

株式会社 Individuality Care
ヘルパーステーション I・C
訪問介護
指定介護予防・日常生活支援総合事業

本書に含まれる書面（交付するものに☑）

- ☐ 重要事項説明書
- ☐ 契約書
- ☐ 個人情報使用同意書
- ☐ 加算算定に関する同意書
- ☐ 通常の事業の実施地域以外の地域へサービスを行う場合の交通費に関する同意書

ご契約いただくサービス（該当するものに☑）

- ☐ 指定訪問介護サービス
- ☐ 指定介護予防・日常生活支援総合事業サービス

利用者氏名 _____ 様

交付日 令和 年 月 日

契約開始日 令和 年 月 日

重要事項説明書（指定訪問介護サービス、指定介護予防・日常生活支援総合事業サービス）

様が利用しようと考えている指定訪問介護サービス、指定介護予防・日常生活支援総合事業サービス（以下「サービス」という。）について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、介護保険サービスに係る都道府県、市町村条例の規定に基づき、サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 サービスを提供する事業者について

項目	内容
事業者名称	株式会社 Individuality Care（インディヴィジュアルィケア）
代表者氏名	倉本 奨史
法人番号	6320001020323
住所	大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4
法人設立年月日	2 0 2 4 年 2 月 2 8 日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

事業所の所在地等

項目	内容
事業所名称	ヘルパーステーション I・C
介護保険指定事業所番号	4 4 7 1 2 0 0 8 5 9
事業所所在地	大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4
事業所の通常の事業の実施地域	大分県豊後大野市、佐伯市、臼杵市、竹田市、大分市内で事業所より車で 30 分以内の地域（事業所から車で片道 30 分以上かかる場合は交通費として訪問 1 回ごとに税込 583 円かかります。）
電話番号	0974-22-8585
F A X 番号	0974-27-5458
携帯電話	080-1495-7314

事業の目的及び運営の方針

事業の目的

株式会社 Individuality Care が設置するヘルパーステーション I・C（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問介護事業、指定予防訪問介護事業・日常生活支援総合事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態（要支援状態）の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保することを目的とする。

運営の方針

1 指定訪問介護においては、要介護状態の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身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。指定予防訪問介護・日常生活支援総合事業においては、要支援状態の利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、身体介護その他生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。

2 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。

3 指定訪問介護においては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。指定予防訪問介護事業・日常生活支援総合事業においては、利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。

4 市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

6 指定訪問介護の提供にあたっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

7 事業の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者や介護予防支援事業者等へ情報の提供を行うものとする。

事業所窓口の営業日及び営業時間

項目	内容
営業日	月～日。ただし年末年始12月30日から1月3日までを除く。
営業時間	8:00～18:00

サービス提供可能な日と時間帯

項目	内容
サービス提供日	月～日。ただし年末年始12月30日から1月3日までを除く。
サービス提供時間	午前8時から午後6時までとする。左記時間外も可能な限り対応する。

事業所の職員体制

項目		内容
管理者		藤田 才子
職	職務内容	人員数
管理者	従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている事業の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行います。	常勤 1 名 (サービス提供責任者と兼務)
サービス提供責任者	①利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成すること。②指定訪問介護の利用の申込みに係る調整をすること。③利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること。④居宅介護支援事業者等に対し、指定訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行うこと。⑤サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ること。⑥訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること。⑦訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。⑧訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること。⑨訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。⑩その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。	1 名以上
訪問介護員等	訪問介護計画（訪問サービス個別計画）に基づきサービスの提供を行います。	常勤換算で 2.5 名以上

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
指定訪問介護の内容	(1) 訪問介護計画書の作成 (2) 身体介護に関する内容 ①排泄・食事介助 ②清拭・入浴・身体整容 ③体位変換 ④移動・移乗介助、外出介助 ⑤その他の必要な身体介護 (3) 生活援助に関する内容 ①調理 ②衣類の洗濯、補修 ③住居の掃除、整理整頓 ④生活必需品の買い物 ⑤その他必要な家事

サービス区分と種類	サービスの内容
指定予防訪問介護事業・日常生活支援総合事業の内容	(1) 総合事業訪問介護計画書の作成 (2) 身体介護に関する内容 ①排泄・食事介助 ②清拭・入浴・身体整容 ③体位変換 ④移動・移乗介助、外出介助 ⑤その他の必要な身体介護 (3) 生活援助に関する内容 ①調理 ②衣類の洗濯、補修 ③住居の掃除、整理整頓 ④生活必需品の買い物 ⑤その他必要な家事

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ・医療行為
- ・利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ・利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ・利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供
- ・利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ・利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ・身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ・その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 介護保険給付サービス利用料金

①基本 身体介護が中心の訪問介護費

身体介護	生活援助	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担	サービスコード
20分未満		163	¥163	¥326	¥489	身体介護01
20分以上30分未満		244	¥244	¥488	¥732	身体介護1
20分以上30分未満	20分以上45分未満	309	¥309	¥618	¥927	身体1生活1
20分以上30分未満	45分以上70分未満	374	¥374	¥748	¥1,122	身体1生活2
20分以上30分未満	70分以上	439	¥439	¥878	¥1,317	身体1生活3
30分以上60分未満		387	¥387	¥774	¥1,161	身体2
30分以上60分未満	20分以上45分未満	452	¥452	¥904	¥1,356	身体2生活1
30分以上60分未満	45分以上70分未満	517	¥517	¥1,034	¥1,551	身体2生活2
30分以上60分未満	70分以上	582	¥582	¥1,164	¥1,746	身体2生活3
60分以上		567	¥567	¥1,134	¥1,701	身体3
60分以上	20分以上45分未満	632	¥632	¥1,264	¥1,896	身体3生活1
60分以上	45分以上70分未満	697	¥697	¥1,394	¥2,091	身体3生活2
60分以上	70分以上	762	¥762	¥1,524	¥2,286	身体3生活3

