

様

訪問介護契約書  
契約書別紙  
重要事項説明書  
個人情報同意書

NPO むすび

## 指定訪問介護等契約書別紙(兼重要事項説明書) 2024. 6. 1

あなた(利用者)に対するサービスの提供にあたり、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 | 特定非営利活動法人むすび               |
| 主たる事務所の所在地 | 〒179-0072 練馬区光が丘 3-9-3-206 |
| 代表者(職名・氏名) | 理事長 齋藤 真美                  |
| 設立年月日      | 1999年6月20日                 |
| 電話番号       | 03-6904-3275               |

### 2. ご利用事業所の概要

|             |                            |            |
|-------------|----------------------------|------------|
| ご利用事業所の名称   | NPOむすび                     |            |
| サービスの種類     | 訪問介護<br>練馬区介護予防・日常生活支援総合事業 |            |
| 事業所の所在地     | 〒179-0072 練馬区光が丘 3-9-3-206 |            |
| 電話番号        | 03-6904-3275               |            |
| 指定年月日・事業所番号 | 訪問介護・2000年4月1日指定           | 1372002608 |
|             | 総合事業・2018年4月1日指定           | 1372002608 |
| 管理者氏名       | 齋藤 真美                      |            |
| 通常の事業の実施地域  | 練馬区                        |            |

### 3. 事業の目的と運営の方針

|       |  |
|-------|--|
| 事業の目的 | 要介護または要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り自宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保およ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、居宅サービスまたは練馬区介護予防・日常生活支援総合事業による訪問型サービスを提供することを目的とします。 |
| 事業の方針 | 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およびこの契約の定めに基づき、関係する区市町村や事業者、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、利用者の要介護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

訪問介護または介護予防・日常生活支援総合事業による訪問型サービスは、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。

|        |  |
|--------|--|
| ① 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為の介助や専門的な援助を行います。<br>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、体位変換、服薬介助、通院・外出介助など |
| ② 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。<br>例)調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受け取り、衣服の整理など  |

## 5. 営業日時

|      |                                      |
|------|--------------------------------------|
| 営業日  | 月曜日～金曜日まで (ただし、年末年始(12/29～1/3)を除きます) |
| 営業時間 | 午前9時～午後5時                            |

## 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、実務者研修修了者                | 常勤       | 4名 | 非常勤 13名 |
| ヘルパー2級、介護職員初任者研修過程 終了者        | 常勤       | 1名 | 非常勤 18名 |
| 練馬区介護予防・生活支援サービス事業訪問サービス従事者研修 |          |    | 非常勤 -名  |

## 7. 当事業所の特徴

- ・担当のコーディネーターと、サービス提供責任者による迅速な対応を心がけます。
- ・チームを組んでケアに入り、自立を支援します。
- ・介護保険以外での自立援助サービスや区の委託事業をしています。
- ・毎月、一回以上、介護の技術や知識を深めるため、研修を行なっています。

## 8. サービス計画について

- ・訪問介護ではケアマネジャーのプランに基づき、訪問介護計画書を作成し、利用者の同意を得てサービスを提供します。
- ・介護予防・日常生活支援総合事業ではケアマネジャーのプランに基づき、必要に応じて計画書を作成し、利用者の同意を得てサービスを提供します。
- ・毎月末に翌月の予定表を利用者にお届けします。

## 9. 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、原則として基本利用料の1割の額(または2割、3割)です。ただし、介護保険給付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。

### 【訪問介護の利用料】1割負担の場合

| サービスの内容 |            | 基本単位数 | 料金<br>地域加算(11.4) | 利用者負担金<br>(1割の場合) |
|---------|------------|-------|------------------|-------------------|
| 身<br>体  | 20分未満      | 163   | 1858円            | 186円              |
|         | 20分以上30分未満 | 244   | 2781円            | 279円              |
|         | 30分以上1時間未満 | 387   | 4411円            | 442円              |

|                   |             |                     |                     |                    |
|-------------------|-------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| 介護                | 60分以上 90分未満 | 567                 | 6463円               | 647円               |
|                   | 90分以上       | 30分増すごとに<br>82単位を加算 | 30分増すごとに<br>934円を加算 | 30分増すごとに<br>94円を加算 |
| 身体1生活1(40分～75分未満) |             | 309                 | 3522円               | 353円               |
| 身体1生活2(65分～)      |             | 374                 | 4263円               | 426円               |
| 生活<br>援助          | 20分以上 45分未満 | 179                 | 2040円               | 204円               |
|                   | 45分以上       | 220                 | 2508円               | 251円               |

