【 障害者居宅介護サービス契約書 】

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下「利用者」という）と練馬キングス・ガーデン ホームヘルプサービス事業所（以下「事業所」という。）は、利用者が事業所から提供される障害者居宅介護サービスについて、次のとおり契約（以下「本契約」という）を締結します。

第一章 総則

第1条（契約の目的）

1. 事業所は、利用者に対し、障害者自立支援法令の趣旨にしたがって、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、第4条及び第5条に定める居宅介護を提供します。
2. 事業所が利用者に対して実施する居宅介護サービス内容、利用日、利用時間等の事項（以下「居宅介護計画」という。）は、別紙『障害者居宅介護計画書』に定めるとおりとします。

第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の障害者自立支援サービスの受給者証の有効期間満了日までとします。

但し、契約期間満了の２日前までに利用者から文書による契約終了の申し入れがなく、かつ利用者の受給者証の有効期間満了後に改めて支給決定された場合、契約は更新されるものとします。

第3条（居宅介護計画の決定・変更）

1. サービス提供責任者は、利用者について、解決すべき課題を把握し、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえたうえで、居宅介護サービスの目標、担当する従業者の氏名、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を盛り込んだ居宅介護計画を、本契約締結の日から10日以内に作成します。
2. 居宅介護計画については、6か月に1度定期的に見直すほか、必要に応じて見直します。
3. 事業所は、居宅介護計画について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
4. 事業所は、利用者若しくはその家族等の要請に応じて、居宅介護計画について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、居宅介護計画の変更の必要があると認められた場合には、利用者及びその家族等と協議して、居宅介護計画を変更するものとします。
5. 事業所は、居宅介護計画を変更した場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

第4条（居宅介護サービスの内容）

1. 事業所は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、第3条に定めた居宅介護計画に沿って、居宅介護サービスを提供します。
2. 事業所は、前項で定める各種のサービスの提供と利用料金について、必要に応じて利用者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

第5条（居宅生活支援費支給申請に係る援助）

事業所は、利用者が支援費支給期間終了に伴う支援費支給申請を円滑に行えるよう、利用者を援助します。

第6条（訪問介護員の交替等）

1. 本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修を受けた上で居宅介護サービス事業に従事し、介護・家事援助及び相談助言等を行う専門職員をいうものとします。
2. 本契約において「サービス従事者」とは訪問介護員、保健師、看護師、ソーシャルワーカー等、事業所が居宅介護サービスを提供するために使用する者をいうものとします。

3　利用者は、選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。
4. 事業所は、訪問介護員の交替により、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

第7条（サービスの実施）
1. 利用者は第4条で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。
2. 居宅介護サービスの実施に関する訪問介護員への指示・命令はすべて事業所が行います。但し、事業所は居宅介護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
3. 利用者は、居宅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）を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第8条（サービス利用料金の支払い）
1. 事業所は、利用者が支払うべき居宅介護サービスに要した費用について、利用者が居宅介護給付費として市町村から給付を受ける額（以下、居宅介護給付額という。）の限度において、利用者に代わって市町村から支払いを受けます。
2. 利用者は、第4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体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の1割）を事業所に支払うものとします。
3. サービス利用料金の自己負担額は障害者自立支援法令に基づき、受給者証の記載に基づいて計算されます。（利用負担割合・上限額の設定がある場合は、これに従います。）
4. 前四項に定めるサービス利用料金は1か月ごとに計算し、翌月 15 日までに利用者に通知します。
5. 1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。
6. 利用者は、当月の料金の合計額を翌月末日までに（集金又は自動口座引き落しの方法で）支払うものとします。
7. 事業所は、利用者から料金の支払を受けたときは、利用者に領収証を発行します。

第9条（利用の中止、変更、追加）
1. 利用者は、利用期日前において、居宅介護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日午後5時までに事業所に申し出るものとします。
2. 利用者が、サービス実施予定日の前日午後5時以降あるいは実施日当日に利用の中止を申し出た場合、重要事項説明書に定める所定のキャンセル料を事業所にお支払いいただきます。
3. 事業所は、第1項に基づく利用者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するものとします。

第10条（サービス内容の変更）
1. 事業所は、サービス利用当日、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。
2. 前項の場合に、事業所は、所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

第11 条（利用料金の変更）
1. 第8条第1項及び第2項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業所は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
2. 第8条第3項及び第4項に定めるサービス利用料金については、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業所は、利用者に対して、変更を行う日の2か月前までに説明をした上で当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。
3. 利用者は、前項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。

