

契約書
重要事項説明書
【訪問介護】

利用者：様

事業所：ヘルパーステーション スイート二条城前

契約書

____様（以下、「利用者」といいます）と、株式会社エスターテの営むヘルパーステーション スイート二条城前（以下、「事業所」といいます）は、事業所が利用者に対して行う訪問介護について、つぎのとおり契約します。

第1条 （契約の目的）

事業所は、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、利用者は事業所に対し、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. 契約満了の2日前までに、利用者から事業所に対して、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）

事業所は、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。事業所はこの「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訪問介護計画に定めたとおりです。事業所は、訪問介護計画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. 事業所は、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訪問介護計画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・介護職員基礎研修または介護福祉士実務者研修修了者・訪問介護員養成研修1～2級課程または介護職員初任者研修過程を修了した者です。
4. 訪問介護計画が利用者との合意をもって変更され、事業所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訪問介護計画を作成し、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. 事業所は、訪問介護の実施ごとに、サービス内容等をサービス実施記録に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。その控えは、利用者の希望があればいつでも利用者に交付します。
2. 事業所は、サービス実施記録を作成することとし、この契約の終了後5年間保管します。
3. 利用者は、事業所の営業時間内にその事業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、希望があればいつでもサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。

第6条 （料金）

1. 利用者は、サービスの対価として重要事項説明書（後述）に定める利用単位毎の料金を基に計算された月毎の合計金額を支払います。
2. 事業所は、当月料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月 15 日までに利用者に送付（又は、自宅までお届け）します。
3. 利用者は、下記①か②を選択した場合、前月料金の合計額を当月 26 日までにあらかじめ指定された方法で支払います。③を選択した場合、事前にお申込みいただき、手続き完了までは現金集金による支払い、手続き完了後、指定口座より口座振替（引き落とし）いたします。

① 現金による支払い

② 下記指定口座への振り込み

京都銀行 城陽支店

普通預金 5178399

株式会社エスターテ 代表取締役 尾方夏子

※振り込み手数料は利用者様のご負担となります。

③ 口座振替（自動引き落とし）による支払い

※指定口座（通帳）に記載の名称は「エスターテ」となります。

振替日：毎月 26 日（金融機関が休日の場合は翌営業日）

4. 事業所は、費用の支払を受けたときは、利用料について記載した領収書を交付します。
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。

6. 通院介助などで交通機関を利用した場合、訪問介護員の交通費は利用者の負担になります。

第7条（サービスの中止）

1. 利用者は、事業所に対して、サービス実施日の前営業日の午後 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営業日の午後 5 時までに通知することなくサービスの中止を希望した場合は、事業所は利用者に対して、重要事項説明書（後述）に定める計算方法により、サービス提供のキャンセル料を請求することができます。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. 事業所は利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより、利用単位ごとの料金の変更（増額または減額）を申し入れることができます。
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重要事項説明書（訪問介護用）を作成し、お互いに取り交わします。
3. 利用者が料金の変更を承諾しない場合、事業所に対し、文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

第9条（契約の終了）

1. 利用者は事業所に対して、1 週間の予告期間において文書で通知をすることにより、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. 事業所は、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 事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② 事業所が守秘義務に反した場合
 - ③ 事業所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 当社が破産もしくは事業の廃止または停止した場合
4. 次の事由に該当した場合は、事業所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 利用者のサービス利用料金の支払が 3 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 10 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所や訪問介護員に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
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、非該当（自立）又は要支援と認定された場合

③ 利用者が死亡した場合

第10条（秘密保持）

1. 事業所、および事業所の使用する者は、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. 事業所は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報サービスをサービス担当者会議で用いることを、本契約をもって同意とみなします。

第11条（賠償責任）

事業所は、サービスの提供にともなって、事業所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（緊急時の対応）

事業所は、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または歯科医師に連絡を取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時は、いつでも身分証を提示します。

第14条（連携）

1. 事業所は、訪問介護の提供にあたり、介護支援専門員および保健医療サービスまた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・苦情対応）

事業所は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、訪問介護に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第16条（本契約に定めのない事項）

1. 利用者および事業所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17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、利用者と事業所は、事業所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に予め合意します。

重要事項説明書

[令和6年1月12日現在]

1 事業者

- | | |
|-----------|----------------------|
| (1) 法人名 | 株式会社 エスターテ |
| (2) 法人所在地 | 京都府京都市中京区壬生賀陽御所町50番地 |
| (3) 代表者氏名 | 代表取締役 尾方 夏子 |
| (4) 設立年月 | 令和5年3月31日 |

