【練馬区指定介護予防・生活支援サービス　訪問型サービス契約書】

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿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、練馬区指定介護予防・生活支援サービスの訪問型サービス（以下、訪問型サービスという）を受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約を締結します。

第一章　総則

第1条（契約の目的）

1. 事業所は、介護保険法令の趣旨に従い、利用者がその居宅において、可能な限り要支援状態の維持もしくは改善を図り、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に支援することを目的として、第4条及び第5条に定める訪問型サービスを提供します。
2. 事業所が利用者に対して実施する訪問型サービス内容、利用日、利用時間等の事項（以下「訪問型サービス計画」という）は、別紙『訪問型サービス計画書』に定める通りとします。

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要支援認定の有効期間満了日までとします（「事業対象者」の認定有効期間は介護保険被保険者証に記載されない為、第五章　契約の終了の内容に基づき対応するものとします）。

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い場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条（訪問型サービス計画の決定・変更）

1. 事業所は、利用者に係る介護予防・生活支援サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿って利用者の訪問型サービス計画を作成するものとします。
2. サービスの提供時間や回数の程度、実施内容等については、前項の訪問型サービス計画に定めます。ただし、利用者の状態の変化、訪問型サービス計画に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。
3. 事業所は、訪問型サービス計画について、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、利用者に係る介護予防・生活支援サービス計画が変更された場合、又は利用者若しくはその家族等の要請に応じて、訪問型サービス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、訪問型サービス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、訪問型サービス計画を変更するものとします。
5. 事業所は、訪問型サービス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、同意を得るものとします。

第4条（訪問型サービスの対象となるサービス）

事業所は、訪問型サービスとして、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、利用者に対して調理・洗濯・掃除・買い物等の家事援助その他日常生活上の支援、自立支援の為の見守り的援助（服薬の確認・入浴介助（見守りや介助）・外出の介助（介護は必要時のみ、事故が無いよう常に見守る）など、を提供するものとします。

第5条（訪問型サービス対象外のサービス）

1. 事業所は利用者との合意に基づき、別途契約締結の上、介護保険給付の対象とならない内容での援助を行うヘルパー派遣サービスを提供し、その利用料金は利用者が負担するものとします。
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訪問型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、事業所が訪問型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条及び第5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. 訪問型サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。但し、事業所は訪問型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。

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訪問型サービスに要した費用について、利用者が介護予防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）を事業所に支払うものとします。
3. 本サービスの利用料は月額制とします。月の途中から利用を開始した場合、月の途中で終了した場合であっても、以下の各号に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算は行いません。
   一　月途中に要介護から要支援に変更となった場合
   二　月途中に要支援から要介護に変更となった場合
   三　同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合
4. 月途中で要支援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。
5. 利用者は、通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。外出同行の援助や緊急対応時に交通機関を利用した場合、訪問介護員の交通費は原則利用者が負担し、当日の精算が困難な場合は、かかった交通費実費相当額を事業所に支払うものとします。
6. 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、利用者はこれを翌月末日までに支払うものとします。
7. 第5条に定めるサービス（保険給付対象外の内容を行うサービス）については、利用者は、別途締結した契約書およびサービス見積書に明記されたサービス利用料金の全額を事業所に原則としてサービス提供の即日に支払うものとします。

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、訪問型サービスの利用を中止、変更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. 事業所は、利用者の体調不良や状態の改善等により訪問型サービス計画に定めた期日よりも利用が少なかった場合、又は訪問型サービス計画に定めた期日よりも多かった場合であっても、利用料金の日割りでの割引または増額はしません。また、状況に応じて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(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. 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11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。
3. 事業所は、利用者に対する訪問型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12条(守秘義務等)

1. 事業所、サービス従事者又は従業員は、訪問型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、利用者に係る他の介護予防・生活支援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13条(訪問介護員の禁止行為)

訪問介護員は、利用者に対する訪問型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　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
三　利用者の家族等に対するサービスの提供
四　業務中の喫煙や飲酒
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14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12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15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 16 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17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　要介護認定又は要支援認定により利用者の心身の状況が要介護又は自立と判定された場合
   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　事業所が介護保険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18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 10 条第 2 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
   三　利用者に係る介護予防・生活支援サービス計画（ケアプラン）が変更された場合

第19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 12 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20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21条（精算）

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、原則、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22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23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、事業所は介護保険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

＜事業者名＞　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＞＿＿＿＿＿＿

【練馬区指定介護予防・生活支援サービス　訪問型サービス　重要事項説明書】

当事業所はご利用者に対して介護予防・生活支援　訪問型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に関して、ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1、事業者