《加算》

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

| 加算の種類              | 加算の要件  | 加算額                |                  |                  |
|--------------------|--|--------------------|------------------|------------------|
|                    |  | 基本<br>単位数          | 料金（地域<br>加算11.4） | 利用者負金<br>（1割の場合） |
| 初回加算               | 新規の利用者へサービス提供責任者がサービス提供、又は訪問した場合（最初の月のみ）   | 200                | 2280円            | 228円             |
| 緊急時訪問介護加算          | 利用者や家族等からの要請を受け、緊急にサービス提供した場合（一回につき）   | 100                | 1140円            | 114円             |
| 夜間・早朝加算            | 夜間（18時～22時）または早朝（6時～翌朝8時）にサービス提供する場合   | 上記基本部分の25%         |                  |                  |
| 訪問介護生活機能向上連携加算Ⅰ（Ⅱ） | 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、医師の助言を受けることができる体制を構築し助言を受けた上で、サービス提供責任者が生活機能向上を目的とした訪問介護計画書を作成（変更）する場合 | 100<br>（200）       | 1140円<br>（2280円） | 114円<br>（228円）   |
| 口腔連携強化加算           | 複数の様式を用いて利用者の口腔の健康状態を評価し、その評価結果を歯科医療機関と担当のケアマネジャーに提供した場合（月1回を限度とする）                      | 50                 | 570円             | 57円              |
| 介護職員処遇改善加算Ⅱ※       | 当該加算の算定要件を満たす場合  | 基本報酬と各加算合計金額の22.4% |                  |                  |

※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

《減算》以下の要件を満たす場合、下記の額を算定します。

| 減算の種類          | 減算の要件                           | 減算額                     |
|----------------|---------------------------------|-------------------------|
| 訪問介護同一建物減算     | 当事業所と同一建物に居住する利用者に対してサービス提供する場合 | 上記基本部分の10～15%の減算（人数による） |
| 高齢者虐待防止措置未実施減算 | 高齢者虐待防止措置の届け出をしていない場合           | 上記基本部分の1%の減算            |

【練馬区介護予防・日常生活支援総合事業の利用料】1割負担の場合（網掛け部分）

| サービスの内容（1ヶ月分） |                                       | 基本単位数 | 料金地域加算(11.4) | 利用者負担額が1割の場合 |
|---------------|---------------------------------------|-------|--------------|--------------|
| 訪問型サービスⅠ      | 週1回程度の利用                              | 1,141 | 13,007円      | 1,300円       |
| 訪問型サービスⅡ      | 週2回程度の利用                              | 2,279 | 25,980円      | 2,598円       |
| 訪問型サービスⅢ      | 週2回を超える利用                             | 3,615 | 41,211円      | 4,121円       |
| 訪問型サービスⅣ      | 同一世帯内で生活援助を按分する際や月の途中で対象の事由が生じた場合の1回分 | 260   | 2,964円       | 296円         |

《加算》

| 加算の種類          | 加算の要件  | 基本単位数        | 料金(地域加算11.4)     | 利用者負担額が1割の場合   |
|----------------|--|--------------|------------------|----------------|
| 身体介護加算         | 訪問型サービスⅠにおいて身体介護を含むサービス提供をした場合(1ヵ月分)   | 35           | 399円             | 39円            |
| 初回加算           | 身体介護加算を含むサービスを提供した場合、計画書を作成したのに関して   | 200          | 2280円            | 228円           |
| 生活機能向上連携加算Ⅰ(Ⅱ) | 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、医師の助言を受けることができる体制を構築し助言を受けた上で、サービス提供責任者が生活機能向上を目的とした訪問介護計画書を作成(変更)する場合 | 100<br>(200) | 1140円<br>(2280円) | 114円<br>(228円) |
| 口腔連携強化加算       | (月1回を限度とする)  | 50           | 570円             | 57円            |
| ※介護職員処遇改善加算Ⅱ   | 当該加算の算定要件を満たす場合  |              | 上記基本料金の22.4%     |                |

