

目次

契約書

第1章 総則

第1条(契約の目的)

第2条(契約期間)

第2章 サービスの内容

第3条(夜間対応型訪問介護サービス)

第4条(サービス従事者)

第5条(サービスの開始)

第6条(随時訪問サービスの委託)

第3章 料金

第7条(サービス利用料金)

第8条(定期巡回サービス利用日のキャンセル・変更・追加)

第9条(定期巡回サービスサービス実施日におけるサービス内容の変更等)

第10条(料金体系の変更)

第4章 事業者の義務

第11条(事業者及びサービス従事者の義務)

第12条(夜間対応型訪問介護計画の決定・変更)

第13条(サービス従事者の禁止行為)

第14条(天災等不可抗力)

第15条(秘密保持)

第5章 利用者の義務

第16条(夜間対応型訪問介護サービスの実施に関する事項)

第6章 ケアコール端末及びその付属品

第17条(ケアコール端末及びその付属品の使用、保管、返却等)

第18条(ケアコール端末及びその付属品の故障、破損等)

第7章 損害賠償

第19条(損害賠償責任)

第20条(損害賠償がなされない場合)

第8章 契約の終了

第21条(契約の終了)

第22条(利用者による中途解約)

第23条(事業者による中途解約)

第24条(利用者からの契約の解除)

第25条(事業者からの契約の解除)

第9章 その他

第26条(苦情処理)

第27条(協議事項)

第28条(裁判管轄)

個人情報取扱同意書

1. 個人情報取扱同意書

重要事項説明書

1. 当社の概要
2. サービスを提供する事業所の概要
3. 職員体制および職務の内容
4. 事業所の運営方針
5. サービスの内容
6. 利用料金について
7. サービスご利用についての注意事項
8. 緊急時の対応方法
9. サービス提供時の事故について
10. サービス内容に関する相談・苦情の窓口
11. 虐待防止及び身体拘束等の適正化に係る取り組み
12. 感染症の発生およびまん延防止等に関する取り組み
13. 業務継続に向けた計画等の策定や研修・訓練等の実施に関する取り組み
14. ハラスメントについて

夜間対応型訪問介護サービス契約書

_____ (以下「利用者」といいます。)と有限会社ペアレント(以下「事業者」といいます。)は、利用者に対して事業者が行う夜間対応型訪問介護サービスについて、次のとおり契約(以下「本契約」といいます。)を締結します。

第1章 総 則

第1条(契約の目的)

事業者は、利用者がその有する能力に応じて、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支援することを目的として、本契約に基づき夜間対応型訪問介護サービスを提供します。

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介護認定の有効期間満了日までとします。契約期間満了の7日前までに利用者からの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6ヶ月間同じ条件で自動更新されるものとし、以後も同様とします。

第2章 サービスの内容

第3条(夜間対応型訪問介護サービス)

1. 本契約において「夜間対応型訪問介護サービス」とは、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、夜間において、定期的な巡回又は通報により利用者の居宅を訪問し、排泄の介助、日常生活上の緊急時の対応その他夜間において安心して在宅生活を送ることができるようにするための援助を行うサービスをいうものとします。
2. 「夜間対応型訪問介護サービス」では、定期的に利用者の居宅を巡回して行う訪問介護サービス(以下「定期巡回サービス」といいます。)と、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、利用者が援助を必要とする状態となった時に適切に通報できる通信端末(以下、「ケアコール端末及びその付属品」といいます。)を利用者に貸与し、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を判断するサービス(以下「オペレーションセンターサービス」といいます。)及びオペレーションセンター(オペレーションセンターサービスを行うための人員を置いている事務所をいいます。以下同じ。)等からの随時の連絡に対応して行う訪問介護サービス(以下「随時訪問サービス」といいます。)を提供するものとします。
3. 事業者が利用者に対して実施する夜間対応型訪問介護サービスの内容は、第12条に定める「夜間対応型訪問介護計画」のとおりとします。

第4条(サービス従事者)

1. 本契約において「オペレーションセンター従事者」とは、サービス提供時間帯において利用者からの通報を受付ける業務に当たる者(以下「オペレーター」といいます。)および利用者の面接その他の業務を行う者(以下「面接相談員」といいます。)をいうものとします。
2. 本契約において「オペレーター」とは、介護福祉士等の資格を有する者とします。
3. 本契約において「訪問介護員」とは、定期巡回サービス、随時訪問サービスの提供にあたる者をいいます。
4. 本契約において、「訪問介護員」とは介護福祉士等の資格を有する者及びヘルパーの資格保有者や課程修了者の事をいいます。
5. 本契約において「サービス従事者」とはオペレーター、面接相談員、訪問介護員等、事業者が夜間対応型訪問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。

