業 所 の 名 称　　ヘルパーステーションぽるて
(4) 事業所の所在地　　札幌市白石区菊水 2 条 1 丁目 8-8 グランド菊水 B 館
(5) 電　話　番　号　　011-827-1511
(6) 管　　理　　者　　水上　恵
(7) 運　営　方　針
　① 訪問介護員等は、要介護又は要支援状態等の心身の特性を踏まえて、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、排せつ、食事の介護、その他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、関係市町村、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。
(8) 開　設　年　月　　2018 年 6 月 1 日

3.　事業の実施地域及び営業の時間

(1) 通常の事業の実施地域　　札幌市白石区・豊平区　その他の地域の方もご相談に応じます。
(2) 営業日及び営業時間

営　　業　　日	月曜日～金曜日
受　付　時　間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
サービス提供時間	24 時間　365 日

4.　職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞　※職員の配置については指定基準を遵守しています。

職種

(1) 管理者　　1 名
　管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
(2) サービス提供責任者　　1 名以上
　サービス提供責任者は、次に揚げる事項を行う。
　・　利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービス内容等を記

載した訪問介護計画の作成ならびに利用者及びその家族にその内容の説明。

- 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整。
- 従業者に対する技術指導等。
- 訪問介護計画の実施状況の把握ならびに必要に応じ当該訪問介護計画の変更。

(3) 訪問介護員

常勤換算方法により 2.5 名以上（訪問介護員養成研修 2 級課程修了者以上）従業者は、指定訪問介護の提供に当たる。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

① 利用料金が介護保険から給付される場合
② 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第 4 条）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常 9 割）が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要＞

① 身体介護 入浴・排せつ・食事等の介護を行います。
② 生活援助 調理・洗濯・掃除・買物等日常生活上の世話を行います。

☆ ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえ訪問介護計画に定められます。

① 身体介護

○入浴介助

…入浴の介助または、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）等をします。

○排せつ介助

…排せつの介助、オムツ交換を行います。

○食事介助

…食事の介助を行います。

○通院介助

…通院の介助を行います。

○更衣介助

…更衣の介助を行います。

② 生活援助

○調理

…ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）

○洗濯

…ご契約者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）

○掃除

…ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除

は行いません。）

○買物

…ご契約者の日常生活に必要となる物品の買物を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

＜利用料金＞（契約書第８条参照）

訪問介護サービス利用料における自己負担分計算方法

それぞれの訪問介護サービスについて、平常の時間帯（午前８時から午後６時）での、１ 回の料金は次の通りです。当事業所は「特定事業所加算Ⅰ」を算定しており、下記料金はこの加算を適用した額です。

【要介護認定１から５の方】（自己負担額は１割負担の方の場合）

	サービスに要する時間	20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間半未満	
身体介護	① 利用料金	2,001 円	2,991 円	4,737 円	6,942 円	集合住宅減算に該当する方は、左記料金の 1 割、1.2 割、1.5 割相当額を減算
	② うち、介護保険から給付される金額	1,801 円	2,692 円	4,263 円	6,248 円	
	③ 自己負担額 (① -②)	200 円	299 円	474 円	694 円	
生活援助	サービスに要する時間			20 分以上 45 分未満	45 分以上	
	④ 利用料金			2,195 円	2,695 円	
	⑤ うち、介護保険から給付される金額			1,975 円	2,425 円	
	⑥ 自己負担額 (④-⑤)			220 円	270 円	

(2) 訪問介護サービスに要する時間

「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

(3) 上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

(4) 平常の時間帯（午前８時から午後６時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割り増し料金が加算されます。割り増し料金は、介護保険の支給限度の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

① 夜間（午後６時から午後 10 時まで） ：25％

② 早朝（午前６時から午前８時まで） ：25％

③ 深夜（午後 10 時から午前６時まで） ：50％

(5) 2 人の訪問介護員でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意のうえで通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

（例）○ 体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合

○ 暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

(6) 訪問介護サービス及び札幌市訪問介護相当型サービスに関する注意事項

① ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を いったんお支払いいただきます。要支援又は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、ご契約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 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額にあわせて、ご契約者の負担額を変更します。

