

訪問介護ステーション リノ

利用契約書・重要事項説明書

確認欄	
内容書類	確認印
利用契約書	印
重要事項説明書	印
利用における留意点	印
契約日	令和 年 月 日()
契約時間	: ~ :
契約場所	自宅・事業所()

訪問介護利用契約書

様（以下「利用者」といいます。）と株式会社 RITZ WING（以下「事業者」といいます。）は、事業者が訪問介護ステーション リノにおいて提供する訪問介護（以下「サービス」といいます。）の利用等について、次のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法その他関係法令及びこの契約書に従い、利用者が住み慣れた地域での生活を継続し、その有する能力に応じて可能な限り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、サービスを提供します。

（契約期間）

第2条 この契約の期間は、契約締結日から利用者の要介護認定の有効期間が満了する日までとします。

ただし、契約期間満了日前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間満了日までとします。

2 契約期間満了日の7日前までに、利用者から契約を更新しない旨の申し出がない場合には、この契約は同一の内容で自動更新されます。第1項のただし書きは、更新後の契約についても適用されます。

（個別サービス計画の作成）

第3条 事業者は、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、利用者の居宅サービス計画の内容に沿って、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訪問介護計画を作成します。

2 訪問介護計画の作成に当たって、事業者はその内容を利用者に説明し同意を得た上で、交付します。

3 事業者は、訪問介護計画の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内容は、「重要事項説明書」に定めるとおりです。

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、当該変更が居宅サービス計画の範囲内であって、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、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、速やかに担当の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 利用者からお支払いいただく利用料及びその他の費用等は、「重要事項説明書」に記載のとおりです。

2 事業者は、利用月ごとに利用料等を計算し、請求書に合計額と明細を付して、利用月の翌月15日までに利用者に請求します。

3 利用者は、1ヶ月の利用料等の合計額を、利用月の翌月26日までに事業者に支払います。

4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。

(利用料等の変更)

第6条 事業者は、介護保険法その他関係法令の改正や経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由等により、利用料等の変更の必要が生じた場合は、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、変更後の利用料等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。

(利用料等の滞納)

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料等を3ヶ月以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、14日以上のお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、利用者の居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者と利用者の日常生活を維持する見地から、必要な協議を行うものとします。

3 事業者は、前項の協議を行った上で、利用者が第1項の期限までに滞納額の支払いをしなかったときは、文書で通知することにより契約を解約することができます。

4 事業者は、前項の規定により解約に至るまでは、滞納を理由としてサービスの提供を拒むことはできません。

(利用者の解約権)

第8条 利用者は、事業者に対して7日以上のお予告期間において文書で通知することにより、いつでも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、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が7日以内の通知でもこの契約を解約することができます。

2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、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) 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) 事業者が倒産した場合

(事業者の解約権)

第9条 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対し1ヶ月以上の予告期間を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。

2 事業者は、前項の規定にかかわらず、利用者又はその家族が事業者や従業員又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合には、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。

3 事業者は、前2項によりこの契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員等に連絡を取り、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。

(契約の終了)

第10条 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

- (1) 第2条第2項に基づき、利用者から契約を更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
- (2) 第8条第1項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- (3) 第6条又は第8条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合
- (4) 第9条第1項に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- (5) 第7条第3項又は第9条第2項に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合
- (6) 利用者が介護保険施設へ入院又は入所した場合
- (7) 利用者の要介護状態区分が要支援又は自立となった場合
- (8) 利用者が死亡した場合

(秘密保持)

第11条 事業者及び従業員は、サービス提供をするうえ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。この守秘義務は契約終了後も同様です。

2 事業者は、従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。

3 事業者は、利用者の個人情報については利用者から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、利用者の居宅サービス計画立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者との連絡調整等において用いません。

(損害賠償)

第12条 事業者は、サービスの提供に当たり、利用者又はその家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又はその家族に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の故意・過失等の責任を問えない場合はこの限りではありません。

2 前項の履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。

3 利用者又はその家族に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができます。

(苦情処理)

第13条 利用者又はその家族は、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又は関係機関に対して、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、利用者又はそ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、利用者又はその家族が、苦情申立を行ったことを理由として、利用者に対していかなる不利益な扱いをいたしません。

(サービス内容等の記録の作成及び保存)

第14条 事業者は、利用者に対するサービスの提供について記録を作成し、それを完結後2年間保管し、利用者又はその代理人の請求に応じてこれを公開、又は複写物を交付するものとします。