第5条(サービスの開始)

夜間対応型訪問介護サービスの開始は、事業者がケアコール端末およびその付属品を利用者の居室に設置し、当該機器の動作確認が完了した時からとします。

第6条(随時訪問サービスの委託)

1. 事業者は、随時サービスの提供を他の指定訪問介護事業所に委託することができることとします。
2. 事業者は、随時サービスの提供を他の指定訪問介護事業所に委託する場合、利用者への処遇に支障がないよう十分に配慮するものとします。

第3章 料 金

第7条(サービス利用料金)

1. 利用者は事業者に対して、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいて計算されたサービス利用料金を支払うものとします。
2. 本契約に基づく夜間対応型訪問介護サービスの利用について介護保険の適用がある場合には、利用者は、前項のサービス利用料金から保険給付額を差し引いた差額分をサービス利用料金として支払うものとします。但し、利用者がいまだ要介護認定を受けていない場合又は居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金全額を支払うものとします。(要介護認定後又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます。(償還払い))
3. サービス利用料金は1ヶ月ごとに計算し、利用者はこれを翌月末日までに重要事項説明書に定める所定の方法で支払うものとします。
4. 支払期日において、本条第1項及び第2項に定めるサービス利用料金の支払がなされなかった場合には、事業者は利用者に対して、支払期日の翌日から支払完了の日までの日数に応じて年率7%の割合で計算した遅延利息を併せて請求できるものとします。

第8条(定期巡回サービス利用日のキャンセル・変更・追加)

1. 利用者は、都合により居宅サービス計画に定める所定の日時における定期巡回サービスの利用を中止、変更、又は新たな定期巡回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、利用者はサービス実施日の前日正午までに事業者申し出るものとします。
2. 前項の場合に、利用者は中止した利用日についてはサービス利用料金の支払義務を負いません。
3. 本条第1項に定める期限を過ぎた申し出により、又は事前の申し出なく定期巡回サービスの実施が中止された場合には、利用者は重要事項説明書に定める所定のキャンセル料金を事業者へ支払うものとします。
4. 事業者は、本条第1項に基づく利用者からの定期巡回サービス利用の変更・追加の申し出に対して訪問介護員等の稼働状況により利用者の希望する日時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9条(定期巡回サービス実施日におけるサービス内容の変更等)

1. 事業者は、定期巡回サービス利用当日、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、利用者の同意を得たうえで、サービス内容を変更することができるものとします。
2. 前項の場合に、事業者は重要事項説明書に定める所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

第10条(料金体系の変更)

1. 事業者は、やむを得ない事情により重要事項説明書に定める所定の料金体系を変更した場合には、契約の有効期間中であっても利用者に対してサービス利用料金の増額又は減額を求めることができます。この場合、事業者は利用者に対して、1ヶ月前に文書をもって通知するものとします。
2. 利用者は、前項の変更を了承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。
3. 前項の場合に、利用者は、既に実施したサービスについては所定のサービス利用料金を事業者へ支払うものとします。

第4章 事業者の義務

第11条(事業者及びサービス従事者の義務)

1. 事業者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、財産の安全に配慮するものとします。
2. 事業者は、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの提供にあたっては、サービス従事者により利用者の体調・健康状態等の必要な事項について利用者又は介護者(家族等)から聴取・確認したうえでサービスを実施するものとします。

3. 事業者は、利用者に対する夜間対応型訪問介護サービスの実施について記録を作成するものとします。
4. 事業者は、作成したサービス実施の記録をサービスが完結した日から2年間は保管し、利用者の請求に応じてこれを閲覧または複写させるものとします。ただし、利用者は、事業者が別に定める複写手数料を支払うものとします。
5. 事業者は、夜間対応型訪問介護サービスの提供のために準備した備品等について、安全衛生をふまえて適切な管理を行うものとします。
6. 事業者は、夜間対応型訪問介護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等、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。

第12条(夜間対応型訪問介護計画の決定・変更)

事業者は、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、「居宅サービス計画(ケアプラン)」に沿って「夜間対応型訪問介護計画」を作成します。事業者はこの「夜間対応型訪問介護計画」の内容を利用者およびその介護者(家族等)に説明し、交付するものとします。

第13条(サービス従事者の禁止行為)

サービス従事者は、利用者に対する夜間対応型訪問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。

1. 医療行為又は医療補助行為。
2. 利用者又は介護者(家族等)からの金銭又は物品の授受。
3. 利用者の介護者(家族等)に対する夜間対応型訪問介護サービスの提供。
4. 飲酒及び喫煙。
5. 利用者又は介護者(家族等)に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動。
6. その他利用者又は介護者(家族等)に対する迷惑行為。

第14条(天災等不可抗力)

