

契約書（指定訪問介護事業）

様（以下、「利用者」という。）と、株式会社ファーストステージの運営するファーストステージ居宅介護支援センター（以下、「事業所」という。）は、事業所が利用者に対して行う指定訪問介護（以下、「サービス」という。）について、次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日常生活を営むことができるようサービスを提供し、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) 契約期間は 年 月 日から利用者の介護保険証の有効期間満了日までとします。
- (2) 契約満了の7日以上前までに、利用者から事業所に対して、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。
- (3) 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は更新前の契約期間の満了日の翌日から更新後の有効期間の満了日までとします。

第3条（利用者の要介護状態区分等）

- (1) サービスの提供を求められた場合、事業所は当該被保険者証により、利用者の被保険者資格、要介護認定の有無、有効期間、認定審査会意見を確認します。
- (2) 利用者とは、この契約が更新される毎に更新時点での利用者の要介護状態区分、認定の有効期間および認定審査会意見を文書で確認します。

第4条（訪問介護計画の作成・変更）

- (1) 事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境および希望を踏まえて、「居宅サービス計画」（以下、「ケアプラン」という。）に沿って「訪問介護計画」（以下、「サービス計画」という。）を作成し、サービス計画に従ってサービスを提供します。
- (2) 事業所は、利用者がサービスの内容や提供方法などの変更を希望する場合には、その変更がケアプランの範囲内で可能なときは、サービス計画の変更を行います。
- (3) 前項の変更に際して、ケアプランの変更が必要となる場合は、速やかに利用者の居宅介護支援事業者に連絡するなど必要な支援をします。
- (4) 事業所は、サービス計画を作成し又は変更した際には、これを利用者およびその後見人又は家族に対し説明し、その同意を得るものとします。

第5条（サービスの内容）

- (1) 事業所が提供するサービスの具体的内容については、[重要事項説明書]のとおりです。
- (2) 事業所は、第4条に定めたサービス計画に沿ってサービスを提供します。
事業所はサービスの提供にあたり、その内容について利用者に対し説明し、同意を得るものとします。
- (3) 利用者は、サービス内容の変更を希望する場合には、事業所に申し入れることができます。その場合、事業所は、可能な限り利用者の希望に添うようにします。

第6条（サービスの提供の記録）

- (1) 事業所は、サービスの実施ごとに、サービス提供記録にサービス内容を記入します。
- (2) 事業所は、サービスの提供に関するサービス提供記録を作成し、契約終了後5年間は保存します。
- (3) 利用者は、事業所の営業時間内にその事業所にて、利用者に関するサービス提供記録を閲覧できます。
- (4) 利用者は、当該利用者に関する(2)項のサービス提供記録の複写物の交付を受けることができます。
代理人以外より交付申請がなされた場合は、別途事業所が定める個人情報使用同意書に基づき対応します。
- (5) 前項に基づく複写の交付請求がなされた場合、事業者は開示請求者より当該複写実費分の費用の支払いを受けるものとします。

第7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]に定める利用単位毎の料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
- (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日までに利用者へ送付します。
- (3) 利用者は、当月の料金合計額を翌月27日に口座自動引落等で支払います。
- (4) 事業所は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。
- (5) 利用者が事業所の提供するサービスの利用をキャンセルする時は、事業所は、利用者に対し、キャンセルした時期に応じて、[重要事項説明書]に記載したキャンセル料の支払を求めることができます。

第8条（サービスの中止および利用日の追加・変更）

利用者は、サービスの中止および利用日の追加・変更を行う場合は、サービス提供日の前日17時00分まで（前日が日曜日の場合は金曜日の17時00分まで）に、事業所に通知することとします。

第9条（料金の変更）

- (1) 事業所は、利用者に対して、30日前までに文書で通知することにより利用料の変更（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[変更同意書]を作成し、お互いに取り交わします。利用者は、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10条（利用者の事由による契約の終了）

- (1) 利用者は事業所に対して、7日以上予告期間において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えない事情がある場合は、予告期間が7日以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- (2) 次の事由に該当した場合は、利用者は通知する事により、直ちにこの契約を解約する事ができます。
 - 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 事業所が破産した場合。
- (3) 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等に入所した場合。
 - ② 利用者の要介護認定区分が要支援または自立と認定された場合。
 - ③ 利用者が死亡もしくは被保険者資格を喪失した場合。

第11条（事業所の事由による契約の終了）

- (1) 事業所はやむを得ない事情によりサービスの継続が出来なくなる場合、利用者に対して、30日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。
- (2) 次の事由に該当する場合は、事業所は利用者、代理人、その他家族等に対し改善を希望する旨の申し入れを行い、それにも拘わらず改善の見込みがなく、結果として利用者に対して適切な介護サービスを提供することが困難であると認めるときは、30日前に利用者又は、代理人に対して文章で通知することによりこの契約を解除することが出来ます。ただしやむを得ない事由が認められるときは、直ちに解約をすることが出来ます。
 - ① 利用者、代理人、またはその家族等が、事業所や従業者或いは他の利用者その他関係者に対して、故意にハラスメントや暴言等の法令違反その他著しく常識を逸脱する行為を行った時。
 - ② 利用者、代理人、またはその家族等が、事業所や従業者、もしくは他の利用者その他関係者の生命、身体、財産、もしくは信用を傷つける恐れがあり、且つ事業所が通常の方法ではこれを防止できないと判断した時。
 - ③ 反社会的勢力（暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成員など）と関わり合いがあった場合。
- (3) 利用者のサービス利用料金の支払が60日以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず14日以内に支払われない場合。
- (4) 利用者がサービスを受けられない状態となった場合には、7日以上予告期間をもって書面にて届け出るものと

