訪問介護・日常生活支援総合事業
利用契約書
重要事項説明書
個人情報使用同意書

なな訪問介護

なな訪問介護事業所　契約書

利用者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下「甲」という。）と事業者有限会社Freedom（以下「乙」という。）は、乙が提供するなな訪問介護の訪問介護・日常生活総合支援事業の利用について、次のとおり契約を結びます。

（目　的）

第１条　乙は、介護保険法及び関係法令とこの契約書に従い、乙は、甲の有する能力に応じて、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、訪問介護・日常生活総合支援事業（以下「訪問介護・訪問型サービス」という。）を提供します。

２　乙は、甲の要介護状態区分及び甲の被保険者証に記載された認定審査会意見に従って、甲に訪問介護及び訪問型サービスを提供します。

（契約の期間）

第２条　この契約書の契約期間は、契約の日から甲の要介護認定有効期間の満了の日までとします。ただし、契約期間の満了日前に、甲が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護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の満了日までとします。

２　前項の契約期間満了日の 7 日前までに、甲から契約更新拒否の申出がない場合には、この契約は同一の内容で自動更新されるものとし、以後もこれに準じて更新されるものとします。

３　本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、更新前の契約期間の満了日の翌日から更新後の要介護認定有効期間の満了日までとします。

（運営規程の概要）

第３条　乙の運営規程の概要（事業の目的、職員の体制、介護サービスの内容等）、従業員の勤務の体制等は、後項の重要事項説明書に記載したとおりです。

（訪問介護計画・訪問型サービス計画の作成）

第４条　乙は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、利用者の居宅サービス計画（以下「ケアプラン」という。）に沿って、必要となるサービスごとに個別の「訪問介護計画・訪問型サービス計画」の内容を、甲及び甲の代理人に説明し、同意を得るものとします。

２　乙は、甲が、訪問介護・訪問型サービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合で、その変更がケアプランの範囲内で可能なときは、速やかに訪問介護計画・訪問型サービス計画を変更します。

３　乙は、甲がケアプランの変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助をします。

（訪問介護・訪問型サービスの内容及び提供）

第５条　乙は、訪問介護計画・訪問型サービス計画に沿って、重要事項説明書に記載した訪問介護・訪問型サービスを提供します。

２　乙は、甲に訪問介護・訪問型サービスを提供したときは、「サービス提供記録書」等の書面に、提供した訪問介護・訪問型サービスの内容等の必要事項を記入し、甲の確認を受けます。

３　乙は、甲の訪問介護・訪問型サービスの提供に関する記録を整備し、完結の日から 2 年間保存します。

４　甲及び甲の代理人は、必要があるときは、前項の記録の閲覧及び１枚１０円による自費にて写しの交付を求めることができます。

（居宅介護支援事業者等との連携）

第６条　乙は、甲に対して訪問介護・訪問型サービスを提供するにあたり、関連する居宅介護支援事業者又は保健・医療・福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

（協力義務）

第７条　乙が甲に提供する訪問介護・訪問型サービスに関し、甲は可能な限り乙に協力します。

２　甲は乙に所属するヘルパーに対し、政治活動・宗教活動・容姿に対する侮辱と捉えられる言動・恫喝の一切を行わないものとします。

（苦情の対応）

第８条　乙は、苦情対応の責任者及びその連絡先を明らかにし、乙が提供した訪問介護・訪問型サービスについて、甲及び甲の代理人から苦情の申し立てがある場合は、迅速かつ誠実に必要な対応をします。

２　乙は、甲及び甲の代理人が苦情の申し立てを行ったことを理由として、甲に対して不利益な取扱をすることはありません。

（緊急時の対応）

第９条　乙は、訪問介護・訪問型サービスを行っているときに、甲に容態の急変が生じた場合その他必要な場合は、甲又は甲の代理人若しくは甲の家族へ連絡するとともに、速やかに主治医へ連絡をとるなど必要な対応をします。

（費　用）

第10条　乙が提供する訪問介護・訪問型サービス計画の利用単位ごとの利用料その他の費用は、後項の重要事項説明書に記載したとおりです。なお、介護報酬の利用者負担額は介護保険法の規定により定められているため、契約期間中に法律改正が行われた場合は、改正の時点からその金額を適用することとします。

２　甲は、前項の規定により、月ごとに計算された訪問介護・訪問型サービスの対価を、指定された期日までに、乙に支払います。

３　乙は、提供された訪問介護・訪問型サービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合は、そのサービスの内容及び利用料金等を説明し、甲の同意を得ます。

