

**訪問介護  
契約書・重要事項説明書**

# ライフネット訪問介護事業所重要事項説明書

## (1) 事業の目的

株式会社ライフネットが開設するライフネット訪問介護事業所（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員養成研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が要介護状態にある者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。

## (2) 運営の方針

事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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。

2. 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。
3. 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ます。

## (3) 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話 089-993-2222

FAX 089-993-2223 (午前8時30分から午後5時30分まで)

※ご不明な点は何でもお尋ねください。

## (4) 株式会社ライフネットの概要

### 1) 訪問介護事業者の指定番号及び通常の事業の実施地域

事業所名	ライフネット訪問介護事業所
所在地	愛媛県松山市北条辻773番地8
事業者番号	3871100305
通常の事業の実施地域	松山市（旧北条市地区、堀江地区、和気地区）・ 今治市（菊間町のみ）

## 2) 事業所の従業員体制（職務内容）

職 種	常勤	非常勤	職 務 の 内 容
1. 管理者	1		事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行う。
2. サービス提供責任者			事業所に対する指定訪問介護の利用の申し込みにかかわる調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。
3. 訪問介護員			指定訪問介護の提供にあたる。
(1)介護福祉士			
(2)訪問介護員養成研修 実務者研修・基礎研修・1級課程修了者			
(3)訪問介護員養成研修 初任者研修・2級課程修了者			

## 3) 営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日（8：30～17：30）
	土曜日（8：30～12：30）
	祝日・（12/30～1/3）を除く

## (5) 訪問介護サービスの内容

### 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. 自立生活支援のための見守りの援助 など |

### 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 など |

## (6) 利用料及びその他の費用

訪問介護を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該サービスが法定代理受領サービスである時は、利用者の負担割合に応じた額とする。

1. 料金表（午前8時から午後6時）

【身体介護】

所要時間 負担割合	所要時間				
	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以上 (30分増す毎に)
1割	163円	244円	387円	567円	82円
2割	326円	488円	774円	1,134円	164円
3割	489円	732円	1,161円	1,701円	246円

【生活援助】

所要時間 負担割合	所要時間	
	20分以上 45分未満	45分以上
1割	179円	220円
2割	358円	440円
3割	537円	660円

【身体介護】に引き続き【生活援助】を行う場合

所要時間 負担割合	所要時間		
	20分以上	45分以上	70分以上
1割	65円	130円	195円
2割	130円	260円	390円
3割	195円	390円	585円

訪問介護同一建物減算1	所定単位数の10%減算	同一建物等の利用者又はこれ以外の同一建
		物の利用者20人以上サービスを行う場合

加算

初回加算	1割	200円/月	初回に実施した訪問介護と同月内にサービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員と同行した場合に算定します。
	2割	400円/月	
	3割	600円/月	
緊急時訪問介護加算	1割	100円/月	ケアマネージャーが必要と認めたときに、居宅サービス計画にない訪問介護を行った場合に算定します。
	2割	200円/月	
	3割	300円/月	
介護職員処遇改善加算1	合計自己負担額の13.70%		介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算。

※ご利用の条件下での端数処理により、金額が異なる場合があります。

☆ 平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金が加算されます。割増料金は介護保険の支給限度額の範囲であれば介護保険給付の対象となります。

- ・ 早朝（午前6時から午前8時まで）：25%
- ・ 夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
- ・ 深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆ 2人の訪問介護員が共同でサービスを行う場合はご利用者の同意の上で、通常の料金の2倍の料金をいただきます。

※2人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・ 体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合

