

長岡京ケアハートガーデン 訪問介護事業所「西山の郷」

介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業契約書

兼重要事項説明書

_____(以下「利用者」という。)と三菱電機ライフサービス株式会社(以下、「事業者」という。)は、事業者が提供するサービスの利用等について、以下のとおり契約を締結します。

第1条 (契約の目的)

事業者は、介護保険法（平成9年法律第123号）その他関係法令及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り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、次のサービスを提供します。

第2条 (契約期間)

- 1 この契約の期間は、以下のとおりとします。
令和 6 年 月 日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。
- 2 上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるとものとします。

第3条 (個別サービス契約書の作成及び変更)

- 1 事業者は、必要に応じて利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の介護予防サービス計画または介護予防マネジメント（以下「介護予防ケアプラン」という。）の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成する為の具体的サービス内容等を記載個別サービス計画書として作成します。個別サービス計画書の作成に当たっては、事業した者はその内容を利用者に説明して同意を得、交付します。
- 2 事業者は、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに目標達成の状況等を記載した記録を作成し、利用者に説明の上、交付します。

第4条 (提供するサービスの内容及びその変更)

- 1 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容、利用回数、利用料は、サービスごとに別紙に記載する通りとします。
- 2 利用者は、いつでも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。この申し出があった場合、事業者は当該変更が介護予防ケアプランの範囲内で可能であり、第1条に規定する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、速やかにサービスの内容を変更します。
- 3 事業者は、利用者が介護予防ケアプランの変更を希望する場合は、速やかに地域包括支援センターに連絡するなど必要な援助を行います。

- 4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

第5条（利用料の支払い）

- 1 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、「別紙（重要事項説明書）」の記載に従い、事業者に対し、事業者負担金を支払います。
- 2 利用者の請求や支払い方法は「別紙（重要事項説明書）」のとおりです。

第6条（利用料の変更）

- 1 事業者は、介護保険法その他関連法令の改正により、利用料の利用負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。ただし、利用者は、こ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7条（利用料の滞納）

- 1 利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を2ヶ月分以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、1ヶ月以上の猶予期間を設けた上で支払い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。
- 2 事業者は、前項の催告をした場合には、担当の地域包括支援センター又は居宅介護支援事所及び長岡京市と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、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、文書をもって本契約を解約する事ができます。

第8条（利用者の解約権）

- 1 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。
- 2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。
 - (1)事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとししない場合
 - (2)事業者が、第12条に定める守秘義務に違反した場合
 - (3)事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、また著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

第9条（事業者の解約権）

- 1 事業者は、第7条第3項に定めるもののほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2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。

(1) 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達する事が著しく困難となった場合

(2) 利用者が事業者の通常の事業の実施地域以外に転居し、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た場合

- 2 事業者は前項によりこの契約を解約する場合には、担当の地域包括支援センター又は居宅介護支援事業所及び必要に応じて各市町村に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

第 10 条 (契約の一時停止及び終了)

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。

- 1 第 2 条の規定により事前に更新の合意がなされないまま契約の期間が満了したとき
- 2 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月前までに理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。
- 3 利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を、3ヶ月以上滞納した場合に事業者は 14 日以内の期間を決めて、期間内に滞納額の支払いが無い場合には、一時停止の期間を設けた上でこの契約を解除することができます。
- 4 前項の催促をした時は、事業者は、利用者の日常生活を維持する見地から、居宅サービス計画を作成した介護支援事業者と協議し、居宅サービスの計画の変更、介護保険外の公的サービスの利用について必要な調整を行うよう要請するものとします。
- 5 利用者は、事業者に対しいつでも 1 週間以上の予告期間を持って、この契約を解除することができます。
- 6 事業者は、利用者の著しいハラスメント行為等を含む背信行為により、継続が困難となった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を終了することができます。

この場合、事業者は、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成した介護支援事業者に、その旨を連絡します。

- 7 次の理由に該当した場合、この契約は自動的に終了します。

- ① 利用者が介護保険施設に入所された場合及び小規模多機能型居宅介護を利用された場合
- ② 利用者の要介護認定区分が、要支援または非該当（自立）と認定された場合
- ③ 利用者が死亡された場合

第 11 条 (損害賠償)

- 1 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又は利用者の家族に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。
- 2 前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。
- 3 利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合、損害額を減額することができます。