1. 契約の有効期間中、地震・噴火等の天災、電話回線の容量超過、断線等による通信不可、その他事業者の責に帰すべからざる事由により夜間対応型訪問介護サービスの実施ができなくなった場合には、事業者は利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。
2. 前項の場合に、利用者は、既に実施した夜間対応型訪問介護サービスについては所定のサービス利用料金を事業者を支払うものとします。

第15条(秘密保持)

1. 事業者及びサービス従事者は、夜間対応型訪問介護サービスを提供するうえで知り得た利用者及び介護者(家族等)に関する事項を第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

2. 前項に拘らず事業者は、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の状況等の情報を提供できるものとします。
3. 本条第1項の規定に拘らず、利用者に係る居宅介護支援事業者との連携を図る等、正当な理由により利用者又は介護者(家族等)の個人情報を用いる必要がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得るものとします。

第5章 利用者の義務

第16条(夜間対応型訪問介護サービスの実施に関する事項)

1. 利用者及び介護者(家族等)は本契約および居宅サービス計画、夜間対応型訪問介護計画で定められた以外の業務を訪問介護員に依頼することはできません。
2. 夜間対応型訪問介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。但し、事業者は夜間対応型訪問介護サービスの実施にあたって利用者及び介護者(家族等)の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
3. 利用者及び介護者(家族等)は、夜間対応型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)を無償で提供していただくことがあります。

第6章 ケアコール端末及びその付属品

第17条(ケアコール端末及びその付属品の使用、保管、返却等)

1. 利用者は、事業者から貸与されるケアコール端末及びその付属品に関し、取扱説明書またはそれに準じる取扱要領に従い、正しく使用、管理するものとします。
2. 事業者は、本契約終了後に利用者の居宅を訪問し、ケアコール端末及びその付属品を回収するものとします。

第18条(貸与機器の故障、破損等)

1. 利用者は、ケアコール端末及びその付属品について故障、破損、紛失、盗難その他の事故を知った場合、直ちに事業者に対し、その旨を連絡するものとします。
2. 前項の故障、破損等につき、その原因が利用者がケアコール端末及びその付属品を第17条第1項に基づき正しく使用、管理しなかったことによる場合、利用者は事業者に対し当該機器の修理または代替機器への交換に要する費用を支払うものとします。修理及び代替機器の手配は事業者が行うものとします。ただし、通常の使用に伴う磨耗、損耗については本項にいう破損には含めないものとします。
3. 第1項の紛失、盗難等につきその責が事業者でない場合、利用者は事業者に対し代替機器への交換に要する費用を支払うものとします。代替機器の手配は事業者が行うものとします。
4. 第1項の故障、破損等につきその責が事業者にある場合、事業者の費用で当該ケアコール端末及びその付属品を交換又は修理することとします。

第7章 損害賠償

第19条(損害賠償責任)

事業者は、夜間対応型訪問介護サービスの実施にともなって、自己の責に帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産・信用等を傷つけた場合には、その損害を賠償するものとします。第15条に定める秘密保持に違反した場合も同様とします。

第20条(損害賠償がなされない場合)

夜間対応型訪問介護サービスの実施にともなって、事業者は自己の責に帰すべからざる事由によって生じた損害については賠償責任を負いません。とりわけ、事業者は以下の事由に該当する場合には、損害賠償責任を免れます。

- ① 利用者が、契約締結時にその疾患及び身体状況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起因して損害が発生した場合。
- ② 利用者もしくは介護者(家族等)が、夜間対応型訪問介護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起因して損害が発生した場合。
- ③ 利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施した夜間対応型訪問介護サービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。
- ④ 利用者又は介護者(家族等)が、事業者及びサービス従事者の指示・助言・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。
- ⑤ 物品等の破損が自然にまたは老朽化により発生した場合。

第8章 契約の終了

第21条(契約の終了)

1. 契約の有効期間中、以下の事由が発生した場合には、本契約は終了するものとします。
 - ① 利用者が死亡した場合。
 - ② 要介護認定において非該当(自立)または要支援と判断された場合。
 - ③ 利用者が介護保険施設へ入所した場合。
 - ④ 介護保険による給付を受けている場合に、事業者が介護保険の指定を取消された場合。
 - ⑤ 事業者が破産した場合。
 - ⑥ 利用者が転居等により、当該サービスを受けることが困難になった場合。
2. 前項の場合に、利用者は、既に実施した夜間対応型訪問介護サービスについては重要事項説明書に定める所定のサービス利用料金を事業者に支払うものとします。

第22条(利用者による中途解約)

1. 利用者は、本契約に定める夜間対応型訪問介護サービスが不要となった場合には、契約の有効期間中であっても、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日前までに事業者へ通知するものとします。

