

生活支援型訪問サービス 重要事項説明書

利用者に対するサービスの提供にあたり、事業者の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次のとおり説明します。

1 事業者（法人）の概要

事業者（法人）名称	株式会社エルト
事業者所在地	名古屋市千種区自由ヶ丘2丁目10番23号 グランドール千種台604号
代表者氏名	代表取締役 田中 学
電話番号	052-753-3711
設立年月日	平成28年12月21日

2 事業所の概要

事業所名称	エルトケアセンター
事業所所在地	名古屋市千種区自由ヶ丘2丁目10番23号 グランドール千種台604号
電話番号	052-753-3711
FAX番号	052-753-3712
事業所番号	23A 0100371
指定年月日	平成29年2月1日
管理者氏名	縣 恵美
通常の事業の実施地域	名古屋市千種区・名東区・守山区・東区・中区・昭和区
事業所が行う他の事業	訪問介護・予防専門型訪問サービス 居宅介護支援・介護予防支援 障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護・同行援護・移動支援）

3 事業の目的および運営方針

事業の目的	利用者がその有する能力に応じ、可能な限りその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、生活支援型訪問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、関係する市町村や事業者、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

生活支援型訪問サービスとは、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問し、自立生活のために必要な見守りのほか、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

5 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 但し、国民の祝日及び12月30日から1月3日までを除く
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

6 従業者の体制

職種	職務内容	人員数
管理者	事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	常勤 1名
サービス提供責任者	生活支援型訪問サービス計画の作成・変更、利用の申し込みに係る調整、従業者に対する技術指導等を行います。	常勤 2名以上 うち1名は管理者と兼務
訪問介護員	生活支援型訪問サービス計画に基づき、サービスを提供します。	常勤換算 2.5名以上

7 利用料の請求および支払い方法について

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、利用者からお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割から3割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

(1) 基本部分

利用回数	基本利用料 (1月あたり)	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
週1回	11,757円	1,176円	2,352円	3,528円
週2回	23,514円	2,352円	4,703円	7,055円
週2回以上 (要支援2のみ)	35,271円	3,528円	7,055円	10,582円

※上記の利用者負担金は目安の金額であり、円未満の端数処理等により誤差が生じることがあります。

(2) 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された場合も利用料が月単位の定額のため、キャンセル料は発生しません。

(3) 支払い方法

利用実績に基づき、1ヶ月ごとのサービス利用料金を請求しますので、利用者は原則として指定日に口座引き落としによりお支払いいただきます。

口座引き落とし以外のお支払いについては、事業所にご相談ください。

8 緊急時の対応方法について

サービス提供中に緊急の事態が発生した場合、速やかに、主治医、協力医療機関、市町村、利用者に係る居宅介護支援事業所、家族等へ連絡して、必要な措置を講じます。

<緊急連絡先>

氏名 :	本人との関係 :
住所 :	
電話番号 :	携帯電話番号 :
メールアドレス :	

<主治医連絡先>

医療機関名 :
医師名 :
住所 :
電話番号 :

9 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、事業所の下記の窓口で受け付けます。

事業所相談窓口	電話番号 052-753-3711 担当者 管理者 縣 恵美
---------	-----------------------------------

(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	名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課	電話番号 052-959-3087
	愛知県国民健康保険団体連合会 介護福祉部介護保険課	電話番号 052-971-4165

10 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、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 虐待の防止に関する担当者を選定しています。（管理者：縣 恵美）
- (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ます。
- (4) 虐待の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ります。
- (5) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (6) 従業者に対して、虐待の防止を啓発・普及するための研修を定期的に実施します。

11 身体拘束等について

- (1) 事業者は、身体拘束その他利用者の行動を制限するような行為（以下「身体拘束等」といいます。）を行いません。但し、当該利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得なく身体拘束等を行う場合は、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録します。
- (2) 事業者は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 身体的拘束等の適正化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ります。
 - ② 身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
 - ③ 従業者に対して、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

12 衛生管理等

- (1) 従業者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 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ります。
 - ② 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。
 - ③ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。

1 3 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症や災害に係る業務継続計画を整備します。
- (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。