し、予告期間満了日に契約は解除されます。

第12条（秘密保持）

- (1) 事業所およびその従業者は、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、利用者またはその家族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、利用者またはその家族の個人情報を用いません。

第13条（従業者の禁止行為）

従業者は利用者に対する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。

- (1) 医療行為 (2) 利用者・家族等からの金銭・物品の授受 (3) 利用者の家族等に対するサービスの提供

第14条（身分証携行義務）

事業所の従業者は、常に身分証を携行し、初めて利用者の居宅を訪問の際、もしくは利用者や利用者の家族から提示を求められた際は、いつでも身分証を提示します。

第15条（損害賠償）

- (1) 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴い、自己の責に帰すべき事由により利用者が生じた損害について賠償する責任を負います。
- (2) 事業所は、民間企業の提供する損害賠償責任保険に加入しています。前項規定の賠償に相当する可能性がある場合は、利用者又はご家族の方に当該保険の調査等の手続にご協力いただく場合があります。
加入保険：損害保険ジャパン日本興亜株式会社の「介護保険事業者専用賠償責任保険」

第16条（緊急時の対応）

事業所は、現にサービス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、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治医に連絡を取る等必要な措置を講じます。

第17条（連携）

事業所は、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又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18条（相談・苦情対応）

- (1) 利用者は、事業所より提供されたサービスに関して苦情があるときは、事業所、市区町村また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) 事業所は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、提供したサービスについて利用者から苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また、事業所は、利用者が苦情を申し立てたことを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
- (3) 事業所は、苦情の申し立てがあった場合は、次の手順によりその解決を図ります。
 - ① 利用者や従業者からの事情聴取等により、事実関係を把握します。
 - ② 苦情に係る問題点を把握し、対応策を検討し、必要な改善を行います。
 - ③ 利用者に対し、調査結果や講じた措置の内容を、納得が得られるよう説明します。
なお、必要に応じて概要を記した文書を添えることとします。
 - ④ 事業所は、苦情の処理に際しては、必要に応じて市区町村または国民健康保険団体連合会へその概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。
- (4) 事業所の苦情相談窓口は下記のとおりです。
 - ① 事業所ご利用に関する相談・苦情担当
担当窓口：管理者 連絡先：047-480-0402

②その他

当事業所以外に、市区町村の相談・苦情窓口等に苦情を申し出ることができます。

国民健康保険団体連合会	担当課	介護保険課苦情処理係	電話	043-254-7428	
八千代市役所	担当課	長寿支援課	電話	047-483-1151	
船橋市役所	担当課	介護保険課	電話	047-436-2304	
松戸市役所	担当課	介護保険課	電話	047-366-7370	
習志野市役所	担当課	介護保険課	電話	047-453-7345	
佐倉市役所	担当課	介護保険課	電話	043-484-6174	
鎌ヶ谷市役所	担当課	高齢者支援課	電話	047-445-1380	
市川市役所	担当課	介護保険課	電話	047-704-4134	
白井市役所	担当課	高齢者福祉課	電話	047-492-1111	
印西市役所	担当課	介護福祉課	電話	0476-42-5111	
四街道市役所	担当課	高齢者支援課	電話	043-421-6127	
千葉市役所	担当課	介護保険課	電話	047-245-5064	
●中央区	電話	043-221-2198	●花見川区	電話	043-275-6401
●稲毛区	電話	043-284-6242	●若葉区	電話	043-233-8264
●緑区	電話	043-292-9491	●美浜区	電話	043-270-4073

第19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)この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に従い、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第20条（契約内容の変更）

契約内容、提供するサービス内容および利用料等を変更する場合には、[変更同意書]に必要事項を記載し、署名するとともに、変更に係わる事項を追加して取り交わします。

第21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、利用者および事業所は、利用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予め合意します。

以上の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業所が署名の上、1通ずつ保有するものとします。

年 月 日

【事業所】〔住所〕 千葉県八千代市緑が丘1-1-1
〔名称〕 株式会社ファーストステージ ファーストステージ居宅介護支援センター
〔代表者名〕 代表取締役 橋口 貴良
〔代理人〕 営業所長 〔説明者〕

