令和７年６月版

**内灘町介護予防・日常生活支援総合事業**

**第一号訪問事業　契約書別紙（兼重要事項説明書）**

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

**１．事業者（法人）の概要**

|  |  |
| --- | --- |
| 事業者（法人）の名称 | 社会福祉法人内灘町社会福祉協議会 |
| 主たる事業者の所在地 | 〒920-0267　内灘町字大清台140番地 |
| 代表者（職名・氏名） | 社会福祉法人内灘町社会福祉協議会  会長　田中　義勝 |
| 設立年月日 | 昭和60年4月26日 |
| 電話番号 | 076-286-6953 |

**２．ご利用事業者の概要**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ご利用事業者の名称 | 内灘町社会福祉協議会訪問介護事業者 | |
| サービスの種類 | 訪問型サービス | |
| 事業者の所在地 | 〒920-0267　内灘町字大清台140番地 | |
| 電話番号 | 076-286-6950 | |
| 指定年月日・事業所番号 | 平成30年4月1日指定 | 第　1771400114　号 |
| 管理者の氏名 | 向　由利子 | |
| 通常の事業の実施地域 | 内灘町 | |

**３．事業の目的と運営の方針**

|  |  |
| --- | --- |
| 事業の目的 | 要支援1.2の認定を受けている方、及び、事業対象者となった利用者が、その  有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、訪問型サービスを提供することを目的とします。 |
| 運営の方針 | 事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町や事業者、地域の  保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要支援状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。 |

**４．提供するサービスの内容**

第１号訪問事業は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話を行うサービスです。

　　具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

|  |  |
| --- | --- |
| 身体介護 | 利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。  例）起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、  清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院･外出介助など |
| 生活援助 | 家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。  例）調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など |

**５．営業日時**

|  |  |
| --- | --- |
| 営業日 | 月曜日から金曜日まで  ただし、国民の祝日（振り替え休日を含む）及び年末年始（12月29日から1月3日）及び夏季休暇（8月14日から8月16日）を除きます。 |
| 営業時間 | 午前9時から午後5時まで |
| サービス時間 | １回　　１時間 |

**６．事業所の職員体制**

|  |  |
| --- | --- |
| 従業者の職種 | 勤務の形態・人数 |
| 介護福祉士 | 常勤　２人、　　非常勤　５人 |
| 訪問介護員（登録ヘルパー含む） | 非常勤　１０人 |
| 事務職員 | 常勤　１人、　　非常勤　１人 |

**７．サービス提供の責任者**

　あなたへのサービス提供の責任者は下記のとおりです。

　サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

|  |  |
| --- | --- |
| サービス提供責任者の氏名 | 小室　志津江  大門　香織 |

**８．利用料**

　あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、負担割合証に応じた金額です。ただし、第１号訪問事業の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた時間、回数に応じてご負担いただきます。

　1回のサービスは、1時間を基本とします。

1. 第1号訪問事業サービスの利用料

別紙の通りです。

☆月ごとの定額料金となる場合で、以下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者を変更した場合

四　利用者が介護保険施設へ入所した場合

五　利用者が介護予防特定施設入居者生活介護、介護予防小規模多機能型居宅介護、又は介護予防認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合

☆月途中で要支援度に変更があった場合には、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。

（２）その他の利用料

自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。

1. 町内代行　１回　１００円（概ね1か所）
2. 町外代行　１回　１００円　と　１ｋｍあたり２３円を乗じた額

※利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付する。

（３）内灘町介護予防・日常生活支援総合事業の対象とならないサービス

　　内灘町介護予防・日常生活支援総合事業の利用回数及び利用時間を超えてサービスを利用される場合は、下記に示すサービス利用料金がご契約者の負担となります。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 区　分 | 30分 | １時間 |
| サービス提供回数を  増やす場合1回につき | 1,000円 | 2,000円 |
| サービス提供時間を  延長する場合 | 1,000円 | 2,000円 |

（４）キャンセル料

　利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、あなたの体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

|  |  |
| --- | --- |
| キャンセルの時期 | キャンセル料 |
| 利用予定日の前日 | 無 |
| 利用予定日の当日 | 500円 |

　（注）利用予定日の前日までのキャンセルの場合は、キャンセル料不要です。

（５）支払い方法

　上記（１）、（２）及び（３）の利用料（利用者負担分の金額）、（４）キャンセル料は、１ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

|  |  |
| --- | --- |
| 支払い方法 | 支払い要件等 |
| 口座振り替え | サービスを利用した月の翌月22日（祝休日の場合は直後の平日）に、あなたが指定する口座より振り替えいたします。振替手数料　100円 |
| 銀行振り込み | サービスを利用した月の翌月末日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する下記の口座へお振り込みください。  （振込手数料はご利用者様負担となります。）  北國銀行　内灘大学通り支店　普通預金　口座番号：１０２９７０  口座名義：社会福祉法人 内灘町社会福祉協議会 |