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）
	・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、練馬区高齢者生活支援ﾎｰﾑﾍﾙﾌﾟ
	・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	指定訪問介護事業所・指定予防訪問介護事業所
介護保険 指定事業所番号	東京都　第1372000917号 訪問介護：平成12年4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所
事業の目的	その利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持もしくは改善を図り、また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、生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持または向上を目指すことを目的とする。
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、排泄、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、関係区市町村、地域の保険、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	・介護予防訪問介護事業（18 年4月1日指定　東京都 1372000917 号） ・練馬区　介護予防・生活支援　訪問型サービス ・介護保険適用外ヘルパー派遣事業 ・障害者自立支援居宅介護事業

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・祭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、ご利用者に対して指定訪問介護サービス及び指定介護予防訪問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・訪問介護の提供	3名
	1級修了者				
従業者	介護福祉士 ～2級修了者	1 名	10 名	訪問介護の提供	11 名

5、サービスの概要と利用料金

1. サービスの概要

(一)サービスの実施頻度は、介護予防・生活支援サービス計画が作成されている場合は、そのサービス計画において、一週間あたりのサービス提供頻度が示されます。

(二)サービスの種類

＜介護予防・生活支援サービス事業　:1 回 60 分以内＞

(生活援助)

① 食事の準備や調理　② 衣類の洗濯や補修　③ 掃除や整理整頓
④ 生活必需品の買い物　⑤ 薬の受け取り、など

(自立生活支援のための見守り的援助　※身体介護)

①服薬の介助　②入浴の介助(見守り)
③外出の介護(介護は必要時のみで事故がないように常に見守る)　など

(三)対象にならないサービス

① ケアプランに位置づけのないサービス
② 本人以外の家族のための家事　③ 模様替え　④ 草むしり、花木の手入れ
⑤ 来客の応対　⑥ ペットの世話　⑦ 洗車
⑧ 大掃除や家屋の修理など日常的な家事の範囲を超えるもの、など

2. 料金:利用料金

(一)1か月あたりの自己負担の目安

＊平成 27 年 8 月から、65 歳以上(第 1 号被保険者)で一定所得以上の方は、自己負担割合が 2 割となります。
＊平成 30 年 8 月から、65 歳以上(第 1 号被保険者)で一定所得以上の方は、自己負担割合が 3 割となります。

利用料金は介護予防サービス計画において位置づけられた支給区分によって下表のとおりとなります。

【1 割負担】

支給区分	訪問型サービスⅠ （おおむね週1回）	訪問型サービスⅡ （おおむね週2回）	訪問型サービスⅢ （おおむね週3回）
利用料金①	13,007 円	25,980 円	41,211 円
①のうち介護保険から給付される額②	11,706 円	23,382 円	37,089 円
サービス利用にかかる自己負担額③（①－②）	1,301 円	2,598 円	4,122 円
訪問型サービスⅦ(1) 生活援助 60 分程度	訪問型サービスⅦ(2) 生活援助 20 分以上 45 分未満程度	訪問型サービスⅦ(3) 生活援助 45 分以上 50 分未満程度	身体介護中心 20 分未満程度
3,169 円	1,983 円	2,428 円	1,801 円
2,852 円	1,784 円	2,185 円	1,620 円
317 円	199 円	243 円	181 円

【2 割負担】

支給区分	訪問型サービスⅠ （おおむね週1回）	訪問型サービスⅡ （おおむね週2回）	訪問型サービスⅢ （おおむね週3回）
利用料金①	13,007 円	25,980 円	41,211 円
①のうち介護保険から給付される額②	10,406 円	20,784 円	32,968 円
サービス利用にかかる自己負担額③（①－②）	2,602 円	5,196 円	8,243 円
訪問型サービスⅦ(1) 生活援助 60 分程度	訪問型サービスⅦ(2) 生活援助 20 分以上 45 分未満程度	訪問型サービスⅦ(3) 生活援助 45 分以上 50 分未満程度	身体介護中心 20 分未満程度
3,169 円	1,983 円	2,428 円	1,801 円
2,535 円	1,586 円	1,942 円	1,440 円
634 円	397 円	486 円	361 円

【3 割負担】

支給区分	訪問型サービスⅠ （おおむね週1回）	訪問型サービスⅡ （おおむね週2回）	訪問型サービスⅢ （おおむね週3回）
利用料金①	13,007 円	25,980 円	41,211 円
①のうち介護保険から給付される額②	9,104 円	18,186 円	28,847 円
サービス利用にかかる自己負担額③（①－②）	3,903 円	7,794 円	12,364 円
訪問型サービスⅦ(1) 生活援助 60 分程度	訪問型サービスⅦ(2) 生活援助 20 分以上 45 分未満程度	訪問型サービスⅦ(3) 生活援助 45 分以上 50 分未満程度	身体介護中心 20 分未満程度
3,169 円	1,983 円	2,428 円	1,801 円
2,218 円	1,388 円	1,699 円	1,260 円
951 円	595 円	729 円	541 円

