

指定訪問介護・指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業 重要事項説明書

当事業所の利用をご希望される皆様が、安心してサービスを利用いただけますよう、当事業所の概要、サービスの内容および契約上の留意事項などについて、下記のとおりご説明いたします。

【1】事業所の概要と目的

事業所名	勤医協しのろヘルパーステーション
所在地	札幌市北区篠路6条1丁目1番1号
事業所番号	0170209621
管理者・連絡先	管理者名：渡部 由紀美 電話番号：011-775-2899

目的

事業者は、介護保険・日常生活支援総合事業等の関係法令および本契約書に従い、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支援することを目的としサービスを提供します。

【2】当事業所のサービスの方針および内容

指定訪問介護

(1) サービスの方針

- ①要介護状態等となった利用者の心身の特性を踏まえ、可能な限り、その有する能力に応じ自立した日常生活を営む事が出来るよう、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ます。

(2) サービスの内容

- ① 訪問介護員等による、
 - 1) 身体介護サービス {利用者の身体に直接接触して行う介助サービス、利用者が日常生活を営むうえで必要な機能の向上等のための介助サービス等}
 - 2) 生活援助サービス {身体介護以外の介護で、掃除・洗濯・調理等の日常生活の援助サービス等}*介護保険で認められない生活援助サービスがありますのでご理解下さい。
- ②サービス提供責任者は、利用者の依頼を受けて、介護支援専門員による居宅サービス計画に沿った訪問介護計画の作成を行います。計画の作成にあたっては、サービス提供責任者が、利用者の居宅を訪問し、利用者・家族と面接して解決すべき課題を把握（アセスメント）し、適切な訪問介護等が総合的、効率的に利用出来るようにします。計画については、継続的に実施状況の把握と評価を行いながら、必要に応じて見直し等を行います。
- ③サービス提供責任者は、訪問介護計画の内容について利用者・家族に説明するとともに、文書による同意を得ます。作成した訪問介護計画は、利用者またはその家族に交付します。

指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業

(1) サービスの方針

- ①高齢者が要介護状態になることを遅らせることと、要支援・要介護状態になってもその悪化を出来る限り防ぐことにより、住み慣れた地域において自立した日常生活を送れるよう支援します。
- ②高齢者が地域の中で人とのつながり、生きがいや役割をもって生活できる多様で柔軟な生活支援が受けられる地域の支え合いの仕組みづくり、地域づくりを推進します。

(2) サービスの内容

- ①高齢者が介護予防活動への参加により能力を最大限活かしつつ、地域の支え合いや指定第1号事業者による生活支援を組み合わせることで利用することにより、できる限り住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう努める内容のものとする。 *介護保険で認められないサービスがありますのでご理解ください。
- ②サービス提供責任者は、利用者の依頼を受けて、介護支援専門員による指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業の計画に沿った介護計画の作成を行います。計画の作成にあたっては、サービス提供責任者が、利用者の居宅を訪問し、利用者・家族と面接して解決すべき課題を把握（アセスメント）し、適切な訪問介護等が総合的、効率的に利用できるようにします。計画については、継続的に実施状況の把握と評価をしながら、必要に応じて見直し等を行います。
- ③サービス提供責任者は、指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業の内容について利用者・家族に説明するとともに、文書による同意を得ます。作成した介護計画は、利用者またはその家族に交付します。
- ④サービス提供責任者は、少なくとも月1回は、利用者の状態やサービスの提供状況等について指定介護予防支援事業者へ報告を行います。

【3】当事業所の職員体制

職 種	員 数 等
管 理 者	1 人（サービス提供責任者を兼ねる）
サービス提供責任者	5 人（1 名管理者兼務）
訪問介護員	訪問介護員 12 名以上（サービス提供責任者も含む）

- 1 管理者は事業所の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指定訪問介護及び指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関し、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。
- 2 サービス提供責任者は、以下に関する業務を行います。
 - (1) 訪問介護計画・指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整を行います。
 - (2) 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し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関することを行います。
 - (3) 訪問介護員に対し、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し、業務の実施状況を把握いたします。
 - (4) 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施いたします。
- 3 訪問介護員は、訪問介護計画に基づき指定訪問介護・指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業の提供に当たります。＊なお担当する訪問介護員を事業所側の事情により変更する場合には、予めご相談させていただきますのでご理解ください。