第三章 事業所の義務

第12条（事業所及びサービス従事者の義務）

1. 事業所及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
2. 事業所は、サービス実施日において、訪問介護員により利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、利用者又はその家族等からの聴取・確認の上で居宅介護サービスを実施するものとします
3. 事業所は、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めるものとします。
4. 事業所は、利用者に対する居宅介護サービスの実施について記録を作成し、それを2年間保管し、利用者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

第13条（守秘義務等）

1. 事業所、サービス従事者又は従業員は、居宅介護サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
2. 事業所は、利用者に医療上、緊急の必要性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. 前二項にかかわらず、利用者に係る他の居宅介護支援事業所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の個人情報を用いることができるものとします。

第14条（訪問介護員の禁止行為）

訪問介護員は、利用者に対する居宅介護サービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

一　医療行為
二　利用者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
三　利用者の家族等に対するサービスの提供
四　飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
五　利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
六　その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為
七　身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等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く）

第四章 損害賠償（事業所の義務違反）

第15条（損害賠償責任）

1. 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。第13条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、利用者に故意又は過失が認められる場合には、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時に限り、損害賠償額を減じることができるものとします。
2. 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第16条（損害賠償がなされない場合）

事業所は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業所は損害賠償責任を免れます。

一　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、又は不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
二　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、又は不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
三　利用者の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由にもっぱら起因して損害が発生した場合

四　利用者が、事業所及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

第17条（事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業所は、以下の各号に該当する場合には、事業所は事業所が提供するサービスを停止することができるものとします。

一　事業所は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合
この場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

二　利用者または家族により、職員の心身に危害が生じ、または生ずるおそれがある場合であって、その危害の発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になった場合。
この場合、事業所は居宅介護支援事業所または保険者と連携し、利用者の心身の状況に応じて適切な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じます。

第五章　契約の終了

第18条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

1. 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所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。
   一　利用者が死亡した場合
   二　利用者が居宅介護サービスの受給資格を喪失した場合や施設入所をした場合。
   三　事業所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
   四　事業所が障害者福祉サービス事業所の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
   五　第19条から第21条に基づき本契約が解約又は解除された場合
2. 事業所は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

第19条（利用者からの中途解約）

1. 利用者は、本契約の有効期間中、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7日前までに事業所に通知するものとします。
2. 利用者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。
   一　第11条第3項により本契約を解約する場合
   二　利用者が入院した場合

第20条（利用者からの契約解除）

利用者は、事業所もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を直ちに解除することができます。

一　事業所もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合

二　事業所もしくはサービス従事者が第13条に定める守秘義務に違反した場合

三　事業所もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第21条（事業所からの契約解除）

事業所は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を直ちに解除することができます。

一　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、又は不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

二　利用者による第8条第1項から第4項に定めるサービス利用料金の支払いが3か月以上遅

延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合

三　利用者が、故意又は重大な過失により事業所もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

第22条（精算）

第18条第1項第二号から第五号により本契約が終了した場合において、利用者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から1週間以内に精算するものとします。

第六章 その他

第23条（苦情処理）

事業所は、その提供したサービスに関する利用者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

第24条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業所は障害者自立支援法その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業所が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

年　月　日

事業所

＜事業所名＞　練馬キングス・ガーデン　ホームヘルプサービス事業所

＜所在地＞　〒179－0085
東京都練馬区早宮2－10－22

＜管理者名＞　森 下 恵 仁　印

利用者

＜住　所＞
東京都練馬区＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜利用者名＞　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

（代理者の場合）

＜住　所＞
＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜氏　名＞　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印　＜続柄＞＿＿＿＿＿＿

【障害者居宅介護サービス重要事項説明書】

当事業所はご利用者に対して障害者居宅介護サービスを提供します。
事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、障害者福祉サービスの居宅介護の受給資格認定された方が対象となります。

1. 事業所

法人名	社会福祉法人　キングス・ガーデン東京
法人所在地	東京都練馬区早宮二丁目10番22号
電話番号	03－5399－2201
代表者氏名	理事長　金本　徹
設立年月	平成8年12月1日
法人が行う事業	・特別養護老人ホーム練馬キングス・ガーデン 介護老人福祉施設、短期入所事業
	・練馬キングス・ガーデン　デイサービスセンター 通所介護（デイサービス）、配食サービス（区委託）
	・練馬キングス・ガーデン　ホームヘルプサービス事業所 訪問介護、障害者自立支援居宅介護、高齢者地域支援居宅介護
	・居宅介護支援　練馬キングス・ガーデン 介護保険ケアマネジメント業務
	・北町はるのひ地域包括支援センター 相談、申請代行、福祉用具展示貸出、地域実態把握

