定期巡回・随時対応型訪問介護看護重要事項説明書

この事業は、ワンダーストレージ株式会社が設置運営するケアサポートうるおい元町において実施する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の適正な運営を確保するための人員及び管理運営に関する事項を定
め、要介護状態にある者に対して適切なサービスを提供することを目的とします。

1　事業者の概要

(1) 事業者の概要

事業者名	ワンダーストレージ株式会社
所 在 地	札幌市豊平区月寒西 1 条 11 丁目 3 番 10 号
代表者名	代表取締役　佐藤　菜々枝
電話番号	０１１－３７６－１７９０

事業所名	定期巡回随時対応型訪問介護看護ケアサポートうるおい元町
所 在 地	札幌市東区北 23 条東 23 丁目 4 番 30 号
連 絡 先	０１１－３７６－１７９０
事業所番号	0190202713

(2) 職員体制

職　　種	計
管理者	１名
計画作成責任者	１名
オペレーター	１名以上
随時訪問介護員	１名以上
定期巡回訪問介護員	１名以上
看 護 職 員	連携先による。

(3) 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域	札幌市東区

(4) 営業日

営業日	営業時間
３６５日	２４時間（同サービス提供時間）

(5) 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者様及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

2　サービスの内容と費用

(1) 介護保険給付対象サービス

種　類	内　容
定期巡回サービス	利用者様の尊厳を保ち、可能な限り在宅での生活を送ることができるよう、居宅サービス計画に沿って、当事業所の計画作成責任者が計画書を作成し、定期的にサービスを提供します。入浴、排せつ、食事の介護や日常生活上の援助を行います。
随時対応サービス　（オペレーションサービス）	利用者様に対し、２４時間対応可能な窓口を設置し、当該窓口に利用者様からの電話回線その他の通信装置等による連絡又は通報等を受け、内容に応じて相談や訪問等の手配など、適切な対応を取ります。
随時訪問サービス	オペレーターからの要請を受け、随時訪問サービスを行う訪問介護員等が利用者様の居宅を訪問して必要な日常生活のお世話を行います。 ※ 通報が複数重なる場合は、内容の緊急性で優先順位を決めて対応します。あらかじめご了承ください。
訪問看護サービス	連携先の指定訪問看護事業所（ 訪問看護ルグラン福住）からおおむね月１回利用者様宅を訪問しアセスメントを行います。 訪問看護サービスは、主治医の指示書及び訪問看護計画に基づき、利用者様の居宅を訪問し、療養上のお世話又は診療の補助を行います。 対象となる利用者様は、連携先の指定訪問看護事業所の重要事項説明書をご参照ください。
その他のサービス	居宅介護支援事業者及び他のサービス事業者などへの連絡、調整を行います。 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の作成を行います。 必要に応じて、サービス内容の変更を柔軟に行います。

(2) 利用料金について

定期巡回・随時対応型訪問介護看護料（介護保険給付サービス利用者負担金）は、介護度により異なります。

※各居室にナースコールが設置されておりますが、端末機の定められた使用方法以外の事由に起因する故障・紛失等に関しては利用者様負担となります。それ以外の故障については、事業者の負担となります。

(3) 基本料金と他サービス利用時の減算額について

地域区分 札幌市 7 級地（1 単位単価 10.21 円）

区　分	基本単位 (介護のみ)	１割負担金	２割負担金	３割負担金
要介護１	5,446 単位	5,561 円/月	11,120 円/月	16,681 円/月
要介護２	9,720 単位	9,924 円/月	19,848 円/月	29,772 円/月
要介護３	16,140 単位	16,479 円/月	32,958 円/月	49,437 円/月
要介護４	20,417 単位	20,846 円/月	41,691 円/月	62,537 円/月
要介護５	24,692 単位	25,211 円/月	50,421 円/月	75,632 円/月

