

# ケア・ホワイト

## 訪問介護契約書

様(以下、「利用者」とします)と ケア・ホワイト (以下、「事業者」とします) は、事業者が利用者に対して行う訪問介護サービスについて、次の通り契約します。

### 第1条 (契約の目的)

事業者は利用者に対し、介護保険法令の趣旨に従って、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、自立した日常生活を営むことができるよう訪問介護サービスを提供し、利用者はそれに対する料金を事業者に支払います。

### 第2条 (契約期間)

- この契約の契約期間は、令和 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。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変更を受け、要介護認定有効期間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終了日とします。
- 契約満了の7日前までに利用者から事業者に対して文書により契約終了の申し出がない場合は、この契約は自動更新されるものとします。

### 第3条 (訪問介護計画の作成・変更)

- 事業者は、利用者の日常生活全般の状況、希望を踏まえて、居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って、訪問介護計画を作成します。
- 訪問介護計画作成後においても、サービスの実施状況の把握を行い、必要に応じて訪問介護計画の変更を行います。訪問介護計画の変更の際して、居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに居宅介護支援事業所に連絡するなど必要な支援を行います。また居宅サービス計画の変更に伴い訪問介護計画の変更が必要となる場合は、速やかに当該訪問介護計画を変更することとします。
- 利用者またはその家族等の介護者は、事業者に対し、訪問介護計画の内容の変更を申し出ることができます。この場合、事業者は、明らかに変更の必要がないとき、および利用者の不利益となる場合を除いて、利用者またはその家族等の介護者と協議の上、訪問介護計画を変更することとします。

### 第4条 (訪問介護サービスの内容)

- 利用者が提供を受ける訪問介護サービスの内容は「訪問介護重要事項説明書」（以下、【重要事項説明書】とします。）に定めたとおりです。事業者は重要事項説明書に定めた内容について、利用者またはその家族等の介護者に説明します。
- 事業者は、サービス従事者を利用者の居宅に派遣し、訪問介護計画に定めた内容の訪問介護サービスを提供します。

- 3 サービス従事者は、介護福祉士(看護師)または介護職員基礎研修または介護職員実務者研修または介護職員初任者研修または訪問介護員養成研修1～2級課程を修了した者です。
- 4 訪問介護計画が利用者またはその家族等の介護者との合意をもって変更され、事業者が提供するサービスの内容または介護保険適用の範囲が変更となる場合は、利用者またはその家族等の介護者の了承を得て新たな内容の訪問介護計画書を作成し、それをもって訪問介護サービスの内容とします。
- 5 居宅サービス計画(ケアプラン)が作成される前であっても、緊急に必要な場合があれば訪問介護サービスを提供します。

## 第5条 (サービス提供の記録)

- 1 事業者は、訪問介護サービスの実施ごとに内容などを記録票に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。
- 2 事業者は、第1項の記録票をこの契約の終了後5年間保管します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、第2項の記録票を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する第2項の記録票の複写物の交付を受けることができます。ただし、利用者はその複写物に係る経費の実費相当を負担するものとします。

## 第6条 (秘密保持および個人情報保護)

- 1 事業者および事業者の使用する者は、サービスを提供する上で知り得た利用者またはその家族等の介護者の秘密および個人情報に関して、正当な理由なく第三者に漏らしません。その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします。
- 2 事業者は、利用者またはその家族等の介護者の秘密および個人情報に関して、その守秘義務が守られるよう必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、利用者またはその代理人からあらかじめ文書にて同意を得ない限り、サービス担当者会議などにおいて、利用者の個人情報を用いません。

