

契約書・重要項目説明書及び個人情報使用同意書 (居宅介護・重度訪問介護)

利用者名 (様)

一般社団法人アーク・ケア
アーク・ケア・サポート

「居宅介護及び重度訪問介護」利用契約書

____様（以下「利用者」という）と一般社団法人アーク・ケア（以下「事業者」という）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護・重度訪問介護（以下居宅介護サービス及び重度訪問介護サービスという）について、次の通り契約します。

第1条 (契約の目的)

この契約は、利用者が居宅において日常生活を営むことが出来るよう、事業者が利用者に対して必要な障害者自立支援法に基づく障害者居宅介護を適切に提供することを定めます。

第2条 (サービスの種類及び事業所)

1. 利用者は別紙「重要事項説明書」に利用事業所として記載された事業者から居宅介護サービス及び重度訪問介護サービスの提供を受けます。
2. 事業者の概要及び職員体制については、「重要事項説明書」に記載した通りです。
3. 事業者は居宅介護サービスとして、訪問介護員（ホームヘルパー）が利用者の居宅を訪問して行う、身体介護、家事援助、介護に対する相談や助言、利用者に必要な日常生活の支援等を提供します。但し、医療行為に該当するサービスは禁止されている為行えません。（社会福祉及び介護福祉法の一部改正により、2012年（平成24年）4月から一定の研修を受けた介護職員は、一定の条件の下でたん吸引・経管栄養の特定後は実施可能。）

第3条 (契約期間)

1. この契約期間は令和6年4月1日～受給者証の有効期間までとします。
2. 上記契約満了日の7日前までに利用者から契約終了の申し出が無い場合、この契約は自動更新され、以後も同様とします。

第4条 (居宅介護サービス及び重度訪問介護サービス計画及び変更)

1. 事業者はサービス提供責任者もしくはその者が任ずる者に、事前に利用者宅を訪問させその心身・生活の状況を調査し利用者及び介護者等と協議して、居宅介護サービス及び重度訪問サービス計画に沿って必要となる介護計画を作成し、利用者及び家族に説明します。
2. 事業者は利用者がサービスの内容や提供等を希望する場合に、その変更が居宅介護サービス及び重度訪問サービスの範囲内で可能な時は、速やかに変更を行い利用者およびその家族に説明するものとします。
3. 利用者は事業者に対して、いつでも居宅介護サービス及び重度訪問サービスを変更するように申し出る事が出来ます。事業者は利用者からの申し出があった場合、居宅介護及び重度訪問サービスの目的に反する等、変更を拒む正当な理由がない限り、利用者の希望に沿う様に計画を変更します。
4. 事業者のサービス提供責任者は、居宅介護サービス及び重度訪問サービス計画を作成し、または変更した際には、利用者及び家族に対して、その内容を説明します。提供する居宅介護サービス及び重度訪問介護サービスの内、障害者自立支援法の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービス内容及び利用料金を説明し、利用者及び家族の同意を得ます。

第5条 (サービス内容等の記録の作成及び保存)

1. 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、サービス提供日から5年間保存します。
2. 利用者及び利用者の後見人（必要に応じ利用者の家族を含む）は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。

第6条 (サービス利用料金)

1. 利用者は、居宅介護サービス及び重度訪問介護サービスの対価として市町村が定める介護給付対象の利用料金の月毎の合計金額を事業者に支払うものとします。
2. 利用者は、本人の希望による介護給付対象外サービス提供の対価として、別紙「重要事項説明書」に定める利用料金の月毎の合計金額を事業者に支払うものとします。事業者は、介護給付対象外サービスに要する費用を、物価の変動その他の理由により相当な額に改定することが出来るものとします。尚、改定した場合は別紙「重要事項説明書」にその旨記載するものとします。
3. 事業者から提供を受ける居宅介護サービスが、障害者自立支援法の適用を受けない場合、利用者は事業者に対して利用料金の全額を支払います。
4. 事業者は、利用者から料金の支払を受けたときは、利用者に領収証を発行します。

第7条 (サービスのキャンセル)