(7) 利用料金のお支払い方法（契約書第 8 条参照）

前記（1)、(6）の料金・費用は、1 か月ごとに計算された翌月発行の請求書（明細書）に記載された金額を、翌月 27 日までに原則銀行自動引き落としにてお支払い下さい。何らかの事情により事業者の了解のもと銀行振り込みによるお支払いを行う場合は下記口座へ送金して頂きます。(1 か月に満たない期間のサービスに関する料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

（銀行振込みによるお支払いをする場合の振込み口座）

北海道銀行　北広島支店
普通貯金口座　０８８２０４４
社会福祉法人ろく舎（ｼｬｶｲﾌｸｼﾎｳｼﾞﾝﾛｸｼｬ）
理事長　栗山　佐也香（ﾘｼﾞﾁｮｳ ｸﾘﾔﾏ ｻﾔｶ）

(8) 利用の中止、変更、追加（契約書第 9 条参照）

○ 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たに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。

○ 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただし、ご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	予定サービス利用料の 10 割相当負担額 （保険請求額＋自己負担額）

○ 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契約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契約者に提示して協議します。

6.　サービス利用に関する留意事項

(1) サービスを行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

但し、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。

(2) 訪問介護員の交替（契約書第 6 条参照）

① ご契約者からの交替の申し出

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、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの訪問介護員の交替

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契約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。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第 7 条参照）

① 定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」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 訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

③ 備品等の使用

訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更（契約書第 10 条参照）

サービス利用当日に、ご契約者等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、サービス計画の変更を行います。その場合、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第 14 条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

①医療行為
②ご契約者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの提供
④飲酒及び喫煙
⑤ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

7.　苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

(1) 苦情の受付

当該事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

〇苦情受付窓口

・事業所管理者　　水上　恵　　011-827-1511

(2) 苦情処理の方法

①　苦情の受け付け

苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けます。その際、内容・希望等の具体的内容を書面に記録します。

②　苦情解決の話し合い

受け付けた苦情の内容に対して、責任者及び職員で十分検討のうえ、苦情申し出人との話し合いによる解決に努めます。

8.　虐待の防止について

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) 人権擁護・虐待防止等に関する責任者　　水上　恵　011-827-1511

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 職員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

9.　緊急時・事故発生時の対応方法（契約書第 12 条及び 15 条・16 条参照）

(1) 利用者に対するサービスの提供により、緊急時や事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族等に連絡を行うとともに、その内容を書面に記録し、必要な措置を講じます。

(2) 利用者に対するサービスの提供により事故が発生し、損害が発生した場合は、不可効力による場合を除き速やかに契約者に対して損害を賠償します。但し、契約者に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

(3) 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

(4) 事業所に連絡するとともに、利用者の主治医又は医療関係への連絡を行い、医師等の指示に従います。

(5) 急を要する場合は、事業者の判断により救急車を要請し、事後報告となる場合もあります。

主治医	主治医氏名	
	連　絡　先	
ご家族	氏　　名	
	連　絡　先	
主治医への連絡基準		

【利用料金表】

□ 要介護認定１から５の方

（1 回のご利用につき）

身体介護	負担割合	20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間半未満	
8:00～18:00	1 割	200 円	299 円	474 円	694 円	集合住宅減算に該当する方は、左記料金の 1 割または 1.2 割または1.5割相当額を減算
	2 割	400 円	598 円	947 円	1,389 円	
	3 割	600 円	897 円	1,421 円	2,083 円	
6:00～8:00 18:00～22:00	1 割	250 円	374 円	593 円	869 円	
	2 割	500 円	747 円	1,186 円	1,738 円	
	3 割	750 円	1,121 円	1,780 円	2,607 円	
22:00～6:00	1 割	300 円	448 円	712 円	1,042 円	
	2 割	600 円	896 円	1,423 円	2,085 円	
	3 割	901 円	1,345 円	2,135 円	3,127 円	