2.事業所の概要

事業所の種類	指定障害者福祉サービス 居宅介護・重度居宅介護事業所
指定事業所番号	東京都 第1312000589号　平成18年10月1日
事業所の名称	練馬キングス・ガーデン　ホームヘルプサービス
事業の目的	身体または精神上の障害により、日常生活に支障がある高齢者および障害者、保育に欠けるひとり親家庭、難病指定患者等に対して、その有する能力に応じて、居宅におい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生活全般にわたる援助をし、健全で安らかな生活を営むことが出来るよう支援をする。 これをもって福祉の向上に資することを目的とする。
事業所所在地	東京都練馬区早宮二丁目10番22号
電話番号	03（5399）6271
管理者氏名	森下　恵仁
当事業所の 運営方針	利用者の心身の特性を踏まえて、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、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います。また、事業の実施にあたっては、関係区市区町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
開設年月	平成12年4月1日
事業所が行っている他の業務	・居宅介護事業 ・介護予防訪問介護事業 ・介護保険適用外ヘルパー派遣事業 ・練馬区ホームヘルプサービス事業（高齢者、ひとり親、難病患者）

3. 事業の実施地域および営業時間

(1)通常の事業の実施地域　練馬区全域

(2)営業日および営業時間

営業日	年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)・日曜日を除く月曜日から土曜日 ※営業日以外でも必要に応じてサービス提供をいたします。			
受付時間	月曜日～金曜日	8時30分～17時30分		
	土曜日	8時30分～17時30分		
サービス提供時間帯		早朝 6:00～8:00	通常時間帯 8:00～18:00	夜間 18:00～20:00
	月～金	○	○	○
	土	○	○	○

4.職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して障害者居宅介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者		1名		従業者・業務の管理	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	3 名		相談・調整・ヘルパーの指導・居宅介護の提供	3名
従業者	介護福祉士 ～2級修了者	1名	10 名	居宅介護の提供	11名

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

(1)保険の給付の対象となるサービス(契約書第 4 条参照)＊

＜サービスの概要＞

身体介護	入浴・排せつ・食事等の介護を行います。	入浴介助	入浴の介助又は、入浴困難な方の体を拭く(清拭)などを行います。
		排せつ介助	トイレ誘導、排せつの介助、おむつ交換などを行います。
		食事介助	食事の介助を行います。
		体位変換	体位の変換を行います。
家事援助	調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話を行います。	調理	ご利用者様の食事の用意を行います。 (ご家族分の調理は行えません。)
		洗濯	ご利用者様の衣類等の洗濯を行います。 (ご家族分の洗濯は行えません。)
		掃除	ご利用者様の居室の掃除を行います。 (ご利用者様の居室以外の居室・庭等の敷地の掃除は行えません。)
		買物	ご利用者様の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。)

● ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、障害者居宅介護計画に定められます。

＜サービス利用料金＞（契約書第 8 条参照）

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）での料金は次の通りです。

	サービスに要する時間	30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間半未満	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
身体介護	利用料金①	2,867 円	4,524 円	6,574 円	929 円を追加
	①のうち区市町村から給付される金額②	2,580 円	4,071 円	5,916 円	836 円を追加
	サービス利用に係る自己負担額③（①－②）	287 円	453 円	658 円	93 円を追加
身体介護あり 通院介助	利用料金①	2,867 円	45,24 円	6,574 円	929 円を追加
	①のうち区市町村から給付される金額②	2,580 円	4,071 円	5,916 円	836 円を追加
	サービス利用に係る自己負担額③（①－②）	287 円	453 円	658 円	93 円を追加
家事援助	利用料金①	1,187 円	2,206 円	3,080 円	3,483 円
	①のうち区市町村から給付される金額②	1,068 円	1,985 円	2,771 円	3,134 円
	サービス利用に係る自己負担額③（①－②）	119 円	221 円	308 円	349 円
身体介護なし 通院介助	利用料金①	1,187 円		3080 円	3,864 円
	①のうち区市町村から給付される金額②	1068 円		2,772 円	3,477 円
	サービス利用に係る自己負担額③（①－②）	119 円		308 円	387 円