【利用者】〔住所〕 _____
〔氏名〕 _____

【代理人】〔住所〕 _____
〔氏名〕 _____ 本人との関係（ ）

重要事項説明書（指定訪問介護事業）

1 事業者概要

名称	株式会社ファーストステージ
所在地	千葉県千葉市稲毛区園生町1025-1
法人種別	営利法人
代表者名	橋口 貴良
電話番号	043-305-5211
事業内容	指定居宅介護支援事業 指定訪問介護事業・介護保険法に基づく第一号訪問事業 指定地域密着型通所介護事業・介護保険法に基づく第一号通所事業 指定訪問入浴事業・指定介護予防訪問入浴事業 指定福祉用具貸与事業・指定介護予防福祉用具貸与事業 特定福祉用具販売事業・特定介護予防福祉用具販売事業 福祉サービスコンサルタント事業・住宅改修事業 障害福祉サービス事業・障害児通所支援事業 プライベートサービス事業・福祉人材派遣事業・教育研修事業 その他福祉に関わるサービス

2 利用事業所

名称	ファーストステージ居宅介護支援センター
指定番号	1272600998
所在地	八千代市緑が丘1-1-1
電話番号	047-480-0402
通常の事業の実施地域	千葉市・船橋市・八千代市・習志野市・佐倉市・松戸市・鎌ヶ谷市

上記以外の地域の方でもご相談ください。

3 事業の目的と運営方針

事業の目的	株式会社ファーストステージが設置運営するファーストステージ居宅介護支援センター（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護事業（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、事業所で指定訪問介護（以下「サービス」という。）の提供に当たる者（以下「従業者」という。）が、要介護状態にある高齢者（以下「利用者」という。）に対し、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	事業所の従業者は、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出来るよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる支援を行うものとする。

4 従業者の職員体制

職種	資格要件・員数	職務内容
管理者	常勤1名（兼務）	管理
サービス提供責任者	介護福祉士、訪問介護員養成研修1級、介護職員実務者研修、介護職員基礎研修課程修了者のいずれかの資格、またはこれと同等の能力を有する者を1名以上	サービス提供の管理
訪問介護員等	介護福祉士、介護職員初任者研修、介護職員実務者研修、介護職員基礎研修課程修了者、訪問介護員養成研修1級・2級、看護師、准看護師のいずれかの資格、またはこれと同等の能力を有する者を常勤換算法で2.5以上	訪問介護の提供

※従業者の質的向上を図る為、定期的に研修の機会を設けています。

5 営業日、および営業時間

営業日	月曜日～金曜日（祝日営業）
休日	土曜日、日曜日、年末年始（12月30日～1月3日）、創立記念日、健康診断（年1回） ※営業時間外のサービス提供についてはご相談ください。
営業時間	9時00分～18時00分

※電話等により24時間常時連絡が可能な体制としています。

6 サービス内容および利用料その他費用の額

(1) サービスの内容

身体介護	起床、就寝、体位交換、食事、水分補給、排泄、衣服着脱、入浴、清拭、洗髪、通院、その他必要な身体介助等、自立支援の為の見守りの援助
生活援助	調理、買い物、衣類の洗濯・補修、居室等の掃除、その他必要な生活援助等
その他	生活・介護に関する相談・助言、関係機関等の連絡、その他必要な相談・助言等

(2) 利用料金（1単位＝10円で算出しています。）

要介護1～5 基本料金	時間	利用料 (介護報酬額)	自己負担額 (法定代理受領の場合)		
			1割負担	2割負担	3割負担
身体介護	20分未満	1,630円	163円	326円	489円
	20分～30分未満	2,440円	244円	488円	732円
	30分～1時間未満	3,870円	387円	774円	1,161円
	1時間以上～ +30分を増す毎に	5,670円～	567円 30分増す毎に +82円	1,134円 30分増す毎に +164円	1,701円 30分増す毎に +246円
生活援助	20分～45分未満	1,790円	179円	358円	537円
	45分以上	2,200円	220円	440円	660円
生活援助 ※身体に引き続き生活 援助を行う場合	20分～45分未満	650円	65円	130円	195円
	45分～70分未満	1,300円	130円	260円	390円
	70分以上	1,950円	195円	390円	585円
<加算料金>		利用料 (介護報酬額)	1割負担	2割負担	3割負担
緊急時訪問介護加算	/	1,000円	100円	200円	300円
初回加算		2,000円	200円	400円	600円
口腔連携強化加算		500円	50円	100円	150円
認知症専門ケア加算Ⅰ		30円	3円	6円	9円
認知症専門ケア加算Ⅱ		40円	4円	8円	12円

特定事業所加算（千葉県指定の算定要件に基づく）

加算区分	加算率	加算区分	加算率	加算区分	加算率
特定事業所加算Ⅰ	20%	特定事業所加算Ⅱ	10%	特定事業所加算Ⅴ	3%
特定事業所加算Ⅲ	10%	特定事業所加算Ⅳ	3%		

(3) 基本料金に対して算定の加算（この加算は区分支給限度基準額の算定対象から除外されます。）

加算	介護職員処遇改善加算Ⅰ	介護職員処遇改善加算Ⅱ	介護職員処遇改善加算Ⅲ
算定率	24.5%	22.4%	18.2%

- ・法定代理受領サービスであるときは介護保険法に基づく介護報酬の告示上の額の負担割合に応じた額となります。ただし、介護保険の給付範囲を超えたサービス利用分は、全額自己負担となります。
 - ・介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により保険給付金が直接事業所に支払われない場合があります。その場合は一旦介護保険適用外の料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。
- 後日、サービス提供証明書を市区町村に提出すると差額の払い戻しを受けることが出来ます。