身体介護60分以上に30分を増すごとに+82単位。身体介護に引き続き生活援助を行った場合、所要時間が20分から起算して25分を増すごとに+65単位（195単位が上限）。

① 生活援助が中心の訪問介護費

生活援助	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担	サービスコード
20分以上45分未満	179	¥179	¥358	¥537	生活援助2
45分以上	220	¥220	¥440	¥660	生活援助3

① 通院等乗降介助（介護タクシーなど送迎事業を行っている場合のみ）

移送、受診付き添い	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担	サービスコード
	97	¥97	¥194	¥291	通院等乗降介助

夜間（18～22時）、早朝（6～8時）のサービス利用の場合は25%増しとなります。深夜（22～翌朝6時）のサービス利用の場合は50%増しとなります。2人の介護員等でのサービス提供の場合は200%増しとなります。

②特定事業所加算I（所定単位数に20%加算） 身体介護が中心の訪問介護費

身体介護	生活援助	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	サービスコード
20 分未満		196	¥196	¥392	¥588	身体介護 0 1・I
20 分以上 30 分未満		293	¥293	¥586	¥879	身体介護 1・I
20 分以上 30 分未満	20 分以上 45 分未満	371	¥371	¥742	¥1,113	身体 1 生活 1・I
20 分以上 30 分未満	45 分以上 70 分未満	449	¥449	¥898	¥1,347	身体 1 生活 2・I
20 分以上 30 分未満	70 分以上	527	¥527	¥1,054	¥1,581	身体 1 生活 3・I
30 分以上 60 分未満		464	¥464	¥928	¥1,392	身体 2・I
30 分以上 60 分未満	20 分以上 45 分未満	542	¥542	¥1,084	¥1,626	身体 2 生活 1・I
30 分以上 60 分未満	45 分以上 70 分未満	620	¥620	¥1,240	¥1,860	身体 2 生活 2・I
30 分以上 60 分未満	70 分以上	698	¥698	¥1,396	¥2,094	身体 2 生活 3・I
60 分以上		680	¥680	¥1,360	¥2,040	身体 3・I
60 分以上	20 分以上 45 分未満	758	¥758	¥1,516	¥2,274	身体 3 生活 1・I
60 分以上	45 分以上 70 分未満	836	¥836	¥1,672	¥2,508	身体 3 生活 2・I
60 分以上	70 分以上	914	¥914	¥1,828	¥2,742	身体 3 生活 3・I

身体介護 60 分以上に 30 分を増すごとに+82 単位。身体介護に引き続き生活援助を行った場合、所要時間が 20 分から起算して 25 分を増すごとに+65 単位（195 単位が上限）。

② 生活援助が中心の訪問介護費

生活援助	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	サービスコード
20 分以上 45 分未満	215	¥215	¥430	¥645	生活援助 2・I
45 分以上	264	¥264	¥528	¥792	生活援助 3・I

② 通院等乗降介助（介護タクシーなど送迎事業を行っている場合のみ）

移送、受診付き添い	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	サービスコード
	116	¥116	¥232	¥348	通院等乗降介助・I

夜間（18～22 時）、早朝（6～8 時）のサービス利用の場合は 25%増しとなります。深夜（22～翌朝 6 時）のサービス利用の場合は 50%増しとなります。2 人の介護員等でのサービス提供の場合は 200%増しとなります。

③特定事業所加算II（所定単位数に10%加算） 身体介護が中心の訪問介護費

身体介護	生活援助	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	サービスコード
20 分未満		179	¥179	¥358	¥537	身体介護 0 1・II
20 分以上 30 分未満		268	¥268	¥536	¥804	身体介護 1・II
20 分以上 30 分未満	20 分以上 45 分未満	340	¥340	¥680	¥1,020	身体 1 生活 1・II
20 分以上 30 分未満	45 分以上 70 分未満	411	¥411	¥822	¥1,233	身体 1 生活 2・II
20 分以上 30 分未満	70 分以上	483	¥483	¥966	¥1,449	身体 1 生活 3・II
30 分以上 60 分未満		426	¥426	¥852	¥1,278	身体 2・II
30 分以上 60 分未満	20 分以上 45 分未満	497	¥497	¥994	¥1,491	身体 2 生活 1・II
30 分以上 60 分未満	45 分以上 70 分未満	569	¥569	¥1,138	¥1,707	身体 2 生活 2・II
30 分以上 60 分未満	70 分以上	640	¥640	¥1,280	¥1,920	身体 2 生活 3・II

身体介護	生活援助	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	サービスコード
60 分以上		624	¥624	¥1,248	¥1,872	身体 3・Ⅱ
60 分以上	20 分以上 45 分未満	695	¥695	¥1,390	¥2,085	身体 3 生活 1・Ⅱ
60 分以上	45 分以上 70 分未満	767	¥767	¥1,534	¥2,301	身体 3 生活 2・Ⅱ
60 分以上	70 分以上	838	¥838	¥1,676	¥2,514	身体 3 生活 3・Ⅱ