1. 利用者は都合により所定の日時における居宅介護サービスの利用を中止及び変更する場合、前日の通常営業時間終了（午後6時）迄に申し出るものとします。
2. 上記の中止及び変更の場合に限りサービス利用料金支払い義務は発生しませんが本条1項の定めを過ぎた申し出、又は事前申し出無く居宅介護サービスの実施が中止された場合、利用者は事業者に重要事項説明書に定めるキャンセル料を支払うものとする。

第8条 (利用者の解約権)

1. 利用者は、居宅介護サービス及び重度訪問介護サービスが不要になった場合には、いつでも解約を申し出ることができます。この場合には7日以上の予告期間を持って、意思表示により連絡するものとし、予告期間満了時に契約は解除されます。
2. 利用者の病変、急な入院など、やむを得ない場合は7日以内の通知でも解除できます。

第9条 (事業者の解約権)

1. 利用者がサービス利用料金を2ヶ月以上滞納し、サービス利用料金請求の支払い催告にも係らず支払いが無い場合は、文書で通告する事により、この契約をただちに解約できます。この場合、事業者は利用者の心身の状況や置かれている状況を踏まえ、相談支援専門員や市町村への連絡を行います。
2. 事業者は利用者又はその家族が故意に障害者自立支援法令違反、その他常識を逸脱する行為著しい不信行為により再三の改善の申し入れに係わらず居宅介護サービス及び重度訪問介護サービス利用契約の目的を達する事が困難になった場合はこの契約を直ちに解約できるものとします。この場合、事業者は利用者の心身の状況や置かれている状況を踏まえ市町村への連絡を行います。

第10条 (身分証携帯義務)

事業者の訪問介護職員は、常に身分証を携帯し、利用者又はそ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11条 (天災等不可抗力)

契約の有効期間中、地震、噴火、その他の天災などの不可抗力により、事業者がサービス提供の実施を行えなくなった場合は、事業者は利用者に対して該当サービスを提供すべき義務を負いません。但し、利用者にすでに提供したサービスについては、所定の利用料金を事業者に支払うものとする。

第12条 (損害賠償)

1. 事業者は、居宅介護サービス及び重度訪問介護サービスの実施に当たって、万一事故が発生し、利用者や家族の生命・身体・財産に損害が生じた場合には不可抗力による場合を除き、速やかに損害を賠償します。
2. 事業者は万一の事故や不慮の事故に備えて「損害保険ジャパン株式会社」の福祉サービス総合補償保険に加入しています。(損害賠償責任の詳細については、損害保険ジャパン株式会社の規定通りです。)

第13条 (守秘義務)

1. 事業者及び居宅介護サービス従事者は、正当な理由が無い限り、居宅介護サービス及び重度訪問サービスを提供する上で知り得た利用者又は家族に関する事項を第三者に漏洩しません。
2. 利用者に係る居宅支援事業者との連携を図り、医療上必要性がある場合等正当な理由がある場合、利用者の事前の同意を得ない限り個人情報をもちいません。

第14条 (利用者の義務)

利用者は居宅介護サービス実施の為に使用する水道・ガス・電気・電話等の費用を負担します。

第15条 (緊急時の対応)

事業者は、居宅介護サービスの提供時に利用者の病状に急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医又は協力医療機関と連絡を取り、必要な措置を講じます。

第16条 (苦情対応)

事業者は、苦情対応の窓口責任者及び、その連絡先を明確にすると共に、苦情の申し立て又は相談があった場合には迅速、誠実に対応します。

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、利用者及び事業者は、奈良地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意する。

第18条 (契約外事項)

本契約に定めない事項については、障害者自立支援法、その他諸法令の定める所を尊重し、利用者又は家族と事業者との協議により定めます。

第19条 (個人情報に関する同意)

個人情報保護基本方針に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用する事とします。

第20条 (契約の締結)

以上の通り、契約が成立した事を証する為に、本契約書を2通作成し利用者又はその家族又は、利用者代理人との間で記名捺印の上、双方1通ずつ保有する事とします。

重要事項説明及び同意書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護サービス及び重度訪問サービス（以下居宅介護等）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。