2 事業所の概要

- | | |
|-------------|--|
| (1) 事業所の種類 | 指定訪問介護事業所・令和6年2月20日指定
指定番号 2670301429 京都市 |
| (2) 事業の目的 | 指定訪問介護は、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、要介護状態にある利用者に対し、円滑な運営管理を図るとともに、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指定訪問介護サービスの提供を確保することを目的としています。 |
| (3) 事業所の名称 | ヘルパーステーション スイート二条城前 |
| (4) 事業所の所在地 | 京都市中京区新シ町通姉小路下る上一文字町289番地2
城南ハイツ1階 |
| (5) 連絡先 | TEL 075-468-1104
FAX 075-468-8833 |
| (6) 管理者 | 宮崎 聡 |

- (7) 事業所の運営方針
- 1 事業所が実施する事業は、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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとしします。
 - 2 事業の実施に当たっては、必要なときに必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとしします。
 - 3 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとしします。
 - 4 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、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、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しします。
 - 5 前4項のほか、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成11年3月31日厚生労働省令第37号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとしします。

3 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

京都市中京区

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 営業日時

営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	午前 8 : 30 ～ 午後 5 : 30

※ただし、土日、祝日、8月12日から8月16日、12月29日から1月3日までを除きます。

4 職員体制

職種	資格	常勤		非常勤		計
		専従	兼務	専従	兼務	
管理者	介護福祉士	名	1名	名	名	1名
サービス提供責任者	介護福祉士、実務者研修	名	2名	名	名	2名
訪問介護員	介護福祉士・介護福祉士実務者研修（又は介護職員基礎研修）修了者・介護職員初任者研修過程（又は訪問介護員養成研修1～2級）修了者	名	2名	7名	名	9名

職務内容

管理者：従業者及び業務の一元的な管理、遵守すべき事項について指揮命令を行います。

サービス提供責任者：計画の作成、変更、利用申し込みの調整、利用者の状態把握、訪問介護員への情報伝達および業務の実施状況の把握を行います。

訪問介護員：計画に基づき訪問し、サービスの提供を行います。

5 サービス内容

(1) 訪問介護計画の作成

(2) 身体介護に関する内容

①食事介助②清拭・入浴介助・身体整容③排泄介助④体位変換⑤移動・移乗介助、外出介助⑥その他の必要な身体の介護

(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

(4) その他サービス ①介護相談等

6 利用料金

(1) 利用料《法定代理受領分：介護保険負担割合証に準ずる》

介護保険からの給付サービスを利用する場合は原則として下記に記載の料金表（目安）の1割（一定以上の所得がある65歳以上の利用者は介護保険負担割合証に準じた割合）です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

※法定代理受領分以外につきましては全額お支払いいただくことになります。

〔料金表（目安）—基本料金・通常時間〕10割負担（1割～3割の料金は目安です。）

◆特定事業所（国の定める「体制要件」「人材要件」のいずれにも適合した事業所）加算として1月あたりの基本料金に10%を上乗せした金額を「利用料」として記載させていただいております。（基本料金は国の定める地域単価（5級地@10.7円）と介護給付費（単位）に基づいて算出しています。）

身体介護	基本料金	1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	1,915円	191円	383円	574円
20分以上30分未満	2,867円	286円	573円	860円
30分以上1時間未満	4,558円	455円	911円	1,367円
1時間以上 1時間30分未満	6,676円	667円	1,335円	2,002円
1時間30分以上 (30分増すごとに)	7,639+963円	763+96円	1,527+192円	2,291+288円

生活援助	基本料金	1割負担	2割負担	3割負担
20分以上45分未満	2,107円	210円	421円	632円
45分以上	2,589円	258円	517円	776円

<u>身体介護に引き続き 生活援助を行った場 合</u>	基本料金	1 割負担	2 割負担	3 割負担
所要時間が 20 分から 起算（25 分増すごと に）	+770 円	+77 円	+154 円	+231 円
	2,310 円限度	231 円限度	462 円限度	693 円限度

【料金表（目安）—処遇改善加算金等・通常時間】 1 0 割負担（1 割～3 割の料金は目安です。）

◆介護職員等処遇改善に伴い、基本料金の 1 月あたりの金額に 24.5%上乗せした金額を加算させていただきます。

<u>身体介護</u>	介護職員等処遇 改善加算金	1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分未満	470 円	47 円	94 円	141 円
20 分以上 30 分未満	706 円	70 円	141 円	211 円
1 時間未満	1,112 円	111 円	222 円	333 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	1,637 円	163 円	327 円	491 円
1 時間 30 分以上 (30 分増すごとに)	1,872+ 235 円	187+23 円	374+47 円	561+70 円

