

訪問介護・介護予防訪問介護・  
日常生活支援総合事業サービス  
契約書・説明書・重要事項説明書

2024年6月1日

生協ヘルパーステーションあまみ

鹿児島県奄美市名瀬長浜町8番7号

電話 0997-57-7373

# 訪問介護・介護予防訪問介護・日常生活支援総合事業 サービス契約書

奄美医療生活協同組合  
生協ヘルパーステーションあまみ

## 第1条（サービスの目的及び内容）

- 1 奄美医療生活協同組合の訪問介護サービス事業所は、利用者の立場にたつて、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、要介護状態となった利用者に対し可能な限り居宅においてその有する能力に応じて、自立した日常生活を営むために必要な訪問介護サービスが適切に利用できるようにします。
- 2 奄美医療生活協同組合の介護予防訪問介護サービス事業所は、利用者の立場に立って、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、要支援状態の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、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるようし、利用者の生活機能の維持又は向上をめざすようにします。

## 第2条（訪問介護・介護予防・日常生活支援総合事業サービス）

- 訪問介護サービス
- 介護予防訪問介護サービス
- 日常生活支援総合事業

## 第3条（契約期間）

- 1 この契約の期間は、契約締結日から利用者の要介護認定の有効期間が満了する日までとします。  
ただし、契約期間満了日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。

## 第4条（個別サービス計画及び変更）

- 1 事業所は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、利用者のサービス計画（ケアプラン）に沿って、計画的にサービスを提供します。
- 2 サービス計画書の作成にあたっては、その内容を利用者または家族に説明し、作成の際にはサービス計画書を交付します。
- 3 事業所は、利用者がサービスの内容や提供方法の変更を希望し、その変更がサービス計画の範囲内で可能な場合には、速やかに個別サービス計画の変更等の対応を行います。
- 4 事業所は、利用者がサービス計画の変更を希望する場合には、速やかに居宅介護支援事業所・地域包括支援センターへの連絡調整等の援助を行います。

## 第5条（高齢者虐待防止・身体的拘束等の禁止）

- 1 事業所は、サービス提供に当たり高齢者虐待や身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。ただし、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむをえない場合には、この限りではありません。
- 2 前項ただし書きの規定に基づき身体的拘束等の行為を行った場合には、事業者は、

直ちに、その日時、態様、利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由、当該行為が必要と判断した職員等及び当該行為を行った職員等の氏名その他必要な事項について、サービス提供記録書等に記録します。

#### 第6条（サービス提供の記録等）

- 1 事業所は、サービスを提供したときは、あらかじめ定めた記録書等の書面に、一定期間ごとに提供したサービス内容等の必要事項を記入します。
- 2 事業所は、サービスに提供する諸記録を5年間保存します。

#### 第7条（利用者負担金）

サービスに対する利用者負担金は、別紙に記載するとおりとします。ただし、契約の有効期間中、介護保険等の関係法令の改正により利用者負担金の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合には、事業者は法令改正後速やかに利用者に対し改定の実施時期及び改定後の金額を通知し、本契約の継続について確認するものとします。

#### 第8条（利用者の解約権）

利用者は、事業所に対しいつでも1週間以上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。

#### 第9条（事業所の解約権）

事業所は、利用者の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。

#### 第10条（契約の終了）

- 1 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。
  - 一 第7条の規定により利用者から解約の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了したとき。
  - 二 第8条で定める条件が満たされ、かつ事業者から契約解除の意思表示がなされたとき。
  - 三 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなったとき。
    - ① 利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院したこと
    - ② 利用者が要介護認定・介護予防認定が受けられなかったこと
    - ③ 利用者が死亡したこと
- 2 事業所は、契約終了にあたり居宅介護支援事業所・地域包括支援センターにその旨連絡をします。

#### 第11条（損害賠償）

- 1 事業所の訪問介護・介護予防訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、関係する居宅支援事業者・地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を取ります。
- 2 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は、事業所は記録します。

- 3 事業所は、サービス提供の実施にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

#### 第12条（秘密保持と個人情報利用）

- 1 事業所は、業務上知り得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、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- 2 利用者のための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、介護支援専門員や他事業者、地域包括支援センターとの連絡調整等において必要な場合、個人情報を利用できるものとします。
- 3 研究会、学会での報告については、文書により利用者及び家族の同意を得た場合は、利用者が特定できないようにして個人情報を利用できるものとします。
- 4 その他、個人情報が必要な場合は、あらかじめ文書で同意を得るものとします。