【4】サービスの提供実施地域

- (1) 指定訪問介護

サービス提供地域	北区
----------	----

- (2) 指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業

サービス提供地域	北区
----------	----

【5】営業日・営業時間

営 業 日	月曜～土曜日
営 業 時 間	9:00～17:00

- (1) 日曜、年末・年始（12/30～1/3）は、非営業日とさせていただきます。

【6】サービス提供日・サービス提供時間

提 供 日	年中無休
提 供 時 間	6:00～22:00

【7】利用者負担金等について

- (1) 介護保険適用のサービスについては、介護保険負担割合証の額に記載されている割合の額が利用者負担となります。
また、介護保険の給付の範囲を超えたサービスについては、全額自己負担となります。料金表別紙
- (2) 事業所が定める通常のサービス提供実施地域にお住まいの方の交通費は無料です。
通常のサービス提供実施地域以外にお住まいの方は、実費の交通費をご負担していただきます。
事業所の車両を使用した場合には、事業所の提供実施地域を超える地点から片道1 kmごと及びその端数を増すごとに30円負担していただきます。
公共の交通機関を利用する場合も、事業所の提供実施地域を越える地点からの交通費を負担していただきます。
- (3) サービスを提供するために使用する、電気・水道・ガス代等については、利用者負担とさせていただきます。
- (4) 利用料の支払いについては、金融機関（郵便局を含む）からの引き落としを基本とさせていただきます。支払いが確認された後、領収書を発行させていただきます。

【8】サービスの中止・変更等の連絡について

- (1) 利用者の事情でサービス提供を中止したり、変更する場合には、予め連絡して下さい。
- (2) 契約全体を解除することができます。その際の費用については一切かかりません。

【9】事故発生時及び緊急時の対応について

- (1) サービス提供中に、事故が発生した場合には、利用者に対し応急処置・医療機関への連絡・搬送等の措置を講じ、速やかに市町村・利用者の家族等に連絡を行います。
- (2) 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。
- (3) 事業所の責めに帰すべき事故については、速やかに損害賠償を行います。
- (4) 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- (5) サービス提供中に、利用者の病状の急変が生じた場合や、その他必要な場合は、速やかに主治医及び家族等への連絡を行うなどの必要な措置を講じます。
- (6) 緊急時の訪問対応

①対応方針

利用者やその家族から要請を受けてサービス提供責任者が介護支援専門員と連携を取り、必要と認めた時にサービス提供責任者又はその他の訪問介護員等がサービス計画にない訪問（身体介護）を行います。

②緊急時訪問の連絡先 **011 - 775-2899**

③時間帯は、電話により 月曜日～土曜日 **9:00～17:00**

医療機関・主治医	医療機関： 主治医： 連絡先：
家 族 等	氏 名： 連絡先1： 連絡先2：
介護支援専門員	事業所名： 担当者名： 連絡先：

【10】苦情・虐待・身体拘束・相談等に対する体制と手順

- (1) サービス等に関する相談や苦情等に対する窓口は、下記のとおりです。

苦情・虐待・相談等の窓口	担当職員：藤田 真砂実	電話番号：(011) 775 - 2899
---------------------	-------------	-----------------------

- (2) 苦情処理の体制および手順について

- ① 苦情がよせられた場合には、ただちにサービス提供責任者が訪問するなどして詳しく状況を把握し、関係する職員、サービス事業所からの聞き取りを行う等します。
- ② 苦情等については、事業所として検討し、対応します。
- ③ 寄せられた苦情の内容及び対応の経過等を記録し、事業所職員の再発防止に役立てる様にします。

- (3) 身体拘束等の適正化に関する事項

事業所は、サービス提供に当り、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為を行いません。

但し利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。なお身体拘束等を行う場合は、その様態及び時間、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するものとします。また、緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録しておくこととします。

- (4) 高齢者虐待防止の体制及び手順について

1. 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止のため下記の措置を講じます。

- ①虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催すると共に、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ②虐待防止のための指針を整備します。
- ③従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- ④上記措置に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します
- ⑤利用者（入居者）とその家族、従業者からの相談窓口を置き、それを周知します。
- ⑥事業所はサービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者による虐待を受けたと思われる利用者（入居者）を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

- (5) その他公的機関においても、苦情申し出等ができます。

北海道国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	中央区南2条西14丁目 国保会館 電話番号：011 - 231 - 5175
札幌市 北区役所 保健福祉課	札幌市北区北24条西6丁目 電話番号：011-757-2400