**９．緊急時における対応方法**

サービスの提供中に意識混濁・痛みが発生する等の体調の異変が認められ、訪問介護員が必要と判断した場合は、１１９番通報を行います。

※救急隊到着後、主治医・ご家族の連絡先・ケアマネ連絡先・既往歴等の必要な情報を提供します。

**１０．事故発生時の対応**

サービスの提供中に事故が発生した場合は、適切な措置を講ずるとともに、管理者及びサービス提供責任者の指示に従い、ご家族、担当の地域包括支援センター在宅介護支援員等に報告を行うとともに必要な措置を講じます。なお、当事業所の介護サービスにより、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主　治　医 | 医療機関の名称 |  |
| 緊急連絡先  （家族等） | 氏　　　名  （利用者との続柄） |  |
| 電　話　番　号 |  |
| 携　帯　電　話 |  |

**１１．虐待防止について**

人権の擁護・虐待の発生、その再発を防止するために高齢者虐待防止委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修を実施します。

　サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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。

**１２．身体拘束の適正化**

　原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族に十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

**１３．業務継続計画の策定等について**

（１）事業所は、感染症又は非常災害の発生時において利用者に対し指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で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るものとします。

（２）事業所は、訪問介護員に対し、業務継続計画について周知するものとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとします。

（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うものとします。

**１４．衛生管理等について**

（１）訪問介護員の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断等の必要な管理を行うと共に、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。

（２）事業所は、事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないよう以下の措置を講じます。

①事業所における感染症の予防及び蔓延の防止の為の対策を検討する委員会を開催するとともに、その結果について、訪問介護員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蔓延の防止の為の指針を整備します。

③事業所において、訪問介護員に対し、感染症の予防及び蔓延の防止の為の研修及び訓練を定期的に実施します。

**１５．ハラスメントについて**

（１）事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずるものとします。

（２）ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

1. セクシャルハラスメント・・・性的な話をする、必要もなく手を触る等の行為
2. 精神的暴力・・・特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等
3. 身体的暴力・・・叩く、つねる、払いのける等
4. カスタマーハラスメント

・長時間にわたり、訪問ヘルパーを拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

・理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を強要してくる。

・大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言や人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

・殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

・脅迫的な発言をする、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為を行う。

・正当な理由もなく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

・クレームの詳細が分からない状態で、職場外である関係機関の皆様の自宅や事業所、特定の場所等に呼びつける。

・インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

・職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

**１６．サービス実施の記録について**

1. サービス実施記録の確認

　本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

1. 利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令（及び内灘町社会福祉協議会個人情報保護規定）に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸経費は、利用者の負担となります。）

**１７．損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）**

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

　　保険会社名　　　損害保険ジャパン株式会社

　　保険名　　　　　福祉サービス総合補償

　　補償の概要　　　Ｃプラン、対人・対物賠償、5億円限度

**１８．苦情相談窓口**

（１）サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

|  |  |
| --- | --- |
| 事業者相談窓口 | 窓口担当者　　地域福祉課長　北口 郁子  電話番号 　 076－286－6953  面接場所　　当事業所の事務所  受付時間　　毎週月曜日～金曜日（祝日及び12月29日～1月3日を除く）  午前９時～午後５時  ＜苦情解決責任者＞　事務局長　東　康弘 |

（２）サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 苦情受付機関 | 内灘町保険年金課 | 電話番号　076-286-6702 |
| 内灘町地域包括支援センター | 電話番号　076-286-6750 |

**１９．サービスの利用にあたっての留意事項**

　サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

（１）サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。

　　① 医療行為及び医療補助行為

　　② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い

　　③ 他の家族の方に対する食事の準備 など

（２）訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

（３）体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の地域包括支援センター又は当事業者の担当者へご連絡ください。

（４）ご契約者が、事業者又は、サービス従業者に対してパワーハラスメント、及び、セクシャルハラスメントと思われる重大な不信行為を行った場合には、利用を中止させていただきます。

（５）地震、台風等の大規模災害、新型コロナウイルス感染症のまん延など不測の事態が発生した場合は、各関係者と連携を図りながら、サービスの調整を行います。

**２０．提供するサービスの第三者評価の実施状況　　　　　　　無**

改定について

この重要事項説明書を改定する場合、軽微な事項及び法改正に伴う事項については通知を持って同意を頂いたものとします。

年 　 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

**事　業　者**　　所在地　　石川県河北郡内灘町字大清台140番地

事業者名　　社会福祉法人 内灘町社会福祉協議会

代表者職・氏名　　　会　長　　田中　義勝

説明者職・氏名

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　㊞

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

**利　用　者**　　住　所　石川県河北郡内灘町

氏　名　　　　　　　　 　　　　　　　　㊞

**署名代行者**（又は法定代理人）

住　所

本人との続柄

氏　名　　　　　　　　　 　　　　　　　 　　㊞

**立　会　人**　　住　所

氏　名　　　　　　　　 　　　　　　　　㊞