アーク・ケア・サポート(指定居宅介護、重度訪問介護)概要

所 在 地	生駒市俵口町694-1
電 話 番 号	TEL 0743-99-2011 FAX 0743-99-2032
代 表 者	杉本 豊樹
事業所の種類	居宅介護 重度訪問介護
法人設立年月日	平成30年2月26日
事業所の番号	奈良県指定 2910300645
事業実施地域	生駒市(高山町・鹿畠町・鹿ノ台・北田原・南田原町・ひかりが丘除く) 奈良市(学園・富雄・伏見・あやめ池地区)

1. 営業日および営業時間（窓口対応の営業日および営業時間）

営業日	月曜日から金曜日
定休日	土・日・国民の祝日 8月13日から8月15日及び12月29日から1月3日
営業時間	平日午前9時～午後6時
夜間・休日	電話等により24時間連絡可能な体制をとる。

2. 提供日・提供時間

提供日	365日(但し、12月29日～1月3日は除く相談により利用可能)
提供時間	午前9時00分から午後6時00分まで(但し、時間外は相談により利用可能)

3. 従業者の職種、員数及び職務の内容

管理者	(氏名) 杉本 豊樹
-----	------------

職	職務内容	人員数
管理者	管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	1名 サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画、重度訪問介護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。 居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。 用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。 	1名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。 サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者的心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 	2.5名以上

4. 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	一般社団法人アーク・ケアが開設するアーク・ケア・サポート（以下「事業所」という。）が行う障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「法」という。）に規定する指定居宅介護、指定重度訪問介護（以下「指定居宅介護等」という。）の事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、利用者に対する適切なサービスを提供することを目的とする。
運営の方針	<p>事業所は、利用者が居宅等において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、その利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、次に掲げる援助を適切かつ効果的に行う。</p> <p>（1）指定居宅介護については、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び援助その他の生活全般にわたる援助</p> <p>（2）指定重度訪問介護については、重度の肢体不自由者又は重度の知的障害若しくは精神障害により行動上著しい困難を有する障害者であって、常時介護を要する利用者に対する入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助</p> <p>2 事業にあたっては、地域との結び付きを重視し、利用者の所在する市町村、他の居宅支援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。</p> <p>3 事業にあたっては、利用者の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努める。</p> <p>4 前三項のほか、「奈良県指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成24年12月奈良県条例第37</p>

	号)」に定める内容を遵守し、事業を実施する。
--	------------------------

5. サービスの主たる対象者について

居宅介護	身体障害者・知的障害者・障害児（18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者）・精神障害者・難病患者等
重度訪問介護	身体障害者・障害児（18歳未満の身体に障害のある児童のみ）

6. するサービスの内容と料金および利用者負担額について

（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	
居宅介護計画等の作成	利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた居宅介護計画等を作成し・必要に応じて見直しを行います。	
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	調理	利用者の食事の用意を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	その他	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 預貯金の引き出し、預け入れは行いません。
重度訪問介護	重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。	
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

（2）従業者の禁止行為

従業者はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ①医療行為
- ②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
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス
利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）
- ⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦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得ない場合を除く)

⑧利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

7. サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち利用者負担分（サービス利用料金全体の1割を上限）を事業者にお支払いただきます。

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額上限
身体介護	30分未満	2,560円	256円
	30分以上1時間未満	4,040円	404円
	1時間以上1時間30分未満	5,870円	587円
	1時間30分以上2時間未満	6,690円	669円
	2時間以上2時間30分未満	7,540円	754円
	2時間30分以上3時間未満	8,370円	837円
	3時間以上	9,210円に30分増すごとに830円加算	921円に30分増すごとに83円加算
家事援助	30分未満	1,060円	106円
	30分以上45分未満	1,530円	153円
	45分以上1時間未満	1,970円	197円
	1時間以上1時間15分未満	2,390円	239円
	1時間15分以上1時間30分未満	2,750円	275円
	1時間30分以上	3,110円に15分増すごとに350円加算	311円に15分増すごとに35円加算
重度訪問介護	1時間未満	2,140円	214円
	1時間以上1時間30分未満	1,050円	277円
	1時間30分以上2時間未満	1,060円	369円
	2時間以上2時間30分未満	1,060円	461円
	2時間30分以上3時間未満	1,060円	553円
	3時間以上3時間30分未満	1,060円	644円
	3時間30分以上4時間未満	7,360円	736円