※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

《減算》

| 減算の種類          | 減算の要件                           | 減算額                       |
|----------------|---------------------------------|---------------------------|
| 訪問介護同一建物減算     | 当事業所と同一建物に居住する利用者に対してサービス提供する場合 | 上記基本部分の10~15%の減算(対象人数による) |
| 高齢者虐待防止措置未実施減算 | 高齢者虐待防止措置の届け出をしていない場合           | 上記基本部分の1%の減算              |

### 《自費サービス》

むすびでは、介護保険の対象とならないサービスを提供する場合に別料金を設定しています。単独で30分以上、保険サービスに続く利用の時は15分以上のご利用となります。

| 時 間            | 金 額                  |
|----------------|----------------------|
| 平日(9:00~17:00) | 15分/500円 30分/1,000円~ |
| 上記の時間外         | 15分/600円 30分/1,200円~ |

\*上記の金額は消費税抜きの料金です。

### 《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、緊急入院などやむを得ない事情がある場合はキャンセル料を不要とします。また、練馬区介護予防・日常生活総合事業は、利用料が月単位の定額制のため、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17:00まで | 無料     |
| 利用予定日の前日17:00以降 | 1,000円 |

### 《支払い方法》

利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求します。サービスを利用した翌月の10日前後に請求書をお届けします。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   |
|----------|--|
| 口座引き落とし① | ゆうちょ銀行<br>サービスを利用した月の翌月18日(祝休日の場合は直後の平日)引落し        |
| 口座引き落とし② | ゆうちょ銀行以外の銀行<br>サービスを利用した月の翌月27日(祝休日の場合は直後の平日)引落し   |
| 郵便局振り込み  | 請求書がお手元に届き次第、速やかにお振り込み下さい。<br>0180-1-138286 NPOむすび |
| 現金払い     | 請求書と引き換えに現金にてお支払いください。                             |

\*なお領収書は、入金を確認したのちサービスを利用した翌々月の10日前後にお届けします。

## 10. 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族、居宅介護支援事業所等へ連絡いたします。ただし、原則として救急車へのヘルパーの同乗はできません。また、やむを得ず救急車の手配、緊急時の対応をする場合に保険適応外のサービスになるため自費が発生することがあります。

## 11. サービスについての相談・苦情・ハラスメントの窓口

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

|         |   |
|---------|---|
| 事業所相談窓口 | NPOむすび 03-6904-3275<br>担当 木田 正吾・齋藤 真美<br>(平日 午前9:00~午後5:00) |
|---------|---|

(2) 当事業所以外に練馬区や東京都の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| 光が丘地域包括支援センター         | 5968-4035 |
| 田柄地域包括支援センター          | 3825-2590 |
| 光が丘南地域包括支援センター        | 6904-0312 |
| 練馬高松園地域包括支援センター       | 3926-7871 |
| 第3育秀苑地域包括支援センター       | 6904-0192 |
| 北町はるのひ地域包括支援センター      | 5399-5347 |
| 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局  | 3993-1344 |
| 東京都国民健康保険団体連合会介護相談指導課 | 6238-0177 |

## 12. サービス提供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 利用者個人のための業務なので、利用者が不在のときはサービスを提供できません。
- ② 利用者のための家事、介護を行う業務です。ご契約者の家族に対するサービス、庭の草刈り・花木の水やり・ペットの世話・来客の対応・日常の家事の範囲を超える援助を行うことは出来ません。
- ③ 年金等の管理、金銭の貸借などは出来ません。
- ④ サービス中の禁煙にご協力下さい。
- ⑤ 訪問介護員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