第 12 条（秘密保持）

- 1 事業者は、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も第三者にもらすことはありません。
- 2 あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、事業者は一定の条件下で個人情報を利用できるものとします。
- 3 事業者は、事業所の従業者、そのほか事業に携わっていた者が、在職中に知ることができた利及び利用者の家族の秘密を、退職後も第三者に漏らすことのない旨を、従業者との雇用契約書に定めます。

第 13 条（苦情対応）

- 1 利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、介護支援専門員、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情申し立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
- 3 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取り扱いをすることはありません。

第 14 条（契約外条項等）

- 1 この契約及び介護保険法等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、利用者と事業者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、別途契約するものとします。

第 15 条（裁判管轄）

本契約について、やむを得ず訴訟となる場合は、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、利用者及び事業者は予め合意します。

長岡京ケアハートガーデン 訪問介護事業所「西山の郷」
(重要事項説明書)

1 当社の概要

名称	三菱電機ライフサービス株式会社
代表者役職・氏名	代表取締役社長 船尾 英司
本社所在地・電話番号	〒105-0011 東京都港区芝公園二丁目4番1号 03-6402-6001

2 当事業所の概要

(1) 事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	長岡京ケアハートガーデン 訪問介護事業所「西山の郷」
所在地	京都府長岡京市奥海印寺多貝垣外 17-1
介護保険指定番号	2673000127
管理者・連絡先	管理者 亀本 リッチェル TEL 075-952-4735
提供可能サービス	訪問介護
サービスを提供する地域	長岡京市 向日市 大山崎町

(2) 同事業所の職員体制（令和6年4月1日現在、()は兼務を示す）

職種	職務内容	員数
管理者	管理者は、従業者及び業務の管理を一元的に行います。	1名（サービス提供責任者・訪問介護員）
サービス提供責任者	サービス提供責任者は、利用申込みに係る調整、訪問介護員等の技術指導及び訪問介護計画書の作成業務を行います。	2名（訪問介護員）
訪問介護員	訪問介護員は、利用者の居宅において入浴、排泄、食事その他日常生活上の支援を行います。	常勤換算2.5人以上

(3) 営業日および営業時間

	月～土	事務所連絡
営業時間	8:30～17:30	8:30～17:30
連絡先	075-952-4735	

(注) ただし、12月30日～1月3日までを除く
上記の曜日外・時間外でも連絡が可能な体制とする

3 サービスの内容

- 「訪問介護」は利用者の居宅（自宅）において介護福祉士その他制令で定める者を派遣して、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の自立支援を行うサービスです。
- 事業者は、次のサービス内容区分の中から指定の時間帯に応じて選択されたサービスを提供します。

【サービス内容区分】

<身体介護>

- | | |
|------------|---------|
| ① 起床介助 | ⑦入浴介助 |
| ② 就寝介助 | ⑧食事介助 |
| ③ 排泄介助 | ⑨体位交換 |
| ④ 衣服の着脱介助 | ⑩服薬確認 |
| ⑤ 整容介助 | ⑪通院等の介助 |
| ⑥ 身体の清拭・洗髪 | ⑫その他 |

<生活援助> (利用者ご本人に対する援助)

- | |
|-----------|
| ①調理 |
| ②洗濯 |
| ③居室の掃除 |
| ④買い物 |
| ⑤薬受け取り |
| ⑥衣服の入れ替え等 |

(3)サービスの提供にあたっては、別添えの「訪問介護計画書」に沿って計画的に提供します。

(4)サービス内容の詳細については、利用者の希望を確認したうえで実施します。

4 お申込からサービス提供までの流れ

(1) サービス開始の手続き

- ① お申込み
- ↓
- ② 初回訪問・ご相談およびご希望の聞き取り
- ↓
- ③ 重要事項説明書の説明、及び契約書の締結（契約開始）
- ↓
- ④ サービス提供責任者による訪問介護計画書の作成
- ↓
- ⑤ 訪問介護計画書に対するサービスご利用者への同説明・同意・交付
- ↓
- ⑥ サービスの開始