<u>生活援助</u>	介護職員等処遇改 善加算金	1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分以上 45 未満	513 円	51 円	102 円	153 円
45 分以上	631 円	63 円	126 円	189 円

<u>身体介護に引き続き 生活援助を行った場 合</u>	介護職員等処遇 改善加算金	1 割負担	2 割負担	3 割負担
所要時間が 20 分から 起算（25 分増すごと に）	+192 円	+19 円	+38 円	+57 円

※サービス提供の時間帯により左記の基本料金に対して料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時	午後 10 時～午前 6 時
加算割引	25%増し	25%増し	50%増し

【料金表（初回加算）】 1 0 割負担（1 割～3 割の料金は目安です。）

◆ご利用開始月（新規）にサービス提供責任者によるサービス提供（または同行）は、初回加算（200 単位）をいただきます。

初回加算	1 割負担	2 割負担	3 割負担
------	-------	-------	-------

2,664 円	266 円	532 円	799 円
---------	-------	-------	-------

(補足事項)

- ※ 料金設定の基本となる時間（通常時間）は、実際のサービス提供時間ではなく、利用者様の居宅サービス計画（ケアプラン）定められた目安の時間を基準とします。
- ※ やむを得ない事情で、且つ利用者の同意を得て、訪問介護員が 2 人で訪問した場合は 2 人分の料金をいただきます。
- ※ 緊急時に要請をいただいた訪問介護サービスは緊急時訪問加算（100 単位）をいただきます。
- ※ サービス提供責任者が指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士、又は言語聴覚士が、利用者宅に訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している医療提供施設（原則として許可病床数 200 床未満。）の理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、医師が訪問して行う場合、理学療法士等と共同して行ったアセスメント結果に基づき訪問介護計画を作成し、指定訪問介護を行ったときは、3 ヶ月の間、1 月につき生活機能向上連携加算Ⅱ（200 単位）をいただきます。
- ※ 上記の理学療法士等から助言（アセスメント・カンファレンス）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の向上を目的とした訪問介護計画書を作成（変更）し、指定訪問介護を行ったときは、3 ヶ月の間、1 月につき生活機能向上連携加算Ⅰ（100 単位）をいただきます。
その際、理学療法士から、通所リハビリテーション等のサービス提供の場において、又は、ICT を活用した動画等により利用者の状態を把握したうえで助言をもらうことを定期的に行わせていただきます。
- ※ 左記の料金表（目安）に記載の金額は目安であり、1 月ごとの計算にて端数が出てきます都合上、実際の請求額と差異が出ますのでご了承下さい。

(2) 交通費

3 の（1）の通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。

通常の実施地域以外にお住まいの方は、訪問介護員が訪問するための交通費をいただきます。（通常実施地域を越えて片道 5 km 毎に 500 円いただきます。）

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要になった場合は至急ご連絡ください。

(連絡先： ヘルパーステーション スイート二条城前

TEL 075-468-1104)

① ご利用日の前営業日の 17 時までにご連絡いただいた場合	無料
② ご利用日の前営業日の 17 時までにご連絡がいただけなかった場合	1 回 1, 0 0 0 円

(4) その他

(ア) 利用者様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者様のご負担になります。

(イ) 通院介助などで交通機関を利用した場合、訪問介護員の交通費は利用者様のご負担になります。

(ウ) 料金の支払方法

料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月 15 日までに前月分の料金を請求いたします。下記①か②を選択した場合、26 日までにあらかじめ指定の方法でお支払いください。③を選択した場合、事前にお申し込みいただき、手続き完了までは現金集金による支払い、手続き完了後、指定口座より口座振替（引き落とし）といたします。

① 現金による支払い

② 下記指定口座への振り込み

京都銀行 城陽支店

普通預金 5178399

株式会社エスターテ 代表取締役 尾方夏子

※振り込み手数料は利用者様のご負担となります。

③ 口座振替（自動引き落とし）による支払い

※指定口座（通帳）に記載の名称は「エスターテ」となります。

振替日：毎月 26 日（金融機関が休日の場合は翌営業日）

利用料等の支払を受けたときは、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。

7 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

訪問介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供開始日を決定します。

(2) サービスの終了

① 利用者の都合により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1週間前までに文書で申し出てください。