## 第7条 (料金)

- 1 利用者は、サービスの対価として【重要事項説明書】に定める利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額を事業者に支払います。
- 2 事業者は、請求書を(当月の料金の合計額)を付して、利用者へ送付します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月末日までに支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは利用者に対し領収証を発行します。
- 5 利用者は、居宅においてサービス従事者がサービスを実施するために使用する電気・ガス・水道・電話の費用および交通費の実費(通院・買物などの際、交通機関を利用した場合)を負担します。
- 6 事業者は、緊急に計画外のサービスの提供があり、そのサービスが介護保険外のサービスの場合には、利用者より別途料金を頂く場合があります。
- 7 契約に基づく訪問介護サービスの利用について、介護保険の適用がある場合にはサービス料金から保険給付額を差し引いた利用者負担額を支払うものとします。ただし利用者が介護認定を受けていない場合、または居宅サービス計画が作成されていない場合など、介護保険法に定める「償還払い」の取り扱いになる場合には、利用者はサービス利用料全額を支払うも

のとします。(事業者から「サービス提供証明書」を発行しますので、介護認定を受けた後、または居宅サービス計画作成後に、利用者負担額を除く金額について払い戻しを受けてください。)

- 8 第8条から第11条および第16条に該当する場合、利用者は既に提供されたサービスについては、所定のサービス利用料金を事業者に支払うものとします。

## 第8条 (サービスの中止)

- 1 利用者は、事業者に対してサービス提供の前の営業日の午後6時までには通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 利用者がサービス実施日の前の営業日の午後6時までには通知することなくサービスの中止を申し出た場合または通知がなかった場合は、事業者は利用者に対して【重要事項説明書】に定める料金を請求することができます。この場合の料金は、第7条に定める料金の支払いと併せて請求します。
- 3 ただし、利用者は病状の急変、急な入院などやむを得ない事由がある場合は、キャンセル料金を支払うことなく、サービス利用を中止することができます。

## 第9条 (利用者の解約権)

- 1 利用者は事業者に対して1週間の予告期間において文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事由がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- 2 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。
  - ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
  - ② 事業者が守秘義務に反した場合
  - ③ 事業者が利用者またはその家族等の介護者に対して社会通念を逸脱するような行為を行った場合
  - ④ 事業者が破産した場合

## 第10条 (事業者の解約権)

- 1 事業者はやむを得ない事由がある場合、利用者に対して契約解約日の1ヶ月前までに理由を記した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
- 2 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。
  - ① 利用者のサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、15日以内に支払われない場合
  - ② 利用者またはその家族等の介護者が事業者やサービス従事者に対して、この契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合
  - ③ 利用者またはその家族等の介護者と、事業者との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難であり、適切なサービスの提供を継続できないと判断できる場合。
  - ④ 利用者が通常のサービス提供地域外に引越す等の事由によりサービスの提供が困難になった場合

## 第11条（契約の終了）

次の事由に該当した場合は、この契約を自動的に終了します。

- 1 利用者が介護保険施設等に入所した場合
- 2 利用者の要介護状態区分が、非該当(自立)または要支援1または2と認定された場合
- 3 利用者が死亡した場合

## 第12条（賠償責任）

- 1 事業者は、利用者に対するサービスの提供にあたって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者またはその家族等の介護者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。ただし、利用者またはその家族等の介護者に過失がある場合は、事業者は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。
- 2 物品の賠償にあたっては現状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
- 3 修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格や使用年数・耐用年数を考慮した額）をその賠償額範囲とします。そのため、購入から長年を経過した品物については、賠償を致しかねることがあります。
- 4 取り扱いに特別の注意が必要なもの等については、予めご提示をお願い致します。ご提示のない場合、賠償を致しかねることがあります。
- 5 利用者またはその家族等の介護者は、利用者またはその家族等の介護者の責めに帰すべき事由により、事業者のサービス従事者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。

## 第13条（緊急時の対応）

事業者は、訪問介護サービスの提供時に利用者の病状の急変が生じた場合や、その他必要な場合は、速やかに家族等の介護者や医師等に連絡を取るなど必要な措置を講じます。

## 第14条（身分証携行義務）

サービス従事者は常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者またはその家族等の介護者から提示を求められたときは、身分証を提示します。