(二)各種加算について

①**初回加算**:新規に訪問型サービス計画(身体介護加算を含む)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割負担の場合 228 円、2 割負担の場合 456 円、3割負担の場合、684 円)

②**介護職員等処遇改善加算Ⅱロ**
(毎月)所定単位数にサービス別加算率(26.6%)を乗じて算定します。

③**身体介護加算(区基準)**:(毎月) 身体介護を含むサービス提供した場合の加算。
(週 1: 35 単位: 利用者１割負担の場合 40 円、２割負担の場合 80 円、３割負担の場合、127 円)
(週 2: 70 単位: 利用者１割負担の場合 80 円、２割負担の場合 160 円、３割負担の場合、235 円)
(週 3:112 単位: 利用者１割負担の場合 128 円、２割負担の場合 256 円、３割負担の場合、383 円)

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、訪問型介護サービスの利用を中止、変更をすることができます。この場合には、サービス実施日の前日午後 5 時までに事業所に申し出てください。

●キャンセル料について

・ 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。

訪問型サービスⅠ・Ⅱ・Ⅲの場合	
原則、利用料金は1ヶ月ごとの定額制の介護報酬として請求している為、サービス利用が１回以上あった月に限り、キャンセル料は発生しません。利用者側の過失による当日キャンセルが起きた後、ひと月の間に一度もサービスが提供されなかった場合は、下記に準じて利用者に請求します。 利用者側の過失による当日キャンセルが起きた場合、下記に準じたキャンセル料を支払う事で、当日キャンセル該当の週に限り援助の振替が出来ます。	
訪問型サービスⅦの場合	
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	(１) 一回 1,000 円 ※ただし 30 分未満の援助の場合のみ、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、利用者の希望する時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

・ 実費相当を請求いたします。

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。

- ケアプランに位置づけのないサービス行為
- 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(ケアプラン)に記載されていないサービス

※具体的には、保険者等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訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問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、事業所は訪問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。

※担当する訪問介護員等の変更に関しては当事業所の人員体制などにより、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

④備品等の使用

訪問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

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、居宅支援事業所と連携を図りケアプランの内容に基づいたサービス内容の変更を行う事があります。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 13 条参照)

訪問介護員はご利用者に対する訪問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訪問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居宅介護支援事業者等との連携(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・介護関係事業者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。

10、苦情の受付について

(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。

●ご担当のケアマネージャ(居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者)
サービス全般に関わるご相談に応じ、サービス事業者との調整を行います。

●地域包括支援センター
介護保険に関する苦情・相談やその他高齢者の福祉に関する相談に応じ、在宅介護の支援をします。また、介護サービス事業者などとの調整、指導、援助をします。

✔	担当地域	名称	所在地	電話番号
	氷川台、早宮 北町 6.7	北町はるのひ 地域包括支援センター	北町 6-35-7 (北保健相談所内)	03-5399-5347
	錦 1～2 北町 1～5.8 平和台 1～4	北町地域包括支援センター	北町 2-26-1 (北町地区区民館内)	03-3937-5577
	田柄 1～4 光が丘 1	田柄地域包括支援センター	田柄 4-12-10 (特別養護老人ホーム内)	03-3825-2590
	春日町 1～6 高松 1～3	練馬高松園包括支援センター	高松 2-9-3 (特別養護老人ホーム内)	03-3926-7871
	高松 4.5 の 1～5 光が丘 3.7 田柄 5	光が丘南 地域包括支援センター	光が丘 3-3-1-103	03-6904-0312
	光が丘 2.4～6 高松 5 の 6～24 旭町 1～3	光が丘地域包括支援センター	光が丘 2-9-6 (光が丘区民センター2 階)	03-5968-4035

●練馬区役所介護保険課
介護保険料や認定結果など、介護保険全般に関する相談に対応します。
保険者が行った行政処分(要介護認定結果や保険料賦課等)に関して不服がある場合の相談もこちらへ。
〒176-8501　練馬区豊玉北 6-12-1
電話:03－3993－1111(代表)

●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、区や事業者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
サービス事業者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

介護予防・生活支援　訪問型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介護予防・生活支援　訪問型サービスの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＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜氏　名＞　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

代理者
＜住　所＞　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜氏　名＞　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

※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。