## 13. 当事業者の概要

|         |                    |
|---------|--------------------|
| 名称・法人種別 | 特定非営利活動法人むすび       |
| 代表者     | 理事長 齋藤真美           |
| 所在地     | 東京都練馬区光が丘3-9-3-206 |

### 《定款の目的に定めた事業》

1. 家事及び介助・介護等自立援助に係わる事業
2. 介護保険制度における居宅介護支援に係わる事業
3. 介護保険法に基づく居宅サービス事業
4. 介護保険法に基づく介護保険介護予防
5. 障害者自立支援法に基づく障害者福祉サービス事業
6. 非常時の経済支援に係わる事業
7. 福祉用具および物品を必要としている人々に対して、加工等をし、供給する事業
8. 保育に係わる事業
9. 地域福祉に関する市民の啓発と人材養成、介護人材の養成等を図る事業
10. ミニディ、配食、会食に係わる事業
11. 居宅介護サービスにおける通所介護に係わる事業
12. 地域交流の場を提供する事業
13. シェアハウスの企画、運営事業
14. その他、本会の目的を達成するために必要な事業

## むすび個人情報保護指針

### 個人情報の取り扱いに対する基本姿勢

むすびは、個人情報保護法及び、個人情報保護に関する厚生労働省のガイドラインの趣旨を尊重し、法人として「個人情報保護方針」を定めています。

### 個人情報の取得及び利用目的

むすびは、利用者様及びそのご家族様から個人情報を取得するにあたって、予めその利用目的を明らかにし、必要な範囲内で適切な方法により取得します。

取得した個人情報は、むすびの福祉及び介護サービスの提供のために専ら利用者様の福祉を第一義の目的として、必要な範囲内で利用させていただきます。

#### ●利用者様への介護サービス提供に必要な場合

##### 1 事業所内部での利用

- ・ 利用者様へのサービス提供
- ・ 介護保険事務
- ・ 事業所内部での管理運営業務（利用者台帳・会計・経理等管理運営に関すること）
- ・ 事故等の報告

##### 2 他の事業所等への情報提供を伴う利用

- ・ 居宅介護支援事業者やサービス事業者、医療機関等との連絡や調整
- ・ 居宅介護支援事業者や居宅サービス事業者とのサービス担当者会議、ケースカンファレンスなどでの連携や照会への回答
- ・ 介護保険施設入所時の照会への回答
- ・ 緊急時におけるご家族、医療機関への連絡
- ・ 審査・支払機関へのレセプト提出
- ・ 保険者、行政機関への届け出、相談、照会への回答、実施記録指導の協力
- ・ 利用料受領事務の委託
- ・ 損害賠償保険などに関わる保険会社などへの相談、又は届け出
- ・ 第三者評価機関による事業所のサービス内容評価を受ける場合
- ・ 外部監査機関に監査を受ける場合
- ・ 学生などの実習、研修の受け入れへの協力
- ・ ボランティアの受け入れ

#### ●その他

事前にその利用目的や内容、情報範囲を書面にて説明し、署名にて同意を頂いた場合、特定された目的に沿って、以下に利用させていただきます。

- ・ 学会、研究会、研修会での事例発表
- ・ 事業所の広報及び啓発活動

法令の規定に基づく場合及び、別途利用者様の同意を頂いた場合を除き、上記目的以外の利用はいたしません。

### 個人情報の第三者への提供

むすびは法令に定められている場合を除き、個人情報を利用者様の承諾なく、また、正当な理由なく第三者に提供することはありません。

### 個人情報の保護対策

むすびは、利用者様の個人情報への不正アクセス、紛失、破損、改ざん及び漏洩などの防止に関わる安全対策を講じています。

利用者様自らの個人情報について、開示、訂正、削除などの申し出があった場合、お申込者をご本人であることを確認の上、お申し出に対して合理的な範囲内で速やかに対処いたします。