４　乙は、訪問介護・訪問型サービスの利用料及びその他の費用の額を変更しようとするときは、甲に、１か月前までに文書で通知し、変更の申出をします。

５　乙は、前項に定める料金の変更をする場合は、新たな料金による重要事項説明書の一部変更通知を甲に交付します。

（利用者負担額の滞納）

第11条　甲が、正当な理由なく利用者負担額を２ケ月以上滞納した場合は、乙は、３０日以内の期間を定めて、利用者負担額を支払わない場合には契約を解除する旨を催告します。

２　前項の催告をしたときは、乙は、甲のケアプランを作成した居宅介護支援事業者と、甲の日常生活を維持する見地からケアプランの変更、介護保険以外の公的サービスの利用について必要な協議をします。

３　乙は前項の協議をし、甲が第１項の期間内に滞納額を支払わなかったとき、この契約を解除できます。

（秘密の保持）

第12条　乙は、正当な理由なくして、業務上知り得た甲及び甲の代理人若しくは甲の家族の秘密を漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様とします。

２　前項の正当な理由とは、甲の生命や身体の危険が差し迫るなど、これを回避するためなどの緊急避難の場合とします。

３　乙は、居宅介護支援事業者等の第三者機関に対し、甲及び甲の代理人の情報を提供する場合は、甲及び甲の代理人にその使用目的等を説明し、文書により同意を得ます。

（甲の契約解除権）

第13条　甲は、７日以上の予告期間をもって、この契約を解除できます。

（乙の契約解除権）

第14条　乙は、甲及び甲の代理人に対し、次の各号の１に該当する場合は、適切な予告期間をおいて、この契約を解除できます。

２　甲が、 正当な理由なくして、利用料その他甲が支払うべき費用を３ケ月滞納したとき

３　甲又は甲の代理人が、故意に法令やこの契約の条項に違反し改善の見込みがない場合

４　甲又は甲の代理人により、乙が提供する訪問介護・訪問型サービスに関し、乙の能力やサービスの限界を超える過大な要求や介護保険の枠を超える独自の要求があったときで、乙がこの要求に応じられないと判断したとき

（契約の終了）

第15条　次に掲げる事由が生じたときは、この契約は終了します。

２　甲が、要介護認定で非該当となったとき

３　第２条第１項及び第２項の規定により、契約更新拒絶の申出があり契約期間が満了したとき

４　甲が、第１３条の規定により契約を解除したとき

５　乙が、第１４条の規定により契約を解除したとき

６　甲が、他の介護福祉施設や介護医療施設へ入所することとなったとき

７　甲が、死亡したとき

（事故発生時の対応及び損害賠償）

第16条　乙は、訪問介護・訪問型サービスの提供にあたって事故が発生した場合は、速やかに甲の代理人又は甲の家族に連絡するとともに、必要な処置をします。

２　前項の場合、甲の生命及び身体・財産に損害が生じた場合は、速やかに甲の損害を賠償します。ただし、乙に故意又は過失がないときはこの限りではありません。

（利用者の代理人）

第17条　甲は、代理人を選任してこの契約を締結することができます。また、契約に定める権利の行使と義務の履行を代理させることができます。

２　甲の代理人の選任に際して必要がある場合には、乙は、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の内容を説明します。

（管轄裁判所）

第18条　この契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じたときは、旭川地方裁判所を管轄裁判所とします。

（協議事項）

第19条　この契約に定めのない事項については、介護保険法等の関係法令の定めに従い、甲・乙協議して定めます。

な訪問介護　重要事項説明書

１．　事業者（法人）の概要

名称・法人種別	有限会社　Freedom（フリーダム）
代表者名	代表取締役　　重原　拓司
所在地・連絡先	（住所）旭川市９条通１５丁目２４番地 （電話）０１６６－２９－７７２５

２．　事業所の概要

事業所の名称	な訪問介護
所在地・連絡先	（住所）旭川市９条通１５丁目２４番
	（電話）０８０－７８９２－０２４２ （Fax）０１６６－２６－７７１２
事業所番号	０１７２９０８４５１
管理者の氏名	種本　祥子

３．　事業の目的

（１）当事業所は、介護保険法等の関係法令に従い、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た日常生活を営む事ができるよう訪問介護・日常生活支援総合事業（訪問型サービス）を提供し、利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減を図ります。