## 第15条（連携）

- 1 事業者は、訪問介護サービスの提供にあたり介護支援専門員や保健医療サービスや福祉サービスを提供する者等との密接な連携に努めます。
- 2 事業者は、訪問介護計画書の写しを介護支援専門員に送付します。
- 3 事業者は、第9条または第10条に基づいて解約をする際は、介護支援専門員に連絡します。

## 第16条（天災等不可抗力）

- 1 この契約の有効期間中、天災その他事業者の責めに帰さない事由によりサービスの提供ができなくなった場合には、事業者は利用者に対してサービスを提供すべき義務を負いません。
- 2 前項の場合においても、利用者は既に提供されたサービスについては、所定のサービス利用料金を事業者に支払うものとします。

## 第17条（その他留意事項）

- 1 利用者またはその家族等の介護者は、この契約で定められた以外の業務をサービス従事者に依頼することはできません。
- 2 サービスの実施に関する指示・命令は、全て事業者が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたって、利用者またはその家族等の介護者の事情および意向に十分配慮するものとし、

## 第18条（代理人）

- 1 利用者は、代理人をもってこの契約の締結を行うことができます。
- 2 代理人は、利用者の代行者として、この契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行うものとし、その範囲は次の通りとする。
  - ① この契約の締結手続き
  - ② 利用料金の支払い
  - ③ その他、利用者のサービス利用に関わる一切の事項
  - ④ 代理人を変更する場合の通知
- 3 この契約上の代理人として義務の履行が不可能または著しく支障をきたす事由が生じた場合、利用者は新たな代理人を選定し、事業者へ通知しなければなりません。

## 第19条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者からの相談・苦情などに対応する窓口を設置し、訪問介護サービスに関する利用者の要望・苦情などに対し迅速に対応します。

## 第20条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業者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予め合意します。

## 第21条（虐待防止・身体拘束）

事業者は利用者の人権の擁護、虐待防止のため、責任者を設置する等の必要な体制整備を行うとともに、サービス従事者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

基本的に身体拘束は行いません。利用者に不利を生じる、又は自傷他害の恐れがある時はやむを得ず身体拘束をする場合があります。その際は必要最低限の時間にとどめ、定期的に異常の有無を確認します。

身体拘束を行う場合は、法令に基づく指針を遵守するとともに、記録を経時的に行います。

## 第22条（この契約に定めのない事項）

この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところにより、利用者および事業者が誠意をもって協議の上定めるものとし、

この契約の締結を証するため、本書2通を作成し、利用者および事業者が署名捺印の上、各1通を保管するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

**契約者名**

**事業者**

[住所] 兵庫県神戸市長田区日吉町2-1-2 アスタピア新長田公園通り111

[名称] 株式会社ホワイト

ケア・ホワイト

(指定介護保険事業者番号 2870602782)

[管理者] 林 宏美

印

**利用者**

[住所]

[氏名]

印

**(代理人)**

[住所]

[氏名]

印

# 訪問介護重要事項説明書

令和8年1月1日現在

この重要事項説明書は、訪問介護サービスの契約にあたり、事業者の概要または提供されるサービスの内容など、契約する上でご理解いただきたい事項を記載しているものです。

## 1 事業者概要

事業者名	ケア・ホワイト
所在地	〒653-0039 兵庫県神戸市長田区日吉町2-1-2アスタピア新長田公園通り111
電話番号	078-754-7093
FAX番号	078-754-7094
指定事業者番号	介護予防訪問介護（2870602782）
開設年月日	平成23年6月1日
管理者	林 宏美
受付時間	月曜日～金曜日 9:00～17:00
休業日	12月29日～1月3日、土、日、祝
通常サービス提供地域	神戸市須磨区 長田区 兵庫区