生活援助	負担割合	20 分以上 45 分未満	45 分以上	
8:00～18:00	1 割	220 円	270 円	集合住宅減算に該当する方は、左記料金の 1 割または 1.2 割または 1.5 割相当額を減算
	2 割	439 円	539 円	
	3 割	659 円	809 円	
6:00～8:00 18:00～22:00	1 割	275 円	337 円	
	2 割	549 円	674 円	
	3 割	824 円	1,011 円	
22:00～6:00	1 割	330 円	404 円	
	2 割	660 円	809 円	
	3 割	989 円	1,213 円	

初回加算　205 円
（初回実施月にサービス提供責任者が訪問した場合）

※ 当事業所は「特定事業所加算Ⅰ」を算定しており、上記料金はこの加算を適用した額です。

※ 特定事業所加算Ⅰ
事業所のサービス提供責任者全員が、3 年以上の実務経験を有する介護福祉士、若しくは 5 年以上の実務経験を有する 1 級ヘルパー・介護職員基礎研修課程修了者・実務者研修修了者であり、かつ、事業所の訪問介護員について介護福祉士の占める割合が 30%以上。利用者様のうち、要介護 4・5 の方、または日常生活自立度（Ⅲ、Ⅳ、M）の方、またはたんの吸引等を必要とされる方の占める割合が 20%以上。所定の研修・会議・伝達等の実施基準に適合する事業所に認められる加算。

※ 月合計額に、その 24.5%を介護職員等処遇改善加算として加えたものが、ご負担金の総額となります。

□ 札幌市訪問介護相当型サービスご利用の方（要支援認定 1,2）

サービス区分		負担割合	利用料金	同一建物減算
1回あたり	45 分未満	1 割	209 円／回	集合住宅減算に該当する方は、左記料金の 1 割または 1.2 割または 1.5 割相当額を減算
		2 割	419 円／回	
		3 割	628 円／回	
	45～60 分未満	1 割	283 円／回	
		2 割	566 円／回	
		3 割	848 円／回	
	60 分以上	1 割	293 円／回	
		2 割	586 円／回	
		3 割	879 円／回	
月額	週 1 回	1 割	1,201 円／月	
		2 割	2,401 円／月	
		3 割	3,602 円／回	
	週 2 回	1 割	2,153 円／月	
		2 割	4,305 円／月	
		3 割	6,457 円／月	
	週 2 回を超える	1 割	3,415 円／月	
		2 割	6,829 円／月	
		3 割	10,243 円／月	
1回あたり（生活援助中心）	20～45 分未満	1 割	183 円／回	
		2 割	366 円／回	
		3 割	548 円／回	
	45 分以上	1 割	225 円／回	
		2 割	449 円／回	
		3 割	674 円／回	

初回加算	205 円／月

※　単位数月合計に、その 24.5%を訪問介護等職員処遇改善加算として加えたものが総単位数となります。

※　札幌市は地域区分 7 級地（1 単位＝10.21 円）です。総単位数に 10.21 を乗じた額の 1 割、2 割若しくは 3 割（介護保険負担割合証による）が自己負担額です。端数処理のため、末尾に差異が生じる場合がございます。

【事業者】

住　所　：　札幌市白石区南郷通７丁目南５−８南郷７丁目駅前ビルⅡ　３階

法人名　：　社会福祉法人ろく舎

代表者　：　理事長　栗山　佐也香　　印

【事業所】

住　　所　：　札幌市白石区菊水２条１丁目 8-8 グランド菊水Ｂ館

事業所名　：　ヘルパーステーションぽるて

（　指定番号　0170513204　）

管理者名　：　水上　恵

担当者＿＿＿＿＿＿＿より、重要事項説明書の内容について説明を受け、了承しました。

年　　月　　日

【ご利用者】

住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

【代理人】

住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印　　（続柄　　）

署名代行理由：

個人情報利用同意書

【事 業 者】住　　所　：　札幌市白石区南郷通７丁目南５-８
南郷７丁目駅前ビルⅡ　３階
法 人 名　：　社会福祉法人ろく舎
代　　表　：　理事長　栗山　佐也香　　印