但し、利用者の病変・急な入院等、通知することができない特別な事情が生じた場合には、事前の通知がなくても本契約を解約することができます。

2. 前項の場合に、利用者は、既の実施した夜間対応型訪問介護サービスについては重要事項説明書に定める所定のサービス利用料金を事業者に支払うものとします。

第23条(事業者による中途解約)

事業者は、事業の継続が困難である等、やむを得ない事情がある場合、利用者に対し1ヶ月前までに解約の理由等を記した文書を以って通知することにより、本契約を解約することができるものとします。

第24条(利用者からの契約の解除)

利用者は、事業者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- ① 事業者が正当な理由なく本契約に定める夜間対応型訪問介護サービスを実施せず、利用者の請求にもかかわらずこれを実施しようとししない場合。
- ② 事業者が第15条に定める秘密保持に違反した場合。
- ③ 事業者が、利用者もしくは介護者(家族等)の生命・身体・財産・信用等を傷付け、又は著しい不信行為を行う等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

第25条(事業者からの契約の解除)

1. 事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- ① 利用者によるサービス利用料金の支払が2ヶ月以上遅延し、催告にもかかわらず2週間以内にこれが支払われない場合。
- ② 利用者もしくは介護者(家族等)が、事業者もしくはサービス従事者に対して、わいせつ行為、暴力行為、金銭の貸借、宗教等の勧誘等、事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷付ける行為、又は著しい不信行為を行う等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

2. 前項の場合に、利用者は、既の実施した夜間対応型訪問介護サービスについては重要事項説明書に定める所定のサービス利用料金を事業者に支払うものとします。

第9章 その他

第26条(苦情処理)

事業者は、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27条(協議事項)

本契約に疑義が生じた場合、又は本契約に定められていない事項が生じた場合には、利用者と事業者は誠意をもって協議のうえ、解決に努めるものとします。

第28条(裁判管轄)

利用者と事業者は、本契約に関して止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予め合意します。

個人情報取扱同意書

ケアコールセンターペアレント(以下【事業者】という。)は、お預かりした個人情報について、以下のとおり取り扱いいたします。

私(利用者及びその家族)は、下記記載の内容で、事業者が氏名・住所・家族構成等の個人情報を必要最低限の範囲内で使用、提供することに同意します。

1. 個人情報の内容

氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況等、当社が訪問介護を行うために最低限必要な利用者や家族個人に関する情報のことを言います。

2. 使用期間

サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

3. 使用目的

- ① 事業者が、利用者の居宅サービス等を円滑に実施するために、居宅介護支援事業者等が開催するサービス担当者会議等において使用する場合
- ② 事業者が、利用者の同意を得た訪問介護計画等について、居宅介護支援事業者等へ交付を行う場合
- ③ 事業者が、保険者からの求めがあった際に、利用者の訪問介護計画等を保険者へ提出する場合
- ④ 利用者が緊急に医療の必要性があり、受診先の医療機関等に対して使用する場合

4. 使用条件

- ① 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外には利用しません。また、契約期間外においても第三者に漏らしません。
- ② 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示します。

夜間対応型訪問介護サービス重要事項説明書

この夜間対応型訪問介護サービス重要事項説明書は、当事業所の運営規定の概要や勤務体制、その他重要事項を記したものです。利用者またはその代理人(ご家族等)に対してこの文書を交付しご説明申し上げることは事業者の義務として法令上規定されています。

1. 当社の概要

事業者(法人)の名称	有限会社ペアレント
事務所の所在地	<本店> 福岡県筑紫野市大字筑紫28番7号 <支店> 福岡県春日市大谷1丁目10-1
代表者(職名・氏名)	代表取締役 森田 明洋
電話番号	092-555-3080(本店代表)
設立年月日	平成11年10月8日
資本金	300万円(平成20年7月1日現在)
事業内容	介護保険指定訪問介護事業、介護保険指定夜間対応型訪問介護事業、介護保険指定居宅介護支援事業、総合支援法指定居宅介護事業、総合支援法指定重度訪問介護事業、総合支援法生活介護事業、児童福祉法児童発達支援事業、児童福祉法放課後等デイサービス事業

2. サービスを提供する事業所の概要

事業所の名称	ケアコールセンターペアレント
事業所の所在地	〒816-0831 福岡県春日市大谷1丁目10-1
電話番号	092-588-1234
FAX番号	092-591-5812
介護保険指定事業者番号	4093200055
通常の事業の実施地域	大野城市・春日市
営業日	365日
営業時間	22:00~7:00<<通報対応は24時間>>
損害賠償責任保険加入先	株式会社 損保ジャパン