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2,000円	200円	1月あたり

◆利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1,500円	150円	1月あたり

- ◆居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから24時間以内に行った場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1,000 円	100 円	1回につき (1月2回まで)

- ◆サービス提供の時間帯により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

※ 上記金額に地域区分 6 級地 (10.36) を加算します。

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護計画等に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画等の見直しを行います。
- ※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従業者2人で訪問した場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。
- ※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いいただきます。

8. その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護等に要した交通費は、公共交通機関又はタクシーを利用した場合は、その実費を利用者から徴収する。なお、事業者の自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。	
	② 事業所から片道 10 キロメートル未満 100 円 ② 事業所から片道 10 キロメートル以上 200 円以降 1 キロ増えるごとに 100 円	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	12 時間前までにご連絡の場合	1 提供当たりの料金の 50 %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 100 %を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ 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。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

⑤ 保険適用外	午前 8 時～午後 6 時、生活援助 1 時間 3,000 円～ 身体介護 1 時間 5,000 円～(時間外は上記加算・ 消費税 10%を上乗せします)
---------	---

※前日には、訪問介護員に訪問時間の予定や訪問依頼をしている関係上、変更や突然のキャンセルが発生すると、当事業所及び訪問介護員に迷惑、損失となりますので、そのような事のないようご理解のほど宜しくお願ひ申し上げます。

9. 利用者負担額、その他の費用の請求及び支払方法

(1) 請求方法等

1. 利用者負担額、その他の費用は利用月ごとの合計金額により請求します。
2. 請求書は、利用月の翌月 20 日までに利用者あてにお届けします。

(2) 支払い方法等

1. 請求月の 27 日までに、下記のいずれかの方法でお支払いください。
・現金払い
・利用者が指定する口座からの自動振替
2. お支払いを確認しましたら、領収証をお渡ししますので、必ず保管してください

※ 利用料、利用者負担額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 1 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 30 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。

10. サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 居宅介護計画等の変更等

居宅介護計画等は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、従業者の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示する等必要な調整をいたします。

11. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

【虐待防止に関する責任者：理事長 杉本 豊樹】

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

(5) 虐待防止委員会を設置し、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証、再発防止策の検討等を行います。

12. 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族	① 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
-------------	--------------------------------

に関する秘密の保持について	<p>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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用者（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。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 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つた後においても、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。</p>
② 個人情報の保護について	<p>① 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。</p> <p>② 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（紙によるものその他、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。</p> <p>③ 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。）</p>

1.3. 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に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へ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。

【家族等緊急連絡先】	<p>氏名 住所 電話番号 携帯電話 勤務先</p> <p>続柄</p>
【主治医】	<p>医療機関名 氏名 電話番号</p>

1.4. 事故発生時の対応

利用者に対する居宅介護等の提供により事故が発生した場合は、県、市町村及び利用者の家族等に連絡を行うとともにその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

【市町村（保険者）の窓口】 生駒市役所 福祉健康部介護保険課	所在地 生駒市東新町 8 番 38 号 電話番号 0743-84-1111（内線 7410） E-mail : kaigo@city.ikoma.lg.jp 受付時間 8:30～17:15（土日祝及び 12/29～1/3 を除く）
【市町村（保険者）の窓口】 奈良市役所 福祉部介護福祉 課	所在地 奈良市二条大路南 1-1-1 電話番号 <u>0742-34-5422</u> （直通） ファックス番号 <u>0742-34-2621</u> （直通） 受付時間 8:30～17:15（土日祝及び 12/29～1/3 を除く）

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
	保 険 名	福祉サービス総合補償
	補 償 の 概 要	団体の活動中の偶然な事故により、サービス利用者や他人の身体・財物に損害を与え、団体またはその活動従事者が法律上の損害賠償責任を負われた場合を補償

1 5. 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時は、いつでも身分証を提示します。

1 6. 心身の状況の把握

指定居宅介護の提供に当たっては、利用者的心身の状況、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。

1 7. 連絡調整に対する協力

居宅介護事業者は、居宅介護等の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

1 8. 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護の提供に当り、市町村、他の指定障がい福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