【事 業 所】住　　所　：　札幌市白石区菊水２条１丁目 8-8 グランド菊水Ｂ館
事業所名　：　ヘルパーステーションぽるて
管 理 者　：　水上　恵

個人情報保護方針

当法人は、介護事業を営む法人として、個人情報保護は当法人の健全な事業活動及び社会的責任をお客様（介護サービス利用者及びご家族、企業)、職員採用応募者及び職員の信頼に欠かせない重要なものであることを認識し、ご本人及びご家族の方の権利の保護、個人情報に関する法令及び国が定める指針その他の規範等を遵守すると共に、下記事項について個人情報に関する諸規定の制定、教育指導、実施（運用)、点検・見直・改善に関する個人情報マネジメントの維持・改善に継続して取り組みます。

１） 当法人は、特定された個人情報の利用目的の範囲内で、適正な手段によって取得・利用・提供し、特定された利用目的の範囲を超えた個人情報の取り扱い（目的以外利用）は一切行いません。

２） お客様、採用応募者及び職員の皆様からご提供いただきました個人情報について、ご本人様からあらかじめ第三者への提供に関する同意をいただいた場合又は法令に基づく場合等を除き、第三者への提供はいたしません。

３） 個人情報は利用目的の達成に必要な範囲内において、正確かつ最新の状態に保持し、個人情報の漏洩・滅失又は棄損の防止の為、個人情報を取得し、破棄・削除する迄の各段階におけるリスクの分析を行い、必要かつ適切な安全対策（予防措置）を講じてまいります。また、不備・問題等を発見した場合は、速やかに取得いたしました個人情報を保護するために必要な安全管理措置（是正措置）を実施いたします。

４） お客様（ご家族含む）及び職員から、自身に関する開示対象個人情報の利用目的の通知・開示・訂正追加または削除・利用停止・消去および第三者への提供の停止を求められた場合は、下記の「個人情報問合せ窓口」にて遅滞なく対応いたします。（注）情報処理・介護サービス遂行などのため、当法人に委託された個人情報は、委託元の「開示対象個人情報」であり、当法人では上記に関する対応にお応えすることができません。

５） 個人情報の取扱いに関するご質問・苦情等については下記の「個人情報問い合わせ窓口」宛、電話・ＦＡＸの何れかにてお申し出下さい。

個人情報問い合わせ窓口

住　　所　：　札幌市白石区菊水２条１丁目 8-8 グランド菊水Ｂ館
事業所名　：　ヘルパーステーションぽるて
管 理 者　：　水上　恵
電話番号　：　011-827-1511　　FAX：011-827-1547

個人情報利用同意書

＜個人情報保護の趣旨＞
当法人が保有する利用者及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漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
＜個人情報利用範囲＞
利用者及びそのご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、情報を共有する必要がある場合、および以下の場合に使用させていただきます。使用につきまして下記署名をもって承諾したものとみなします。

■ 適切なサービスを円滑に行うために、連携が必要な場合の情報共有のため
■ サービス提供に掛かる請求業務などの事務手続き
■ サービス利用にかかわる管理運営のため
■ 緊急時の医師・関係機関への連絡のため
■ ご家族及び後見人様などへの報告のため
■ 当法人サービスの、維持・改善にかかる資料のため
■ 当法人の職員研修などにおける資料のため
■ 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
■ 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
■ 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する

＜肖像権について＞
当法人の、ホームページ・パンフレット・法人内研修・掲示物・広報誌などにおいて、ご利用者様の映像・写真を使用させていただきたい場合がございます。使用につきまして、どちらかを〇で囲んで下さい。

（　同 意 す る　　・　　同意しない　）

年　　月　　日

【説明担当者】＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

【ご 利 用 者】住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

【ご　家　族】住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

署名代行理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

「指　定　訪　問　介　護」
「指定札幌市訪問介護相当型サービス」

ヘルパーステーションぽるて　利用契約書

【　目　次　】

第一章　総則
第 1 条（契約の目的）
第 2 条（契約の期間）
第 3 条（訪問介護計画の決定・変更）
第 4 条（介護保険給付対象サービス）
第 5 条（介護保険給付対象外サービス）
第 6 条（訪問介護員の交代等）
第 7 条（サービスの実施）