※事業所の所在地により**地域加算料金**として下記の単価にて料金を算出します。

事業所所在地	分類	1単位あたりの金額
鎌ヶ谷市	6級地	10.42円
佐倉市・松戸市・八千代市・四街道市	5級地	10.7円
船橋市・習志野市	4級地	10.84円
千葉市	3級地	11.05円

下記に定める時間帯には区分に応じて**割増料金**をいただきます。(介護保険法に定める報酬額)

区 分	時 間	割り増し額
早朝・夜間	6時00分～8時00分、18時00分～22時00分	25%増し
深 夜	22時00分～6時00分	50%増し

(4) その他の費用

①交通費

サービスの実施地域にお住まいの方は無料です。通常の事業の実施地域以外の場合には従業者が訪問するための交通費を実費にて頂きます。

②通院介助などで交通機関等を利用した場合、従業者の交通費は利用者のご負担になります。

※なお買い物代行サービスにおきまして原則、従業者は徒歩・自転車に対応させていただきます。

買い物場所が遠方などの理由により万が一、交通機関や従業者の車両などの対応希望がある場合、交通費は利用者のご負担になります。(従業者の車両に関しては1^{キロ}25円(税抜)で設定しております。)

③利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話、その他消耗品等の費用は利用者の負担になります。

④利用者は文書でお申し出下さればいつでも無料にて解約ができます。

⑤記録の複写費等は、当該複写実費分の費用の支払いを受けますものとします。

(5) キャンセルについて

①下記の料金を頂きます。

②利用者はサービスの変更、中止を行う場合、前日17時00分まで(前日が日曜日の場合は金曜日の17時00分まで)に事業所に通知することとします。お申し出をいただいた場合は、キャンセル料金はいただきません。それ以後にお申し出いただいた場合、下記のキャンセル料金をいただきます。

前日の17時00分までにご連絡がない場合	1,500円(税抜)
----------------------	------------

③サービス当日中ご不在の場合30分待機させていただきます。サービス当日30分待機中にお戻りになられなかった場合、下記の料金をいただきます。又お戻りになられキャンセルされた場合も下記の料金をいただきます。

当日待機中にお戻りになられなかった場合	1,500円(税抜)
---------------------	------------

④利用者の容態の急変等の緊急時等やむをえない事情がある場合、キャンセル料はいただきません。

(6) 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日までに当月分料金の請求書を発送いたします(郵送の関係で到着が遅れる場合がございます)ので、27日までにあらかじめ指定の方法でお支払いください。

※お支払い方法は、口座自動引落とさせていただきます。他の方法をご希望の場合はご相談ください。

7 サービスの利用のための留意事項

- ①交通事情により訪問時間が多少前後する場合がありますがご了承下さい。
- ②サービス期間中、当事業所の従業者の同行研修を行う場合があります。
- ③誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いをご遠慮下さい。
- ④事業所の都合によって訪問する従業者をやむをえず変更する場合がありますのでご了承ください。

8 緊急時の対応

従業者は、サービスを実施中に、利用者が急変、その他緊急事態が生じた場合は、速やかに管理者及び主治医に報告し、その指示に従って適切に対応致します。また、必要に応じて緊急連絡先に連絡を取る等、必要な措置を行います。

9 虐待の防止・身体拘束等の禁止のための措置

事業所は、利用者に対する虐待の未然防止と早期発見に努めるため、迅速かつ適切な対応を図るために、次の措置を講じるものとします。また、虐待を発見した場合は、地域包括支援センター及び市役所等へ報告いたします。

- (1)虐待防止に関する責任者の選定 担当 所長
- (2)従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施。
- (3)虐待防止対策委員会/身体拘束等適正化対策委員会の定期的な開催

10 第三者評価について

事業所は、第三者評価を実施していません。

11 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や災害に関する業務継続計画を策定し、定期的に研修、訓練を実施します。

12 サービス内容に関する苦情

(1) 事業所ご利用に関する相談・苦情担当

担当窓口：管理者 連絡先：047-480-0402

(2) その他

当事業所以外に、市区町村の相談・苦情窓口等に苦情を申し出ることができます。

国民健康保険団体連合会	担当課	介護保険課苦情処理係	電話	043-254-7428	
八千代市役所	担当課	長寿支援課	電話	047-483-1151	
船橋市役所	担当課	介護保険課	電話	047-436-2304	
松戸市役所	担当課	介護保険課	電話	047-366-7370	
習志野市役所	担当課	介護保険課	電話	047-453-7345	
佐倉市役所	担当課	介護保険課	電話	043-484-6174	
鎌ヶ谷市役所	担当課	高齢者支援課	電話	047-445-1380	
市川市役所	担当課	介護保険課	電話	047-704-4134	
白井市役所	担当課	高齢者福祉課	電話	047-492-1111	
印西市役所	担当課	介護福祉課	電話	0476-42-5111	
四街道市役所	担当課	高齢者支援課	電話	043-421-6127	
千葉市役所	担当課	介護保険事業課	電話	043-245-5068	
●中央区	電話	043-221-2198	●花見川区	電話	043-275-6401
●稲毛区	電話	043-284-6242	●若葉区	電話	043-233-8264
●緑区	電話	043-292-9491	●美浜区	電話	043-270-4073