② 当ステーション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ございます。その場合は、終了1ヶ月までに文書で通知いたします。

③ 自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービス終了します）

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当〔自立〕又は要支援と認定された場合
- ・ 利用者が亡くなられた場合

④ その他

- ・ 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、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、または当社が破産もしくは事業の廃止または停止した場合、利用者様は文書で解約を通知することによって即座に契約を解約することができます。
- ・ 利用者が、サービス利用料金の支払いを3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10日以内に支払わない場合、または利用

者や家族などが、当事業所や当事業所の訪問介護員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、当ステーションにより文書で通知することにより、即座にサービスを終了する場合があります。

8 緊急時・災害発生時及び事故発生時の対応方法

- ① サービスの提供中に利用者の容体の急変、その他緊急事態が生じたときは、まず必要な処置を講じるとともに、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、利用者の親族、利用者の係る居宅介護支援事業者等へ連絡をします。
- ② サービス提供により事故が発生した場合は、まず必要な措置を講じるとともに利用者の親族、京都府、保険者、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、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を行います。
- ③ 感染症や災害発生時においては、利用者に対するサービスを継続的に実施するために「業務継続計画」に従って、必要なサービスを提供するための以下の対策を講じます。
 - (ア) 従業者に対し、業務継続計画について周知する
 - (イ) 業務継続計画を遂行するために必要な件諸王及び訓練を定期的の実施する
(年1回以上)
 - (ウ) 定期的な業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画の内容を変更する
- ④ 上記以外の非常時においても、必要なサービスを円滑に提供するために業務継続計画を遂行します。

9 守秘義務及び個人情報の取得と利用目的について

(1) 守秘義務

サービスを提供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。この守秘義務は、サービス終了後も同様です。

(2) 個人情報を利用する主な目的

利用者・家族より提供を受けた個人情報について、以下の目的のために利用することがありますのでご了承下さい。

- ① 利用者に適切な訪問介護計画を提供するため
- ② 利用者が利用した在宅サービスに関する、介護保険事務を行うため
- ③ 利用者に関係する訪問介護計画に基づいたサービス利用状況の管理、苦情・事故等の報告、介護サービスの維持・改善・向上のため
- ④ 介護学生等の実習への協力
- ⑤ 事例検討・研究のため

(3) サービス提供事業所、居宅介護支援事業所、他施設、医療機関への情報提供

以下のような場合、必要に応じて、利用者の情報をサービス提供事業所、居宅介護支援事業所、他施設、医療機関や家族の方等への情報提供に利用する場合があります。尚、その手段とし業務を円滑に行うためにファクシミリ・インターネットを使用することがあります。

〈適切な訪問介護計画を提供〉

- ① サービス提供事業所、居宅介護支援事業所、他施設、医療機関、薬局等と連携する
- ② サービス提供事業所、居宅介護支援事業所、他施設、医療機関等からの照会や

その回答

- ③ 利用者への状況説明（説明等を受ける家族を特定したい場合はお申し出下さい）

〈介護保険事務に関連するもの〉

- ① 介護保険事務を行うため
② 審査支払機関へのレセプトの提供のため
③ 審査支払機関または保険者からの照会に対する回答のため

〈上記以外の利用目的〉

- ① 行政機関への情報提供のため

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に「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年法律第124号）を遵守するとともに下記の対策を講じます。

(ア)虐待防止に関する責任者を選定する

虐待防止に関する責任者	宮崎 聡
-------------	------

(イ)虐待防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果を従業者に周知する

(ウ)従業者に対して、虐待防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施する

11 ハラスメントの防止について

事業所は、介護職員が安心して働くことが出来る職場環境・労働環境を整えるとともに、ハラスメント防止に関する以下の対策を講じます。その目的は、利用者に対する包括的なケアシステムの構築と、円滑かつ安心・安全・安楽なサービス提供を行