備考： 訪問看護を利用される場合、看護に係る費用については連携先指定訪問看護事業所訪問看護ステーションへのお支払いとなります。

(4) 加算および減算料金について

加　　算	単位	料金	１割負担金	２割負担金	３割負担金
初期加算　（利用開始日から 30 日間・30 日を超える入院の後）※	30 単位/日	306 円/日	31 円/日	61 円/日	92 円/日
総合マネジメント体制強化加算Ⅰ※	1200　単位／月	12,252　円/月	1,225 円円/月	2,450 円円/月	3,676 円円/月
総合マネジメント体制強化加算Ⅱ※	800 単位／月	8,168 円/月	817 円/月	1,634 円/月	2,450 円/月
生活機能坑儒連携加算Ⅰ	100 単位/月	1,021 円/月	102 円/月	204 円/月	306 円/月
生活機能坑儒連携加算Ⅱ	200 単位/月	2,042 円/月	204 円/月	408 円/月	612 円/月
認知症専門ケア加算Ⅰ	90 単位／月	918 円/月	92 円/月	184 円/月	276 円/月
認知症専門ケア加算Ⅱ	120 単位／月	1,225　円／月	123 円／月	245 円／月	368 円／月
口腔連携強化加算（1 月に 1 回を限度）	50 単位／月	510 円／月	51 円／月	102 円／月	153 円／月
サービス提供体制加算Ⅰ※	750 単位/月	7,657 円/月	766 円/月	1,531 円/月	2,297 円/月
サービス提供体制加算Ⅱ※	640 単位/月	6,534 円/月	653 円/月	1,307 円/月	1,960 円/月
サービス提供体制加算Ⅲ※	350 単位/月	3,573 円/月	357 円/月	715 円/月	1,072 円/月

介護職員等処遇改善加算（Ⅰイ）※		所定単位数（加算を含む基本単位）×26.7%（１月につき）				
※ 減　算						
同一建物減算Ⅰ※		-600 単位/月				
通所減算	区分	単位	料金	１割負担金	２割負担金	３割負担金
	要介護１	-62 単位/日	-633 円/日	-63 円/日	-127 円/日	-190 円/日
	要介護２	-111 単位/日	-1,133 円/日	-113 円/日	-227 円/日	-340 円/日
	要介護３	-184 単位/日	-1,881 円/日	-188 円/日	-376 円/日	-564 円/日
	要介護４	-233 単位/日	-2,382 円/日	-238 円/日	-476 円/日	-715 円/日
	要介護５	-281 単位/日	-2,879 円/日	-288 円/日	-576 円/日	-864 円/日

※印については区分支給限度基準の算定対象外となります。

①上記は法定代理受領の場合の利用料となります。（ただし、経過措置、利用者負担の減免、公費負担がある場合等は、その負担額により変更になります。）

②利用料の算定にあたっては、地域区分による報酬単価（札幌市 10.21 円）が加算されています。

③上記のサービス料金表によって利用者の要介護度と負担割合に応じた金額をお支払いいただきます。

④月ごとの包括料金ですので、日割りでの割引、または増額は致しません。

ただし、月途中からの契約または契約を終了した場合には、契約した期間に応じて日割りした料金をお支払いいただきます。なお、この場合の「契約日」及び「契約終了日」とは以下の日を指します。

「契約日」・・・ 利用者が当事業所と利用契約を結んだ日ではなく、サービスを実際に利用開始した日

「契約終了日」・ 利用者と当事業所の利用契約を修了した日

⑤介護保険から給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

(5)その他の費用

利用の中止、変更、追加

ご契約者様の都合によりサービスの利用を中止する場合は、

可能な限り事前に事業者へご連絡ください。

なお、定期巡回・随時対応型訪問介護看護は月額包括報酬のため、

中止に伴う追加料金やキャンセル料は発生しません。

利用料等のお支払い方法

① 前月分料金の請求書（月末締）を毎月 25 日に郵送または、手渡しにてお届けいたします。

② 同請求書金額を翌月 5 日までに口座引き落とし、もしくは口座振り込みにてお支払いください。その場合の振込手数料は利用者負担とします。

3 事業者が提供するサービス内容に関する苦情等相談窓口

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専門窓口で受け付けます。

苦情等受付窓口	窓口責任者	管理者：野村　志穂
	ご利用時間	月曜から金曜（但し、祝日、12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く） 午前 9 時から午後 5 時まで
	電話番号	011-376-1790
ワンダーストレージ株式会社 相談窓口	相談窓口	ワンダーストレージ　総合受付
	所在地	札幌市豊平区月寒西 1 条 11 丁目 3-10
	電話番号	011-376-1790
	FAX	011-351-1730
	電子メール	info@uruoi.gp.jp
	受付時間	午前 9 時から午後 5 時まで