上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

事業所の設備については、併設する指定介護予防訪問介護サービス事業所の設備と共用するものとします。

## 2 職員体制

	常勤	非常勤	計	資格等	兼務の有無
管理者	1人	人	1人	訪問介護員養成研修2級課程修了者	有
サービス提供責任者	2人	3人	5人	介護福祉士 介護職員基礎研修修了者	有
訪問介護員	人	4人	4人	介護福祉士	有
	人	39人	39人	介護職員初任者研修・訪問介護員養成研修(1～2級課程)修了者	
	人	人	人	その他(看護師・准看護師等)	
	人	人	人	介護職員実務者研修・介護職員基礎研修修了者	
事務職員	人	人	人		

上記職員については、併設する指定介護予防訪問介護サービス事業所の職員を兼ねる場合があります。

### 3 営業日および営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとする。
営業時間	9：00～17：00
休業日	12月29日～1月3日、土、日、祝
備考	

時間帯により、利用者負担金が異なります。

居宅サービス計画により、休業日および営業時間外であってもサービスを提供する場合があります。

### 4 サービス内容

#### 1 身体介護

- ・食事介助・服薬介助・排泄介助・清拭・入浴介助・更衣介助・身体整容・起床介助
- ・就寝介助・体位交換・移乗介助・移動介助・通院介助・外出介助・自立支援のための見守りの援助
- ・日常生活に絶対必要な居宅サービス計画に位置づけられた見守り（徘徊、問題行動等）のみ一部算定
- ・通院時の院内介助は、利用者の状態によって必要とみなされた場合は、トイレ介助や移動介助など介護保険サービス利用の対象となる場合もあります。

#### 2 生活援助

- ・買い物・調理・掃除・ゴミ出し・洗濯・被服の補修（ボタン付け・ほつれの補修）
  - ・ベッドメイク・整理整頓・薬の受け取り・その他
- ※ サービスは利用者を対象としたものに限られ、上記の生活援助の場合、利用者以外の食事の調理・洗濯・買物、利用者が使用している場所以外の掃除はできません。

### 5 サービスの利用方法

#### 1 サービスの利用開始

訪問介護計画作成と同じに契約を結び、サービスの提供を開始します。

居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

#### 2 サービスの終了

- (1) 利用者は事業者に対して1週間の予告期間をおいて文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし利用者の病状の急変、急な入院など、やむを得ない事由がある場合は予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- (2) 事業者は利用者に対して1ヶ月の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
- (3) 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。
  - ・事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
  - ・事業者が守秘義務に反した場合

- ・事業者が利用者またはその家族等の介護者に対して社会通念を逸脱するような行為を行った場合
  - ・事業者が破産した場合
- (4) 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。
- ・利用者のサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、15日以内に支払われない場合
  - ・利用者またはその家族等の介護者が事業者やサービス従事者に対して、この契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合
  - ・利用者またはその家族等の介護者が、事業者および事業者が使用する者の生命、身体および財産を傷つけるなど、その人権等を侵害したことにより、この契約を継続しがたい事由が認められる場合。
  - ・利用者またはその家族等の介護者と、事業者との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難であり、適切なサービスの提供を継続できないと判断できる場合。
- (5) 次の事由に該当した場合は、この契約を自動的に終了します。
- ・利用者が介護保険施設等に入所した場合
  - ・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
  - ・利用者が死亡した場合
- (6) 本条第2項の場合においても、利用者は既に実施されたサービスについて、所定の利用料金を事業者を支払うものとします。

## 6 利用料金

### サービス利用料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合、原則として基本料金(利用料)の1割です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス料金は、全額自己負担になります。

#### 【 料金表 基本料金 昼間 】

※下記表の( )内の金額が利用者負担金額となります。

※ 提供時間帯[基本]とは、8:00～18:00の時間帯です。基本料金に対して、6:00～8:00と18:00～22:00は[早朝・夜間]で日中の25%増し、22:00～翌6:00は[深夜]で日中の50%増しになります。

※上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく利用者の居宅サービス計画(ケアプラン)に定められた目安の時間を基準とします。