身体介護 60 分以上に 30 分を増すごとに +82 単位。身体介護に引き続き生活援助を行った場合、所要時間が 20 分から起算して 25 分を増すごとに +65 単位（195 単位が上限）。

③ 生活援助が中心の訪問介護費

生活援助	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	サービスコード
20 分以上 45 分未満	197	¥197	¥394	¥591	生活援助 2・Ⅱ
45 分以上	242	¥242	¥484	¥726	生活援助 3・Ⅱ

③ 通院等乗降介助（介護タクシーなど送迎事業を行っている場合のみ）

移送、受診付き添い	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	サービスコード
	107	¥107	¥214	¥321	通院等乗降介助・Ⅱ

夜間（18～22 時）、早朝（6～8 時）のサービス利用の場合は 25%増しとなります。深夜（22～翌朝 6 時）のサービス利用の場合は 50%増しとなります。2 人の介護員等でのサービス提供の場合は 200%増しとなります。

④ 特定事業所加算Ⅲ（所定単位数に 10%加算） 身体介護が中心の訪問介護費

身体介護	生活援助	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	サービスコード
20 分未満		179	¥179	¥358	¥537	身体介護 0 1・Ⅲ
20 分以上 30 分未満		268	¥268	¥536	¥804	身体介護 1・Ⅲ
20 分以上 30 分未満	20 分以上 45 分未満	340	¥340	¥680	¥1,020	身体 1 生活 1・Ⅲ
20 分以上 30 分未満	45 分以上 70 分未満	411	¥411	¥822	¥1,233	身体 1 生活 2・Ⅲ
20 分以上 30 分未満	70 分以上	483	¥483	¥966	¥1,449	身体 1 生活 3・Ⅲ
30 分以上 60 分未満		426	¥426	¥852	¥1,278	身体 2・Ⅲ
30 分以上 60 分未満	20 分以上 45 分未満	497	¥497	¥994	¥1,491	身体 2 生活 1・Ⅲ
30 分以上 60 分未満	45 分以上 70 分未満	569	¥569	¥1,138	¥1,707	身体 2 生活 2・Ⅲ
30 分以上 60 分未満	70 分以上	640	¥640	¥1,280	¥1,920	身体 2 生活 3・Ⅲ
60 分以上		624	¥624	¥1,248	¥1,872	身体 3・Ⅲ
60 分以上	20 分以上 45 分未満	695	¥695	¥1,390	¥2,085	身体 3 生活 1・Ⅲ
60 分以上	45 分以上 70 分未満	767	¥767	¥1,534	¥2,301	身体 3 生活 2・Ⅲ
60 分以上	70 分以上	838	¥838	¥1,676	¥2,514	身体 3 生活 3・Ⅲ

身体介護 60 分以上に 30 分を増すごとに +82 単位。身体介護に引き続き生活援助を行った場合、所要時間が 20 分から起算して 25 分を増すごとに +65 単位（195 単位が上限）。

④ 生活援助が中心の訪問介護費

生活援助	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	サービスコード
20 分以上 45 分未満	197	¥197	¥394	¥591	生活援助 2・Ⅲ
45 分以上	242	¥242	¥484	¥726	生活援助 3・Ⅲ

④ 通院等乗降介助（介護タクシーなど送迎事業を行っている場合のみ）

移送、受診付き添い	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担	サービスコード
	107	¥107	¥214	¥321	通院等乗降介助・Ⅲ

夜間（18～22時）、早朝（6～8時）のサービス利用の場合は25%増しとなります。深夜（22～翌朝6時）のサービス利用の場合は50%増しとなります。2人の介護員等でのサービス提供の場合は200%増しとなります。

⑤ 特定事業所加算Ⅳ（所定単位数に5%加算） 身体介護が中心の訪問介護費

身体介護	生活援助	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担	サービスコード
20分未満		168	¥168	¥336	¥504	身体介護0・Ⅳ
20分以上30分未満		251	¥251	¥502	¥753	身体介護1・Ⅳ
20分以上30分未満	20分以上45分未満	318	¥318	¥636	¥954	身体1生活1・Ⅳ
20分以上30分未満	45分以上70分未満	385	¥385	¥770	¥1,155	身体1生活2・Ⅳ
20分以上30分未満	70分以上	452	¥452	¥904	¥1,356	身体1生活3・Ⅳ
30分以上60分未満		399	¥399	¥798	¥1,197	身体2・Ⅳ
30分以上60分未満	20分以上45分未満	466	¥466	¥932	¥1,398	身体2生活1・Ⅳ
30分以上60分未満	45分以上70分未満	533	¥533	¥1,066	¥1,599	身体2生活2・Ⅳ
30分以上60分未満	70分以上	599	¥599	¥1,198	¥1,797	身体2生活3・Ⅳ
60分以上		584	¥584	¥1,168	¥1,752	身体3・Ⅳ
60分以上	20分以上45分未満	651	¥651	¥1,302	¥1,953	身体3生活1・Ⅳ
60分以上	45分以上70分未満	718	¥718	¥1,436	¥2,154	身体3生活2・Ⅳ
60分以上	70分以上	785	¥785	¥1,570	¥2,355	身体3生活3・Ⅳ

身体介護60分以上に30分を増すごとに+82単位。身体介護に引き続き生活援助を行った場合、所要時間が20分から起算して25分を増すごとに+65単位（195単位が上限）。