(2) 行政機関その他苦情受付機関

札幌市 介護保険課	所在地	札幌市中央区北 1 条西 2 丁目
	電話番号	011-211-2547
	受付時間	午前 9 時から午後 5 時まで
北海道 国民健康保険団体連合会 介護保険課企画・苦情係	所在地	札幌市中央区南 2 条西 14 丁目国保会館
	電話番号	011－231－5161
	受付時間	午前 9 時から午後 5 時まで
北海道社会福祉協議会 北海道福祉サービス運営適正化委員会	所在地	札幌市中央区北 2 条西 7 丁目 1 番地北海道立道民生活センター3 階
	電話番号	011-204-6310
	受付時間	午前 9 時から午後 5 時まで

(3) 苦情を解決するための手順

①苦情または相談があった場合、利用者に状況を詳細にお聞きするため、必要に応じて自宅訪問し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。

②管理者は当事者（職員等）へ事実確認を行います。

③相談担当は状況を把握し、職員とともに検討を行い、時下の対応を決定します。

④対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する際には、その旨を取り急ぎ連絡することとする。）

⑤苦情および相談については記録し保存します。

5　運営推進会議の設置

当事業所では、小規模多機能型居宅介護の提供にあたり、サービスの提供状況について定期的に報告するとともに、その内容等についての評価、要望、助言をうけるため、下記のとおり運営推進会議を設置しています。

委員の構成	・利用者　・利用者の家族　・地域住民の代表者　・市区町村職員 ・地域包括支援センター職員　・小規模多機能型居宅介護について知見を有する者等
開催時期	２ヶ月に１回開催します。
会議録	運営推進会議の内容、評価、要望、助言等について記録を作成します。

6　第三者評価の実施状況

(1) 第三者評価の実施の有無：無

※事業開始後、基準に基づき外部評価を受ける予定です。

(2) 評価機関：介護・医療連携推進会議において評価をつける

(3) 直近の評価年月日：令和〇年〇月〇日

評価結果の公表　事業所における観覧

7　秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、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り扱いの為のガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密に保持させるため、従事者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、 従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む。)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防汚するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い 、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)

8　緊急時の対応方法（連絡体制）　　サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、救急隊、親族等へ連絡をいたします。

第一連絡先	氏　名	続柄 （　　）　　－
	連 絡 先	

第二連絡先	氏　名	続柄 （　　）　　－
	連 絡 先	

９　緊急時・事故発生時の対応方法について

(1) 利用者様に対するサービスの提供により、緊急事態や事故が発生した場合は、速やかに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。

(2) 利用者様に対するサービスの提供により事故が発生し、損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかにご契約者様に対して損害を賠償します。

但し、ご契約者に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

(3) 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

(4) 事業所に連絡するとともに、利用者様の主治医又は医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。

(5) 急を要する場合は、事業者の判断により緊急車輌を要請し、事後報告となる場合もあります。

(6) 必要に応じて市町村へ連絡する。

１０　衛生管理等

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訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

②事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

③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をおおむね６ヶ月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

④事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

⑤従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

１１　虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	（管理者）野村　志穂

(2) 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、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

１２　身体拘束の禁止

原則として、契約者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に契約及びその家族へ十分な説明を行い、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際の契約者の心身の状況並びに緊急やむをえない理由について記録します。

１３　サービス利用に当たっての留意点

(1) サービス提供を行う訪問介護員

① サービス提供に当たり、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

② 利用者様から特定の訪問介護員の指名はできません。

(2) サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

利用者様は「２ サービスの内容と費用」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

② サービス実施に関する指示・命令

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者はサービスの実施に当たって利用者様の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用は利用者様のご負担になります。

④ 合鍵の管理方法

利用者様から合鍵を預かる場合には、その管理を厳重に行うとともに、管理方法を記載した文書を利用者に交付します。合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者様及びそのご家族に連絡をし、必要な措置を講じるものとします。

(3) サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者様の体調等の状況、又は災害等やむを得ない事情等によって、あらかじめ計画していたサービスを変更することがあります。

(4) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者様に対する訪問介護サービスの提供に当たって、次に該当する行為は行いません。

① 医療行為又は医療補助行為

② ご契約者様もしくはそのご家族を訪問介護員の使用する車輌に同乗させること

③ ご契約者様もしくはそのご家族からの金銭又は高価な物品等の授受

④ ご契約者様もしくはそのご家族の営利に係る行為

⑤ ご契約者様のご家族等に対する訪問介護サービス又は訪問介護相当型サービスの提供

⑥ 飲酒及び喫煙

⑦ ご契約者様もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑧ その他ご契約者様もしくはそのご家族に行う迷惑行為