#### 第13条（苦情対応）

- 1 利用者は、提供したサービスに関して苦情がある場合には、関係事業所、市町村介護保険担当又は国民健康保険団体連合会、地域包括支援センターに対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業所は、苦情対応の窓口責任者及び連絡先を明らかにするとともに苦情の申し立て又は相談があった場合には、それに対する処理及び改善策を利用者に説明し、記録します。
- 3 関係行政機関、国民健康保険団体連合会、地域包括支援センターからの調査、指導、助言に対して協力、改善、報告をする。
- 4 事業者は、利用者が苦情申し立てを行ったことを理由として何ら不利益な取り扱いをすることはありません。

#### 第14条（契約外条項など）

- 1 この契約及び介護保険法その他の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業所の協議により定めます。
- 2 この契約書は、介護保険法に基づくサービスを対象としたものですので、利用者がそれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約が必要になります。

## 重 要 事 項 説 明 書

訪問介護の提供に当たり、事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次のとおり説明します。

### 1. 事業者(法人)の概要

事業者(法人)の名称	奄美医療生活協同組合
主たる事務所の所在地	〒894-0036 鹿児島県奄美市名瀬長浜町8-7
代表者(職名・氏名)	理事長 福崎 雅彦
設立年月日	1990年9月1日
電話番号	0997-52-0585

### 2. 事業所の概要

事業所名	生協ヘルパーステーション あまみ	
所在地	〒894-0036 鹿児島県奄美市名瀬長浜町8-7	
管理者	田中 トシエ	
電話番号	0997-57-7373	
FAX番号	0997-54-4452	
指定年月日・事業所番号	2000年4月1日	4670700279
サービス提供地域	鹿児島県奄美市・大島郡龍郷町・大島郡大和村	

### 3. 運営の方針

- ・ 指定訪問介護の提供に当たっては、事業所の従業者は、利用者が可能な限りその居宅において、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ことにより、利用者の日常生活の維持又は向上に努めます。
- ・ 地域との結び付きを重視し、市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携をとり、総合的なサービスの提供に努めます。
- ・ 利用者の要介護状態の軽減、または悪化の防止、介護予防のために目標を設定し、計画的に行います。
- ・ 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制を整備し、従業者に対し、研修を実施します。
- ・ 介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切な訪問介護を行うよう努めます。

### 4. 提供するサービスの内容

- ・ 身体介護(食事介助、排泄介助、入浴介助、更衣介助 等)
- ・ 生活支援(掃除、洗濯、食事の支度、買い物 等)

## 5. 営業日時

営業日	月曜日から土曜日までとする。 (日曜・祝祭日、12月30日～1月3日、旧送り盆は除く)。 但し、サービス提供以外の日・時でも相談に応じます。
営業時間	月曜日から金曜日までは午前8時30分から午後5時00分までとする。土曜日は午前8時30分から午後12時30分までとする。

## 6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
管理者	常勤 1人 (サービス提供責任者、訪問介護員と兼務)
サービス提供責任者	常勤 2人、非常勤 0人
訪問介護員	常勤 4人、非常勤 10人

## 7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	田中 トシエ 平井 ちえみ
--------------	------------------

## 8. サービス提供に関わるお願い

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、あらかじめご了解ください。

- 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
  - ・ 贈答、もてなしの禁止  
訪問介護員等に贈答や飲食のもてなしは、制度上、禁止されておりますので、ご遠慮させていただきます。
  - ・ 訪問介護員等の個人情報  
個人情報保護法上、訪問介護員等の住所、電話番号などの個人情報につきましては、ご利用者にお知らせしていませんので、あらかじめご了承ください。
  - ・ 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介護支援専門員又は当事業所の担当者へご連絡ください。
  - ・ 地震、台風、大雪等の自然災害発生時等において、訪問介護員の交通手段及び生命に危険が及び事態が予測される場合は、サービスを中止させていただきます。
  - ・ 感染症の発生を予防または感染のリスクを防ぐ為、入出時の手洗い、マスク、使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。

- ・ 訪問途中の事故などにより訪問困難な場合、事業所より利用者宅へ連絡し、最善の処置をとります。その場合、別のヘルパーがお伺いする場合があります。
- ・ 下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただくことがありますので、ご理解・ご了承ください。

■暴力又は乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける
- ・刃物に向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要

■セクシュアルハラスメント

- ・介護従事者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる ・ヌード写真を見せる
- ・性的な話し卑猥な言動をする など