※やむを得ない事由でかつ、利用者の同意を得て二人で訪問した場合は二人分の料金となります。

※事業者は、緊急に計画外のサービスを提供する場合があります、そのサービスが介護保険外のサービスにあたる時には、利用者より別途料金をいただくことがあります。

#### 【加算について】

- ・介護職員処遇改善加算Ⅰ 特定事業所加算Ⅱを算定しております。

サービス提供時間数 提供時間帯[基本]	20分未満	30分未満	30分～ 1時間	1時間～ 1時間30分	1時間30分以上 (30分増すごとに)
身体介護	1766円	2644円	4195円	6146円	888円
1割負担	(176円)	(264円)	(419円)	(614円)	(88円)
2割負担	(353円)	(528円)	(839円)	(1229円)	(177円)
3割負担	(530円)	(793円)	(1258円)	(1843円)	(266円)
サービス提供時間数 提供時間帯[基本]		20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上	
身体介護に引き続き所要時間20分以上 の生活援助が中心である指定訪問介護 を行った場合 提供時間帯[基本]		704円	1409円	2113円	
1割負担		(70円)	(140円)	(211円)	
2割負担		(140円)	(281円)	(422円)	
3割負担		(211円)	(422円)	(634円)	
サービス提供時間数 提供時間帯[基本]		45分未満	45分以上		
生活援助		1940円	2384円		
1割負担		(194円)	(238円)		
2割負担		(388円)	(476円)		
3割負担		(582円)	(715円)		

サービスにおける加算およびその該当条件は次の通りです。(非課税となります)

※所定単位数は、基本料金に各種加算減算を加えた総単位数を指します。

- (1) 特定事業所加算については、事業者が厚生労働省の定める基準に適合している場合に基本料金に加算されます。
- (2) 緊急時訪問介護加算については、利用者またはその家族等の介護者からの要請に基づき、事業者のサービス提供責任者が指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、事業者のサービス提供責任者または訪問介護員等が利用者の居宅サービス計画において計画的に訪問することになっていないサービスを緊急に行った場合に加算します。
- (3) 初回加算については、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回もしくは初回の属する月のサービス提供に関して、サービス提供責任者もしくはサービス提供責任者の同行のもと訪問介護員等がサービス提供を行った場合に加算します。
- (4) 生活機能向上連携加算については、サービス提供責任者が訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士または言語聴覚士(以下「理学療法士等」とします。)による訪問リハビリテーションに同行し、理学療法士等と共同して行ったアセスメント結果に基づき訪問介護計画を作成し、理学療法士等と連携して訪問介護計画に基づくサービス提供を行っている場合に加算します。(当該計画に基づく初回の訪問介護が行われた日から3か月間加算します。)

(5) 介護職員処遇改善加算については、別に厚生労働大臣が定める基準に適合している場合に加算します。

	加算	利用料	利用者	算定回数等
			負担額	
要介護度による区分なし	特定事業所加算Ⅰ	所定単位数の 20/100	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回当たり
	特定事業所加算Ⅱ	所定単位数の 10/100	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回当たり
	特定事業所加算Ⅲ	所定単位数の 10/100	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回当たり
	特定事業所加算Ⅳ	所定単位数の 3/100	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回当たり
	特定事業所加算Ⅴ	所定単位数の 3/100	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回当たり
	緊急時訪問介護加算	1,084 円	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回の要請に対して 1 回
	初回加算	2,168 円	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	初回のみ
	中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の 10/100	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回当たり
	中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5/100	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回当たり
	生活機能向上連携加算	1084 円	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 月につき
	介護職員等処遇改善加算Ⅰ	(1) 1 月につき 所定単位×245/1000	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回当たり
	介護職員等処遇改善加算Ⅱ	(2) 1 月につき 所定単位×224/1000	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回当たり
	介護職員等処遇改善加算Ⅲ	(3) 1 月につき 所定単位×182/100	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回当たり
	介護職員等処遇改善加算Ⅳ	(1) 1 月につき 所定単位×145/1000	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回当たり
	口腔機能連携加算	1 回につき 50 単位	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 回当たり
認知症専門ケア加算Ⅰ	(1) 1 日につき 3 単位	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 日当たり	
認知症専門ケア加算Ⅱ	(2) 1 日につき 4 単位	左記の 1 割、2 割、3 割 (負担割合による)	1 日当たり	