(2) サービス終了の手続き

- ① 利用者のご都合でサービスを終了する場合
ご希望の14日前までにお申出ください。
- ② 当事業者のやむを得ない事情がある場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。
その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了
次の場合は、双方の同意がなくても、自動的にサービスを終了致します。
 - ・利用者が介護保険施設に入所された場合及び小規模多機能型居宅介護を利用された場合
 - ・要介護認定区分が、要支援または非該当（自立）と認定された場合
 - ・ご利用者がお亡くなりになった場合
- ④ 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、利用者また

はご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービス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いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず14日以内に支払わない場合、利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合、利用者が入院もしくは病気等により3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合、または利用者やご家族等が当事業所のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほどのハラスメント行為や不信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座に契約を終了させていただく場合がございます。
- ・台風の接近・通過などによる警報が発令され、訪問介護員の移動に際し危険が予測される場合には、事前にご連絡のうえ、当日のサービス提供を中止させていただくことがあります。

5 利用料金

(1) 利用料金

別表記載、料金一覧表の通りです。

- ① 利用料金は、「法定代理受領（現物給付）」の場合にて記載しています。
居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったんご利用者が利用料（10割）を支払い、その後市区町村に対して保険給付分（9割）を請求することになります。
- ② 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額自己負担となります。（介護保険外のサービスとなる場合には、介護支援専門員から説明の上、ご利用者の同意を得ることになります。）

(2) 支払方法

毎月15日までに前月分の請求書を発送いたします。

ご指定の預金口座から自動引き落としをさせていただきますので、当事業所所定の申込書にご記入の上、提出願います。なお、申込みをされた当月は事務手続きの関係上、自動引き落としが間に合わない場合がございます。この場合は、翌月まとめて引き落とさせていただきます。

毎月27日に、自動で引き落としをさせていただきますので、それまでに、ご利用者各自の口座へお振込み下さい。

引き落とし日が土日・祝日にあたる場合は、翌営業日の引き落としとなります。

(3) その他の費用

① 交通費

前記2のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、訪問介護員がお尋ねするための交通費が必要であり、その詳細は下記の通りです。（原則として、公共交通機関による移動を基本とさせていただきます。）

移動手段	交通費
公共交通機関	実費
車	10キロあたり 250 円

なお、地域によりましては車での移動を基本とさせていただく場合があります。

② コピー代

サービス実施記録の複写物を請求した場合には、1枚につき10を負担していただきます。

(4) キャンセル料の規定

- ① 利用者がサービスの利用を中止する際には、速やかに当事業所までご連絡下さい。

連絡先	075-952-4735
-----	--------------

- ② 利用者のご都合でサービスを中止する場合は、できるだけサービス利用の前々日までにご連絡下さい。前日または当日のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることになりますので、ご了承下さい。（ただし、ご利用者の容態の急変など、緊急でやむを得ない事情がある場合、及び介護予防・日常生活総合事業につきましては月額定額報酬の為、キャンセル料は不要です。）

- ③ キャンセル料は、利用者負担の支払に併せてお支払いいただきます。

時 間	キャンセル料
サービス利用の前日 17:30 まで	発生なし
サービス利用当日	利用者負担額 500 円

6 事業所の訪問介護事業の特徴等

(1) 運営の方針

- ① 利用者のご希望にそったサービス提供のため、サービス開始前にサービス提供責任者が必ず、細かい打合せにお伺いします。
- ② 訪問介護計画書を作成し、事前に書面にてご説明・同意の上、交付いたします。サービス内容の変更を希望される場合はサービス提供責任者までご相談ください。
- ③ 複数の訪問介護員が訪問させていただく場合であっても、統一性のあるサービス提供を行うため、訪問介護計画書を各訪問介護員に周知徹底いたします。
- ④ 初回訪問時や変更時には、サービス提供責任者等が引率し、各ご自宅で直接指導にあたるなど、安心してご利用いただけるよう準備をしております。
- ⑤ アフターフォローに関しては大切なサービスの一環として考え、ご相談やクレームにも誠意をもって対応致します。
- ⑥ 利用者の人権擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実地する等の措置を講ずるものとします。

(2) 訪問介護実施概要等

相談場所	ご利用者のご自宅、またはご利用者（またはその家族）が指定される場所、または当事業所の相談室
サービス提供責任者の居宅訪問頻度等	原則として1ヶ月に1度の訪問とさせていただきますが、その他必要に応じて、随時実施いたします。
居宅介護支援事業者等との連携	介護支援専門員等との連携を密にし、常に提供するサービスの質の向上に努めていきます。