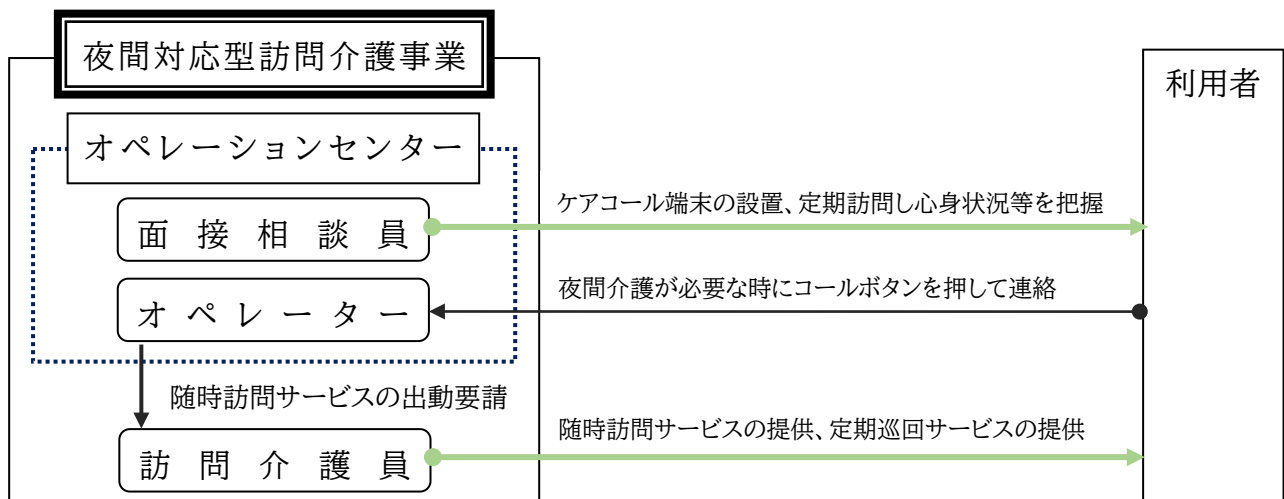
3. 職員の体制および職務の内容

職種	員数	職務の内容
管理者	1人	事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います。
オペレーションセンター従事者 (有資格) 介護福祉士 介護支援専門員 社会福祉士 看護師等	5人以上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用の申し込みに関する調整を行いません。 ・利用者の居宅への訪問面接、関連機関との連携等により利用者の心身状況等を把握します。 ・夜間対応型訪問介護計画を作成します。 ・利用者からの通報を受付け、あらかじめ把握している利用者の心身状況等を踏まえて随時訪問サービスの提供の必要性を判断し、必要に応じて訪問介護員に出動を要請します。
訪問介護員 (有資格) 初任者研修修了者 実務者研修修了者 介護福祉士・看護師	10人以上	<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーターからの要請に基づき随時訪問サービスの提供に当たります。 ・居宅サービス計画に基づき定期巡回サービスの提供に当たります。

4. 事業所の運営方針

1. 当事業所は、要介護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、夜間において、定期的な巡回または通報によりその者の居宅を訪問し、排泄の介助等日常生活上の介護、ベッドからの転倒転落など突発的な介護への対応、その他夜間において安心して在宅生活を送ることができるよう夜間対応型訪問介護を提供いたします。
2. 当事業所は、自立支援の理念にもとづき、利用者が自立生活していくために、本人の能力に応じて、本人にできることは可能な限りしていただくことで、心身機能の維持向上を図るという介護本来の理念を実践いたします。

5. サービスの内容



オペレーションセンターサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの利用開始にあたり、利用者の居宅にケアコール端末およびその付属品を設置します。 ・面接相談員が事前面接および3ヶ月に1回程度利用者の居宅を訪問し、利用者の心身状況等を継続的に把握します。 ・オペレーターが利用者からのコールを受付け、利用者の心身状況や対応履歴等の情報を参照しながら、会話を通じて利用者の状況を把握し、随時訪問サービスの提供の必要性を判断し、必要に応じて訪問介護員に出動を要請します。
随時訪問サービス	オペレーターからの要請に基づき、利用者の居宅を訪問し、訪問介護サービスを提供します。
定期巡回サービス	居宅サービス計画に基づき、あらかじめ決められた日時に利用者の居宅を訪問し、訪問介護サービスを提供します。