年 月 日

【事業所】

サービスの提供にあたり、利用者に対して重要事項を説明しました。

〔住所〕 千葉県八千代市緑が丘1-1-1
〔名称〕 株式会社ファーストステージ ファーストステージ居宅介護支援センター
〔代表者名〕 代表取締役 橋口 貴良
〔代理人〕 営業所長 〔説明者〕

【利用者】

私は、事業所からサービスについての重要事項の説明を受けました。

〔住所〕 _____

〔氏名〕 _____

【代理人】〔住所〕 _____

〔氏名〕 _____ 本人との関係 (_____)

契約書（介護保険法に基づく第一号訪問事業）

様（以下、「利用者」という。）と、株式会社ファーストステージの運営するファーストステージ居宅介護支援センター（以下、「事業所」という。）は、事業所が利用者に対して行う介護保険法に基づく第一号訪問事業訪問型サービス（以下、「サービス」という。）について、次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、介護保険法その他関係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日常生活を営むことができるようサービスを提供し、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) 契約期間は 年 月 日から利用者の介護保険証の有効期間満了日までとします。
- (2) 契約満了の7日以上前までに、利用者から事業所に対して、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。
- (3) 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は更新前の契約期間の満了日の翌日から更新後の有効期間の満了日までとします。

第3条（利用者の要支援状態区分等）

- (1) サービスの提供を求められた場合、事業所は当該被保険者証により、利用者の被保険者資格、要支援認定・事業対象の有無、有効期間、認定審査会意見を確認します。
- (2) 利用者とは、この契約が更新される毎に更新時点での利用者の要支援状態区分・事業対象者、認定の有効期間および認定審査会意見を文書で確認します。

第4条（介護予防訪問介護計画の作成・変更）

- (1) 事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境および希望を踏まえて、「介護予防サービス計画」または「介護予防マネジメントケアプラン」（以下、「ケアプラン」という。）に沿って「介護予防訪問介護計画」（以下、「サービス計画」という。）を作成し、サービス計画に従ってサービスを提供します。
- (2) 事業所は、利用者がサービスの内容や提供方法などの変更を希望する場合には、その変更がケアプランの範囲内で可能なときは、サービス計画の変更を行います。
- (3) 前項の変更に際して、ケアプランの変更が必要となる場合は、速やかに利用者の介護予防支援事業者に連絡するなど必要な支援をします。
- (4) 事業所は、サービス計画を作成し又は変更した際には、これを利用者およびその後見人又は家族に対し説明し、その同意を得るものとします。

第5条（サービスの内容）

- (1) 事業所が提供するサービスの具体的内容については、[重要事項説明書]のとおりです。
- (2) 事業所は、第4条に定めたサービス計画に沿ってサービスを提供します。
事業所はサービスの提供にあたり、その内容について利用者に説明します。
- (3) 利用者は、サービス内容の変更を希望する場合には、事業所に申し入れることができます。その場合、事業所は、可能な限り利用者の希望に添うようにします。

第6条（サービスの提供の記録）

- (1) 事業所は、サービスの実施ごとに、サービス提供記録にサービス内容を記入します。
- (2) 事業所は、サービスの提供に関するサービス提供記録を作成し、契約終了後5年間は保存します。
- (3) 利用者は、事業所の営業時間内にその事業所にて、利用者に関するサービス提供記録を閲覧できます。
- (4) 利用者は、当該利用者に関する(2)項のサービス提供記録の複写物の交付を受けることができます。
代理人以外より交付申請がなされた場合は、別途事業所が定める個人情報使用同意書に基づき対応します。
- (5) 前項に基づく複写の交付請求がなされた場合、事業者は開示請求者より当該複写実費分の費用の支払いを受けるものとします。

第7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]に定める利用単位毎の料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
- (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日までに利用者へ送付します。
- (3) 利用者は、当月の料金合計額を翌月27日に口座自動引落等で支払います。
- (4) 事業所は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。

第8条（サービスの中止および利用日の追加・変更）

利用者は、サービスの中止および利用日の追加・変更を行う場合は、サービス提供日の前日17時00分まで（前日が日曜日の場合は金曜日の17時00分まで）に、事業所に通知することとします。

第9条（料金の変更）

- (1) 事業所は、利用者に対して、30日前までに文書で通知することにより利用料の変更（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[変更同意書]を作成し、お互いに取り交わします。利用者は、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10条（利用者の事由による契約の終了）

- (1) 利用者は事業所に対して、7日以上予告期間をおいて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7日以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- (2) 次の事由に該当した場合は、利用者は通知する事により、直ちにこの契約を解約する事ができます。
 - 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 事業所が破産した場合
- (3) 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等に入所した場合
 - ② 利用者の要支援認定区分が要介護または自立と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡もしくは被保険者資格を喪失した場合