1 9. サービス内容等の記録の作成及び保存

- 事業所はサービスを提供した際サービスの提供日、内容その他必要な事項をサービス提供都度、記録しこれらの記録はサービス提供日から 5 年間保存します。
- 利用者及び利用者の後見人（必要に応じ利用者の家族を含む）は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。

2 0. サービス提供に関する相談、苦情について

（1）苦情処理の体制及び手順

- 提供した居宅介護等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。
- 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。
 - 苦情があった場合は、速やかにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして

詳しい事情を聞くとともに、担当者その他関係者からも事情を確認する。

(イ) サービス提供責任者が、必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。

検討会議を行わない場合は、管理者に処理結果を報告する。

(ウ) 検討の結果速やかに具体的な対応をする。その際、利用者の理解合意が得られるよう留意する。

(2) 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】 (一般社団法人アーク・ケア アーク・ケア・サポート)</p>	<p>所在地 生駒市俵口町 694-1 電話番号 0743-99-2011 受付時間 9:00~18:00 平日 (月~金) 9:00~18:00 (但し、土・日・国民の祝日 8月13日から8月15日及び12月29日から1月3日は除く)</p>
<p>【市町村（保険者）の窓口】 生駒市役所 福祉健康部介護保険課</p>	<p>所在地 生駒市東新町 8-3 8 電話番号 0743-74-1111 (内線: 483・486) 受付時間 8:30~17:15 (土日祝及び 12/29~1/3 を除く)</p>
<p>【市町村（保険者）の窓口】 奈良市役所 <u>福祉部</u> <u>介護福祉課</u></p>	<p>所在地 奈良市二条大路南 1-1-1 電話番号 0742-34-5422 (直通) 受付時間 8:30~17:15 (土日祝及び 12/29~1/3 を除く)</p>
<p>【公的団体の窓口】 奈良県国民健康保険団体連合会</p>	<p>所在地 〒634-0061 奈良県橿原市大久保町 302 番 1 (奈良県市町村会館内) 電話番号 0120-21-6899 受付時間 9:00~17:00 (土日祝及び 12/29~1/3 を除く)</p>

2 2. 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等について、衛生的な管理に努めます。

2 3. 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、利用者に対する指定訪問介護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（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。

2 2. その他運営に関する重要事項

本重要事項説明書及び契約書に定めない事項については、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律の定めるところを尊重してご利用者又はご利用者の御家族と当事業所間で相談や協議の上定めます。

以上の通り、アーク・ケア・サポートは、居宅介護等の提供開始にあたり、ご利用者又はその御家族または、ご利用者の代理人に重要事項説明書及び契約書の本書面に基づく説明を理解と同意が得られたものと致します。

個人情報使用同意書

私、及び私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。

記

1 使用する目的

- (1) 居宅サービス計画等に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者議及び他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者等、連絡調整等において必要な場合
- (2) 利用者が自らの意思によって介護保険施設等に入所されることに伴う必要最小限度の情報の提供

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、提供に当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

指定居宅介護サービス・重度訪問介護サービス同意書及び申込書

令和6年3月25日

生駒市俵口町694-1

アーク・ケア・サポート

事業所番号 2910300645

T E L : 0743-99-2011

理事長 杉本 夢樹 印

指定居宅訪問介護又は提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明いたしました。

説明者 氏名

印

以上、本書面の重要事項説明書及び契約書の説明と内容を確認して、アーク・ケア・サポートに指定居宅訪

問介護サービス又は第一号訪問介護サービスの利用を申し込みます。

個人情報保護方針に基づく個人情報(本人)の使用に同意します 印

個人情報保護方針に基づく個人情報(家族)の使用に同意します 印

お 申 し 込 み 契 約 者 (ご 利 用 者)			
住 所	〒		
氏 名	印	生年月日	明治 · 大正 · 昭和
			年 月 日
		電話番号	

お 申 し 込 み 契 約 者 (御家族又は代理人)			
住 所	〒		
氏 名	印	生年月日	明治 · 大正 · 昭和
			年 月 日
		電話番号	

居宅介護・重度訪問介護

契約書・重要項目説明書及び個人情報使用同意書同意書