6. 利用料金について

サービス利用料 (介護保険適用)	基本夜間対応型訪問介護費	1月につき 989単位
	※利用開始月と終了月は、1日あたり(33単位)の日割計算になります。	
	24時間通報対応加算	1月につき 610単位
	※24時間通報対応を	希望します ・ 希望しません
	随時訪問サービス費(Ⅰ)	1回につき 567単位(1人対応)
	随時訪問サービス費(Ⅱ)(注1参照)	1回につき 764単位(2人対応)
	定期巡回サービス費	1回につき 372単位
	介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	1月あたりの総単位数の 22.4%
	(注1)随時訪問サービス費(Ⅱ)は、次の要件を満たし、同時に2人の訪問介護員が随時訪問サービスを行った場合に算定します。 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の身体的理由により1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合。 ・暴力行為等が認められる場合。 ・長期間(1ヶ月程度を目安とする)定期巡回サービスまたは随時訪問サービスを提供していない利用者からの通報を受けて随時訪問サービスを提供する場合。 ・その他利用者の状況等から判断して上記に準ずると認められる場合。 	

<p>自己負担額 (利用料金)の 計算方法</p>	<p>1ヶ月に利用したサービスの合計単位数×10.70=① (地域区分5級地=10.70)</p> <p>① × 保険給付割合 = ②</p> <p>① - ② = 自己負担額</p> <p>保険給付割合については、介護保険負担割合証を確認してください。 また、経過措置、利用者負担の減免、公費負担などがある場合は、はその負担額によって自己負担金の額は異なります。</p>
<p>交通費 (介護保険外)</p>	<p>前記2「サービスを提供する事業所の概要」に記載するサービス実施地域にお住まいの方は無料です。</p> <p>サービス実施地域を越えて行う夜間対応型訪問介護に要した交通費については、その実費を徴収します。</p> <p>なお、自動車等を使用した場合の交通費については、実施地域を越えてから夜間対応型訪問介護を提供する場所までの往復の距離数に対し1km毎20円(消費税込)をご負担いただきます。</p>
<p>利用料金のお支払方法</p>	<p>郵便局または指定金融機関の口座からの自動引落にてお支払いいただきます。(引落手数料無料)</p> <p>郵便局を除く指定金融機関よりの引落につきましては、明治安田ビジネスサービスへの委託となります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 郵便局引落(毎月15日に自動引落) ● 銀行等引落(毎月27日に自動引落) <p>※引落日が土日祝日の場合、翌営業日に引き落としいたします。自動引落の手続きについて、1～3か月ほど処理に時間を要する場合があります。その場合、請求書に振込用紙を同封して郵送いたしますので、その月の末日までに指定口座へお振込みをお願いいたします。</p>
<p>キャンセル料</p>	<p>定期巡回サービスの利用をキャンセルする際には、すみやかに当事業所までご連絡下さい。</p> <p>サービス利用日の前日正午を過ぎてキャンセルされる場合は、以下のキャンセル料がかかりますのでご注意ください。</p> <hr/> <p>キャンセル料: 予定されていたサービスの自己負担額全額</p> <p>※定期巡回サービス利用日の前日正午までにご連絡いただいた場合にはキャンセル料はいただきません。</p> <p>※キャンセル料は介護保険対象外の為、別途消費税がかかります。</p>

7. サービスのご利用についての注意事項

実施するサービスについて

- 夜間対応型訪問介護サービスは、居宅サービス計画および夜間対応型訪問介護計画に基づいて提供いたします。
- 居宅サービス計画および夜間対応型訪問介護計画で定められた以外の業務を訪問介護員に依頼することはできません。
- 夜間対応型訪問介護サービスの内容変更に関しては、利用者またはご家族が直接訪問介護員に指示することはできません。サービス実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。
- 夜間対応型訪問介護サービスの内容変更については、ケアマネジャーまたはオペレーションセンター従事者にご依頼ください。
- 利用者以外のご家族に対する夜間対応型訪問介護サービスの提供はできません。

担当する訪問介護員について

- 随時訪問サービス及び定期巡回サービスの提供にあたっては、介護の資格をもった訪問介護員が行います。
- 当社の選任した訪問介護員がサービスを行います。ご利用者またはご家族が訪問介護員を指名することはできません。

サービス提供する上で使用する物品について

- ご利用者のお住まいで、サービスを提供するために必要な備品等(水道、ガス、電気等)を無償で使用させていただくことがあります。

随時訪問サービスの到着時間について

- 随時訪問サービスの提供に際しては、到着までに要する時間はその時点での交通事情、気象状況や訪問介護員の稼働状況等により変化いたします。
- オペレーターは利用者に対して予め想定される到着時刻を伝え、利用者の了解を得た上で訪問介護員に出動を要請します。

支給限度額の管理について

- 随時訪問サービスの利用発生により支給限度額超過となった場合、超過分の利用料は全額自己負担となりますのでご注意ください。
- 当事業所では、随時訪問サービスの利用が発生した際には、速やかにケアマネジャーに対して実績報告を行います。