※家事援助は1時間半以上 15 分増すごとに 40 円を追加

●各種加算について

初回加算	新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、同月内にサービス提供責任者が自ら、あるいは訪問介護員と同行訪問を行った場合、1回のみ算定します。	200 単位 利用者 1 割負担額 224 円
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱロ	所定単位数にサービス別加算率（44.1%）を乗じて算定します（毎月）。	
緊急時居宅介護加算	利用者やその家族からの要請を受けて、サービス計画にない居宅介護を行なった場合。	1回あたり 100 単位 利用者 1 割負担額 112 円

●料金に関する注意事項

- 「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。
- 上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、居宅介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて計算されます。
- 平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

  ・夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%

・早朝（午前 6 時から 8 時まで）：25％
・深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50％

・ 2 人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合＊は、ご利用者の同意の上で、通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

＊2 人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）
・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

(2)交通費（契約書第 8 条参照）

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

(3)利用料金のお支払い方法（契約書第 8 条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

ア. 訪問集金 ・担当のサービス提供責任者がご自宅にお伺いし、現金にて集金をいたします。 ・訪問前に事前にお電話等でご連絡の上、お伺いいたします。 ・手数料等はかかりません。
イ. 銀行・郵便局等の口座からの自動引落 ・ご利用者様またはご家族様の名義の口座より、翌月末に料金の自動引落を行います。 ・口座の登録など、お申込が必要です。銀行・郵便局・信用金庫等、ほとんどの金融機関でご利用いただけます。 ・一回の引落手続ごとに 130 円の手数料がかかります。（ご利用料金と合算してご請求させていただきます） ・ご請求書・領収書は郵送でのお届けとなります。毎月 10 日頃の発送です。
ウ. 指定銀行口座へのお振り込み ・練馬キングス・ガーデンの指定銀行口座へのお振込みです。 ・お振り込みの際には、ご請求書と振り込みのご案内書をお送りいたします。 ・振り込みの際にかかる振り込み手数料はご利用者様でご負担下さい。 ＜振込先＞ 三菱東京UFJ銀行（0005） 練馬平和台支店（支店番号 125） 普通口座　 口座番号0257323 名義　　社会福祉法人キングス・ガーデン東京　理事長　金本　徹

(5)その他の料金

①キャンセル料（契約書第 9 条参照）

・ 利用予定日の前に、ご利用者の都合により、居宅介護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日 5 時までに事業所に申し出てください。

・ 利用予定日の前日午後5時までに申し出がなく、または当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。

利用予定日の前日午後5時までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日午後5時までに申し出がなかった場合	一回　1,000 円 ※ただし、30 分未満のサービスの場合のみ、一回 500 円

・ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

②サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用

・ 利用者の別途負担となります。

③通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費

・ 実費相当を請求します。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1)サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供責任者が選定した担当の訪問介護員により、サービス提供を行ないます。
ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2)訪問介護員の交替(契約書第 6 条参照)

①ご利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。
訪問介護員を交替する場合は利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3)サービス実施時の留意事項(契約書第 7 条参照)

①定められた業務以外の禁止

利用者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

②サービスとして提供できない業務

次のような行為は、サービスとして提供できません。

- 利用者本人が不在である場合のサービス(援助中途での帰宅・外出等も含みます)
- 直接利用者本人の援助に該当しない行為*、または、日常生活の援助に該当しない行為*
- 利用者本人以外の家族等へのサービス
- 契約書の記入などの権利代行行為
- 医療行為
- 財産の管理や預金の入出金の代行
- 居宅介護計画に記載されていないサービス

*具体的には、行政より判断基準が示されておりますので、サービス提供責任者にお問合せ・ご相談いただき、ご確認ください。

③居宅介護サービスの実施に関する指示・命令

居宅介護サービスの実施に関する訪問介護員への指示・命令はすべて事業所が行います。但し、事業所は居宅介護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

④備品等の使用

居宅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。

⑤禁止行為

① 利用者または家族による、職員または他の利用者に対する身体的暴力
② 利用者または家族による、職員または他の利用者に対する精神的暴力
③ 利用者または家族による、職員または他の利用者に対するセクシャルハラスメント

(4)サービス内容の変更(契約書第 10 条参照)

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業所は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5)訪問介護員の禁止行為(契約書第 14 条参照)

訪問介護員はご利用者に対する居宅介護サービスの提供にあたり、次に該当する行為は行いません。

①医療行為
②ご利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品・食事等の授受
③ご利用者の家族等に対する居宅介護サービスの提供
④業務中の喫煙や飲酒
⑤ご利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
⑥その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為
⑦身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等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く)