第11条（事業所の事由による契約の終了）

- (1) 事業所はやむを得ない事情によりサービスの継続が出来なくなる場合、利用者に対して、30日の予告期間を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。
- (2) 次の事由に該当する場合は、事業所は利用者、代理人、その他家族等に対し改善を希望する旨の申し入れを行い、それにも拘わらず改善の見込みがなく、結果として利用者に対して適切な介護サービスを提供することが困難であると認めるときは、30日前に利用者又は、代理人に対して文章で通知することによりこの契約を解除することが出来ます。ただしやむを得ない事由が認められるときは、直ちに解約をすることが出来ます。
 - ① 利用者、代理人、またはその家族等が、事業所や従業者或いは他の利用者その他関係者に対して、故意にハラスメントや暴言等の法令違反その他著しく常識を逸脱する行為を行った時
 - ② 利用者、代理人、またはその家族等が、事業所や従業者、もしくは他の利用者その他関係者の生命、身体、財産、もしくは信用を傷つける恐れがあり、且つ事業所が通常の方法ではこれを防止できないと判断した時
 - ③ 反社会的勢力（暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成員など）と関わり合いがあった場合。
- (3) 利用者のサービス利用料金の支払が60日以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず14日以内に支払われない場合。
- (4) 利用者がサービスを受けられない状態となった場合には、7日以上予告期間をもって書面にて届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。

第12条 (秘密保持)

- (1) 事業所およびその従業者は、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、利用者またはその家族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、利用者またはその家族の個人情報を用いません。

第13条 (従業者の禁止行為)

従業者は利用者に対する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。

- (1) 医療行為 (2) 利用者・家族等からの金銭・物品の授受 (3) 利用者の家族等に対するサービスの提供

第14条 (身分証携行義務)

事業所の従業者は、常に身分証を携行し、初めて利用者の居宅を訪問の際、もしくは利用者や利用者の家族から提示を求められた際は、いつでも身分証を提示します。

第15条 (損害賠償)

- (1) 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴い、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。
- (2) 事業所は、民間企業の提供する損害賠償責任保険に加入しています。前項規定の賠償に相当する可能性がある場合は、利用者又はご家族の方に当該保険の調査等の手続にご協力いただく場合があります。
加入保険：損害保険ジャパン日本興亜株式会社の「介護保険事業者専用賠償責任保険」

第16条 (緊急時の対応)

事業所は、現にサービス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、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治医に連絡を取る等必要な措置を講じます。

第17条 (連携)

事業所は、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又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18条 (相談・苦情対応)

- (1) 利用者は、事業所より提供されたサービスに関して苦情があるときは、事業所、市区町村また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) 事業所は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、提供したサービスについて利用者から苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また、事業所は、利用者が苦情を申し立てたことを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
- (3) 事業所は、苦情の申し立てがあった場合は、次の手順によりその解決を図ります。
 - ① 利用者や従業者からの事情聴取等により、事実関係を把握します。
 - ② 苦情に係る問題点を把握し、対応策を検討し、必要な改善を行います。
 - ③ 利用者に対し、調査結果や講じた措置の内容を、納得が得られるよう説明します。
なお、必要に応じて概要を記した文書を添えることとします。
 - ④ 事業所は、苦情の処理に際しては、必要に応じて市区町村または国民健康保険団体連合会へその概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。
- (4) 事業所の苦情相談窓口は下記のとおりです。
 - ① 事業所ご利用に関する相談・苦情担当
担当窓口：管理者 連絡先：047-480-0402
 - ② その他
当事業所以外に、市区町村の相談・苦情窓口等に苦情を申し出ることができます。

国民健康保険団体連合会	担当課	介護保険課苦情処理係	電話	043-254-7428	
八千代市役所	担当課	長寿支援課	電話	047-483-1151	
船橋市役所	担当課	介護保険課	電話	047-436-2304	
松戸市役所	担当課	介護保険課	電話	047-366-7370	
習志野市役所	担当課	介護保険課	電話	047-453-7345	
佐倉市役所	担当課	介護保険課	電話	043-484-6174	
鎌ヶ谷市役所	担当課	高齢者支援課	電話	047-445-1380	
市川市役所	担当課	介護保険課	電話	047-704-4134	
白井市役所	担当課	高齢者福祉課	電話	047-492-1111	
印西市役所	担当課	介護福祉課	電話	0476-42-5111	
四街道市役所	担当課	高齢者支援課	電話	043-421-6127	
千葉市役所	担当課	介護保険課	電話	047-245-5064	
●中央区	電話	043-221-2198	●花見川区	電話	043-275-6401
●稲毛区	電話	043-284-6242	●若葉区	電話	043-233-8264
●緑区	電話	043-292-9491	●美浜区	電話	043-270-4073

第19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)この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に従い、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第20条（契約内容の変更）

契約内容、提供するサービス内容および利用料等を変更する場合には、[変更同意書]に必要な事項を記載し、署名するとともに、変更に係わる事項を追加して取り交わします。

第21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、利用者および事業所は、利用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予め合意します。

以上の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業所が署名の上、1通ずつ保有するものとします。

年 月 日

【事業所】〔住 所〕 千葉県八千代市緑が丘1-1-1
 〔名 称〕 株式会社ファーストステージ ファーストステージ居宅介護支援センター
 〔代表者名〕 代表取締役 橋口 貴良
 〔代理人〕 営業所長 〔説明者〕