## 2. 交通費

交通費はいただきません。

## 3. キャンセル料

お約束していた時間に何の連絡もなくヘルパーの活動ができなかった場合、キャンセル料として下記の料金をいただきます。

キャンセル料 1,000円

※ 尚15分はヘルパーは待機しておきます。

※ 利用者の病変、急な入院、入所などやむを得ない事情による中止の場合はキャンセル料はいただきません。

## (7) 通常の事業の実施地域

実施地域は、松山市（旧北条市地区、堀江地区、和気地区）、  
今治市（菊間町のみ）とします。

## (8) 苦情の窓口

1 当社の提供しているサービスについてのご相談と苦情に、迅速に対応します。

担当者 金澤 亜紀 電話089-993-2222

2 次の機関に対しても苦情の相談をすることができます。

- ・ 愛媛県国民健康保険団体連合会（介護福祉課）

所在地 松山市高岡町101番地1

電話番号 089-968-8700

受付日時 平日：8時30分～17時15分

- ・ 松山市福祉推進部指導監査課

所在地 松山市二番町四丁目7番地2

電話番号 089-948-6968

受付日時 平日：8時30分～17時15分

- ・ 愛媛県福祉サービス運営適正化委員会

所在地 松山市持田町三丁目8番15

電話番号 089-998-3477

受付日時 平日：9時～12時 13時～16時30分

- ・ 今治市健康福祉部高齢介護課

所在地 今治市別府町一丁目4番地1

電話番号 0898-36-1526

受付日時 平日：8時30分～17時15分

3円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

- (1) 苦情が発生した場合は、迅速に相談担当者は管理者に相談し、利用者又はその家族に直接話を聞くことにより詳しい事情を把握する。
- (2) 管理者は関係従業者及び相談担当者から事情を聴取の上、事案を検討し、利用者へ回答、説明を行う。
- (3) 必要な場合にはサービス提供体制の改善及びその他当該利用者に係る居宅介護支援事業所への連絡を速やかに行い、再発防止に努める。
- (4) いずれの場合も苦情を受けた翌日までに対応を行う。
- (5) 苦情の記録は台帳に保管し、今後の再発防止に役立てる。

## (9) 事故発生時の対応

利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。

- サービスの提供に伴って、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、速やかに損害賠償を行います。
- 当事業所は前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入しています。

受付日時 平日：9時～12時 13時～16時30分

## (10) 第三者評価実施状況

1 あり	実施日	
	評価機関名称	
	評価の開示	1 あり 2 なし
2 なし		

## (11) 虐待防止の推進

当事業所は、入居者の人権擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその発生を防止するための担当者を定め、委員会の実施、指針の設備、研修の実施を適宜行います。

虐待防止に関する担当者： 丸山 百合子

## (12) 身体的拘束等の適正化の推進

利用者または他の利用者等の生命、または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。

2. 身体的拘束等を行う場合には、その態様および時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

### **(13) 業務継続計画の策定**

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（以下「業務継続計画」という。）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. 事業所は、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の実施するものとします。
3. 事業所は、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います。

### **(14) 衛生管理対応**

事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。

2. 事業所は、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、次の各号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（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、従業者に周知徹底を図ります。
  - (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ます。
  - (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

### **(15) ハラスメント対応**

事業所は、適切な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。

### **(16) 緊急時の連絡先**

サービス提供中に病状の急変等があった場合は、速やか利用者の主治医、協力医療機関、緊急時連絡先（ご家族等）へ連絡します。

## (17)緊急時の対応方法

サービス提供中に病状の急変等あった場合は、速やかに利用者の主治医、協力医療機関、緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者等へ連絡します。

主治医	医療機関名称	
	主治医	
緊急連絡先	氏名	
	住所	
	TEL	
ライフネット 訪問介護事業所 緊急連絡先	緊急連絡先	電話 090-5926-8367 ※管理者又はサービス提供責任者が携帯しています。
	対応時間	24時間常時連絡可能です。 担当訪問介護員は緊急時は上記電話にて管理者 又はサービス提供責任者に連絡を行います。



# 訪問介護契約書

\_\_\_\_\_  
(以下「利用者」といいます)とライフネット訪問介護事業所(以下「事業者」といいます)は、事業者が利用者に対して行う居宅サービスについて、次のとおり契約を締結します。

## 第1条 (契約の目的)

事業者は、介護保険法令の趣旨にしたがって、介護サービスを提供し、利用者はそのサービスに対する料金を支払います。

## 第2条 (事業者の重要事項説明義務)

事業者は、この契約の締結に際し、あらかじめ、利用者またはその家族に対し、事業運営規定の概要、訪問介護従事者などの勤務体制等、利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記載した「重要事項説明書」を交付して、これらの事項を説明します。