⑤ 生活援助が中心の訪問介護費

生活援助	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担	サービスコード
20分以上45分未満	184	¥184	¥368	¥552	生活援助2・Ⅳ
45分以上	227	¥227	¥454	¥681	生活援助3・Ⅳ

⑤ 通院等乗降介助（介護タクシーなど送迎事業を行っている場合のみ）

移送、受診付き添い	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担	サービスコード
	100	¥100	¥200	¥300	通院等乗降介助・Ⅳ

夜間（18～22時）、早朝（6～8時）のサービス利用の場合は25%増しとなります。深夜（22～翌朝6時）のサービス利用の場合は50%増しとなります。2人の介護員等でのサービス提供の場合は200%増しとなります。

加算料金

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	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担	算定回数等
緊急時訪問介護加算	100	¥100	¥200	¥300	1月につき
初回加算	200	¥200	¥400	¥600	1月につき
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	100	¥100	¥200	¥300	1月につき
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	200	¥200	¥400	¥600	1月につき
認知症専門ケア加算（Ⅰ）	3	¥3	¥6	¥9	1日につき

加算	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担	算定回数等
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	4	¥4	¥8	¥12	1日につき
口腔機能連携強化加算	50	¥50	¥100	¥150	月1回
特別地域訪問介護加算	所定単位数の15%	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1回につき
中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の10%	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1回につき
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%	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1回につき
介護職員等処遇改善加算Ⅰ口	所定単位数の287/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅰイ	所定単位数の270/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅱ口	所定単位数の266/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅱイ	所定単位数の249/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	所定単位数の207/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅳ	所定単位数の170/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき

(4) 指定予防訪問介護・日常生活支援総合事業サービス利用料金

項目	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担
1週に1回程度	1,176	¥1,176	¥2,352	¥3,528
1週に2回程度	2,349	¥2,349	¥4,698	¥7,047
1週に2回を超える	3,727	¥3,727	¥7,454	¥11,181

総合事業 加算料金

加算	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担	算定回数等
初回加算	200	¥200	¥400	¥600	1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	¥100	¥200	¥300	1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	¥200	¥400	¥600	1月につき
口腔機能連携強化加算	50	¥50	¥100	¥150	月1回
介護職員等処遇改善加算Ⅰ口	所定単位数の287/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅰイ	所定単位数の270/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅱ口	所定単位数の266/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅱイ	所定単位数の249/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	所定単位数の207/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅳ	所定単位数の170/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき

市町村によって異なる場合があります。地域区分別の単価（その他地域 1単位 10.00円）を含んでいます。

（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、提供したサービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

(5) その他の費用について

以下の金額は利用料の全額が利用者の負担になります。

項目	内容
サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。

項目	内容
交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。事業所から車で30分以上かかる場合 税込583円

4 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

項目	内容
請求方法等	利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求します。上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
支払い方法等	サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の25日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い 支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡しますので、必ず保管してください。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

※その他の費用について、交通費等の利用料等の支払いを受けたときは、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します。

5 サービスの提供にあたって

- ・サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- ・利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- ・サービス提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明いたします。その内容及び支払いに同意される場合は、同意する旨の文書に署名いただきます。
- ・サービス提供は「訪問介護計画」（総合事業については総合事業訪問介護計画）に基づいて行います。なお、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更します。
- ・サービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

6 衛生管理等

- （1）訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- （2）事業所の設備及び備品について、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事業所における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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

7 緊急時の対応方法について

サービスの提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他緊急事態が生じた場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

8 事故発生時の対応方法について

- ・利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ・事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。
- ・また、利用者に対するサービス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。

【市町村介護保険サービス担当課の窓口】

項目	内容
豊後大野市役所 高齢者福祉課 介護保険係	所在地：大分県豊後大野市三重町市場 1200 番地／電話番号：0974-22-1076（内線 2176）／FAX：0974-22-3361／受付時間：月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（祝日・休日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）
臼杵市役所 高齢者支援課 介護保険係	所在地：大分県臼杵市大字臼杵 72 番 1／電話番号：0972-63-1111／受付時間：月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（祝日・休日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）
大分市役所 長寿福祉課 介護保険係	所在地：大分市荷揚町 2 番 31 号／電話番号：097-534-6111／受付時間：月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（祝日・休日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）
佐伯市役所 高齢者福祉課 介護保険係	所在地：大分県佐伯市中村南町 1-1／電話番号：0972-22-3111／受付時間：月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（祝日・休日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

項目	内容
保険会社名	東京海上日動火災
保険名	事業活動包括保険
補償の概要	事業活動遂行事故、サイバー・情報漏洩事故

9 サービス提供に関する相談、苦情について

苦情処理の体制及び手順

① 提供したサービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

苦情申立の窓口

項目	内容
【事業者の窓口】	所在地：大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4／電話番号：0974-22-8585／FAX：0974-27-5458／受付時間：月～土 8：30～17：30
豊後大野市役所 高齢者福祉課 介護保険係	所在地：大分県豊後大野市三重町市場 1200 番地／電話番号：0974-22-1076（内線 2176）／FAX：0974-22-3361／受付時間：月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（祝日・休日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）
臼杵市役所 高齢者支援課 介護保険係	所在地：大分県臼杵市大字臼杵 72 番 1／電話番号：0972-63-1111／受付時間：月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（祝日・休日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）
大分市役所 長寿福祉課 介護保険係	所在地：大分市荷揚町 2 番 31 号／電話番号：097-534-6111／受付時間：月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（祝日・休日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）
佐伯市役所 高齢者福祉課 介護保険係	所在地：大分県佐伯市中村南町 1-1／電話番号：0972-22-3111／受付時間：月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（祝日・休日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）