（２）事業者は、利用者の要介護状態区分及び利用者の被保険者証に記載された認定審査会意見に従って、利用者に対し訪問介護及び日常生活支援総合事業（訪問型サービス）を提供します。

４．　職員の体制

管　　理　　者	１名	（常勤　１名、　非常勤　　名）
サービス提供責任者	１名	（常勤　１名、　非常勤　　名）
介　　護　　員	11 名	（常勤　４名、　非常勤　７名）

５．　事業の実施地域

事業の実施地域	旭川市内一円

６．　サービスの提供時間

平日・祝日・日曜	２４時間
お盆・正月	２４時間

７．利用料金について

訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、日常生活支援総合事業（訪問型サービス）を提供した場合の利用料の額は、旭川市長の定める額とします。（別紙１参照）

なお、報酬改定が行われた際はその基準に従い算定することとし、別紙１改定のお知らせを配布することで同意を得たものとします。

基準上の額に対し、介護保険負担割合証に記載の割合に応じた額を請求させていただきます。

８．　支払い方法

　毎月月初めに請求書を送りますので、下記のいずれかの方法により、利用料金の支払いをお願いします。

（１）振込による支払い

　毎月１３日までに、下記の口座へ前月分の利用料金を振り込んでください。振込手数料はご利用者様負担でお願いいたします。

　金融機関　郵便局

　口座の名義　　（有）Freedom（フリーダム）

　　ナナホウモンカイゴ

　普通預金口座　（口座番号　１９７５０－１７７６２３８１）

（２）自動引き落としによる支払い

　毎月１３日に、ご指定の郵便局の普通預金口座から、前月分の利用料金を引き落とします。別途自動引落手数料（ゆうちょ銀行規程の料金）がかかります。

※ 入金を確認した後、翌月の請求書と共に領収書を送付します。

９．　緊急時の対応について

　サービス提供時における緊急時に関しては、介護員が速やかに事業所に連絡し、また事業所は利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。対応時間は午前８時から午後８時までとし、当事業所（なな訪問介護　０８０－７８９２－０２４２）において対応させて頂きます。

１０．　サービス利用の中止、変更、追加

（１）利用予定日の前に、利用者の都合によりサービスの中止又は変更、もしくは新たなサービスの追加をすることができます。この場合には、利用予定日の前日までに事業者に申し出てください。

（２）利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用者の都合により、サービスの中止の申し出があった場合、下記の料金をいただく場合があります。ただし、利用者の病状の急変や緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

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無かった**場合	**当日の利用料金（10 割）の 50%**

（３）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等により利用者の希望する日にサービスの提供が出来ない場合は、他の利用可能日時を利用者に提示し、協議します。

※介護サービスの利用を中止するときは、ご連絡をお願いします。

連絡先　な訪問介護

電　話　０８０－７８９２－０２４２

１１．　訪問介護及び日常生活支援総合事業（訪問型サービス）の内容

（１）訪問介護の内容

訪問介護は、利用者の居宅（居室）においてホームヘルパー及びその他政令で定める者を派遣して、入浴、排泄、食事等の日常生活の援助を行うサービスです。

（２）日常生活支援総合事業（訪問型サービス）の内容

日常生活支援総合事業（訪問型サービス）は、本人が自力で家事等を行う事が困難な場合であって家族や他の福祉施策等の代替サービスが利用できない場合について、適切なケアマネジメントに基づきサービスを提供するものとします。

（３）介護保険対象外のサービス

ホームヘルパー等は、介護保険法の規定により、利用者の介護や家事の準備等をすることとされています。上記以外のサービスや家族の方への食事の準備などは、介護保険適用外のサービスとなりますのでご理解をお願いします。

また、ホームヘルパー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。

（４）サービスの内容と区分

（身体介護）		（生活援助）
① 食事介助	⑧ 体位交換	① 調　理
② 整容介助	⑨ 服薬管理	② 洗　濯
③ 衣服の着脱	⑩ 外出介助	③ 掃除・整理整頓
④ 身体の清拭・洗髪	（買物、金融機関等）	④ 買い物代行
⑤ 入浴介助	⑪ その他（　　）	⑤ 薬の受け取り
⑥ 通院介助		⑥ 衣服の入れ替え
⑦ 排泄介助		⑦ その他（　　）