【11】利用者の秘密保持について

- (1) 当事業所の従事者は、サービス提供する上で知り得た、利用者及び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。利用終了後も同様です。
- (2) 当該事業所の従業者であった者は、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及び家族に関する秘密を漏らしません。
- (3) 当事業所は、個人情報の取り扱いについて下記に定める限り、利用者および家族の代表者等から同意を頂くことによって、情報を提供することとします。
- (4) 当事業所の記録物の保存期間は、当該記録に係る介護給付があった日から5年間保存する。

【12】個人情報の取り扱いについて

- (1) 当事業所では、個人情報の利用目的及び管理について別紙に定め、個人情報の取り扱いを厳密に行います。
- (2) 当事業所では、下記の場合、利用者および家族の個人情報を使用する事があります。
 - ① サービスが円滑に効果的に提供される為に実施されるサービス担当者会議や主治医等との連絡・調整。
 - ② 学生実習及び職員の学術研究において必要とされる場合。
 - ③ 訪問介護計画の内容について、関係する行政機関及び行政から委託を受けた機関より報告や情報提供を求められた場合。

使用するにあたっての条件は、次のとおりです。

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に漏れることのないよう細心の注意をはらいます。
2. 情報を使用する場合には、会議名、参加者名、内容等について、記録し保管します。
3. 学術研究・調査活動により個人の情報が特定される場合については事前に説明し、同意を得た上で使用します。

【13】提供するサービスの質の評価及び第三者評価の実施状況について

利用者アンケート及び自己評価(質の評価)の取り組み	あり
第三者評価の実施	
実施の有無	なし
実施した直近の年月日	なし
実施した評価期間の名称	なし
評価結果の開示状況	なし

【14】衛生管理

1. 感染症が発生し、まん延しないように感染症の予防及びまん延防止及び感染症発生に対応する指針、及び業務継続計画を作成し、その責任者を定め以下の措置を講じます。
 - (1) 委員会を概ね3ヶ月に1回以上開催すると共に職員に周知徹底します。
 - (2) 感染予防及びまん延防止のための研修及び訓練を年に2回以上定期的に実施します。
2. 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断などの必要な管理を行います。
3. 事業所の設備及び備品などについて、衛生的な管理に努め、従業員が感染源になることを予防し、また従業者を感染症の危険から守る対策を講じます。

【15】非常災害対策

非常災害に備えて消防計画及び風水害、地震等の災害に対する指針及び業務継続計画を作成し、その責任者を定め以下の措置を講じます。

- (1) 委員会を概ね3ヶ月に1回以上開催すると共に職員に周知徹底します。
- (2) 非常災害に備え年2回定期的に避難、救出、その他必要な訓練(内1回は夜間又は夜間想定訓練)を実施します。
- (3) 非常災害時に必要な備蓄品を揃えます。

【16】重要事項の掲示

当該事業所の見やすい場所に、運営規定の概要、職員の勤務体制、協力医療機関、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示すると共にインターネット上で情報の閲覧が完結するよう、書面掲示に加え、社会福祉法人勤医協福祉会ホームページに掲載します。

指定訪問介護・指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業利用同意書

勤医協しのろヘルパーステーション 殿

重要事項説明書 説明者： _____

訪問介護サービス等契約の締結にあたり、重要事項説明書・個人情報・利用者負担金等の取り扱いの内容について説明を受け、理解したうえで同意します。

年 月 日

利用者氏名 _____

代筆または代理人

氏 名 _____

住 所 _____

(利用者との関係 _____)

年 月 日

家族氏名 _____

住 所 _____

(利用者との続柄 _____)

勤医協しのろヘルパーステーション

個人情報保護方針

(個人情報の利用目的および管理について)