第二章　料金
第 8 条（サービス利用料金の支払い）
第 9 条（利用の中止、変更、追加）
第 10 条（サービス内容の変更）
第 11 条（利用料金の変更）

第三章　事業者の義務
第 12 条（事業者及びサービス従業者の義務）
第 13 条（守秘義務等）
第 14 条（訪問介護員の禁止行為）

第四章　損害賠償（事業者の義務違反）
第 15 条（損害賠償責任）
第 16 条（損害賠償がなされない場合）
第 17 条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

第五章　契約の終了
第 18 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）
第 19 条（契約者からの中途解約）
第 20 条（契約者かあの契約解除）
第 21 条（事業者からの契約解除）
第 22 条（精算）

第六章　その他
第 23 条（苦情処理）
第 24 条（協議事項）
第 25 条（サービス提供記録の保管）

2024 年 10 月 1 日　改定

＿＿＿＿＿＿＿様（以下「契約者」という。）と社会福祉法人ろく舎が開設する指定訪問介護事業所であるヘルパーステーションぽるて（以下「事業者」という。）は、契約者が事業者から提供される訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスを受け、それに対する料金等を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第一章　総則

第１条（契約の目的）

1　事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、契約者が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限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として、第４条及び第５条に定める訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスを提供します。

第２条（契約期間）

1　本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定又は要支援認定の有効期間満了までとします。但し、契約期間満了の７日前までに契約者から契約終了の申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。

【利用開始日】　　年　　月　　日

第３条（訪問介護計画の決定・変更）

1　事業者は、契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿って契約者の訪問介護計画を策定するものとします。

2　事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が作成されていない場合でも、訪問介護計画の作成を行います。その場合に、事業者は、契約者に対して、居宅介護支援事業者を紹介する等居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。

3　事業者は、訪問介護計画について、契約者及びその家族に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。

4　事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が変更された場合、もしくは契約者及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画の変更の必要があると認められた場合には、契約者及びその家族・介護支援専門員等と協議して、訪問介護計画を変更するものとします。

5　事業者は、訪問介護計画を変更した場合には、契約者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

第４条（介護保険給付対象サービス）

1　事業者は、介護保険給付対象サービスとして、契約者の居宅に訪問介護員を派遣し、契約者に対して入浴、排せつ、食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の家事援助その他日常生活上の世話を提供するものとします。

第５条（介護保険給付対象外のサービス）

1　事業者は契約者との合意に基づき、介護保険給付対象外サービスとして、介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスを提供するものとします。

2　前項の他、事業者は移送サービスおよび、規定の範囲を超えての延長サービスを介護保険給付対象外のサービスとして提供するものとします。

3　前項のサービスについて、その利用料金は契約者が負担するものとします。

4　事業者は、第１項で定める各種のサービスの提供について、必要に応じて契約者の家族に対してもわかりやすく説明するものとします。

第６条（訪問介護員の交替等）

1　本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修を受けた上で訪問介護サービス事業又は札幌市訪問介護相当型サービス事業に従事し、介護･家事援助及び相談援助等を行う専門職員をいうものとします。

2　本契約において「サービス従事者」とは訪問介護員、保健師、看護師、ソーシャルワーカー等、事業者が訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスを提供するために従事する者をいうものとします。

3　契約者は、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。

4　事業者は、訪問介護員の交替等により、契約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。

第７条（サービスの実施）

1　契約者は第４条及び第５条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　訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの実施に関する指示･命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

3　契約者は訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章　サービスの利用と料金の支払い

第８条（サービス利用料金の支払い）

1　契約者は、第４条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担：通常はサービス利用料金の１割、２割又は３割）を事業者に支払うものとします。
但し、契約者がいまだ要介護認定又は要支援認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦支払うものとします。（要介護認定・要支援認定後又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます。（償還払い））

2　第５条第１項および第２項に定めるサービスについては、契約者は、重要事項に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。

3　サービス利用料金は１か月ごとに計算し、契約者はこれを翌月 25 日までに、原則事業者の指定する方法で支払うものとします。

4　１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

第９条（利用の中止、変更、追加）

1　契約者は、利用期日前において、訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの利用を中止又は変更、もしく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るものとします。

2　契約者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項に定める所定の取消料を事業者にお支払いいただく場合があります。但し契約者の体調不良等正当な理由がある場合は、この限りではありま