曜　日	時　間　帯	種　類	内　容
	:　～　:	生活・身体	
	:　～　:	生活・身体	
	:　～　:	生活・身体	

１２．　サービスに関する苦情等の相談窓口

事業所の相談窓口	窓口　　種本　祥子
	利用時間　９：００～１７：００
	利用方法　電話　０８０－７８９２－０２４２
	ご意見箱　　玄関に設置

市町村相談窓口	所在地　　旭川市７条通９丁目
	総合庁舎２階　福祉保険部　長寿社会課
	電　話　　２５－９７９７
	Fax　　２９－６４０４
	対応時間　午前９時～午後５時
北海道国保連合会	所在地　　札幌市中央区南２条西１４丁目
	電　話　０１１－２３１－５１６１ （内線６１１１）
	Fax　　０１１－２３３－２１７８
	利用時間　午前９時～午後５時

１３．　カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。
そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。
・職員に対する身体的暴力（たたく・つねる・蹴る・払いのける等）
・大声での叱責や暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言や差別的な言動等の精神的暴力
・性的な話をする、必要もなく手や体に触れる等のセクシャルハラスメント行為
・長時間にわたる電話、執拗な要望やクレーム業務の範囲を超えた過度な要求等

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、介護サービス提供の停止等、必要な装置を講じさせていただきます。
なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

個人情報利用同意書

（１）使用する目的

利用者のための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、介護支援専門員と事業者との連絡調整等において必要な場合等

（２）使用する事業者の範囲

区分（支援・サービス）　訪問介護・日常生活支援総合事業

所在地　旭川市９条通１５丁目２４番

事業所名　な な訪問介護

（３）期間

令和　　年　　月　　日　～

（４）条件

個人情報の提出は必要最小限とし、提出にあたっては関係者以外の者に漏れることのないように細心の注意を払うこと。

個人情報を使用した会議、相手方、内容等を記録しておくこと。

１．この契約の成立を証するため、本書２通を作成し、甲・乙署名、若しくは押印のうえ各１通を保有します。

２．訪問介護・日常生活支援総合事業契約の締結にあたり、重要事項を下記のものが説明し、前項により説明を受けました。

（説　明　者）　職名　　管理者　　氏名　　種本　祥子

３．前項の個人情報の利用目的に同意します。

【契　約　締　結　日　：　令和　　年　　月　　日】

甲　利用者（本人）

住所

氏名

代理人

住所

氏名

乙　事業者

旭川市９条通１５丁目２４番

なな訪問介護

事業所番号　０１７２９０８４５１

有限会社　　Freedom（フリーダム）

代表取締役　　重原　拓司

別紙１

１・訪問介護　利用料金

生活援助（１回の提供につき）

２０分以上４５分未満	１７９円
４５分以上	２２０円

身体介護（１回の提供につき）

２０分以上３０分未満	２４４円
３０分以上１時間未満	３８７円

２・日常生活支援総合事業（訪問型サービス）利用料金

区　　分	通常の利用料金（月額）
週１回程度の利用 （要支援１・２・事業対象者）	１，４３９円／月 日割　３９単位／日
週２回程度の利用 （要支援１・２・事業対象者）	２，８７５円／月 日割　７７円単位／日
週３回程度の利用（要支援２）	４，５６２円／月 日割　１２３単位／日

※月途中の契約や、他介護サービス（ショートステイ等）の利用がある場合、日割料金となる場合があります。

３・介護職員への処遇改善加算について

当事業所では訪問介護・日常生活支援総合事業（訪問型サービス）ともに令和８年６月１日より「介護職員等処遇改善加算Ⅱ」26.6%を毎月ご利用者様の総請求額に加算させて頂きます。

（日常生活支援総合事業の月額料金には各種処遇改善加算が含まれています。）

４・早朝・夜間・深夜加算

早朝（午前６時～午前８時）と夜間（午後６時～午後１０時）は、２５％の加算、深夜（午後１０時～午前６時）は、５０％の加算となります。

５・初回加算

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合初回加算の 200 円がその月に加算されます。尚、サービス提供責任者は、状況を確認したうえ途中で現場を離れても良いものとします。

また、日常生活支援総合事業を利用していた要支援者が、要介護者の認定を受け訪問介護を利用することになった場合（または、要介護の方が要支援になった場合）、過去 2 か月に当該訪問介護事業所によるサービス提供を受けなかった場合にも加算されることがあります。

６・緊急時訪問介護加算

利用者やその家族から要請を受けて 24 時間以内にサービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めた時にサービス提供責任者又は、その他訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合、１回１００円が加算されます。