7 サービス内容に関する苦情

(1) 事業所

当事業者の訪問介護に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担 当	電話番号
亀本 リッチェル	075—952—4735

(2) その他

当事業所以外に、市区町村や公的団体の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

【市区町村の窓口】

長岡京市役所	担当部署：高齢介護課
	所在地：長岡京市開田1丁目1番1号
	電話番号：075—951—2121
	FAX 番号：075—951—5410
	対応時間：9：00～17：00（土・日・祝日は除く）
向日市役所	担当部署：高齢介護課
	所在地：向日市寺戸町中野20番地
	電話番号：075—931—1111
	FAX 番号：075—932—0800
	対応時間：9：00～17：00（土・日・祝日は除く）
大山崎町役場	担当部署：健康課 高齢者介護係
	所在地：京都府乙訓郡大山崎町字円明寺小字夏目3
	電話番号：075—956—2101
	FAX 番号：075—957—4161
	対応時間：9：00～17：00（土・日・祝日は除く）

【公的団体の窓口】

京都府国民健康 保険団体連合会	担当部署：介護保険課 介護相談係
	所在地：京都市下京区烏丸通り四条下ル水銀屋町620番地 COCON烏丸内
	電話番号：075—354—9090
	FAX 番号：075—354—9055
	対応時間：9：00～17：00（土・日・祝日は除く）

【公的団体の窓口】

京都府福祉サービス 運営適正化委員会 (京都府社会福祉協議会内)	所在地：京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル清水町375 京都府立総合社会福祉会館（ハートピア京都）5階
	電話番号：075—252—2152
	FAX 番号：075—212—2450
	対応時間：9：00～16：00（土・日・祝日は除く）

8 事故発生時の対応方法

事業所は、利用者に対する訪問介護の提供により自己が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護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。

9 秘密保持

- (1) 当事業所は、業務上知り得たご利用者またはそのご家族の秘密を厳守致します。
- (2) 当事業所は、訪問介護員その他従業者であった者から、業務上知り得た、ご利用者またはそのご家族の秘密が漏れることのないよう、管理を徹底致します。
- (3) 当事業所は、会議及びサービス事業者等との調整におきまして、ご利用者の個人情報を用いる場合には、あらかじめ、ご利用者または、そのご家族からの同意をいただきます。

10 衛生管理等

- (1) 事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (2) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のため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。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者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まん延の防止のための指針を整備します。
 - ③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

11 緊急時等における対応方法

- (1) 従業者は、事業の提供を行っているときに、利用者の病状に急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、利用者の所在する市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- (3) 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取った処置について記録するものとする。
- (4) 事業所は、利用者に対する指定訪問介護（指定予防訪問事業）の提供により賠償すべき事項が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

12 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止のため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。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。

- (2) 虐待防止のための指針の整備をします。
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- (4) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。
- (5) 虐待防止に関する責任者は、管理者の亀本リッチェルを選定しています。

13 暴力団排除について

- (1) 事業所を運営する当該法人の役員及び事業所の管理者その他の従業者は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 6 号に規定する暴力団員を言う。次項において同じ）ではありません。
- (2) 事業所は、その運営について、暴力団員の支配を受けてはいけません。

14 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、従業者に対し、業務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に実施します。
- (3) 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います。

令和 6 年 月 日

指定訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

〔所在地〕 〒617-8550 京都府長岡京市馬場岡所 1 番地

〔事業者名〕 三菱電機ライフサービス株式会社 京都支店

〔代表者名〕 支店長 森 田 正 樹 印

事業者の住所・名称・代表者名は、本店より京都支店が代理委任を得て記名・押印します

事業所

所在地 長岡京市奥海印寺三反畑 8 - 1

名称 長岡京ケアハートガーデン
訪問介護事業所「西山の郷」

説明者 氏名 印

私は、事業者より別紙による重要事項について、説明及び当該文書が契約書の別紙（一部）となること、また、サービス提供にあたり私の個人情報を活用することについても同意し、受領しました。

以上の契約を証する為、利用者・事業者が 2 通に記名捺印の上、双方が 1 通ずつ保有するものとします。

利 用 者

住所 _____

氏名 _____ 印 _____

利用者代理人

住所 _____

氏名 _____ 印 _____