1 4 ハラスメントの防止について

- (1) 事業者は、職場におけるハラスメントの防止に取り組み、従業者が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者又はその家族が事業者の従業者に対して、暴力・暴言・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、カスタマーハラスメント、セクシャルハラスメント等の行為を行った場合は、サービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、利用契約を解約する場合があります。
 - ① カスタマーハラスメント
理不尽なクレームや要求に基づく威圧的な言動、介護サービスの範囲を超える過剰な要求
 - ② セクシャルハラスメント
性的な言動や身体的接触によって、不快感を与える行為

1 5 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保持について

事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

(2) 個人情報の保護について

事業者は、利用者からあらかじ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、あらかじ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。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止するものとします。

※ 別紙「個人情報使用同意書」をご参照ください。

1 6 サービスの利用にあたっての留意事項

- (1) 利用者及びその家族は、この契約で定められた業務以外の事項を従業者に依頼する事はできません。
- (2) 従業者は、サービスに伴う医療行為はできません。
- (3) 利用者の担当となる従業者の選任及び変更は、利用者に適正かつ円滑にサービスを提供する為、事業所が行うものとし、利用者が従業者を選任する事は出来ません。
- (4) 利用者が、担当の従業者の変更を希望される場合は、業務上不適当な事由を明らかにし、事業所までご相談ください。また事業所の都合により従業者を変更する場合は、管理者又はサービス提供責任者から事前に連絡いたします。(緊急時の場合はご容赦ください。)
- (5) 訪問予定時間は交通事情により前後する事がありますので、ご了承ください。
- (6) 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（又は介護支援専門員）又は事業所へご連絡ください。
- (7) サービス提供時の事故及びトラブル防止の為、次の事項にご留意ください。

- ① 従業者は生活援助として行う買い物以外に、現金をお預かりする事はありません。
お預かりする際はその場で金額等をご確認願います。従業者は立て替えての買い物はいたしません。
- ② 従業者は、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券などはお預かりできません。目に見えない場所に保管してください。
- ③ 従業者に対する贈り物や飲食等はご遠慮させていただきます。
- ④ 従業者の個人情報は一切お伝えできません。
- ⑤ 居宅においてサービスを提供するにあたり使用する電気、ガス、水道等の費用は利用者の負担といたします。

17 第三者評価

第三者評価は、実施していません。

生活支援型訪問サービス 契約書

様（以下「利用者」といいます。）と株式会社エルト（以下「事業者」といいます。）は、事業者が提供するサービスの利用等について、以下のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法（平成9年法律第123号）その他関係法令及びこの契約に従い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、訪問型サービスのうち緩和した基準によるサービスを提供します。

（契約期間）

第2条 この契約の契約期間は令和___年___月___日から令和___年___月___日までとします。

2 上記の契約期間満了日の7日前までに、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は、この契約は自動的に更新されるものとします。

（個別サービス計画の作成及び変更）

第3条 事業者は、必要に応じて利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ利用者の介護予防サービス計画または介護予防ケアマネジメント（以下「介護予防ケアプラン」という。）の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した個別サービス計画を作成します。個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に説明して同意を得、交付します。

2 事業者は、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成し、利用者に説明の上、交付します。

（提供するサービスの内容及びその変更）

第4条 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容、利用回数、利用料は、「重要事項説明書」のとおりです。

2 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。この申し出があった場合、当該変更が介護予防ケアプランの範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

3 事業者は、利用者が介護予防ケアプランの変更を希望する場合は、速やかに地域包括支援センター（又は介護支援専門員）に連絡するなど必要な援助を行います。

4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そ

のサービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

(利用料等の支払い)

第5条 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、「重要事項説明書」の記載に従い、事業者に対し、利用者負担金を支払います。

2 利用料の請求や支払方法は、「重要事項説明書」のとおりです。

(利用料の変更)

第6条 事業者は、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。ただし、利用者は、この変更に同意することができない場合には、この契約を解約することができます。

(利用料の滞納)

第7条 利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を2ヶ月分以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、1ヶ月以上の猶予期間を設けた上で支払い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。

2 事業者は、前項の催告をした場合には、担当の地域包括支援センター（又は介護支援専門員）及び利用者が住所を有する市町村と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

3 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解約することができます。

(契約の終了)

第8条

1 利用者は、事業者に対して、この契約の解約を希望する日の7日前までに解約を申し出ることにより、利用者が希望する日をもって、この契約を解約することができます。

2 利用者は、前項の規定に関わらず、この契約を継続しがたい正当な理由がある場合には、直ちにこの契約を解約することができます。

3 事業者は、事業規模の縮小等、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月の予告期間において、理由を示した文書で通知する事により、この契約を解約することができます。