(5) 介護サービス契約の終了・事業所からの契約の解除

事業者は次に掲げるいずれかの場合には相当な期間の経過後介護サービス契約を解除することができる。

① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

② 職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）

③ 職員に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘い掛け、好意的態度要求等、性的ないやがらせ行為

①（略）

② 職員の心身に危害が生じ、又は生じるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止する事が著しく困難になったとき

③ （略）

上記②により契約を解除する場合、事業者は居宅介護支援事業所または保険者である市区町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じる。

(6) サービスの縮小、又は一時停止

① 利用者様が医療機関へ入院した場合

② 自然災害により、事業所が通常のサービス提供が難しいと判断した場合

③ その他非常事態が発生した場合

(7) サービスの終了

①利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の１週間前までにお申し出ください。

②自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービス及び契約を終了いたします。

ア　利用者様が６か月を超えて介護保険施設や医療施設に入所又は入院した場合

イ 利用者様の要介護認定区分が非該当（自立若しくは要支援）と認定された場合

ウ 利用者様がお亡くなりになった場合

１４　業務継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 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) 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。

以上、利用者に対するサービス提供開始にあたり、利用者および利用者の家族に対して重要事項説明書に基づき、サービス内容と重要事項ついて説明いたしました。

その証として本書を２通作成し、事業所と利用者は各１通ずつ保管いたします。

令和　　年　　月　　日

法人名　ワンダーストレージ株式会社

所在地　札幌市豊平区月寒西 1 条 11 丁目 3-10

代表者　代表取締役　　佐藤　菜々枝

事業所　　定期巡回随時対応型訪問介護看護

ケアサポートうるおい元町

所在地　札幌市東区北 23 条東 23 丁目 4 番 30 号

説明者氏名

私は、重要事項説明書に基づき、事業所からサービス内容および重要事項の説明を受けました。

ご利用者

氏名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人（ご家族）

氏名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　続柄 ＿＿＿＿＿＿

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護利用契約書

＿＿＿＿＿＿様（以下、「契約者」という。）とワンダーストレージ株式会社（以下、「事業者」という。）は、契約者が定期巡回・随時対応型訪問介護看護ケアサポートうるおい元町（以下「事業所」という）から提供される指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスについて次のとおり契約を締結します。

第１条（契約の目的）

事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、利用者が住み慣れた地域で生活を継続し、そ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支援することを目的として、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供します。

事業者が利用者に対して実施するサービス内容、事業所の概要、利用料金などの重要事項は、別紙「重要事項説明書」に定めるとおりとします。

第２条（契約期間）

本契約書の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了のまでとします。

2　契約満了の１週間前までに、利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合、かつ利用者が要介護認定の更新で要介護者と認定された場合、契約は自動更新されるものとします。

第３条（連帯保証人）

1　本契約に基づく利用料金その他の債務について、契約者が支払いを怠った場合に備え、事業者は契約者に対し連帯保証人の選任を求めることができる。

2　連帯保証人は、契約者と連帯して本契約に基づく一切の債務を負担するものとし、契約者が債務の履行を遅滞した場合には、事業者は連帯保証人に対して履行を請 求することができる。

3　連帯保証人に変更が生じた場合、契約者は速やかに事業者へ届け出るものとする。

第４条（定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの内容）

事業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスとして、①定期的に利用者の居宅を巡回して行う訪問サービス（定期巡回サービス）、②あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、利用者からの通報を受け、通報内容等を基に訪問介護員等の訪問の要否等を判断するサービス（随時対応サービス）、③オペレーションセンター等からの随時の連絡に対応して行う訪問サービス（随時訪問サービス）を提供します。

2　事業者が提供する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの具体的内容、介護保険適用の有無については、別紙「重要事項説明書」のとおりです。

第５条（居宅介護支援事業者等との連携）

事業者は、利用者に対して定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供するにあたり、居宅介護支援事業所の介護支援専門員及びその他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

第６条（定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成及び変更）

事業者のオペレーションセンター従業者は、利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえて、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成します。

2　定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画には、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標達成のための具体的なサービス内容等を記載します。

3　定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画は、訪問看護師とサービス計画作成責任者とのアセスメントの内容に沿って作成し、利用者の状況の変化に伴い居宅サービス計画の変更と定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の変更を行います。