1. 当事業所が取得する個人情報の利用目的
 - (1) 当事業所が取得する個人情報の利用目的は下記の通りです。特定された利用目的達成に必要な範囲を越えた個人情報の取扱いは行ないません。
 - ① 事業所が利用者様に提供する介護支援、介護サービスの従業者及び事業者への提供
 - ② 介護保険事務に関わる行政へ提供
 - ③ 利用者様に係る当事業所の管理運営業務のうち
 - ・ 会計・経理に関わること
 - ・ 介護事故等の報告に関わること
 - ・ 利用者様の介護サービス向上に資するために関わること
 - ④ 当事業所が利用者様に提供する介護支援・サービスのうち
 - ・ 他の医療機関、薬局、介護サービス事業所との連携
 - ・ サービス担当者会議
 - ・ ご家族または後見人、補佐人、補助人もしくは利用者様の指定する方への説明
 - ⑤ 介護保険事務のうち
 - ・ 審査支払機関への請求書の提出
 - ・ 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
 - ⑥ 介護賠償責任保険に係る、保険会社、弁護士への相談、届出
 - (2) 上記以外の利用目的(当該本人が識別される個人情報は提供しない)
 - ① 介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料
 - ② 当法人、事業所において行なわれる学生の実習への協力
 - ③ 当法人、連合会組織内において行なわれる学会、症例検討
 - (3) 他の事業所、監督機関への情報提供
 - ① 事業所の開設届を行なっている自治体
 - ② 関係法令に基づく行政機関、監督機関
2. 個人情報の適正な取得
利用者様・ご家族の個人情報を取得する際は、偽りその他不正の手段による個人情報の取得は行ないません。
3. 情報の正確性の確保
利用者様へのサービス提供に当たり、必要な範囲内で個人情報の正確性、最新性の確保に努めます。
4. 安全管理措置、従業者の守秘義務、ボランティアへの教育
 - ① 利用者様・ご家族の個人情報の安全管理のため、職員への教育をおこない当規定に基づく事業運営おこないます。また、退職した職員について、就業上しり得た個人情報についての守秘義務を課しています。
 - ② ボランティアで本事業に協力をいただいている方々には個人情報保護の重要性をお知らせし、協力いただくように努めています。
 - ③ 利用者様・ご家族の個人情報は事業所内の所定の場所に保管し、営業時間外は施錠して管理します。電子情報はコンピュータのハードディスクに管理します。個人情報を事業所外に持ち出す場合は管理者の管理の下にこれを行ないます。
5. 第三者への提供の制限
 - ① 利用者様・ご家族の同意を得ない情報提供の第三者提供はおこないません。ただし、個人情報の主体となる方が、利用している又は利用予定の、当法人外の事業所における、医療・介護サービスの提供及び調整を目的とした、個人情報の提供、共有、閲覧については、特に申し出がない限り同意があるものとします。
 - ② 利用者様の求めに応じて第三者提供を停止いたします。利用者様の求めがない場合は、利用者様への説明の範囲で、第三者に情報を提供します。
6. 個人情報の公表、開示、訂正、利用停止等
 - ① 保有する個人情報の利用目的は上記1.に記載しています。
 - ② ご本人から事業所の保有するご本人の個人情報の申出があった場合には、開示、訂正、情報の利用の停止、第三者提供の停止を管理者の責任でおこないます。
7. 法令、基準、指導の遵守
 - ① この規定の施行について、行政から報告の徴収、必要な助言があった場合は真摯に受け止め処理いたします
 - ② 事業所の義務規定(努力義務を除く)に違反し、個人の権利、利益保護のために必要がある場合における行政の勧告、命令に従います。

【個人情報保護に係る相談窓口】

法人相談窓口 個人情報取扱責任者(総務部)

電話 011-811-8002 FAX 011-811-0622

e-mail: fukushikai@kin-fukushikai.jp ホームページ: <https://kin-fukushikai.jp>

指定訪問介護及び指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業

契約書

利用者氏名 _____ 様（以下「利用者」と言う）と社会福祉法人勤医協福祉会の指定居宅サービス事業所「勤医協しのろヘルパーステーション」（以下「事業者」と言う）は、利用者が事業者からの提供される訪問介護及び指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業（以下「訪問介護等」という）を受け、それに対する利用料を支払うことについて、次のとおり契約を締結する。

第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法・総合支援事業等の関係法令および本契約書に従い、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支援することを目的としサービスを提供します。
- 2 サービス内容の詳細は、事業者が利用者に対して実施するサービス内容、利用日、利用時間等の事項（以下「訪問介護等計画」と言う）および、「訪問介護・指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業説明書」（重要事項説明書）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、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。但し、契約期間満了の7日前までに、利用者からの契約終了の申し出がない場合は、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（訪問介護等計画の決定・変更）

- 1 事業者は、利用者に係る居宅サービス計画及び指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業・支援計画書（居宅介護サービス計画等）が作成されている場合には、それに沿って利用者の訪問介護等計画を作成するものとします。
- 2 事業者は、利用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、訪問介護等計画の作成を行います。その場合には、事業者は利用者に対して、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、訪問介護等計画について、利用者および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、利用者の係る居宅サービス計画が変更された場合、もしくは利用者およびその家族等の要請に応じて、訪問介護等計画について変更があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護等計画の変更の必要があると認められた場合には、利用者およびその家族等と協議して、訪問介護等計画を変更するものとします。
- 5 事業者は訪問介護等計画を変更した場合には、利用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（身体拘束等の禁止）