(6)サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点があった場合サービス内容を変更したいなどの場合にはサービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。(担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。)

＜サービス提供責任者の業務＞

①訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
③居宅介護支援事業所等との連携(サービス担当者会議への出席など)
④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
⑥訪問介護員の業務管理
⑦訪問介護員の研修、技術指導
⑧訪問介護員の衛生管理等
・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。
・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。
⑨その他サービスの内容の管理について必要な業務

(7)緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は速やかに主治の医師への連絡を行うなどの必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

(8)事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定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、利用者に関わる居宅介護支援事業所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。

7. 虐待の防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・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。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定し、虐待防止・対策委員会を定期的に開催しています

虐待防止に関する責任者	吉川　宏美(サービス提供責任者)

(2)成年後見制度の利用を支援します。
(3)苦情解決体制を整備しています。
(4)従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
(5)サービス提供中に、当該事業所従事者または養護者(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。

8.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

一　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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業所における個人情報の適切な取り扱いのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

二　事業所及び事業所の使用する者（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。

三　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。

四　事業所は、従業者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業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

一　事業所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の情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いません。

二　事業所は、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、また処分の際も第三者への漏洩を防止するものとします。

三　事業所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など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。

9.サービス提供の記録

（1）　指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日及び内容等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。

（2）　指定訪問介護の実施毎に、サービス提供の記録を行うことおし、その記録はサービスを提供した日から 5 年間保存します。

（3）　利用者は、事業所に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。

7. 苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

(1)事業所の相談窓口

事業所の訪問介護・介護予防訪問介護サービスに関するご相談・苦情をお受けします。

練馬キングス・ガーデン　ホームヘルプサービス事業所 電話:03－5399－6271　　（月曜～土曜　午前8時30分～午後5時30分） 苦情受付担当者　　吉川　宏美（ホームヘルプサービス主任）

(2)その他の相談窓口

上記以外に、次のような機関でも様々なご相談・苦情などをお受けします。

●練馬総合福祉事務所 〒176-8501　練馬区豊玉北 6-12-1 障害者支援係　　03-5984-4609 知的障害者担当　03-5984-4611
●光ヶ丘総合福祉事務所 〒179-0072　練馬区光ヶ丘 2-9-6（光が丘区民センター2階） 障害者支援係　　03-5997-7796 知的障害者担当　03-5997-7075
●石神井総合福祉事務所 〒177-8509　練馬区石神井町 3-30-26

障害者支援係　　03-5393-2816 知的障害者担当　03-5393-2815
●大泉総合福祉事務所 〒178-8601　練馬区東大泉 1-29-1 障害者支援係　　03-5905-5272 知的障害者担当　03-5905-5273
●練馬区保健所　保健予防課 〒176-8501　練馬区豊玉北 6-12-1 精神保健係　03-5984-4764
●練馬区保健福祉サービス苦情調整委員（行政とは独立した第三者機関） 介護保険をはじめ保健福祉のサービスを利用する方が、区や事業所に対して苦情や不満がある場合に、公正中立な立場で対応します。 電話:03－5984－1472（月曜～金曜　午前8時30分～午後5時15分）
●消費生活センター 消費者保護の視点から介護保険での契約に関するトラブルについて、相談・助言を行います。 受付時間:月～金曜日の午前9時～午後4時 30 分（土・日曜、祝日除く） 電話:03－5910－4860
●東京都国民健康保険団体連合会 サービス事業所に関する苦情などで、区では解決困難なもの、広域的なもの等の苦情申立ができます。 受付時間:月～金曜日の午前9時～午後5時（土・日曜、祝日除く） 電話:03－6238－0177
●第三者委員会　田中　康一　委員、川染　智子　委員 **何らかの問題が起きたときに、当事者以外の外部の有識者によって危機管理体制の再構築を迅速、確実に行うなどの目的で問題を検証する委員会役員です。**

年　　月　　日

居宅介護サービスの開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて、重要事項を説明しました。

練馬キングス・ガーデン　ホームヘルプサービス事業所
説明者　　サービス提供責任者　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

私は、本書面に基づいて事業所から指定訪問介護重要事項説明書の説明を受け、同意し、交付を受けました。

利用者
＜住　所＞
東京都練馬区＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜利用者名＞　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

（代理者の場合）
＜住　所＞
＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜氏　名＞　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印　＜続柄＞＿＿＿＿＿＿

※この重要事項説明書は、厚生省令第 35 号（平成 18 年 3 月 14 日）第 8 条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。