サービスにおける減算及びその該当条件は次の通りです。(非課税となります)

(1) サービス提供責任者配置減算

事業者が2級訪問介護員(平成25年4月以降は介護職員初任者研修修了者)のサービス提供責任者を配置している場合には所定単位数の70%に相当する料金をお支払いいただきます。なお、経過措置に関する場合にはこの限りではありません。

(2) 同一建物に対する減算

事業者が別に厚生労働大臣が定める施設基準に該当し、事業者の所在する同一建物に居住する利用者にサービスを行った場合には、所定単位数の90%に相当する料金をお支払いいただきます。

(3) 業務継続計画未策定減算

感染症もしくは災害のいずれかまたは両方の業務継続計画が未策定の場合、所定単位数の1/100減算とする。

(4) 高齢者虐待防止措置未実施減算

虐待の発生またはその他再発を防止するための措置を講じられていない場合、所定単位数の1/100減算とする。

## 交通費

移動手段	負担していただく交通費
公共交通機関	実費
自動車等	1キロあたり16円

- ・ 通院介助等の外出介助において利用者の居宅と目的地の往復により移動交通費(サービス従事者の移動交通費を含みます)が発生する場合には、原則として利用者の負担になります。
- ・ 買物代行サービスにおける利用者の居宅と目的地の往復により移動交通費が発生する場合には、原則として利用者の負担になります。
- ・ サービス従事者の移動手段は地域により異なります。

## キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。

利用日の前営業日の18時までにご連絡をいただいた場合	無 料
連絡が遅れた場合、または連絡をいただかなかった場合	予定していたサービスの利用額全額

ただし、利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事由による中止の場合にはキャンセル料はいただきません。 **キャンセルの場合の連絡先 078-754-7093**

## その他

- ・ 利用者宅でサービスを提供するために使用する電気、ガス、水道、電話および交通費の実費(通院や買物などの際、交通機関を利用した場合)の費用は利用者のご負担になります。
- ・ 料金のお支払い方法  
毎月、下旬までに前月分の請求をいたしますので、当月末日までにお支払いください。お支払い方法は、銀行振込・口座引落しのどちらかをご契約の際に選べます。

- ・利用者に関するサービス提供記録の複写物の交付を希望される場合は、その複写等にかかる実費相当をご負担いただきます。
- ・認定申請日以前に利用者へサービス提供があった場合など「償還払い」の対象となる場合があります。
- ・要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合には、既に利用されたサービス費用の全額をご負担していただくことになります。
- ・要介護認定の結果、認定前に提供されたサービス内容が認定後の支給限度額を上回った場合（想定した要介護より高かった場合に発生する場合があります）は、保険給付とならないサービス費用が生じる場合があります。この場合には、保険給付されないサービスにかかる費用の全額をご負担していただくことになります。

## 7 当社の訪問介護サービスの特徴など

### 1 運営の方針

- (1) 訪問介護員などは、利用者の心身の特徴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ことが出来るよう、身体介護・生活援助・その他の生活全般にわたる援助をします。
- (2) 訪問介護サービスについて、わかりやすく説明し、サービスを提供します。
- (3) 利用者が不在などのため、サービス提供が出来ない場合は、20分間現地にて待機します。20分間を過ぎても利用者が不在の場合は、サービスの中止とみなし、キャンセル料を頂きます。また20分以内に開始となる場合には、予定通りのサービス時間帯でサービスを提供します。
- (4) 訪問介護員が入浴介助をするにあたり、医師の診断や利用者の家族等の介護者の立会いをお願いすることがあります。その場合、事前に相談をさせていただきます。
- (5) 下記の事由によって、担当の訪問介護員を変更させていただく場合があります。
  - ・訪問介護員が退職、疾病などでサービスの提供ができない場合。
  - ・サービス内容または訪問時間が変更になった場合。