4 事業者は、次の事由に該当した場合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）利用者が正当な理由なく事業者に支払うべきサービス利用料金を2ヶ月滞納し、料金を支払うよう催告したにも関わらず、1ヶ月以内に支払われない場合

(2) 利用者またはその家族の著しい不信行為により契約継続が困難となった場合

5 事業所は、前項によりこの契約を解約する場合には、地域包括支援センター（又は介護支援専門員）、市町村等に連絡を取り、必要な措置を講じます。

6 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

(1) 利用者が介護保険施設に入所した場合

(2) 利用者の要介護状態区分が、自立又は要介護となった場合

(3) 利用者が死亡した場合

(損害賠償)

第9条 事業者は、サービスの提供に伴い、利用者の生命・身体・財産等に損害を与えた場合は、その責任の範囲において利用者に対して損害を賠償するものとします。但し、その損害のうち、利用者の責に帰すべき事由により発生したものは、この限りではありません。

(守秘義務)

第10条 事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。

3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、介護保険法第23条に基づくもののほか、利用者の介護予防ケアプラン立案のためのサービス担当者会議並びに地域包括支援センター及び介護予防・生活支援サービス事業者等との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。

4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律124号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

(苦情処理)

第11条 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに苦情がある場合は、「重要事項説明書」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

2 事業者は、提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。

3 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として、利用者に対し不利益となるような対応はいたしません。

(サービス内容等の記録の作成及び保存)

第12条 事業者は、サービスの実施ごとに、サービス内容等を情報通信機器（スマートフォン、パソコン等）から所定の介護記録システムに入力し、この電子データを訪問記録として保存します。

2 事業者は、サービスの提供に関する諸記録を作成し、契約終了後5年間保存します。

3 利用者は、事業者に対し、第2項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。

(身分証携行義務)

第13条 事業者の従業者は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者またはその家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

(契約外条項)

第14条 この契約に定めのない事項については、介護保険法その他諸法令の定めるところを遵守し、利用者、事業者が誠意を持って協議のうえ定めます。

(裁判管轄)

第15条 利用者と事業者は、この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、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あらかじめ合意します。

(別紙)

個人情報使用同意書

私（利用者）および家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用する目的

- （1）介護保険における介護認定の申請及び更新、変更の為
- （2）介護計画書の立案、サービス担当者会議での情報提供等（医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体等）の為
- （3）利用者が、医療サービスの利用を希望している場合や主治医等の意見を求める必要のある場合
- （4）介護事業所内のカンファレンスの為
- （5）サービス提供で必要な場合や、上記各号に関わらず緊急時の連絡に必要な場合

2 使用にあたっての条件

- （1）利用者及びその家族の個人情報の提供は必要最小限とし、サービス提供に関わる目的以外に使用しない。
- （2）利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後も、第三者には漏らさない。
- （3）個人情報を使用した会議の内容や相手方等について経過を記録し、本人または身元引受人から請求があれば開示する。
- （4）利用者（身元引受人）または家族の同意を得ないで、利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱うことはしない。

3 個人情報の内容

- （1）氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者がサービスを提供するために最小限必要な個人に関する情報
- （2）その他、業務を行う上で必要となる情報

4 使用する期間

契約締結日から契約終了日までの間

以上

この契約の締結を証するため、利用者または代理人、事業者が署名捺印の上、1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

【事業者】

利用者へのサービス提供開始にあたり、本書に基づいて、重要事項、契約内容、個人情報の使用について説明しました。利用者の申し込みを受諾し、本書に定める各種サービスを、誠実に責任をもって行います。

所在地 名古屋市千種区自由ヶ丘2丁目10番23号 グランドール千種台604号
事業者 株式会社エルト
代表者 代表取締役 田中 学 印
事業所 エルトケアセンター
説明者 管理者 縣 恵美 印

【利用者】

私は、本書に基づいて、重要事項、契約内容について説明を受けた上で同意し、サービスの利用を申し込みます。また、私および家族の個人情報の使用についても同意します。

住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

【ご家族・署名代行者】

私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。
利用者の家族の個人情報の使用について同意します。

住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

利用者との関係 _____