㈱ほくしあケアセンター

◎訪問介護利用契約書◎

◎重要事項説明書◎

◎個人情報利用同意書◎

＜基本理念＞　　暖かい心

＜基本方針＞

「ほくしあ」の花言葉である「暖かい心」を基本理念とし、利用者さんとの信頼関係を作り、常に笑顔と誠実な態度を忘れずに、住み慣れた家族や友人のいる地域での生活を望む利用者さんが、少しでもたくさんの自立生活ができるように、自分の親に接するような親身なケアを提供していきます。

紋別市幸町１丁目３－６

TEL　（０１５８）２６－２１０１

訪問介護サービス契約書

この契約書は、利用者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様　これ以降「利用者」といいます）と、居宅介護サービス事業者　株式会社ほくしあケアセンター（これ以降「事業者」といいます）との間に居宅介護サービスを実施するための取り決めを行うために作成します。

第１条（契約の目的）

事業者は、介護保険法等関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し、利用者が可能な限り居宅においてその能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、居宅介護サービスを提供します。

第２条（契約期間と更新）

本契約の契約期間は、契約締結の日から要介護認定有効期間の満了日までとします。

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更新を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合は、更新後の要介護認定の満了日をもって契約期間の満了日とします。

２　契約期間満了日の７日前までに、利用者又は利用者代理人から契約終了の申し入れがない限り、この契約は自動更新するものとします。

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。

第３条（居宅サービス計画変更の援助）

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います。

第４条（サービス内容及びその提供・保存）

利用者が提供を受けるサービスの内容は、「重要事項説明書」に定めたとおりです。

２　事業者は、「重要事項説明書」を、その内容につき、利用者及びその家族に説明し、書面による同意を得た上で交付します。

３　事業者は、「訪問介護計画」に基づき、利用者が日常生活を営む上で必要な援助を行います。

４　事業者は、常に利用者の心身の状態を適切に把握しつつ、必要なサービスを利用者の希望に添って適切に提供します。

５　事業者は、サービスの提供記録を、この契約終了後２年間保管し、利用者及び家族からの求めに応じて閲覧又は複写物を交付します。

第５条（サービス内容の変更）

利用者は、いつでも介護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。事業者は利用者からの申し出があった場合、第１条に規定する居宅介護サービス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、速やかに介護サービスの内容を変更します。

２　介護サービス内容を変更した場合、利用者と事業者とは、利用サービス変更合意書を交わします。

第６条（介護保険の適用を受けないサービスの説明）

利用者は、その提供する介護サービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にその介護サービスの内容及び利用料を説明し、利用者の同意を得ます。

第７条（利用者負担金）

利用者は、事業者から居宅介護サービスの提供を受けたときは、事業者に対し重要事項説明書に定められた利用料自己負担分を支払います。

第８条（利用者負担金の滞納）

利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用料の自己負担分を３ヶ月以上滞納した場合には、事業者は利用者に対し、１か月以上の期間を定めて、期間内に滞納額の全額を支払わなければ、契約を解約する旨の催告をすることができます。

２　前項の催告をしたときは、事業者は担当の介護支援専門員と連絡を取り、必要な措置を講じます。

３　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ときは、文書をもってこの契約を解除することができます。

第９条（利用者の解約権）

利用者は、事業者に対し、契約満了希望日の７日以上前までに通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。

但し、利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、直ちに契約を解約することができます。

２　事業者のサービス提供にあたり、著しい不信行為があった場合や、正当な理由なくサービスを提供しない場合は、前項の規定にかかわらず直ちに契約を解約することができます。

第１０条（事業者の解約権）

事業者は、次の場合に限り、契約を解約することができます。

①　利用者の著しい不信行為があるなどの理由により、契約を継続することが困難になった場合

②　第８条第３項に該当する場合

③　利用者が事業者の通常の事業（又は送迎）の実施区域外に転居し、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、契約を解約する場合にあっても、その理由を文書により利用者に示すこととします。

３　事業者は、契約を解約する場合においては、担当の介護支援専門員へその旨を連絡し、また利用者の希望に応じて他の事業者への紹介を致します。

第１１条（契約の満了）

次のいずれかに該当する場合、この契約は終了します。

①　利用者が介護保険施設に入所したとき

②　利用者の要介護状態区分が、自立又は要支援とされた場合

③　第８条、第９条または第１０条に基づき本契約が解約または解除された場合

④　利用者が死亡したとき

第１２条（賠償責任）

事業者は、サービス提供に当たって故意又は過失により、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

但し、利用者に故意又は過失が認められ、かつ利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償額を減ずることができるものとします。

２　事業者は、以下に該当する場合には、損害賠償責任を免れます。

① 利用者が、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、または不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合

② 利用者が、サービスの実施のため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、または不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合