(契約外条項)

第15条 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 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

(身体の拘束等)

第16条 事業者は、原則として契約者に対し身体拘束を行ないません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、身体拘束その他契約者の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合には、その様態及び時間、その際の契約者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録することとします。

(虐待防止に関する事項)

第17条 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施

(2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

(3) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業者は、サービス提供中に、サービス従事者又は要介護者による虐待を受けたと思われる入居(利用)者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

(裁判管轄)

第18条 この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は、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。

訪問介護重要事項説明書

訪問介護の提供に当たり、事業所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）の名称	株式会社 RITZ WING
主たる事務所の所在地	〒514-2112 津市美里町北長野792番地
代表者（職名・氏名）	代表取締役社長 岩名真臣
設 立 年 月 日	令和5年6月2日
電 話 番 号	059-224-0303

2. 事業所の概要

事業所の名称	訪問介護ステーション リノ		
事業所の所在地	〒514-0022 津市愛宕町131		
事業所の所長	服部理那		
電話番号	059-224-0303		
FAX番号	059-224-0305		
指定年月日・事業所番号	令和 5年10月 1 日指定	2470506573	
通常の事業の実施地域	津市		
併設事業所	無		
第三者評価の実施の有無	有 ・ 無	実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称	評価結果の開示状況 有 ・ 無		

3. 運営の方針

- ・ 訪問介護の提供に当たっては、事業所の従業者は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
- ・ 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健医療・福祉サービスを提供する者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。

4. 提供するサービスの内容

1 身体介護

- ① 排泄・食事介助
- ② 清拭・入浴、身体整容
- ③ 体位変換、移動・移乗介助、外出介助
- ④ 起床及び就寝介助
- ⑤ 服薬介助
- ⑥ 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助

2 生活援助

- ① 掃除
- ② 洗濯
- ③ ベッドメイク
- ④ 衣類の整理・被服の補修
- ⑤ 一般的な調理、配下膳
- ⑥ 買い物・薬の受け取り

3 通院等乗降介助

5. 営業日時

営業日	月曜日から土曜日まで ただし、年末年始（12月31日から1月3日まで）を除きます。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで ただし、利用者の希望に応じて、上記時間外でも、サービス提供可能な体制をとります。

6. 事業所の従業員の体制

(令和7年4月1日現在)

職種	常勤		非常勤	
	専従	兼務	専従	兼務
管理者	人	1人		
サービス提供責任者	人	7人	人	人
訪問介護員	人	3人	人	2人

7. 利用料等

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、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に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額です。

ただし、支払方法が償還払いとなる場合には、利用料の全額をお支払いいただきます。支払いを受けた後、事業所からサービス提供証明書を発行しますので、市町村の介護保険担当窓口に出し、後日払い戻しを受けてください。

(1) 訪問介護の利用料

【基本部分：訪問介護費】

区分	所要時間	訪問介護費（1回あたり）				
		単位数	基本利用料 ※(注1)参照	利用者負担金 (自己負担1割の場合) ※(注2)参照	利用者負担金 (自己負担2割の場合) ※(注2)参照	利用者負担金 (自己負担3割の場合) ※(注2)参照
身体介護	20分未満	1 6 3	1, 6 9 8 円	1 7 0 円	3 4 0 円	5 1 0 円
	20分以上30分未満	2 4 4	2, 5 4 2 円	2 5 5 円	5 0 9 円	7 6 3 円
	30分以上1時間未満	3 8 7	4, 0 3 2 円	4 0 4 円	8 0 7 円	1 2 1 0 円
	1時間以上 (30分を増すごとに加算)	5 6 7 (+ 8 2)	5, 9 0 8 円 (+ 8 5 4 円)	5 9 1 円 (+ 8 6 円)	1, 1 8 2 円 (+ 1 7 1 円)	1, 7 7 3 円 (+ 2 5 7 円)
生活援助	20分以上45分未満	1 7 9	1, 8 6 5 円	1 8 7 円	3 7 3 円	5 6 0 円
	45分以上	2 2 0	2, 2 9 2 円	2 3 0 円	4 5 9 円	6 8 8 円
20分以上の身体介護に引き続き生活援助を行った場合 (所要時間20分から起算して25分を増すごとに加算し、1 9 5 単位を限度)		6 5	6 7 7 円	6 8 円	1 3 6 円	2 0 4 円
通院等乗降介助 (1回につき)		9 7	1, 0 1 0 円	1 0 1 円	2 0 2 円	3 0 3 円