項目	内容
【公的団体の窓口】大分県国民健康保険団体連合会	所在地：大分県大分市大手町2丁目3-12／Tel：097-534-8475／Fax：097-537-8652／受付時間：月～金 8時30分～17時15分

10 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

11 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について

ア 事業者は、利用者又はその家族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。

イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

ウ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。

エ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

個人情報の保護について

ア 事業者は、利用者から予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、予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。

イ 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）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。

ウ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

12 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法について

（１）利用者から合鍵を預かる必要がある場合は、書面によりその取扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名を得ます。

（２）預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管します。

（３）合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行います。

13 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

・虐待防止に関する担当者を選定しています。

項目	内容
虐待防止に関する担当者	管理者 藤田 才子

・虐待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っています。

・虐待防止のための指針の整備をしています。

・従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

・サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

14 ハラスメントの防止について

事業者は、職員が安心して働ける環境を確保することが、良質なサービスの提供につながるものと考え、利用者及びその家族等からのハラスメント（身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント、不当な要求等）の防止のための方針を定め、相談体制の整備、職員への研修、事案が発生した場合の記録及び報告の手順の整備等、必要な措置を講じています。

なお、サービスの内容又は職員の対応に関する正当な苦情、要望及び相談、利用者の認知症の症状、疾病又は障害の特性に起因する言動、並びに合理的配慮を求める意思の表明は、ハラスメントとして取り扱いません。

詳細は、契約書第16条（ハラスメントの防止）及び別紙「ご利用にあたってのお願い（ハラスメントの防止について）」並びに「ご家族の皆さまへ — サービスの継続のためお願い —」のとおりです。事業者は、職員による利用者への虐待等も同様に禁じており、利用者及びご家族からのご相談を上記の苦情窓口にて承ります。

15 心身の状況の把握

サービスの提供に当たっては、サービス提供責任者による利用者の面接によるほか、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

16 居宅介護支援事業者との連携

- ・サービスの提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ・サービス提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健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るものとします。

17 サービス提供の記録

- ・サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はそのサービスを提供した日から5年間保存します。
- ・利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

18 業務継続計画の策定等について

（１）感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

（２）従業員に対し、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。

19 会議等の録音、写真・動画の撮影及び生成ＡＩ（人工知能）の活用について

（１）事業所内の会議、サービス担当者会議、カンファレンス等について、記録を正確に作成するため、録音を行うことがあります。録音を行う場合は、あらかじめ出席される方にお伝えします。

（２）録音した音声及び会議録は、生成ＡＩ（人工知能）を用いて文字起こし・要約を行い、記録の作成や業務の改善に活用することがあります。

（３）生成ＡＩを利用する際は、利用者を特定できる情報を必要最小限にとどめ、入力した情報がＡＩの学習に利用されない環境で処理します。作成された記録は必ず職員が内容を確認し、最終的な判断は職員が行います。

（４）録音データ及び会議録は事業者が適切に管理し、目的を達成した後は速やかに消去します。定められた目的以外には使用しません。

（５）褥瘡や創部の状態、住まいの環境、福祉用具の設置状況などを正確に記録し、主治医や関係する事業者と共有するため、写真又は動画を撮影することがあります。撮影の前には、そのつどお声かけをします。

（６）事業所の広報（ホームページ・パンフレット・ＳＮＳ等）や職員研修に写真・動画を使用する場合は、そのつど改めて同意をいただきます。同意をいただけない場合でも、受けられるサービスの内容が不利になることは一切ありません。

（７）撮影した写真・動画は事業者が適切に管理し、目的を達成した後は速やかに消去します。定められた目的以外には使用しません。

指定訪問介護サービス、指定介護予防・日常生活支援総合事業サービス ヘルパーステーションⅠ・Ⅱ 契約書

契約者

様

上記の者様（以下「契約者」という。）と株式会社 Individuality Care（以下「事業者」という。）は、契約者が指定訪問介護、指定介護予防・日常生活支援総合事業 ヘルパーステーションⅠ・Ⅱ（以下「事業所」という。）から提供されるサービス

- ☐ 指定訪問介護サービス
- ☐ 指定介護予防・日常生活支援総合事業サービス

を受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第一章 総則

第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、契約者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、第4条及び第5条に定めるサービスを提供します。
- 2 事業者が契約者に対して実施するサービスの内容、利用日、利用時間、契約期間、費用等の事項は、別紙「重要事項説明書」等に定めるとおりとします。

第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条（訪問介護計画の決定・変更）

- 1 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿って契約者の訪問介護計画を作成するものとします。
- 2 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が作成されていない場合でも、訪問介護計画の作成を行います。その場合に、事業者は、契約者に対して、居宅介護支援事業者を紹介する等、居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。
- 3 事業者は、訪問介護計画について、契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が変更された場合、又は契約者若しくはその家族等の要請に応じて、訪問介護計画について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、計画の変更の必要があると認められた場合には、契約者及びその家族等と協議して、訪問介護計画を変更するものとします。
- 5 事業者は、訪問介護計画を変更した場合には、契約者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

第4条（介護保険給付対象サービス）

事業者は、介護保険給付対象サービスとして、契約者の居宅に訪問介護員を定期的に派遣し、契約者に対して入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助その他日常生活上の支援を提供するものとします。