訪問介護員の禁止事項

- 医療関連行為(吸引器による痰取り、床ずれの処置、マッサージ等)は法律により、訪問介護員はできないことになっております。

秘密保持

- 事業者およびサービス従事者は、夜間対応型訪問介護サービスを提供する上で知り得た利用者および介護者(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、サービスが終了した後も継続します。
- 事業者およびサービス従事者は、ご利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者に関する心身の状況等の情報を提供できるものとします。
- ご利用者にかかる居宅介護支援事業者やその他居宅サービス事業所との連携を図るために、個人情報を用いる必要がある場合、事前に同意の文書を交わすことといたします。

訪問介護員の倫理規定

- 訪問介護員個人の電話番号や住所は、お知らせできないことになっております。
- 訪問介護員は、工作中的の茶菓、お礼は一切受け取れないことになっております。

金銭に関すること

- 訪問介護員はお金の取り扱いはいたしません。

合鍵の預かりについて

- 随時訪問サービスまたは定期巡回サービスを実施する上で、居宅への入室方法を確保するために必要に応じて合鍵をお預かりいたします。
- 合鍵をお預かりする際には、合鍵借用証書を発行します。
- お預かりした合鍵は当事業所で責任を持って保管・管理いたしますが、万が一紛失した際には当事業所の費用負担により速やかに錠前を交換させていただきます。
- 利用者より合鍵返却の求めのある都度、および夜間対応型訪問介護サービスが終了となった時点で、合鍵借用証書と引き換えに速やかに合鍵を返却します。

8. 緊急時の対応方法

サービスの提供中にご利用者の容体に変化等があり、緊急の対応が必要と判断される場合は、事前の打合せにより決めさせていただいた、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。(訪問介護員は救急車への同乗はいたしません)

9. サービス提供時の事故について

- サービスの提供にともなって、当事業所の責めに帰すべき事由により、万一事故が発生し、ご利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に関する居宅介護支援事業所に連絡をとり必要な措置を講じるとともに損害を賠償します。
- ただし、ご利用者又はその代理人に予めご了解のあったサービス内容及びサービス手順での提供中に、ご利用者又はその代理人の重過失から事態が発生した場合には、当事業所は賠償責任を免除、または賠償額を減じる事があります。

- 当事業所では、万が一の事故発生に備えて前記2「サービスを提供する事業所の概要」に記載の通り損害賠償責任保険に加入しています。
- なお、当事業所の責めに帰すべからざる事由によって生じた損害については、当事業所は賠償責任を負いません。とりわけ、以下の事由に該当する場合には、当事業所は賠償責任を免れます。
 - ① 利用者が、契約締結時にその疾患及び身体状況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起因して損害が発生した場合。
 - ② 利用者もしくは介護者(家族等)が、夜間対応型訪問介護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起因して損害が発生した場合。
 - ③ 利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施した夜間対応型訪問介護サービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。
 - ④ 利用者又は介護者(家族等)が、事業者及びサービス従事者の指示・助言・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。
 - ⑤ 物品等の破損が自然にまたは老朽化により発生した場合。

10. サービス内容に関する相談・苦情の窓口

事業所相談窓口	事業所名称 ケアコールセンターペアレント 事業所住所 〒816-0831 福岡県春日市大谷1丁目10-1 電話番号 092-588-1234 受付時間 平日 9:00~18:00 担当者名 野田 恭二	
その他苦情申立の窓口	<input type="checkbox"/> 大野城市役所介護支援課 大野城市曙町二丁目2-1 受付時間(平日8:30~17:00)	電話 092-501-2211 FAX 092-573-8083
	<input type="checkbox"/> 春日市役所高齢課 福岡県春日市原町3-1-5 受付時間(平日8:30~17:00)	電話 092-584-1111 FAX 092-584-3090
	<input type="checkbox"/> 福岡県筑紫保健福祉環境事務所 大野城市白木原3丁目5番25号筑紫総合庁舎 受付時間(平日8:30~17:00)	電話 092-513-5610 FAX 092-513-5598
	<input type="checkbox"/> 国民健康保険団体連合会 春日市原町3-1-7 クローバープラザ東棟4階 受付時間(平日9:00~17:00)	電話 092-642-7859 FAX 092-584-3790