### 2 サービス利用のために

当社では、金銭授受の取り扱いを以下のようにさせていただきます。

ご不明な点がございましたら直ちに事業者までご連絡ください。

- (1) サービスの提供上必要な場合を除き、利用者の現金をお預かりする事はできかねます。
  - ※ 訪問介護サービスにおける、買物代行サービス等を行うにあたって、少額の現金をお預かりするケースがございますが、その際には、利用者またはその家族等の介護者にその場で必ず金額等に関するご確認とご了承を頂きます。
- (2) 利用者の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・その他有価証券等をお預かりする事や、保管されている場所をお聞きする事はいたしません。

## 8 サービス従事者

- 1 サービス従事者とは、利用者へ訪問介護サービスを提供する事業者の職員であり、主として訪問介護員（介護福祉士、介護職員基礎研修修了者、介護職員実務者研修修了者、介護職員初任者研修修了者、訪問介護員養成研修1～2級課程修了者、看護師等）、サービス提供責任者が該当します。

- 2 利用者の担当になる訪問介護員の選任（担当の変更を含みます）は事業者が行い、利用者が訪問介護員を指名することはできません。事業者の都合により担当の訪問介護員を変更する場合は、利用者またはその家族等の介護者に対し、事前に連絡すると共に、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分に配慮します。
- 3 利用者が、担当の訪問介護員の変更を希望する場合には、その変更希望理由（業務上不適当と判断される理由）を明らかにして、事業者の管理者まで申し出てください。  
※業務上不適当と判断される事由がない場合、変更を致しかねることがあります。
- 4 事業者は、利用者からの変更希望による変更も含め、訪問介護員の変更により、利用者またはその家族等の介護者に対し、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分に配慮します。
- 5 事業者は、介護保険法に定められている人員の基準に基づいて人員体制を整備し、利用者に対して訪問介護サービスを提供します。

## 9 家族等への連絡

利用者または家族等の介護者から希望があった場合には、利用者と同様の通知を家族等へも行います。

## 10 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の変化があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医・救急隊・親族・民生委員・居宅介護支援事業者などへ連絡いたします。

主治医	氏名 連絡先	
ご家族	氏名 連絡先	
その他	氏名 連絡先	

## 11 秘密保持および個人情報の保護

- 1 事業者および事業者の使用する者は、サービスを提供する上で知り得た利用者またはその家族等の介護者の秘密および個人情報に関して、正当な理由なく第三者に漏らしません。その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします
- 2 事業者は、利用者またはその家族等の介護者の秘密および個人情報に関して、その守秘義務が守られるよう必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、利用者またはその代理人からあらかじめ文書にて同意を得ない限り、サービス担当者会議などにおいて、利用者の個人情報を用いません。

## 12 サービス提供の記録

- 1 事業者は、訪問介護サービスの実施ごとに内容などを記録票に記入し、サービスの終

了時に利用者の確認を受けることとします。

- 2 事業者は、第1項の記録票をこの契約の終了後5年間保管します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、第2項の記録票を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する第2項の記録票の複写物の交付を受けることができます。ただし、利用者はその複写物に係る経費の実費相当を負担するものとします。

### 1.3 損害賠償保険への加入

事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	被害者側との間に損害賠償問題が発生した場合等の賠償リスクを総合的にカバーする賠償責任保険