## 第3条 (訪問介護サービスの基本内容)

- 事業者は、訪問介護サービスとして、訪問介護員(ヘルパー)が利用者の居宅を訪問して行う①入浴、排泄、食事等の介護、②調理、洗濯、掃除等の家事、③生活等相談及び助言、④その他利用者に必要な日常生活上の世話を提供できます。但し、経口栄養、吸入等の処置など医療行為に該当するサービスは禁止されているため行いません。
- 事業者が提供する訪問介護サービスの具体的内容、介護保険適用の有無については、「重要事項説明書」のとおりです。
- 利用者の家族に対する調理や洗濯など、利用者以外の者にサービスを提供する場合には、この契約とは別に契約を締結する必要があります。
- 事業者の訪問介護員(ヘルパー)は、サービス提供の都度、利用者又は利用者の家族の同意を得て、サービス提供に必要な範囲で消耗品や、器具、材料を使用します。

5. 訪問介護員（ヘルパー）は、介護福祉士又は訪問介護員養成研修1～2級課程を終了した者とします。

#### 第4条（契約期間）

本契約の有効期限は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間終了日までとします。但し契約期間満了の1週間前までに利用者から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5条（訪問介護サービスの基本方針）

1. 事業者は、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、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を把握するよう努めます。
2. 事業者は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、訪問介護サービスの目標を設定し、訪問介護計画に基づき計画的に行います。
3. 事業者は、提供する訪問介護サービスの質の評価を行い、常にその改善を図るよう努力するとともに、介護技術に進歩に対応して適切な介護技術をもって訪問介護サービスの提供を行います。
4. 事業者は利用者の被保険者証に認定審査会意見が記載されている場合、この意見に配慮してサービスの提供を行います。
5. 事業者は、懇切丁寧に訪問介護サービスを提供し、利用者及び利用者の家族に対し、訪問介護サービスの提供方法について解りやすく説明します。

#### 第6条（訪問介護計画の作成・変更）

1. 事業者のサービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえて、訪問介護計画を作成します。
2. 訪問介護計画には、訪問介護サービスの目標や目標達成のための具体的なサービス内容に沿って記載します。
3. 訪問介護計画は、居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合は、その内容に沿って作成します。
4. 事業者のサービス提供責任者は、訪問介護計画作成後も、当該計画の実施状況を把握し、利用者の希望にも配慮し、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行います。  
又、居宅サービス計画（ケアプラン）の変更に伴い訪問介護計画の変更も必要となる場合には、速やかに当該訪問介護計画を変更します。

5. 利用者は、事業者に対し、いつでも訪問介護計画の変更を申し出ることができます。
6. 事業者のサービス提供責任者は、訪問介護計画を作成し又は変更した際には、利用者及び家族に対し、その内容を説明します。  
提供する訪問介護サービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には提供する訪問介護サービスの内容及び利用料を説明し、利用者の同意を得ます。

#### 第7条（居宅サービス計画変更の援助）

1. 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合は、速やかに介護支援事業者に連絡するなど必要な援助を行います。
2. 事業者は、訪問介護計画の変更に際して、居宅サービス計画（ケアプラン）の変更が必要となる場合は、速やかに介護支援事業者に連絡するなど必要な援助を行います。

#### 第8条（担当の訪問介護員）

1. 事業者は、利用者のため、担当の訪問介護員（ヘルパー）を定め、利用者に対して訪問介護サービスを提供します。
2. 利用者は、事業者に対し、いつでも担当の訪問介護員（ヘルパー）の変更を申し出ることができます。事業者は、利用者からの申し出があった場合、事業者変更を拒む正当な理由がない限り、利用者の希望に添うよう担当の訪問介護員（ヘルパー）を変更します。
3. 事業者は、担当の訪問介護員（ヘルパー）が退職する等正当な理由がある場合に限って、利用者の意見を聞いた上で担当の訪問介護員（ヘルパー）を変更することができます。

#### 第9条（サービス提供の記録）

1. 事業者は、「サービス実施記録」をサービスの提供に関する記録として整備し、この契約終了後5年間保管します。
2. 利用者は、事業者が保管するサービス実施記録を閲覧することができ、また、その写しの交付を求めることができます。

#### 第10条（料金およびその変更）

1. 事業者は、サービスの対価として、重要事項説明書に定める利用料金により計算された月ごとの合計額を支払います。
2. 事業者は、当月の料金の請求書に明細を付して、翌月10日までに利用者に送付します。
3. 利用者は、当月の支払額を翌月15日までに \_\_\_\_\_ の方法で支払います。
4. 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。
5. 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ことにより料金の変更ができます。
6. 事業者が料金の承諾をする場合、新たな料金による契約書別紙を作成し、双方が記名押印します。
7. 利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し文書で通知することにより、この契約を解約できます。