③ 利用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専ら起因して損害が発生した場合

④ 利用者が、事業者及び従業者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

第１３条（守秘義務）

事業者は、サービスを提供するうえで知りえた利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても第三者には決して漏らしません。

２　あらかじめ、利用者から文書により同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず目的外の利用をしないことを条件に、居宅介護支援事業者、介護保険施設等に対し、情報提供できるものとします。

第１４条（苦情処理）

利用者又は利用者の家族は、提供された介護サービスに不満がある場合、いつでも「重要事項説明書」記載の苦情申立機関に、苦情を申し立てることができます。

２　事業者は、利用者に提供した介護サービスについて、利用者または利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速、適切に対処し、サービスの向上、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致しません。

第１５条（ハラスメント行為の禁止）

利用者及びその家族は、事業所の職員に対し、暴力、暴言、威圧的言動、セクシャルハラスメント、過度な要求、その他職員の人格や尊厳を傷つける行為（カスタマーハラスメントを含む）を行ってはなりません。

これらの行為が認められた場合、事業所は利用者及びその家族に対し改善を求めることがあります。改善が認められず、職員の安全確保や適切なサービス提供が困難であると判断した場合には、サービス提供の中止又は契約の解除を行うことがあります。なお、利用者又はその家族の言動により職員の安全確保が困難であると事業所が判断した場合には、職員の安全を優先し、直ちにサービス提供を中止することがあります。

第１６条（録音、録画及び SNS 等への投稿の禁止）

利用者及びその家族は、事業所の職員に対し、無断での録音、録画又は写真撮影を行わないものとします。また、職員の個人情報や業務に関する内容について、SNS やインターネット等への投稿を行わない

ものとします。
録音、録画又は写真撮影を行う必要がある場合には、事前に事業所の同意を得るものとします。
これらに反する行為が認められた場合には、事業所は状況の改善を求めることができ、改善が認められない場合にはサービス提供の中止又は契約の解除を行うことがあります。

第１７条（裁判管轄）
利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟になる場合は、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。

第１８条（利用者代理人）
利用者は、代理人を選任することができます。但し、代理人がその代理権を行使する場合は、事業者に対し、その権限を証する書面を提示してこれを行います。

第１９条（契約外条項）
本契約に定めない事項については、介護保険法等関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

利用者及びその家族は、本契約及び「重要事項説明書」「個人情報利用同意書」の内容について説明を受け、その内容に同意します。また、別紙に定める保険外業務の内容についても説明を受け、当該業務が介護保険給付の対象外であることを理解した上で同意します。

上記内容を証するため、本契約書を２通作成し、利用者及び事業者記名押印のうえ１通ずつ保有するものとします。

令和　　８　年　９　月　３　日

＜利用者＞私は、重要事項説明書、個人情報使用同意書、保険外サービス契約書の説明に同意し本契約を申し込みます。

住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

電話番号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜署名代行者＞私は、下記の理由により利用者の意思を確認したうえ、上記署名を代行しました。

※この欄は、利用者に意思能力が認められることを前提に、筆記能力のみが欠けている場合に署名の代行を明らかにするためのものです。

住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

電話番号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

署名代行の理由＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜事業者＞当事業所は、利用者の申し込みを受け、本契約に定める義務を誠実に履行します。

また、訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者及びその家族に対して、重要事項説明書及び個人情報使用同意書の内容を説明しました。

所　在　地　　北海道紋別市幸町１丁目３－６
名　　称　　株式会社ほくしあケアセンター
代表者　　代表取締役　　藤　本　由　紀　子
電話番号　　（０１５８）２６－２１０１
ＦＡＸ　　（０１５８）２６－２１０２
北海道知事指定　第０１７５１００３１２号

重　要　事　項　説　明　書

（訪問介護サービス）

訪問介護サービスの提供開始に当たり、重要事項を以下の通り説明致します。

１．サービスを提供する事業者

事業所の名称	株式会社　ほくしあケアセンター	代 表 者 名	代表取締役　　藤本　由紀子
所　在　地	北海道紋別市幸町１丁目３－６	設 立 年 月 日	平成２０年１１月２１日
電 話 番 号	（０１５８）２６－２１０１	Ｆ　Ａ　Ｘ	（０１５８）２６－２１０２

２．事業所の概要及び職員体制（令和　７年　４月　１日現在）

事業所の名称	ほくしあケアセンター
事業所の所在地	紋別市幸町１丁目３－６
電 話 番 号	ＴＥＬ：(0158) ２６－２１０１
	ＦＡＸ：(0158) ２６－２１０２
サービスの種類	訪問介護事業・介護予防訪問介護事業・介護タクシー業
管理者氏名	東　智美
指定年月日	平成２０年１２月２５日
事 業 所 番 号	北海道知事　第 0175100312 号
実施地域	紋別市全域