### 1.4 損害賠償について

- 1 事業者は、利用者に対するサービスの提供にあたって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者またはその家族等の介護者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。ただし、利用者またはその家族等の介護者に過失がある場合は、事業者は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。
- 2 物品の賠償にあたっては現状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
- 3 修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格や使用年数・耐用年数を考慮した額）をその賠償額範囲とします。そのため、購入から長年を経過した品物については、賠償を致しかねることがあります。
- 4 取り扱いに特別の注意が必要なもの等については、予めご提示をお願い致します。ご提示のない場合、賠償を致しかねることがあります。
- 5 利用者またはその家族等の介護者は、利用者またはそのご家族等の介護者の責めに帰すべき事由により、事業者および事業者が使用する者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。

### 1.5 サービス内容に関する相談・苦情

- ① 営業時間 月～金 （12月29日～1月3日、祝日除く）
- ② お客様相談・苦情担当
  - ・管理者 …… 林 宏美
  - ・電話 078-754-7093 FAX 078-754-7094
- ③その他相談・問い合わせ先
  - ・神戸市福祉局監査指導部
  - 電話 078-322-6326
  - 受付 8:45～12:00, 13:00～17:30（平日）
  - ・養介護施設従業者等による高齢者虐待通報専用電話（監査指導部内）
  - 電話 078-322-6774

受付 8:45～12:00, 13:00～17:30 (平日)

- ・神戸市消費生活センター

電話 078-371-1221

受付 9:00～17:00 (平日)

- ・兵庫県国民健康保険団体連合会

電話 078-332-5617

受付 8:45～17:15 (平日)

## 1.6 ケアマネジャーや主治医等との連携

事業者は、訪問介護サービスの提供にあたり介護支援専門員や保健医療サービスや福祉サービスを提供する者等との密接な連携に努めます。

## 1.7 介護保険法の改正

厚生労働省が定める介護給付費（介護報酬）の改定があった場合、事業者の料金体系は厚生労働省が定める介護給付費（介護報酬）に準拠するものとします。

## 1.8 虐待の防止・身体拘束

事業者は利用者の人権の擁護、虐待防止のため、責任者を設置する等の必要な体制整備を行うとともに、サービス従事者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

基本的に身体拘束は行いません。利用者に不利を生じる、又は自傷他害の恐れがある時はやむを得ず身体拘束をする場合があります。その際は必要最低限の時間にとどめ、定期的に異常の有無を確認します。

身体拘束を行う場合は、法令に基づく指針を遵守するとともに、記録を経時的に行います。

- ・養介護施設従業者等による高齢者虐待通報専用電話（監査指導部内）

電話 078-322-6774

受付 8:45～12:00, 13:00～17:30 (平日)

- ・家庭内の高齢者虐待

お近くのあんしんすこやかセンター又は

区役所・支所あんしんすこやか係

## 1.9 お約束ごと

- (1) ヘルパーに対する心づけ、贈り物は一切いただけません。
- (2) ヘルパーの個人的な電話番号や住所等を教えることはできません。
- (3) ヘルパーは利用者本人が不在の時は、自宅に入りサービスを行うことはできません。
- (4) ヘルパーは利用者の営利目的や宗教などに関することは関与できません。
- (5) ヘルパーは医療行為ができません。
- (6) 担当ヘルパーが休む場合、他のヘルパーが訪問させて頂くこともあります。

## 2.0 法人概要

法人名称 株式会社ホワイト

設立年月 平成23年3月3日

代表者氏名 張井 寿行  
法人所在地 兵庫県神戸市長田区日吉町2-1-2  
アスタピア新長田公園通り111  
電話番号 078-754-7093  
FAX番号 078-754-7094  
実施事業 (介護予防) 訪問介護、総合支援事業、居宅介護支援事業、障害福祉サービス

以上

令和 年 月 日

訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者または代理人に対して契約書および本書面に基づいて訪問介護サービスについての重要事項の説明をしました。

### 事業者

所在地 兵庫県神戸市長田区日吉町2-1-2アスタピア新長田公園通り111  
名称 ケア・ホワイト  
説明者 印

私または代理人は契約書および本書面により、事業者から訪問介護サービスについての重要事項の説明を受けました。

### 利用者

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

### 代理人

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印