せん。

3　事業者は、第１項に基づく契約者からのサービスの利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約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契約者に提示して協議するものとします。

第10条（サービス内容の変更）

1　事業者は、サービス利用当日、契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合又は、追加時間サービスを要する場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。

2　前項の場合に、事業者は所定のサービス料金を請求できるものとします。

第11条（利用料金の変更）

1　第８条第１項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

2　第８条第２項に定めるサービス利用料金については、経済状況の著しい変化やその他やむを得ない事由がある場合、事業者は、契約者に対して、変更を行う日の２か月前までに説明をした上で当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。

3　契約者は、前項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。

第三章　事業者の義務

第12条（事業者及びサービス従業者の義務）

1　事業者及びサービス従業者は、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　事業者は、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・健康状態を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又は札幌市訪問介護相当型サービスを実施するものとします。

3　事業者は、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。

第13条（守秘義務）

1　事業者、サービス従事者又は職員は、訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスを提供する上で知り得た契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

2　事業者は契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

3　事業者がサービスを提供するにあたり、事業者が保有する利用者等の情報を適切に取り扱うために、「個人情報保護方針」を別紙で定めることとします。また、「個人情報保護方針」については、本契約をもって同意するものとします。

第14条（訪問介護員の禁止行為）

1　訪問介護員は、契約者に対する訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

①　医療行為

②　契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

③　契約者の家族等に対する訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの提供

④　飲酒及び喫煙
⑤　契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
⑥　その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

第四章　損害賠償（事業者の義務違反）

第15条（損害賠償責任）

1　事業者は、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。第13条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。
但し、契約者に故意又は過失が認められる場合にはこの限りにはあらず、第16条を除く事案については責任の度合いを協議決定するものとします。
2　事業者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。

第16条（損害賠償がなされない場合）

1　事業者は、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、事業者は損害賠償責任を免れます。
①　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。
②　契約者が、サービスの実施のために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。
③　契約者の急激な体調の変化等、事業者が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。
④　契約者が事業者及びサービス従業者の指示・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。

第17条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

1　事業者は、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。

第五章　契約の終了

第18条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

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者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。
①　契約者が死亡した場合
②　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
③　事業者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
④　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
⑤　第19条から第21条に基づき本契約が解約又は解除された場合
2　事業者は前項第①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。

第19条（契約者からの中途解約）

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7日前までに事業所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。

①　第11条第3項により本契約を解約する場合

②　契約者が入院した場合

③　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

第20条（契約者からの契約解除）

1　契約者は、事業者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。

①　事業者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訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスを実施しない場合

②　事業者もしくはサービス従事者が第13条に定める守秘義務に違反した場合

③　事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者もしくはその家族等の身体・財産・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

第21条（事業者からの契約解除）

1　事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

①　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、又は不実の告知などを行い、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

②　契約者による第8条第1項から第3項に定めるサービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し相当期間を定めた催促にもかかわらずこれが支払われない場合

③　契約者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

第22条（精算）

1　第18条1項第②号から第⑤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い義務その他事業者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。

第六章　その他

第23条（苦情処理）

1　事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を開設して適切に対応するものとします。

第24条（協議事項）

1　本契約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、事業者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25条（サービス提供記録の保管）

1　事業者が利用者に対して提供した訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービス等の記録は、そのサービスを完結した日から5年間保存しなければならないこととします。

上記の契約を証するため、本書２通を作成し、契約者、事業者が記名捺印のうえ、各１通を保有するものとします。

また、本契約をもって、別紙に定める重要事項説明書・利用料金について、十分説明を受け同意したものとします。

年　　月　　日

説明者　　㊞

事業者所在地　札幌市白石区南郷通７丁目南５−８南郷７丁目駅前ビルⅡ　３階
法　人　名　社会福祉法人ろく舎
代　表　者　理事長　栗山　佐也香　　㊞

事業所住所　札幌市白石区菊水２条１丁目 8-8 グランド菊水Ｂ館
事業所名　ヘルパーステーションぽるて（　指定番号　0170513204　）
管理者名　水上　恵

契約者　住　所

氏　名　　㊞

代理人　住　所

氏　名　　㊞

電話番号　　（　　）