【加算・減算】

要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算又は減算されます。

加算等の種類	加算・減算額（1回あたり）				
	単位数	基本利用料 ※(注1)参照	利用者負担金 (自己負担1割の場合) ※(注2)参照	利用者負担金 (自己負担2割の場合) ※(注2)参照	利用者負担金 (自己負担3割の場合) ※(注2)参照
事業所と同一敷地内建物等の利用者、これ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合	同一敷地内建物等の利用者・同一建物の利用者20人以上の場合 所定単位数の90%		左記額の1割	左記額の2割	左記額の3割
	同一敷地内建物等の利用者50人以上の場合		左記額の1割	左記額の2割	左記額の3割

	所定単位数の 8 5 %				
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5 %		左記額の 1 割	左記額の 2 割	左記額の 3 割
緊急時訪問介護加算	1 0 0	1, 0 4 2 円	1 0 5 円	2 0 9 円	3 1 3 円
初回加算	2 0 0	2, 0 8 4 円	2 0 9 円	4 1 7 円	6 2 6 円
介護職員処遇改善加算Ⅲ	所定単位数の 1 8. 2 %		左記額の 1 割	左記額の 2 割	左記額の 3 割

(注 1) 上記の基本利用料及び加算等は、厚生労働大臣が告示で定める金額（事業所の所在地が 6 級地のため、単位数に 10.42 を乗じた額）であり、これが改定された場合は、これら基本利用料等も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料等を書面でお知らせします。

(注 2) 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は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

(注 3) 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多少の誤差が生じることがあります。

(2) その他の費用

交通費	通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を行う場合に係る費用として、通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道 30 円 / k m をいただきます。
-----	---

(3) キャンセル料

利用予定日の前にサービス利用の中止又は変更をすることができます。

この場合には、利用予定日の 24 時間前までに事業所に申し出てください。利用日の前営業日 17 時までに連絡がなく、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、利用者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、キャンセル料はいただきません。

キャンセルの時期	キャンセル料
24 時間前までのご連絡の場合	無料
12 時間前までにご連絡の場合	1 提供当たりの料金の 30% を請求いたします。
12 時間前までにご連絡のない場合	1 提供当たりの料金の 50% を請求いたします。

介護タクシー・通院等乗降介助の料金表

R7. 4. 1 現在

	介護タクシー
車両維持費	片道 300 円
迎車	1 kmごとに 100 円
初乗り	1. 5 kmまでに 730 円
加算	1. 5 kmから 1 kmごとに 410 円

	通院等乗降介助
車両維持費	片道 200 円
迎車	5 kmまで 200 円 5 km以上から 1 kmまでごとに 100 円加算
初乗り	1. 5 kmまで 300 円
加算	1. 5 kmから 1 kmごとに 100 円

上記通院等乗降介助について	車両維持費：絶対 事務所～自宅 5 kmまでなら 210 円 増えるごとに 100 円 100mでも 900mでも 100 円追加 自宅から HP まで 300 円 2. 5 kmまで 100 円追加、3. 5 kmまで 200 円追加
---------------	---

保険外サービス	30 分ごとに 2, 200 円（税込）
---------	----------------------

(4) 支払い方法

毎月、15日までに前月分の利用料の請求をいたしますので、26日までにお支払ください。お支払方法は、銀行・郵便局の指定口座からの引き落とし、銀行振り込み、現金払いの中からご契約の際に選択できます。

(1ヶ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。)

- ① 窓口での現金支払い … 平日 9:00～17:00 の間に事務所窓口にてお支払いください。
【現金払い】 可能な限りおつりの出ないようにお願い申し上げます。

金融機関名		三十三銀行
右記の指定口座 へ振り込みをお願い致します。	支店名	津新町支店
② 手数料はご利用 者負担となります。	預金種目	普通
【振込】	口座番号	7007855
口座名義		カ) リツツウイング

- ③ 別紙口座振替依頼書を記入していただきます。なお、開設までに 40 数日かかることが予想されますので状況に応じて初月の利用分は現金払い又は振込になる可能性がございます。
【口座引落】 例：11 月利用分については翌月の中旬に請求書を発送し翌月 26 日に口座より引落となります。