#### 第11条（利用者の解約権）

1. 利用者は、事業者に対し1週間の予告期間をもっ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。但し、利用者の病変、急な入院などやむをえない理由がある場合は、1週間以内の通知でも解約できます。
2. 利用者は、事業者の不法行為、守秘義務の違反、正当な理由のないサービスの提供拒否、事業者の破産の場合はただちにこの契約を解約することができます。

#### 第12条（事業者の解約権）

1. 利用者が料金を2ヶ月分以上滞納し、料金支払の催告にもかかわらず、1ヶ月以内に支払われない場合、文書で通知することによりこの契約をただちに解約できます。
2. 事業者は、利用者またはその家族などの著しい不信行為により契約の継続が困難となった場合は、文書により、この契約をただちに解約することができます。この場合、事業者は、利用者の心身の状況やその置かれている状況を踏まえ、介護支援専門員や市町村への連絡を行います。
3. 事業者は、やむをえない事情がある場合は、1ヶ月の予告期間をもっ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。この場合、事業者は、利用者の心身の状況やその置かれている状況を介護支援専門員や市町村等への連絡を行います。

### 第13条（天災等不可抗力）

1. 契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他事業者の責に帰すべからず事由により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サービスについては所定の利用料金を事業者を支払うものとしします。

### 第14条（契約の終了）

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとしします。

- (1) 利用者が介護保険施設に入所した場合
- (2) 利用者について要介護認定区分が要支援、非該当（自立）と認定された場合
- (3) 利用者の死亡、または介護保険の被保険者の資格を喪失した場合

### 第15条（損害賠償）

1. 事業者は、サービスの提供にあたって利用者およびその家族の生命・身体・財産などに損害を与えた場合には、その損害を賠償します。  
ただし、事業者自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。
2. 利用者またはその家族などが、事業者のサービス従業員に対し、生命・身体・財産などの損害を与えた場合には、その損害賠償を請求されることがあります。

### 第16条（秘密保持）

1. 事業者および事業者のサービス従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密・個人情報については、利用者、第三者または事業者のサービス従業者の生命、身体に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らしません。
2. 事業者は、あらかじめ利用者及びその家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、情報提供をすることができます。

### 第17条（緊急時の対応）

事業者は、現に居宅サービスの提供をおこなっているときに、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および家族に連絡をとるなど、必要な措置を講じます。

#### 第18条（身分証携帯義務）

事業者のサービス従業者は、身分証を常に携行し、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19条（連携）

事業者はサービスの提供にあたり、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ものとの密接な連携に努めます。

#### 第20条（苦情対応）

1. 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
2. 事業者は、利用者が苦情申し立てなどを行なったことを理由として何らの不利益な取扱いをしません。

#### 第21条（契約外事項）

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します。
2. この契約及び介護保険法などの関係法令で定められていない事項については、介護保険法その他関係法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者の協議により定めます。

#### 第22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の裁判所は、この契約書に記載の利用者の住所地を管轄する裁判所とします。

訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて契約書及び重要な事項を説明しました。

事業者

所在地 愛媛県松山市北条辻773番地8

名 称 株式会社ライフネット

ライフネット訪問介護事業所

説明者 氏名

私は、本書面により、事業者から訪問介護についての契約書及び重要事項の説明を受けその内容に同意します。

本契約を証するため、本書の電磁的記録を作成し甲・乙が合意の後、電子署名を施して乙は書面（又は電磁的記録）を、甲は電磁的記録をそれぞれ保管する。

利用者

住 所

---

氏 名

---

代理人

住 所

---

氏 名

---

# 同意書

ライフネット訪問介護事業所 殿

私儀、この度貴事業所サービスを利用するにあたり、下記の事項について私および私の家族の個人情報を開示することに同意いたします。

## 記

1. 契約者に医療上、緊急の必要性がある場合に医療機関等に契約者に関する心身の状況等の情報を提供すること並びにそれに付随して家族の情報を提供する事。
2. 契約者のよりよき介護のために、種々のサービス利用開始時や介護支援専門員の主催するサービス担当者会議において、介護サービス事業者等に、契約者およびその家族の個人情報をを用いる事。

契約者

---

代筆者

---

続柄

---

家族代表

---

続柄

---