第5条（介護保険給付外のサービス）

- 1 事業者は、契約者との合意に基づき、介護保険給付外サービスとして、介護保険給付の支給限度額を超えて利用するサービスを提供するものとします。
- 2 前項のサービスについて、その利用料金は契約者が負担するものとします。
- 3 事業者は、第1項で定める各種のサービスの提供について、必要に応じて契約者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

第6条（訪問介護員の交替等）

- 1 本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修を受けた上で訪問介護サービス・介護予防・日常生活支援総合事業に従事し、介護・生活援助及び相談助言等を行う専門職員をいうものとします。
- 2 本契約において「サービス従事者」とは、介護福祉士、実務者研修修了者、ホームヘルパー1級、初任者研修修了者、ホームヘルパー2級等、事業者が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。
- 3 契約者は、選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。
- 4 事業者は、訪問介護員の交替により、契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

第7条（サービスの実施）

- 1 契約者は、第4条及び第5条で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

- 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。ただし、事業者はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- 契約者は、サービスの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、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第8条（サービス利用料金の支払い）

- 事業者は、契約者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、契約者が居宅介護サービス費として市町村から給付を受ける額（以下「介護保険給付額」という。）の限度において、契約者に代わって市町村から支払いを受けます。
- 契約者は、第4条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分）を事業者に支払うものとします。ただし、契約者がいまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金をいったん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払い戻されます（償還払い））。
- 第5条第1項及び第2項に定めるサービスについては、契約者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。
- 前項の他、契約者は、通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。
- 前4項に定めるサービス利用料金は1か月ごとに計算し、契約者はこれを翌月25日までに支払うものとします。

第9条（利用の中止、変更、追加）

- 契約者は、利用期日前において、サービスの利用を中止し、変更し、又は新たな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、サービスの実施日の前日までに事業者に出し出るものとします。
- 事業者は、前項に基づく契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合には、他の利用可能日時を契約者に提示して協議するものとします。

第10条（サービス内容の変更）

事業者は、サービス利用当日、契約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、サービス内容の変更をすることができるものとします。

第11条（利用料金の変更）

- 第8条第1項及び第2項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
- 第8条第3項及び第4項に定めるサービス利用料金については、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、契約者に対して、変更を行う日の2か月前までに説明をした上で、当該サービス利用料金を相応な額に変更することができます。
- 契約者は、前項の変更に同意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。

第三章 事業者の義務及びハラスメントの防止

第12条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 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契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- 事業者は、サービス実施日において、訪問介護員により契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者又はその家族等からの聴取・確認の上でサービスを実施するものとします。
- 事業者は、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など、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。
- 事業者は、契約者に対するサービスの実施について記録を作成し、それを完結の日から5年間保管し、契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

第13条（守秘義務等）

- 事業者、サービス従事者又は従業員は、サービスを提供する上で知り得た契約者及びその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、本契約の終了した後も継続します。

- 2 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 前2項にかかわらず、契約者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第14条（虐待の防止）

事業者は、契約者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- 1 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- 2 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- 3 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

第15条（訪問介護員の禁止行為）

訪問介護員は、契約者に対する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。

- 一 医療行為
- 二 契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- 三 契約者の家族等に対するサービスの提供
- 四 飲酒及び契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- 五 契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- 六 その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

第16条（ハラスメントの防止）

- 1 契約者及びその家族等は、事業者の職員に対し、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超える次の各号の行為を行わないものとします。
 - 一 身体に対する暴力その他の有形力の行使
 - 二 暴言、脅迫、中傷、名誉を毀損する言動、侮辱、威圧的な言動、人格を否定する言動、土下座の強要
 - 三 性的な言動により職員に不快な思いをさせる行為
 - 四 本契約及び訪問介護計画に定めのないサービス（同居の家族に対する援助、日常生活の範囲を超える家事等を含みます。）の強要、法令上行うことができないサービスの強要、合理的な理由のない金銭の要求、不当な損害賠償の要求
 - 五 継続的若しくは執拗な言動、又は不退去、居座りその他の拘束的な言動
 - 六 職員の同意を得ない撮影若しくは録音、又はこれらの内容及び職員に関する事項をインターネット等に公表する行為
 - 七 飲酒したうえでの対応の要求、職員の面前での喫煙、職員に危害を及ぼすおそれのある動物を解き放つことその他安全にサービスを提供することができない環境を改善しないこと
 - 八 その他前各号に準ずる行為であって、職員が安全かつ適切にサービスを提供することを妨げるもの
- 2 前項の判断は、当該言動の目的、経緯及び状況、業務の内容及び性質、当該言動の態様、頻度及び継続性、職員の心身の状況その他の事情を総合的に考慮して行います。次に掲げるものは、前項各号に該当しません。
 - 一 サービスの内容及び職員の対応に関する正当な苦情、要望及び相談
 - 二 契約者の認知症の症状、疾病又は障害の特性に起因する言動
 - 三 契約者又はその家族等が、不当な差別的取扱いをしないよう求めること、及び社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること
- 3 事業者の職員は、第1項各号に該当する行為により、その生命又は身体に危険が及ぶおそれがあると認めるときは、サービスの提供を中止し、退去することができます。この場合において、当該サービスに係る利用料金は、提供したものとして扱います。
- 4 事業者は、第1項各号に該当する行為があったときは、事実関係を速やかに確認して記録し、必要に応じて、契約者に係る居宅介護支援事業者、相談支援事業者、主治の医師及び市町村に報告するとともに、担当職員の変更、複数名による訪問、電話対応の録音その他の必要な措置を講じることができます。第2項第二号に該当するときは、事業者は、主治の医師及び担当の介護支援専門員と連携し、ケアの方法の見直しその他の対応を行います。
- 5 事業者は、第1項各号に該当する行為が繰り返し行われ、又は継続するときは、契約者に対し、書面により改善を申し入れるものとします。
- 6 事業者は、前項の申し入れの後も改善が見られないとき、又は第1項各号に該当する行為が職員の生命、身体若しくは尊厳に重大な影響を及ぼすものであるときは、本契約を解除することができます。この場合、事業者は、契約者のサービスが途切れることのないよう、他の事業者の紹介その他必要な調整に協力するものとします。犯罪に該当し得る行為があったときは、事業者は、警察その他の関係機関に通報し、必要な法的措置をとることができます。