口座振替→現金・振り込み・引き落としの方は翌月

口座振替の方は翌々月支払いになります(初回に間に合わない場合)。

8. サービスの利用に当たっての留意事項

- ・サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐにお申し出ください。
- ・サービス提供に当たって、訪問介護員等は次のことをお受けすることはできませんので、あらかじめご了承ください。
 - ① 医療行為及び医療補助行為
 - ② 利用者の家族に対するサービス提供
 - ③ 利用者及びその家族からの金銭又は物品の授受

9. 秘密保持及び個人情報の保護

- ・事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。
- ・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」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、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ・事業所は、利用者の個人情報については利用者から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、利用者の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、利用者又はその家族の個人情報を用いませぬ。

10. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄) 電話番号	

【希望の搬送先： 】

1 1. 事故発生時の対応

訪問介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ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。

ご自宅内の事故(転倒・転落・表皮剥離・皮下出血・持病の自然悪化・身体低下に伴う嚥下機能の低下・誤嚥・誤飲)につきましては、可能な限り事故防止における対策を講じ、実施いたします。

※利用時リスク説明

利用者の身体状況や病気に伴う様々な症状が原因となり、下記のような危険が伴うことを十分にご理解下さい。

☐ 歩行時の転倒、ベッドや車椅子からの転落等による骨折、外傷、頭蓋骨内損傷の恐れがあります。(骨が弱い場合、通常の対応でも容易に骨折することがあります。)

☐ 当事業所では原則として拘束を行わないことから、転倒、転落による事故の可能性がります。

☐ 少しの摩擦でも表皮剥離（はくり）ができる可能性があります。

☐ 血管が弱い場合、軽度の打撲でも皮下出血ができる可能性があります。

☐ 持病や症状により、水分や食物を飲み込む力が低下することや、誤嚥（ごえん）、や窒息の危険性が高い状態にあります。

☐ 基礎疾患等があることにより、急変（状態が突然悪くなる）や急死される場合があります。

☐ 使用している医薬品の副作用や薬の効きすぎによる急変、持病の悪化による急変の可能性がります。

これらのことは、自宅でも十分に起こりうることです。また、利用者の尊厳を大切にし、人間らしく生きていくことを支援し、生きるための支えとなるよう最大限努力し、サービスを提供いたします。利用者のプライバシーの観点及び人員の面から完全に事故を防止することが出来ない場合があるということをご理解ください。

救急搬送及び病院受診について…病院での入院等の手続きの際訪問介護員では代行が出来ませんので必ずご家族の方も病院まで来ていただくようよろしくお願いいたします。

12. 苦情相談窓口

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の窓口でお受けします。

(1) 事業所の窓口

事業所相談窓口	電話番号	059-224-0303
	受付時間	月曜日から金曜日 9時から17時
	担当者名	服部理那

(2) 苦情受付の体制及び手順

- 1) 苦情処理受付台帳に苦情受付者が記載。
- 2) 苦情について苦情受付担当者が事実確認を行う。
- 3) 苦情受付担当者が苦情処理方法を記載し、管理者決裁。
- 4) 苦情処理について、関係者（当事者及び家族、関係職員、介護支援専門員、第三者委員等）と連携を行い、対応について検討する。
- 5) 苦情解決策を利用者に説明し、苦情の解決を図る。
- 6) 苦情処理の改善について利用者に確認を行う。
- 7) 苦情処理は、速やかに行われることを原則とする。
- 8) 苦情処理についての成果等を台帳に記載する。
- 9) 苦情再発防止対策を検討し実施する。（研修を実施する。）

(3) その他苦情申立の窓口

苦情受付機関	三重県福祉サービス運営適正化委員会	電話 059-224-8111
	津市介護保険課	電話 059-229-3149
	国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情処理係	電話 059-222-4165

13. サービスの終了

次の場合にサービスは終了となります。

(1) 利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の7日前までに文書でお申し出下さい。

ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が7日以内の通知でもこの契約を解約することができます。

(2) 事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は、1ヶ月前までに文書で通知します。

(3) 自動終了

次の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設へ入院又は入所(居)した場合
- ・利用者の要介護状態区分が要支援又は自立となった場合
- ・利用者が死亡した場合

(4) 利用における留意点

①次の場合は、利用者は文書で解約を通知することにより、直ちにサービスを終了することができます。

- ・事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ・事業者が、守秘義務に反した場合
- ・事業者が、利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- ・事業者が、倒産した場合