むすびでは個人情報に関する管理の体制と仕組みについて継続的改善を実施します。

# 訪 問 介 護 契 約 書

ご利用者\_\_\_\_\_様(以下、「利用者」といいます。)とNPOむすび訪問介護事業所(以下、「事業者」といいます。)は、事業者が利用者に対して行う訪問介護について、次のとおり契約します。

## 第1条 (契約の目的)

事業者は、利用者に対し、介護保険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訪問介護を提供し、利用者は事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

## 第2条 (契約期間)

- 1 この契約の契約期間は、令和 年 月 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。
- 2 契約満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

## 第3条 (訪問介護計画)

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」に沿って「訪問介護計画」を作成します。事業者はこの「訪問介護計画」の内容を利用者およびその家族に説明します。

## 第4条 (訪問介護の内容)

- 1 利用者が提供を受ける訪問介護の内容は[重要事項説明書]に定めたとおりです。事業者は、[重要事項説明書]に定めた内容について、利用者およびその家族に説明します。
- 2 事業者は、訪問介護員を利用者の居宅に派遣し、訪問介護計画に沿って[重要事項説明書]に定めた内容の訪問介護を提供します。
- 3 第2項の訪問介護員は、介護福祉士または訪問介護員養成研修1-2級課程または初任者研修を終了した者です。
- 4 訪問介護計画が利用者との合意をもって変更され、事業者が提供するサービスの内容または介護保険適用の範囲が変更となる場合は、利用者の了承を得て新たな内容の契約書別紙および[重要事項説明書]を作成し、それをもって訪問介護の内容とします。

## 第5条 (サービス提供の記録)

- 1 事業者は、訪問介護の実施ごとに、記録を記入します。
- 2 事業者は、この記録を、契約の終了後2年間保管します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業者の事務所にて、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録に関して複写物の交付を受けることができます。
- 5 利用者以外の方からの情報開示請求については、書面で当該利用者の了解を得てから、利用者以外の方に開示いたします。

## 第6条（料金）

- 1 利用者は、サービスの対価として〔契約書別紙〕に定める利用単位毎の料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
- 2 事業者は、当月料金の合計額の請求書に明細書を付して、翌月10日前後に利用者にお届けします。
- 3 利用者は、当月料金の合計額を、翌月、取り決めた方法で支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払を受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。
- 5 利用者は、居宅において訪問介護員がサービス実施のために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

## 第7条（サービスの中止）

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス提供の前日午後5時までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 利用者がサービス実施日の前日午後5時以降にサービスの中止を申し出た場合は、事業者は、利用者に対して〔契約書別紙〕に定める計算方法により、料金の全部または一部を請求する事ができます。この場合の料金は第6条に定める他の料金の支払いと合わせて請求します。

## 第8条（料金の変更）

- 1 事業者は、利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知する事により利用単位毎の料金の変更（増額または減額）を申し入れる事ができます。
- 2 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく〔契約書別紙〕を作成し、お互いに取り交わします。
- 3 利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業所に対し、文書で通知する事により、この契約を解除する事ができます。

## 第9条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、1週間の予告期間において文書で通知することにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- 2 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間において、理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
- 3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知する事により、直ちにこの契約を解約する事ができます。
  - ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
  - ② 事業者が守秘義務に反した場合
  - ③ 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
  - ④ 事業者が破産した場合
- 4 次の事由に該当した場合は、事業者が文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。
  - ① 利用者のサービス利用料金の支払いが1ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、14日以内に支払われない場合
  - ② 利用者またはその家族が事業者や訪問介護員に対して、この契約を継続しがたいほどの背

信行為を行った場合

5 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 利用者の要介護認定区分が、要支援または、非該当（自立）と認定された場合
- ③ 利用者が死亡した場合

#### 第10条（秘密保持）

- 1 事業者およびその従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を、正当な理由なく他の事業者及び第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様とします。
- 2 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。

#### 第11条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

#### 第12条（緊急時の対処）

事業者は、現に訪問介護の提供を行っているときに利用者の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に連絡をとる等必要な措置を講じます。