4　事業者のオペレーションセンター従業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成後も、当該計画の実施状況を把握し、利用者の希望にも配慮しながら、必要に応じて当該計画の変更を行います。また、居宅サービス計画の変更に伴い定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更も必要となる場合には、速やかに当該計画を変更します。

5　利用者は、事業者に対し、いつでも定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画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条に規定する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、利用者の希望に添うよう計画を変更します。

6　事業者のサービス計画作成責任者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成し又は変更した際には、利用者及び利用者の家族に対し、その内容を説明します。

提供する訪問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（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の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業所の介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

2　事業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更に際して、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の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８条（サービスの提供記録）

事業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供した具体的なサービス内容等の記録を作成し、当該サービスに係る介護給付があった日から５年間保存します。

2　利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第１項のサービス提供記録を閲覧できます。

3　利用者は、当該利用者に関する第１項のサービス提供記録の複写物の交付を受け

ることができます。ただし、複写物に関しては実費相当額を請求できるものとします。

第９条（サービスの利用料金）

事業者は、利用者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、利用者が介護サービス費として市町村から給付を受ける額（以下、介護保険給付という）の限度において、利用者に代わって市町村から支払を受けます。

2　利用者及び連帯保証人は、第３条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金を事業者へ支払うものとします。

3　連帯保証人は、利用者（主債務者）が利用料等（債務）を支払えない場合、代わりに返済する義務を負うものとします。

4　連帯保証人は、本契約から生ずる一切の債務を、極度額３０万円の範囲内で負担するものとします。

5　本サービスの利用料は月額制とします。月途中から契約した場合又は、月途中から契約を終了した場合、利用者は契約した期間に応じて日割りした料金を事業者へ支払います。

月途中で要介護度が変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

第１０条（保険給付の請求のための証明書の交付）

事業者は、利用者に対して提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護について、サービス利用者から利用料の全額の支払いを受けた場合、利用者から求められたときは、利用者に対し、サービス提供証明書を交付します。

2　サービス提供証明書には、提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの種類、内容、利用単位、費用等を記載します。

第１１条（契約の終了）

利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い、事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

（１）　利用者が死亡した場合

（２）　要介護度認定区分が要支援又は非該当と認定された場合

（３）　事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

（４）　利用者が介護保険施設等に入所した場合

（５）　本契約が解約された場合

２　事業者は、前項第１号を除く各号により本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況、置かれている環境を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

第１２条（利用者からの中途解約）

利用者は、本契約有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の１週間前までに事業者に通知するものとします。

第１３条（利用者からの契約解約）

1　契約者は、事業者に対し書面または口頭により申し出ることにより、本契約を解除することができる。

2　契約解除を希望する場合は、原則として解除希望日の１週間前までに事業者へ申し出るものとする。

3　契約者がサービスの利用を長期間中断し、かつ再開の見込みがないと事業者が判断した場合、事業者は契約者または家族と協議のうえ、契約者からの解除の意思を確認することがある。

第１４条（事業者からの契約解約）

事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合には、相当の期間を定めて改善を求めたうえで、本契約を解除することができる。

(1)　職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）があったとき。

(2)　職員に対する精神的暴力（人格を傷つける言動、侮辱、脅迫等）があったとき。

(3)　職員に対するセクシャルハラスメント（意に沿わない性的言動、要求等）があったとき。

(4)　契約者の行為により、職員の心身に危害が生じ、又はそのおそれがあり、その危害の発生または再発を防止することが著しく困難であると事業者が判断したとき。

(5)　契約者が本契約に定める義務に違反し、事業者が改善を求めても応じないとき。

2　前項により契約を解除する場合、事業者は居宅介護支援事業所または保険者である市区町村と連携し、契約者の心身の状況に応じて、適切な他の事業者の紹介その他必要な措置を講じるものとする。

第１５条（損害賠償）

1　事業者の責めに帰すべき事由により契約者に損害が生じた場合、事業者はその損害を賠償する。ただし、不可抗力による場合はこの限りではない。

2　契約者またはその家族の故意または重大な過失により事業者に損害が生じた場合、契約者はその損害を賠償するものとする。

3　事故が発生した場合、事業者は速やかに事実関係を調査し、再発防止策を講じる。

第１６条（守秘義務等）

事業者及び従事者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及び利用者家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

2　事業者は、利用者に医療上、緊急の必要がある場合には医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

3　前２項に関わらず、利用者に係る他の介護サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる利用者の事前の同意を文書により得