【利用者】〔住 所〕 _____
 〔氏 名〕 _____

【代理人】〔住 所〕 _____
 〔氏 名〕 _____ 本人との関係（ _____ ）

重要事項説明書（介護保険法に基づく第一号訪問事業）

1 事業者概要

名 称	株式会社ファーストステージ
所在地	千葉県千葉市稲毛区園生町1025-1
法人種別	営利法人
代表者名	橋口 貴良
電話番号	043-305-5211
事業内容	指定居宅介護支援事業 指定訪問介護事業・介護保険法に基づく第一号訪問事業 指定地域密着型通所介護事業・介護保険法に基づく第一号通所事業 指定訪問入浴事業・指定介護予防訪問入浴事業 指定福祉用具貸与事業・指定介護予防福祉用具貸与事業 特定福祉用具販売事業・特定介護予防福祉用具販売事業 福祉サービスコンサルタント事業・住宅改修事業 障害福祉サービス事業・障害児通所支援事業 プライベートサービス事業・福祉人材派遣事業・教育研修事業 その他福祉に関わるサービス

2 利用事業所

名 称	ファーストステージ居宅介護支援センター
指定番号	1272600998
所在地	八千代市緑が丘1-1-1
電話番号	047-480-0402
通常の事業の実施地域	千葉市・船橋市・八千代市・習志野市・佐倉市・松戸市・鎌ヶ谷市

上記以外の地域の方でもご相談ください。

3 事業の目的と運営方針

事業の目的	株式会社ファーストステージが設置運営するファーストステージ居宅介護支援センター（以下「事業所」という。）が行う介護保険法に基づく第一号訪問事業（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、事業所で介護保険法に基づく第一号訪問事業（以下「サービス」という。）の提供に当たる者（以下「従業者」という。）が、要支援状態にある高齢者（以下「利用者」という。）に対し、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	事業所の従業者は、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出来るよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる支援を行うものとする。

4 従業者の職員体制

職 種	資格要件・員数	職務内容
管 理 者	常勤1名（兼務）	管理
サービス提供責任者	介護福祉士、訪問介護員養成研修1級、介護職員実務者研修、介護職員基礎研修課程修了者のいずれかの資格、またはこれと同等の能力を有する者を1名以上	サービス提供の管理
訪問介護員等	介護福祉士、介護職員初任者研修、介護職員実務者研修、介護職員基礎研修課程修了者、訪問介護員養成研修1級・2級、看護師、准看護師のいずれかの資格、またはこれと同等の能力を有する者を常勤換算法で2.5以上	訪問介護の提供

※従業者の質的向上を図る為、定期的に研修の機会を設けています。

5 営業日、および営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日（祝日営業）
休 日	土曜日、日曜日、年末年始（12月30日～1月3日）、創立記念日、健康診断（年1回） ※営業時間外のサービス提供についてはご相談ください。
営 業 時 間	9時00分～18時00分

※電話等により24時間常時連絡が可能な体制としています。

6 サービス内容および利用料その他費用の額

(1) サービスの内容

身体介護	起床、就寝、体位交換、食事、水分補給、排泄、衣服着脱、入浴、清拭、洗髪、通院、その他必要な身体介助
生活援助	調理、買い物、衣類の洗濯・補修、居室等の掃除、その他必要な生活援助等
その他	生活・介護に関する相談・助言、関係機関等の連絡、その他必要な相談・助言等

(2) 利用料金 (1単位=10円で算出しています。)

事業対象者、要支援1・2 基本料金 (月単位)	対象者	回数	利用料 (介護報酬額)	自己負担額 (法定代理受領の場合)		
				1割負担	2割負担	3割負担
訪問型独自サービス11	事業対象者、 要支援1・2	週1回程度	11,760円	1,176円	2,352円	3,528円
訪問型独自サービス12	事業対象者、 要支援1・2	週2回程度	23,490円	2,349円	4,698円	7,047円
訪問型独自サービス13	事業対象者、 要支援2	週3回程度	37,270円	3,727円	7,454円	11,181円
<加算料金>			利用料 (介護報酬額)	1割負担	2割負担	3割負担
訪問型サービス初回加算			2,000円	200円	400円	600円
訪問型サービス生活機能向上連携加算Ⅰ			1,000円	100円	200円	300円
訪問型サービス生活機能向上連携加算Ⅱ			2,000円	200円	400円	600円
訪問型サービス口腔連携強化加算			500円	50円	100円	150円

(3) 基本料金に対して算定の加算 (この加算は区分支給限度基準額の算定対象から除外されます。)

加算	介護職員処遇改善加算Ⅰ	介護職員処遇改善加算Ⅱ	介護職員処遇改善加算Ⅲ
算定率	24.5%	22.4%	18.2%

- ・法定代理受領サービスであるときは介護保険法に基づく介護報酬の告示上の額の負担割合に応じた額となります。ただし、介護保険の給付範囲を超えたサービス利用分は、全額自己負担となります。
- ・介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により保険給付金が直接事業所に支払われない場合があります。その場合は一旦介護保険適用外の料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。後日、サービス提供証明書を市区町村に提出すると差額の払い戻しを受けることができます。