#### 第13条（身分証携行義務）

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者または利用者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。

#### 第14条（連携）

- 1 事業者は、訪問介護の提供に当たり、介護支援専門員および保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

#### 第15条（相談・苦情・ハラスメント対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情、ハラスメント等に対応する窓口を設置し、訪問介護員及び訪問介護員が提供するサービスに関する利用者の要望、苦情、ハラスメント等に対し、迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じます。

#### 第16条（事故処理）

- 1 事業者は、利用者に事故が発生した場合には、ご家族に報告すると共に適切かつ誠実な対応します。事故が生じたときには、直ちに事故に至った経緯及び様態を調査し、事実を正確に把握します。事故発生後は出来るだけ速やかに市区町村や関係機関へ正確に事故発生を報告をします。
- 2 事業者の責任の在否に関わらず、発生した事故を二度と繰り返さないための方策を検討し、予防措置を早期に実施します。
- 3 事業者の責めに記すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

#### 第17条（個人情報の保護）

- 1 事業者は、利用者及びその家族の個人情報、個人識別符号及び要配慮個人情報（以下「個人情報等」とする）については、「個人情報保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めます。
- 2 事業者が得た利用者及びその家族の個人情報等については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者及びその家族又はその代理人の了解を得るものとします。

#### 第18条（業務継続計画の策定等）

- 1 事業者は、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訪問介護サービス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計画（以下、「業務継続計画」とする）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 事業者は、従業員に対し、業務継続計画について周知すると共に、必要な研修及び訓練を定期的に行うものとします。
- 3 事業者は、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。

#### 第19条（感染症の予防及びまん延防止）

事業者は、事業所において感染症が発症又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

- ① 事業者における感染症の予防及びまん延防止のための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出来るものとする）を概ね6ヶ月に1回以上開催すると共に、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- ② 事業者における感染症の予防及びまん延防止するための指針を整備します
- ③ 事業者において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止するための研修及び訓練を定期的に行います。

#### 第20条（虐待の防止）

1 事業者は、利用者の人権擁護・虐待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じるものとします。

- ① 事業者における虐待防止のための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出来るものとする）を概ね6ヶ月に1回以上開催すると共に、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- ② 事業者における虐待防止のための指針を整備する。
- ③ 事業者において、従業員に対し、虐待を防止するための研修を定期的に行います。

2 事業者は、サービス提供中に当該事業所従業員又は擁護者（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、これを市区町村に通報します。

3 利用者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き、身体拘束等を行いません。利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、以下のことについて記録します。

- ① 身体拘束等の態様
- ② 時間
- ③ その際の利用者の心身の状況
- ④ 緊急やむを得ない理由

第21条（第三者評価の実施）  
実施していません

第22条（その他運営についての留意事項）

1 事業者は、従業員の資質の向上、利用者の人権擁護、虐待の防止のため、必要な体制の整備を行うと共に、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとします。

① 採用時研修

② 以下の研修を、年1回以上実施します

認知症ケアの理解、身体拘束廃止・虐待防止等、職業倫理、権利擁護、感染症、事業継続計画

2 従業員は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。

3 従業員であった者に、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、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。

4 事業者は、適切な指定訪問介護サービス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従業員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。

第23条（本契約に定めのない事項）

1 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。

2 この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第24条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者およびむすびは、利用時の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。

この契約を証するため本書を2通作成し、利用者と事業者が署名捺印の上、各1通ずつを保持します。

令和 年 月 日

事業者は利用者へのサービス提供にあたり、上記のとおり説明しました。又個人情報についても説明いたしました。

事業者

所在地 東京都練馬区光が丘3-9-3-206

事業所名 NPOむすび

代表者職・氏名 理事長 齋藤 真美 印

説明者職・氏名 サービス提供責任者

私は、事業者より、契約書及び重要事項説明書について説明を受け、個人情報の取り扱いについても同意致しました。

令和 年 月 日

利用者 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

(代筆者氏名 )

ご家族の同意および署名日 令和 年 月 日

ご家族 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

以下余白