た上で、利用者又はその家族等に個人情報を用いることができるものとします。

第１７条（緊急時の対応）

事業者は、現にサービスの提供を行っている時に､利用者の病状に急変その他緊急態が生じたときは、必要に応じて臨時応急手当を行うとともに、速やかに主治の医師に連絡し、適切な処置を行うとともに、管理者に報告します。

2　事業者は、前項について、速やかに利用者の家族等および介護支援専門員に連絡するとともに必要な措置を講じます。

第１８条（事故発生時の対応）

事業者は、サービスの提供により、利用者に予期せぬ事故が発生した場合は、以下の通り迅速かつ適切な対応により、円滑円満な解決に努めます。

2　利用者に対する事故が発生した場合は、速やかに主治の医師、利用者の家族等、利者に関わる介護支援専門員および、市町村の担当部署に連絡をするとともに、必要な措置を講じます。

3　利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行います。

4　事故が発生した場合は、その原因を解明し、再発の防止の対策を講じます。

第１９条（虐待防止のための処置に関する事項）

事業者は、利用者に対する虐待を早期に発見し、迅速かつ適切な対応を図るために必要な措置を講じます。

第２０条（身分証携行義務）

事業者の訪問介護員は、常に身分証を携行し、面接時、初めて利用者の居宅を訪問した時、利用者や利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第２１条（苦情処理）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、利用者の要望苦情等に対し迅速かつ適切に対応します。

第２２条（裁判管轄）

本契約に関してやむを得ず訴訟をする場合は、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。

第２３条（本契約に定めにない事項）

利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。

2　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を遵守し、双方が誠意を持って協議の上を定めます。

上記の契約を証するため、この契約書を２部作成し、利用者、事業者が署名、押印の上１通ずつ保持するものとします。

契約締結日　　年　月　日

事業者
＜所在地＞札幌市豊平区月寒西 1 条 11 丁目 3 番 10 号
＜事業者＞ワンダーストレージ株式会社
代表取締役　佐藤　菜々枝　　印
事業所
＜所在地＞札幌市東区北 23 条東 23 丁目 4 番 30 号
＜事業所＞定期巡回随時対応型訪問介護看護
ケアサポートうるおい元町
管理者 野村　志穂

利用者
＜住 所＞

＜氏 名＞　　印

家族又は代理人
＜住 所＞

＜氏 名＞　　印

（続柄）

連帯保証人
＜住 所＞

＜氏 名＞　　印

（続柄）

個人情報の使用に係る同意書

事業者が行うサービスの提供に際して、次に掲げる範囲において私（利用者及びその家族）の個人情報を用いること（第三者に提供することを含む）に同意します。また、私の要配慮個人情報について、事業者がサービスの提供に必要な範囲で取得することについて、同意します。

記

1　個人情報の使用の範囲（利用目的）

① サービス担当者会議その他の必要に応じて、居宅介護支援事業者等の関係事業者又は保健医療・福祉サービス事業者等との連絡調整を行う場合
② 利用者の家族等に対して心身の状況等の説明を行う必要がある場合
③ 介護給付費等の請求のために審査支払機関に対して提示をする場合
④ 損害賠償保険に関し、関係する保険会社等に対して相談又は届出等を行う場合
⑤ 事業者からサービス利用契約を解約しようとする場合に市町村及び他の事業者等との連絡調整等を行う場合
⑥ 利用者が偽りその他不正の行為により介護給付費等を不正に受けていることが疑われ、管轄する保険者に対してその旨を通知する場合
⑦ サービスの提供に際しての利用者のけがや体調の急変のため、主治の医師や家族等に連絡を行う場合
⑧ サービスの提供に際して発生した事故について市町村に報告を行う場合
⑨ 関係行政機関が行う報告命令、帳簿書類等の提出命令等又は立ち入り検査等に対応するために必要な場合
⑩ 市町村が行う利用者からの苦情に関する調査等に対応するために必要な場合
⑪ 利用者に提供するサービス及び管理運営業務等のため必要な場合
⑫ その他法令の規定により個人情報を使用することが必要な場合

2　有効期間　　サービス利用契約の有効期間と同様とします

3　その他　　利用者又はその家族は、事業者に申し出ることにより、将来に向けていつでもこの同意を取り消すことができます。

令和　　年　　月　　日

ワンダーストレージ株式会社

代表取締役　　佐藤　菜々枝　様

（使用に同意する利用者・家族）

(利用者)＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

(家族等)＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

(家族等)＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印