事業者は、サービス提供に当り身体的拘束その他の利用者の行動を制限する行為を行いません。但し利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。なお身体拘束等を行う場合は、その様態及び時間、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するものとします。また、緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録しておくこととします。

第5条（虐待防止のための措置）

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止のための指針を整備し担当者を中心に委員会を定期的に開催すると共にその結果について従業者に周知徹底を図ります。また利用者とその家族、従業者からの相談窓口を置き、それを周知します。なお事業所はサービス提供中に当該事業所従業員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します。

第6条（訪問介護等計画のキャンセル）

- 1 利用者は、訪問介護等計画のキャンセルを希望する場合、前日の午後5時までに事業所に申し出なければならないものとします。
- 2 緊急・やむを得ない事情の場合は、利用者およびその家族等と協議するものとします。

第7条（利用者負担金およびその滞納）

- 1 サービスに対する利用負担金は、別紙に記載するとおりとします。契約の有効期間中、介護保険法等の関係法令の改正により利用者負担金の改定があった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合には、事業者は法令改正後速やかに利用者に対し改定の施行時期および改訂後の金額を通知し、本契約の継続について確認するものとします。
- 2 利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を3ヶ月分以上滞納した場合には、事業者は1ヶ月以上の相当な期間を定めてその支払いを催告し、期間満了までに支払わないときに限り、文書により契約を解除することができます。
- 3 事業者は、前項の催告をした後、契約を解除するまでの間に、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、居宅サービス計画の変更、介護保険外の公的サービス利用等について必要な調整を行うよう要請するものとします。

第8条（利用者の契約解除等）

- 1 利用者は、少なくとも3日前までに事業者に予告することにより、いつでも、この契約を解約することができます。
- 2 利用者は、事業者が定められたサービスを提供しなかった場合、その他本契約に違反した場合には、直ちに本契約を解除することができます。

第9条（事業者の契約解除）

事業者は、契約者又はその家族等が、著しい不信行為、暴力・暴言・威嚇（口頭によるものを含む）、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、モラルハラスメント、及びそれらと相応又は同等の行為により、信頼関係を破壊し本契約を継続することが困難となった場合には、その理由を記載した文章を交付することにより、この契約を解除することができます。この場合は、事業者は居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者にその旨を連絡します。

第10条（契約の終了）

利用者が介護保険施設等に入所し、又は要介護認定が受けられなかったこと等により、相当期間以上にわたり、この契約の目的とするサービスが提供できなくなった場合には、この契約は終了するものとします。この場合には、事業者は、速やかに利用者へ通知するものとします。

第11条（緊急時の対応）

事業所は、サービス提供に際して利用者のけがや病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、医師や家族の連絡その他適切な措置を迅速に行います。

第12条（事故時の対応等）

事業者は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合にはその損害を賠償します。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

第13条（秘密保持）

- 1 事業者は、業務上知りえた利用者又はその家族の秘密については、利用者又は第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、契約中および契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- 2 事業者は、居宅介護支援事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、利用者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（苦情対応）

- 1 利用者は、提供されたサービスに関して苦情がある場合には、事業者、介護支援専門員、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、苦情対応の窓口責任者およびその連絡先を明らかにし、苦情の申し出又は相談が

あった場合には、迅速かつ誠実に対応します。

- 3 事業者は、利用者が苦情申し出等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いもいたしません。

第15条（契約外事項等）

- 1 この契約および介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業者の協議により定めます。
- 2 この契約書は、介護保険法に基づくサービスおよび同一種類の介護保険外サービス（利用限度額を超えるサービス）を対象としたものであるため、利用者がこれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約するものとします。

第16条（重要事項の揭示）

当該事業所の見やすい場所に運営規定の概要、職員の勤務体制、協力医療機関、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を揭示すると共にインターネット上で情報の閲覧が完結できるよう書面揭示に加え、社会福祉法人勤医協福祉会ホームページに掲載します。

上記のとおり、訪問介護・指定札幌市介護予防・日常生活支援総合事業の契約を締結します。

年 月 日

利用者 氏名 _____

住 所 _____

署名代行者 氏名 _____

利用者との続柄 _____

住 所 _____

（事業所開設者）所在地 札幌市東区北35条東27丁目3番18号
開設者名 社会福祉法人 勤医協福祉会
代表者名 理事長 太田 眞智子

（事業者名）所在地 札幌市北区篠路6条1丁目1番1号
事業所名 勤医協しのろヘルパーステーション
管理者 渡部 由紀美