②その他、利用者は契約更新を希望しない場合、利用料等の変更に対して同意することができない場合には契約を解約することができます。

③次の場合は、事業者は文書で解約を通知することによって直ちにサービスを終了させていただく場合があります。

- ・利用者の利用料等の支払いが3ヶ月以上遅延し、利用料等を支払うよう催告したにも拘らず、別途定めた期限内に支払われなかった場合
- ・利用者又はその家族が事業者や従業者又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

[サービスご利用に際してのお願い]

- (1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切ご不要です。
- (2) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐなどの配慮をお願いします。(3) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
- (4) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
- (5) 訪問中の飲酒、喫煙はご遠慮ください。

[サービス利用にあたっての禁止事項について]

- (1) 事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- (3) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。

[虐待防止に関する事項]

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施

研修会については、年間研修計画書に基づいて年に2回実施し、外部機関の実施する研修に参加や施設委員会において国定める高齢者虐待防止マニュアルの資料に基づいて、実施するものとする。

(2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

(3) 高齢者虐待における責任者は管理者とする。

(4) その他虐待防止のために必要な措置

事業者は、サービス提供中に、サービス従事者又は養護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するものとする。

[身体拘束に関する事項]

事業所は、身体拘束廃止のため次の措置を講ずるものとする。

(1) 事業所では、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わない。身体的拘束等の適正化のための指針を別に定め、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護する為、緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、理由等を記録するものとする。

(2) 身体拘束未実施において、事業所としてリスク総括委員会が中心となり身体拘束0を目指して事業所内研修を年2回実施し身体拘束廃止における推進を図っていくものとする。また、生命にかかわる事案については、一時性・非代替性・切迫性に照らし合わせてリスク総括委員会等で議論し適切な方法と日々の計画観察記録をとるものとする。

[感染症及び食中毒の発生及び蔓延防止のための措置]

事業所は、感染対策のため次の措置を講ずるものとする。

- ① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要管理を行います。
- 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 事業所における感染症等の予防及び蔓延の防止のために対策を検討する研修会等については、年間研修計画書に基づいて年に2回実施するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ④ 事業所における感染症等の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています。
- ⑤ 従業者に対し、感染症等の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を徹底的に実施します。

[BCP業務継続計画]

- ① 感染症等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の計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 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。
- ③ 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います。

[ハラスメント対策]

事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、現場において行われる性的な言動または優越的な関係を背景とした言動、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必要な措置を講じます。

下記の行為は組織として許容しません。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いただく場合があります。

- 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 身体的な力を使って危害を及ぼす暴力的行為
- 3 特定のヘルパーに嫌がらせをする、個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つける等、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- 4 ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる、連続の着信、長時間の電話、メールや SNS 等での長文や一方的な複数の執拗なメッセージ、その他迷惑行為

上記は、事業者及び従業者、他のサービス事業者等の関係者、ご利用者その家族、友人等が対象になります。

ハラスメント事案が発生した場合、再発防止会議等により、マニュアルなどをもとに即座に対応し、ハラスメントが発生しないための再発防止策を検討します。

職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修等を実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

ハラスメントと判断された場合は行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、サービスの契約の停止、解約等の措置を講じます。

(5) その他確認事項

■請求書送付先の氏名及び住所の記載について

同じであればレ点、別の送付先であればご記入ください。

【請求書送付先住所】

☐ 契約書記載の住所と同じ

〒 ー

【請求書送付先氏名】

☐ 契約書記載の氏名と同じ

氏名： _____

令和 年 月 日

事業所は、利用者へのサービス提供開始に当たり、上記のとおり契約書及び重要事項を説明しました。

説 明 者	所 在 地	津市愛宕町 131
	事業所名	訪問介護ステーション リノ
	職・氏名	事業所長 服部 理那 印

私は、事業所より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

以上の契約を証するため、本書を 2 通作成し、利用者及び事業者が記名押印の上、1 通ずつ保有するものとします。

利 用 者	住 所	
	氏 名	印

代 理 人	住 所	
	氏 名	印

利用者との続柄

事 業 者	所在地	三重県津市美里町北長野 792 番地
	名 称	株式会社 RITZ WING
		代表取締役社長 岩名真臣 印

利用契約における個人情報使用同意書

私の個人情報(※)について、次に記載するとおり貴事業者が必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