- 7 第1項の定めは、事業者の職員のほか、事業所において業務に従事する他の事業者の職員、個人事業主及び実習生に対する言動についても同様に適用します。
- 8 契約者及びその家族等は、職員の対応について、事業者の相談窓口に出し出ることができ、これによりサービスの内容につき不利益な取扱いを受けることはありません。
- 9 本条において「家族等」とは、契約者の家族、同居の親族、契約者の身元引受人、成年後見人その他の法定代理人及びサービスの提供時に居合わせる者をいいます。

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第17条（損害賠償責任）

- 1 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第13条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償額を減じることができるものとします。
- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第18条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 一 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴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もつぱら起因して損害が発生した場合
- 二 契約者が、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もつぱら起因して損害が発生した場合
- 三 契約者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
- 四 契約者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

第19条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、契約者に対して、既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章 契約の終了

第20条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1 契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。
 - 一 契約者が死亡した場合
 - 二 要介護認定又は要支援認定により契約者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
 - 三 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
 - 四 施設の滅失や重大な毀損により、契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
 - 五 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
 - 六 第16条又は第21条から第23条までに基づき本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

第21条（契約者からの中途解約）

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の7日間前までに事業者に通知するものとします。
- 2 契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。
 - 一 第11条第3項により本契約を解約する場合
 - 二 契約者が入院した場合
 - 三 契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合

第 22 条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第 13 条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第 23 条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約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。

- 一 契約者が契約締結時に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 二 契約者による第 8 条第 1 項から第 4 項に定めるサービス利用料金の支払いが 2 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- 三 契約者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 四 契約者又はその家族等が、第 16 条（ハラスメントの防止）第 1 項各号に該当する行為を行い、同条第 5 項の書面による申し入れの後も改善が見られないとき、又は当該行為が職員の生命、身体若しくは尊厳に重大な影響を及ぼすものであるとき

第 24 条（精算）

第 20 条第 1 項第二号から第五号までにより本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から 1 週間以内に精算するものとします。

第六章 その他

第 25 条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する契約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 26 条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

第 27 条（合意裁判管轄について）

この契約について、やむを得ず訴訟となる場合は、事業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、契約者及び事業者は予め合意します。

個人情報使用同意書

私（利用者）、及びその家族の個人情報については、以下に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

1・使用する目的

- (1) 居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供されるための連絡調整等において必要な場合
- (2) 利用者が医療機関への受診や入院、施設入所されるに伴う必要最小限度の情報の提供
- (3) 在宅療養をサポートする病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護事業所その他の関係者と連携を図るため、医療従事者や介護従事者その他の関係者が共有すべき介護情報を含む個人情報の提供
- (4) 事業所内の会議、サービス担当者会議、カンファレンス等の記録を正確に作成するために録音を行い、その音声及び会議録を生成A I（人工知能）により文字起こし・要約する場合
- (5) 記録の作成、業務の改善及びサービスの質の向上のために、個人が特定されない形で情報を整理・分析する場合
- (6) 褥瘡・創部の状態、住まいの環境、福祉用具の設置状況等を記録し、主治医や関係する事業者と共有するために写真又は動画を撮影する場合
- (7) 事業所の広報（ホームページ、パンフレット、SNS等）又は職員研修のために写真・動画を使用する場合（この場合は、そのつど改めて同意をいただきます）

2・使用する事業者の範囲

利用者が提供を受けるすべてのサービス事業者

3・使用する期間

契約で定める期間

4・条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと
- (2) 個人情報を使用した会議においては、出席者、議事内容等を記録しておくこと
- (3) 録音データ及び生成A I（人工知能）を用いて作成した記録は、事業者が適切に管理し、入力した情報がA Iの学習に利用されない環境で処理すること。目的を達成した後は速やかに消去すること
- (4) 写真及び動画の撮影は必要最小限とし、広報等に使用する場合はそのつど改めて同意を得ること。撮影したデータは事業者が適切に管理し、目的を達成した後は速やかに消去すること

加算算定に関する同意書

加算	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	算定回数等
緊急時訪問介護 加算	100	¥100	¥200	¥300	1 月につき

利用者又は家族等から電話等により介護に関する意見を求められた場合に常時対応でき、計画的に訪問することとなっていない緊急時の訪問を必要に応じて行う場合に算定します。

加算	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	算定回数等
初回加算	200	¥200	¥400	¥600	1 月につき

当事業所の利用を開始した月に算定します。

加算	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	算定回数等
生活機能向上連 携加算 (I)	100	¥100	¥200	¥300	1 月につき