うためです。

(ア)ハラスメント防止に関する責任者を選定する

ハラスメント防止に関する責任者	宮崎 聡
-----------------	------

(イ)ハラスメント防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果を従業員に
周知する

(ウ)従業員に対して、ハラスメント防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施
する

1 2 サービスをご利用いただく際のお願い

(1) 訪問介護員の選任・交替

・担当の訪問介護員は、利用者の希望も考慮して選任しますが、全ての希望に添えない場合があります。

・訪問介護員は利用者の心身状況や利用頻度に応じて複数名の者が交代して担当させていただきます。

・訪問介護員の欠勤や退職等によりやむを得ず担当を交代する場合がありますが、事前に通知、要務の伝達を行うことで、円滑なサービスの提供を継続します。

(2) 鍵の取り扱いについて

訪問介護員、またはサービス提供責任者による鍵の管理や持帰りは出来ません。

(3) 行うことが出来ないサービス

- ① 医療行為にあたるサービス
- ② 家族へのサービス
- ③ 日常生活を営むための家事・介護以外のサービス

(4) お守りいただきたいこと

- ① 訪問介護員との個人的な連絡は固くお断りしています。
- ② 訪問介護員との金品のやりとりや貸し借り、個人的な契約は禁止しています。
- ③ 訪問介護員は留守宅での活動は行うことは出来ませんので、利用時間は必ず在宅してください。
- ④ 利用者宅に大勢の来客がある場合などで、定められた活動の妨げになる状況と判断されるときには活動を行う事ができません。

(5) その他

- ① 交通事情や悪天候等でサービスの提供開始時間に遅れを生じる場合があります。
その場合には、事業所より、電話等で連絡をします。
- ② サービス提供時に、利用者又は、家族に感染症の疑いや感染症が発症した場合は、感染に対する予防措置をとらせていただきますので、あらかじめご了承ください。
- ③ 台風や大雪等により、訪問やサービス提供に危険が伴うことが想定される際は、サービスの提供について、時間帯の変更や日程の調整を行わせていただく場合があります。また、状況によりサービス提供を休止させていただく場合もありますので、あらかじめご了承ください。
- ④ サービス提供期間中、当事業所の居宅介護従業者が同行研修する場合がありますのでご了承ください。

1.3 第三者評価について

第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業者に公表することにより、利用者に対する情報提供を行うとともに、サービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促すことで、利用者本位の福祉の実現を目的として、弊社では第三者

評価を受審いたします。

直近の受審日：未実施

第三者評価受審後は、常に最新の受診結果を開示いたします。

1 4 サービス内容に関する苦情

ご不明な点は、何でもお尋ねください

(1) 当事業所利用者様相談・苦情窓口

受付時間 8：30～17：30（月曜日～金曜日）

担当 宮崎 聡 電話 075－458－1104

(2) その他（当事業所以外に、保険者の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。）

① 中京区役所 保健福祉センター 健康福祉部 健康長寿推進課

高齢介護保険課

電話 075－812－2566

② 京都府国民健康保険団体連合会 介護保険課

電話 075－354－9090

(3) 苦情処理について

① 処理体制

(ア) 苦情対応マニュアルの作成

(イ) 苦情に対する内容、経過の記録及び保管

② 手順

(ア) クレーム発生

(イ) 苦情（クレーム）受入

(ウ) ステーションの苦情(クレーム)をトラブルクレーム報告書へ記入し、
担当者に報告する。

(エ) 管理者の指揮にて、事実の調査と対応方法の検討

(オー１) 当社の不手際(ミス)である場合、迅速に改善策を立て、必要であれば全職員に周知し、関係された方におわびをし、改善策を実行する。

(オー２) 当社の不手際(ミス)ではない場合、関係された方に誤解である旨を伝え、誤解を生じたことをお詫びし今後、誤解を生じないような改善策を実行する。

(カ) 担当者が全過程を苦情（相談）受付・記録簿へ記録し、今後同様の問題が生じないよう適宜確認を行うようにする。

（トラブルクレーム報告書にて足りる場合はそれをもって記録とする）

(キ) 事業所内外に連絡周知

当事業者はサービス提供に当たり、利用者に対して契約書・重要事項説明書を交付の上、契約内容及び訪問介護のサービス内容及び重要事項の説明を行いました。

説明年月日：令和 年 月 日

事業者 事業者（法人）名 株式会社 エスターテ

住 所 京都市中京区壬生賀陽御所町50番地

事業所名 ヘルパーステーション スイート二条城前

指定番号 2670301429 京都市

住 所 京都市中京区新シ町通姉小路下る上一文字町

289番地2 城南ハイツ1階

代表者氏名 代表取締役 尾方 夏子 印

説明者 職名 管理者、サービス提供責任者

氏名 宮崎 聡 印

私は、契約書に基づいて契約内容、及び重要事項説明書に基づいて重要事項の説明を受け、その内容に同意の上、本書面を受領しました。

受領年月日：令和 年 月 日

利用者様 住所

氏名 _____ 印 _____

代理人 住所

氏名 _____ 印 _____

(関係)