※事業所の所在地により**地域加算料金**として下記の単価にて料金を算出します。

事業所所在地	分類	1単位あたりの金額
鎌ヶ谷市	6級地	10.42円
佐倉市・松戸市・八千代市・四街道市	5級地	10.7円
船橋市・習志野市	4級地	10.84円
千葉市	3級地	11.05円

次の場合、日割り計算を行いそれぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

- ・月の途中で要介護から要支援に変更となった場合。
- ・月の途中で要支援から要介護に変更となった場合。
- ・同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合。
- ・月の途中で要支援度が変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

(4) その他の費用

① 交通費

サービスの実施地域にお住まいの方は無料です。通常の事業の実施地域以外の場合には従業者が訪問するための交通費を実費にて頂きます。

② 通院介助などで交通機関等を利用した場合、従業者の交通費は利用者のご負担になります。

※なお買い物代行サービスにおきまして原則、従業者は徒歩・自転車に対応させていただきます。

買い物場所が遠方などの理由により万が一、交通機関や従業者の車両などの対応希望がある場合、交通費は利用者のご負担になります。(従業者の車両に関しては1^キ25円(税抜)で設定しております。)

③利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話、その他消耗品等の費用は利用者の負担になります。

④利用者は文書でお申し出下さればいつでも無料にて解約ができます。

⑤記録の複写費等は、当該複写実費分の費用の支払いを受けるものとします。

(5) キャンセルについて

キャンセル料はいただきません。

利用者はサービスの変更、中止を行う場合、前日17時00分まで（前日が日曜日の場合は金曜日の17時00分まで）に、事業所に通知することとします。

(6) 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日までに当月分料金の請求書を発送いたします（郵送の関係で到着が遅れる場合がございます）ので、27日までにあらかじめ指定の方法でお支払いください。

※お支払い方法は、口座自動引落とさせていただきます。他の方法をご希望の場合はご相談ください。

7 サービスの利用のための留意事項

①交通事情により訪問時間が多少前後する場合がありますがご了承下さい。

②サービス期間中、当事業所の従業員の同行研修を行う場合があります。

③誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いをご遠慮下さい。

④事業所の都合によって訪問する従業員をやむをえず変更する場合がありますのでご了承ください。

8 緊急時の対応

従業員は、サービスを実施中に、利用者が急変、その他緊急事態が生じた場合は、速やかに管理者及び主治医に報告し、その指示に従って適切に対応致します。また、必要に応じて緊急連絡先に連絡を取る等、必要な措置を行います。

9 虐待の防止・身体拘束等の禁止のための措置

事業所は、利用者に対する虐待の未然防止と早期発見に努めるため、迅速かつ適切な対応を図るために、次の措置を講じるものとします。また、虐待を発見した場合は、地域包括支援センター及び市役所等へ報告いたします。

(1) 虐待防止に関する責任者の選定 担当 所長

(2) 従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施。

(3) 虐待防止対策委員会/身体拘束等適正化対策委員会の定期的な開催

10 第三者評価について

事業所は、第三者評価を実施していません。

11 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や災害に関する業務継続計画を策定し、定期的に研修、訓練を実施します。

12 サービス内容に関する苦情

(1) 事業所ご利用に関する相談・苦情担当

担当窓口 : 管理者

連絡先 : 047-480-0402

(2) その他

当事業所以外に、市区町村の相談・苦情窓口等に苦情を申し出ることができます。

国民健康保険団体連合会	担当課	介護保険課	苦情処理係	電話	043-254-7428
八千代市役所	担当課	長寿支援課		電話	047-483-1151
船橋市役所	担当課	介護保険課		電話	047-436-2304
松戸市役所	担当課	介護保険課		電話	047-366-7370
習志野市役所	担当課	介護保険課		電話	047-453-7345
佐倉市役所	担当課	介護保険課		電話	043-484-6174
鎌ヶ谷市役所	担当課	高齢者支援課		電話	047-445-1380
市川市役所	担当課	介護保険課		電話	047-704-4134
白井市役所	担当課	高齢者福祉課		電話	047-492-1111
印西市役所	担当課	介護福祉課		電話	0476-42-5111
四街道市役所	担当課	高齢者支援課		電話	043-421-6127
千葉市役所	担当課	介護保険事業課		電話	043-245-5068
●中央区	電話	043-221-2198	●花見川区	電話	043-275-6401
●稲毛区	電話	043-284-6242	●若葉区	電話	043-233-8264
●緑区	電話	043-292-9491	●美浜区	電話	043-270-4073

年 月 日

【事業所】

サービスの提供にあたり、利用者に対して重要事項を説明しました。

〔住 所〕 千葉県八千代市緑が丘1-1-1
 〔名 称〕 株式会社ファーストステージ ファーストステージ居宅介護支援センター
 〔代表者名〕 代表取締役 橋口 貴良
 〔代理人〕 営業所長 〔説明者〕

【利用者】

私は、事業所からサービスについての重要事項の説明を受けました。

〔住 所〕 _____
 〔氏 名〕 _____

【代理人】〔住 所〕 _____

〔氏 名〕 _____ 本人との関係 ()