管　理　者	１　名　（サービス提供責任者及び訪問介護員兼務）
副管理者	２　名　（サービス提供責任者及び訪問介護員兼務）
サービス提供責任者	４　名　（内介護福祉士４名）
訪問介護員（常　勤）	9 名（内介護福祉士：6 名、実務者研修修了者：1 名）（内　サービス提供責任者兼務：4 名）
訪問介護員（非常勤）	6 名（内介護福祉士：２名、ヘルパー２級：３名）
乗　務　員	１０名(内第二種自動車免許保有 5 名、内福祉有償運送運転者講習修了者 5 名)

他事業	●居宅介護支援事業
	●障害福祉サービス

３．事業の目的と運営方針

事業の目的	事業所が行う指定訪問介護・指定介護予防訪問介護の事業（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要介護状態、又は要支援状態にある高齢者に対し適正な指定訪問介護・指定介護予防訪問介護を提供する事を目的とします。
運営の方針	事業所の介護職員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じて自立した日常生活を営む事が出来るよう、入浴、排泄及び食事等の介護、調理・洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言、並びに外出時における移動の介助、その他の生活全般に渡る援助を行ないます。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します。

４．営業日及び営業時間

営　業　日	１月４日～１２月３０日	ｻｰﾋﾞｽ提供日	月曜日から土曜日
営業時間	午前８時から午後５時まで	ｻｰﾋﾞｽ提供時間	午前６時から午後８時まで（相談可能）

５．サービス内容

１）訪問介護計画書に基づき、次のサービス項目について、訪問介護サービスを実施いたします。

事前チェック記録など ● 顔色・発汗の観察記録など　●環境整備 ● 助言相談・話し相手・記録など		
身体介護	排泄介助	●トイレ介助　●尿器介助　●パッド交換　●おむつ交換 ●排尿・排便の回数・性状の観察記録
	食事介助	●全介助　●一部介助　●水分補給・量の記録 ●きざみ食・つぶし食　●食事量・食事内容の観察記録
	身なりの保清・整容	●清拭（全身・部分）　●洗髪　●爪切り（手・足） ●全身浴（入浴・シャワー浴）　●部分浴（手・足・陰部・頚部） ●洗面　●口腔ケア　●整容　●更衣介助
	移動	●体位変換　●移乗介助　●移動介助　●通院・外出介助
	起床就寝	●起床介助　●就寝介助
	服薬	●服薬介助　●服薬確認
	自立支援	●ともに行う調理　●ともに行う家事　●ともに行う買物 ●入浴・更衣・移動時等の自立への声かけと安全の見守り ●意欲・関心の引き出し
	その他（　　）	
退室時の確認		●火元　●電気　●水道　●戸締り等のチェック
生活援助	消毒	●居室・寝室・台所・トイレ・浴室・廊下・階段 ●ゴミ出し　●準備・後片付け
	洗濯	●洗濯　●乾燥（物干し）　●取入れ収納　●アイロン
	寝具の手入れ	●シーツ交換　●　ベッドメイク　●布団干し
	衣類	●衣類の整理　●被服の補修
	調理配下膳	●一般的な調理　●配下膳　●後片付け
	買物等	●日常品等の買物　●薬の受取り　●通所準備
	その他（　　）	
通院等乗降介助		●外出準備（着替え・整容・持ち物確認） ●車両までの移動介助（歩行や車椅子の介助） ●乗車の介助 ●降車の介助 ●病院内への移動介助（歩行や車椅子の介助） ●受診等の介助（診察受付など）

※「生活援助」は身体介護以外の、掃除・洗濯・調理などの日常生活の援助を指しますが、次のような行為は「生活援助」に含まれません。

① 商品の販売・・農作業等の生業の援助的な行為

② 直接、本人の日常生活の援助に属さないと判断される行為

※ 「通院等乗降介助」は通院等の為、訪問介護員が自ら運転する車両への乗車又は降車の介助を行うとともに、併せて乗車前乗車後の屋内外での移動の介助、受診等の手続きを行う一連のｻｰﾋﾞｽです。

※ 公共交通機関、一般のﾀｸｼｰを利用する外出介助については、身体介護の移動介助ｻｰﾋﾞｽになります。

２）このサービスの提供に当たっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、となるよう、適切にサービスを提供します。

３）サービスの提供は、懇切丁寧に行い、わかり易いように説明します。もしわからないことがあれば、いつでも担当者にご質問ください。

６．サービス利用にあたっての留意事項

① 利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の従業員にご一報ください。

② 事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預かりは致しません。鍵の取り扱いについては、利用者又はその家族とご相談させていただきます。