(※) ご署名いただいたご家族様の個人情報を含みます。

記

1 使用する目的

- ・サービス担当者会議等において他のサービス事業者等と情報を共有・連携し、介護保険法に関する法令等に基づき行う居宅サービス・利用者支援を、**適切かつ効果的に実施、提供**するため。
- ・緊急時等において、**利用者の生命やその他有する権利・利益を保護**するため。

2 使用にあたっての条件

- ・個人情報の使用は、1に記載する目的の範囲内で**必要最小限**にとどめ、情報提供が必要となる相手方以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ・事業者は、個人情報を使用した**状況等の記録を保管**しておくこと。

3 個人情報の内容

- ・氏名、住所、利用者の心身の状況やその置かれている環境、支援を行う上での課題、健康状態、病歴、家庭状況等。

以上

令和 年 月 日

株式会社RITZ WING

訪問介護ステーション リノ 苑

利 用 者 住 所
 氏 名

印

代理人 住 所
 氏 名

印

家族 住 所
 氏 名

印

家族 住 所
 氏 名

印

家族 住 所
 氏 名

印

金銭管理に関する同意書

金銭管理に関する貴事業所の金銭管理手順にしたがい、買い物その他不随する必要な金銭について、管理を委託することについて同意します。

金銭お預かり基本手順

- 金銭をお預かりしたその場で、金額を双方で確認します。
- ご希望の方は金銭等預かり証に日時を入れ、お預かり印欄に当事業所の担当者が押印または署名します。
- 無駄な買い物がないように事前に相談します。
- 買い物際には、レシートまたは領収書を受領します。
(事前に専用のお財布を用意していただき、おつり・レシートまたは領収書等もそこに戻します)
- 買い物後、現物とレシートまたは領収書を一緒に確認します。
- 金銭等預かり証をご希望の方には買い物の預かり金、支払金、残金を記入後、確認いただき、確認欄に捺印していただきます。レシートまたは領収書は金銭等預かり証に貼り付けます。
- スマートフォンでの記録にはレシートまたは領収書の写真を撮り、記録に載せます。

※ 保管は利用者、家族において保管します。

令和 年 月 日

利 用 者	住 所	
	氏 名	印

代理人	住 所	
	氏 名	印

家族	住 所	
	氏 名	印

御利用者各位
ご家族各位

株式会社 R I T Z W I N G
訪問介護ステーション リノ

緊急時の対応について

利用者の生命と安全第一として下記の行動を致します。

訪問介護で利用者宅を訪問した時に利用者が普段と異なる様子の時、利用者の表情、言葉などの心身状態（バイタル）の異変に気付いた時には時間をかけずに、かかりつけ医、119 番、ご家族、ケアマネジャー、会社の責任者、などの各所へ連絡をします。
※連絡の順につきましては状況により前後する場合がございます。

昨今の自然災害において地震、津波、台風、集中豪雨などによる川の氾濫や浸水または崖崩れによる家屋の倒壊など被害が多発しております。
このような気象異変により、主要道路の寸断など車の走行が出来ない事態もあり得ます。
テレビ・ラジオの警報・注意報の情報及び市町村の災害情報により、避難準備、勧告、指示で車の迎えが出来ない時は事前にご家族支援などをお願いすることもございますので何卒ご容赦のうえご理解とご協力くださいますようお願い申し上げます。

同意書

担当者より、上記の内容について説明を受けて確認致しました。

ご利用者氏名：

㊞

ご家族氏名：

㊞

S N S への写真の使用に係る同意書

株式会社R I T Z W I N G
訪問介護ステーション リノ

法人及び事業所の活動や取り組みにおいて情報を発信するにあたり、ご利用者の写真を使用させていただく場合があります。

肖像権を含む重要なプライバシーであるため、写真の使用について同意いただきたくお願いいたします。

株式会社R I T Z W I N G及び訪問介護ステーション リノのホームページ、Instagram等の電子媒体での使用となります。

ご利用者の氏名等が特定されないように配慮し、ご希望によっては加工など施します。

同意書

S N S に写真の掲載について

同意します ・ 同意しません

上記同意された方→顔や身体 of 掲載について

同意します ・ 一部可 ・ 加工必要 ・ 同意しません

上記同意された方→周囲の物について

同意します ・ 加工必要 ・ 同意しません

S N S に写真の掲載について

同意します ・ 同意しません

年 月 日

氏名
代理人