■その他

- ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
- ・ストーカー行為 など

## 9. 介護支援専門員(ケアマネジャー)との連携

サービスの提供にあたり、担当の介護支援専門員(ケアマネジャー)との緊密な連携を図り、より良いサービスを提供いたします。また、ご利用者がケアプランの変更を希望される場合は、速やかに担当の介護支援専門員(ケアマネジャー)に連絡し、調整いたします。

## 10. 職員研修

訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備します。1 採用時研修 採用後 6か月以内 2 継続研修 年6回

## 11. 利用料など

- ・ 利用者の方からいただく利用者負担金は「別紙」のとおりです。
  - ・ この金額は、次の2種類に分かれます。
- 1) 介護報酬に係る利用者負担金  
※原則として費用全体の1割負担  
※一定以上の所得のある方は2割または3割負担
  - 2) 運営基準(厚生労働省令)で定められた「その他費用」(全額、自己負担)利用者負担金は、サービスを提供した翌月までに、現金または口座振替等でお支払いいただきますので、よろしくお願ひします。

## 12. サービスの中止

利用者がサービスの利用の中止(キャンセル)をする際には、できるだけサービス利用の前日までにサービス提供責任者(管理者)までご連絡ください。

13. 緊急時の対応

- ・ サービス対応にあたり、事故、体調の急変等が生じた場合は、家族、主治医、医療機関、救急機関、居宅介護支援事業所など関係機関や事業所に連絡し必要な措置を講じます。
- ・ サービスの提供により、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います。緊急時の対応は24時間体制で対応します。また、連絡先は以下のとおりです。

(緊急時連絡先)

利用者の主治医	奄美中央病院 奄美市名瀬長浜町 16 番 5 号 電話 0997-52-6565
	電話 - -
緊急時連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄) 電話 - -
救急車 119	大島地区消防組合消防本部 奄美市名瀬小浜町27-5 電話 0997-52-0100

14. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

15. 相談窓口、苦情対応

(1) サービスに関する相談や苦情については、以下の窓口で受け付けます。

相談・苦情窓口	生協ヘルプステーション あまみ 管理者 田中 トシエ 電話 0997-57-7373
行政機関相談・ 苦情窓 口	奄美市高齢者福祉課 電話 0997-52-1111
	龍郷町保健福祉課 電話 0997-69-4514
	大和村保健福祉課 電話 0997-57-2218
	鹿児島県国民健康保険団体連合会 介護相談室 電話 099-213-5122

(2) 利用者又は家族から事情を聞き、苦情に関わる問題点を把握の上、対応策を検討し必要に応じて利用者に説明します。

(3) 苦情処理の体制・手順等は別紙「利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要」に基づきます。

16. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・ 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	田中 トシエ
-------------	--------

- ・ 成年後見制度の利用を支援します。
- ・ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ・ サービス提供中に、当該事業所従業者又は介護者(利用者の家族等高齢者を現に介護する者)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、これを市町村に通報します。

#### 17. 身体拘束の適正化に関する事項

- ・ サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という。)と行いません。
- ・ やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとします。

#### 18. 秘密保持及び個人情報の保護

- ・ 事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。
- ・ 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ・ 事業所は、利用者の個人情報については利用者から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、利用者の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、利用者又はその家族の個人情報を用いません。

#### 19. 事業継続計画の策定等について

- ・ 事業所は、感染症又は非常災害の発生時において利用者に対し指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で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、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- ・ 事業所は、訪問介護員等に対し、事業継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとします。
- ・ 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとします。

#### 20. 衛生管理等について

- ・ 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断等の必要な管理を行うと共に、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
- ・ 事業所は、事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないよう以下の措置を講じます。

- 1) 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止の為の対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を概ね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図ります。
- 2) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止の為の指針を整備します。
- 3) 事業所において、訪問介護員等に対し、感染症の予防及び蔓延の防止の為の研修及び訓練を定期的実施します。

年 月 日

事業者は、訪問介護サービス契約の締結にあたり、上記の「サービス説明書」「重要事項説明書」を説明しました。

説明者	所在地	奄美市名瀬長浜町 8-7
	事業所名	生協ヘルパーステーションあまみ
	職・氏名	管理者 田中 トシエ 印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、契約をします。  
また、秘密保持と個人情報利用についても説明を受け、同意します。

利用者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

利用者家族等代理人

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

本人との続柄 \_\_\_\_\_