利用者の日常生活において介助等を必要とする行為について、利用者本人が当該行為を可能な限り自立して行うことができるよう、当事業所のサービス提供責任者が、訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所、リハビリテーションを実施する医療機関の医師等の助言に基づき生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、当該計画に基づくサービスを実施した場合に算定します。

加算	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	算定回数等
生活機能向上連 携加算 (II)	200	¥200	¥400	¥600	1 月につき

訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所、リハビリテーションを実施する医療機関が利用者の居宅を訪問する際に、当事業所のサービス提供責任者が同行すること等で利用者の状態評価を共同で行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、当該計画に基づくサービスを実施した場合に算定します。

加算	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	算定回数等
認知症専門ケア 加算 (I)	3	¥3	¥6	¥9	1 日につき
認知症専門ケア 加算 (II)	4	¥4	¥8	¥12	1 日につき

日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。

加算	基本単位	1 割負担	2 割負担	3 割負担	算定回数等
口腔機能連携強 化加算	50	¥50	¥100	¥150	月 1 回

事業所の従業者が口腔の健康状態の評価を実施し、利用者の同意を得て、歯科医療機関と介護支援専門員に評価の結果を情報提供した場合に算定します。

特定事業所加算

専門性の高い人員を配置し、介護度が高い利用者等にも積極的に介護サービスを提供している事業所を評価するもので、地域における介護サービスの向上を目的としています。国の定める一定の条件を満たし、届け出を行うことにより算定します。

- (1) 全ての訪問介護員等に対し、訪問介護員等ごとに研修計画を作成し、当該計画に従い研修（外部研修含む）を実施している又は実施することが予定されている。
- (2) ①利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達又は訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的に開催している。②サービス提供に当たっては、サービス提供責任者が訪問介護員等に対し、当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始するとともに、サービス提供終了後担当する訪問介護員等から適宜報告を受ける体制を整備している。
- (3) 全ての訪問介護員等に対する定期的な健康診断を実施する体制を整備している。
- (4) 緊急時等における対応方法を利用者に明示している。
- (5) 訪問介護員等における資格が所定の割合（①又は②のいずれか）を満たしている。①訪問介護員等の総数のうち介護福祉士の占める割合が30%以上である。②訪問介護員等の総数のうち介護福祉士、実務者研修修了者、介護職員基礎研修課程修了者、1級課程修了者の占める割合が50%以上である。
- (6) 全てのサービス提供責任者における資格が次の①又は②のいずれかを満たしている。①3年以上の実務経験を有する介護福祉士 ②5年以上の実務経験を有する実務者研修修了者、介護職員基礎研修課程修了者、1級課程修了者
- (7) 利用者の総数のうち、要介護4及び要介護5である者、認知症日常生活自立度ランクⅢ、Ⅳ又はMである者並びにたんの吸引等が必要な者が占める割合が20%以上である。

区分	加算率	要件
特定事業所加算Ⅰ	所定の単位数に20%加算	(1)～(7)すべての項目に適合していること。
特定事業所加算Ⅱ	所定の単位数に10%加算	(1)～(4)に適合していること。 (5)又は(6)に適合していること。
特定事業所加算Ⅲ	所定の単位数に10%加算	(1)～(4)に適合していること。 (7)に適合していること。
特定事業所加算Ⅳ	所定の単位数に5%加算	(2)～(4)に適合していること。 全てのサービス提供責任者に対し、サービス提供責任者ごとに研修計画を作成し、当該計画に従い研修（外部研修含む）を実施している又は実施することが予定されていること。指定基準上、常勤のサービス提供責任者の配置が2人以下の事業所であって、基準により配置するサービス提供責任者を常勤により配置し、かつ、基準を上回る数の常勤のサービス提供責任者を1人以上配置していること。利用者の総数のうち、要介護4及び要介護5である者、認知症日常生活自立度ランクⅢ、Ⅳ又はMである者並びにたんの吸引等が必要な者が占める割合が60%以上であること。

介護職員等処遇改善加算

介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

特別地域訪問介護加算・中山間地域等における小規模事業所加算・中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算

国が定める過疎地域・山村地域などに所在する事業所や、そうした地域にお住まいの方へ通常の事業の実施地域を越えてサービスを提供する場合に、それぞれ所定単位数の15%・10%・5%が加算される制度です。算定する場合は事前にご説明し、同意をいただきます。

説明及び同意

説明日：令和 年 月 日

項目	内容
事業者名	株式会社 Individuality Care
所在地	大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4
代表者氏名	代表取締役 倉本 奨史
事業所名	ヘルパーステーション I・C
事業所所在地	大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4
事業所管理者	藤田 才子
説明者氏名	

□ 介護保険サービスに係る各都道府県・市町村条例の規定に基づき、ヘルパーステーションⅠ・Ⅱに関しての利用料金など重要事項、契約内容、加算算定の同意、個人情報使用の同意を利用者又は家族に説明を行いました。

契約日：令和 年 月 日

☐ 本書に含まれる重要事項説明書、契約書、個人情報使用同意書及び加算算定に関する同意書の各書面について、事業者から説明を確かに受け、いずれの内容にも同意したうえで、本書の交付を受けました。

項目	内容
利用者 住所	
氏名	
代理人 住所	
氏名	
本人との続柄	()

契約を証するため、本書2通を作成し、契約者、事業者が署名のうえ、各1通を保有するものとします。