苦情を処理するための体制	サービス提供時の事故発生時の体制								
<p>ケアコールセンターペアレントの受付 (092-588-1234)</p> <p>↓</p> <p>事実の調査と対応方法の検討</p> <p>↓</p> <p>①迅速に改善を立て必要に応じて全職員に周知し、改善策を実行する。</p> <p>②全過程を記録し、以降同様の問題が生じないように管理するものとする。また、苦情等が生じないように対応方法及びサービス内容については他の職種が定期的にチェックし、苦情となることを未然に防ぐよう努めるものとする。</p> <p>↓</p> <p>管轄の拠点に報告</p>	<p style="text-align: center;">事故発生</p> <p>・緊急性が高い場合 ・緊急性が低い場合</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> 救急車要請 家族、責任者へ連絡 救急車にて搬送 </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> 本人、家族に報告し謝罪する。 責任者に連絡して対応の指示を仰ぎ、対応できる事はその場で行う。 </td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">↓</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> ①原因と結果の明確化 ②責任の所在と内容の明確化 ③具体的な対応策の立案 ④具体的な再発防止策 </td> </tr> </table> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">(事業所の対応)</td> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">(利用者への対応)</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> ①原因が弊社にあれば対応策の実行 ②再発防止の実行 ③従事者の改善点確認、精神的フォロー </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> ①謝罪 ②対応策の実行 ③損害賠償 ④調査結果、対応策、再発防止策の説明 </td> </tr> </table>	救急車要請 家族、責任者へ連絡 救急車にて搬送	本人、家族に報告し謝罪する。 責任者に連絡して対応の指示を仰ぎ、対応できる事はその場で行う。	①原因と結果の明確化 ②責任の所在と内容の明確化 ③具体的な対応策の立案 ④具体的な再発防止策		(事業所の対応)	(利用者への対応)	①原因が弊社にあれば対応策の実行 ②再発防止の実行 ③従事者の改善点確認、精神的フォロー	①謝罪 ②対応策の実行 ③損害賠償 ④調査結果、対応策、再発防止策の説明
救急車要請 家族、責任者へ連絡 救急車にて搬送	本人、家族に報告し謝罪する。 責任者に連絡して対応の指示を仰ぎ、対応できる事はその場で行う。								
①原因と結果の明確化 ②責任の所在と内容の明確化 ③具体的な対応策の立案 ④具体的な再発防止策									
(事業所の対応)	(利用者への対応)								
①原因が弊社にあれば対応策の実行 ②再発防止の実行 ③従事者の改善点確認、精神的フォロー	①謝罪 ②対応策の実行 ③損害賠償 ④調査結果、対応策、再発防止策の説明								
第三者評価の実施状況	無								

11. 虐待防止及び身体拘束等の適正化に係る取り組み

事業所は、虐待及び身体拘束の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講ずるものとします。

- 1 事業所における虐待の防止のための対策(身体拘束等の適正化を含む)を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。
- 2 事業所における虐待防止のために指針(身体拘束等の適正化を含む)を整備します。
- 3 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、虐待防止のための研修・訓練(身体拘束等の適正化を含む)を定期的(年2回以上)に実施します。
- 4 前3号に掲げる措置を適切に実施するため担当者を置きます。
(虐待防止責任者:酒井大輔 虐待防止担当者:野田恭二)

12. 感染症の発生およびまん延防止等に関する取り組み

事業所は、感染症及び食中毒の発生、およびまん延防止のため、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

- 1 事業所における感染症対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的で開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。
- 2 事業所における平常時の感染防止の対策、および感染症発生時の対策に取り組むための指針を整備します。
- 3 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、感染症対策のための研修・訓練を定期的(年2回以上)に実施します。
- 4 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
(感染防止責任者:藤原博美 感染防止担当者:野田恭二)

13. 業務継続に向けた計画等の策定や研修・訓練等の実施に関する取り組み

事業所は、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夜間対応型訪問介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次の各号に掲げる措置を講ずるものとします。

- 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夜間対応型訪問介護の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定します。
- 2 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、業務継続計画のための研修・訓練を定期的(年2回以上)に実施します。また、業務継続計画は定期的に見直します。

14. ハラスメントについて

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じるものとします。

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。

下記のような行為があった場合、状況によっては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 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- 2 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の精神的暴力
- 3 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- 4 長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為

契約締結日 令和 年 月 日

締結事項

1. 夜間対応型訪問介護サービス契約書に関する締結
2. 個人情報保護法に関する同意書
3. 夜間対応型訪問介護サービスの重要事項説明書

上記の概要は、三位一体をなす根幹規約であるため、その規約提供につき利用者と事業者が規範を厳守すること。よって、本書面をより明確にするため双方が同意の上、署名捺印を行い、各自一通を保持するものとします。

契約者氏名

<利用者>

住 所 _____

氏 名 _____ 印

<家 族>

住 所 _____

氏 名 _____ 印

(続柄 _____)

<代理人>

住 所 _____

氏 名 _____ 印

(続柄 _____)

事 業 者

<事業所番号> 4093200055

<事業者名> 有限会社ペアレント 印

<所在地> 本店/〒818-0025 福岡県筑紫野市大字筑紫28番7号

<代表者名> 代表取締役 森田 明洋

<事業所名> ケアコールセンターペアレント

<所在地> 〒816-0831 福岡県春日市大谷1丁目10-1

<契約説明者> _____ 印