③ 従業員に対する贈り物や飲食のもてなしは、お受けできません。

④ 訪問介護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。

７．利用料金・キャンセル料・その他費用・利用料金等のお支払方法　別紙参照

８．虐待防止

虐待は、高齢者の尊厳の保持や人格の尊重に深刻な影響を及ぼすため、事業所は虐待防止のために必要な措置を講じます。

・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、その結果について事業所内で周知徹底

・虐待防止の為の指針の整備

・虐待防止の為の研修会を定期的に実施

・虐待防止責任者の設置

■虐待防止担当者 訪問介護 管理者　東　智美

■虐待防止責任者 代表取締役　藤本　由紀子

９．感染症の予防及びまん延防止

事業所は感染症の発生と、まん延を防止するために必要な措置を講じます。

①感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね半年に１回開催し、その結果について事業所内で周知徹底

②感染症及びまん延の防止のための指針の整備

③感染症及びまん延の防止の為の研修会及び訓練を定期的に実施

１０．業務継続計画

感染症や非常災害の発生でもご利用者への居宅介護を継続的に実施するためと、非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

①事業所内で業務継続計画を周知するとともに、研修及び訓練を定期的に実施

②定期的に業務継続計画の見直しと変更

１１．ハラスメント防止に関する方針

当事業所では、利用者が安心してサービスを受けられる環境づくりとともに、職員が安全かつ安心して業務を行える環境を大切にしています。

そのため、利用者及びその家族から職員に対する次のような行為があった場合には、ハラスメントとして対応させていただくことがあります。

・身体的暴力（叩く、蹴る、物を投げる等）

・暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

・セクシャルハラスメント（身体への接触、性的発言等）

・長時間の拘束や社会通念上相当な範囲を超える要求

・職員に対する誹謗中傷、プライバシー侵害、SNS 等への不適切な投稿

・その他、職員の安全や尊厳を損なう行為

このような行為があった場合には、事業所より状況の改善をお願いすることがあります。また、改善が認められない場合や職員の安全確保が困難と判断した場合には、サービス提供の中止又は契約の終了等の対応を取らせていただくことがありますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

１２．録音、録画及び SNS 等への投稿について

当事業所では、利用者が安心してサービスを受けられる環境づくりとともに、職員が安心して業務を行える環境を大切にしています。そのため、利用者及びその家族による職員への無断での録音、録画又は写真撮影はご遠慮いただいております。また、職員の個人情報やサービス提供に関する内容について、SNS やインターネット等への投稿はお控えください。

やむを得ず録音、録画又は写真撮影を行う必要がある場合には、事前に事業所へご相談ください。

なお、これらの行為によりサービス提供に支障があると判断される場合には、サービスの提供を中止させていただくことがあります。

１３．緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の急変等の緊急事態が発生した場合は、事前の打ち合わせにより、利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先（ご家族等）、介護支援専門員（ケアマネージャー）等に連絡致します。

緊急時連絡先：ほくしあケアセンター　２６－２１０１（対応可能時間８時～１７時）不在時及び対応可能時間外でも、電話転送にて対応可能。

１４．事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、利用者がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業所等に連絡致します。

１５．苦情申立窓口

サービスの内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。

★当事業所に対する苦情や相談は以下の専用窓口で受け付けます★	
ほくしあケアセンター	管　理　者　：　東　智美 Ｔ　Ｅ　Ｌ　：　（０１５８）２６－２１０１ Ｆ　Ａ　Ｘ　：　（０１５８）２６－２１０２ 受 付 時 間　：　月曜日から土曜日　午前９時～午後６時
★行政機関その他苦情受付機関★	
市町村の窓口	紋別市保険福祉部介護保険課 所在地　：　紋別市幸町２丁目１番地１８ ＴＥＬ　：　（０１５８）２４－２１１１
行政機関窓口	北海道国民健康保険団体連合会総務部介護・障害者支援課企画・苦情係 所在地　：　札幌市中央区南２条西１４丁目　国保会館内 ＴＥＬ　：　（０１１）２３１－５１６１（代表）

１６．第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	１　あり	実施日	
		評価期間名称	
		結果の開示	１　あり　　２　なし
	２　なし		

１７．その他重要事項

この定める事項の外、運営に関する重要事項は、株式会社ほくしあケアセンターと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

個人情報利用同意書

１．　使用目的

（１）介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業所との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。

（２）上記（１）の外、介護支援専門員又は、介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。

（３）現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調を崩し又はケガ等で病院へ行った時に、医師・看護師等に説明する場合。

２．　個人情報を提供する事業所

（１）居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所

（２）病院又は診療所（体調を崩し又はケガ等で診療することとなった場合）

３．　使用する期間

サービスの提供を受けている期間

４．　使用する条件

（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、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。

（２）個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。