

株式会社スマイルケアねりま 練馬区地域生活支援事業 契約書

_____様（以下、「お客様」といいます）と株式会社スマイルケアねりま（以下、「スマイルケア」といいます。）は、スマイルケアがお客様に対して行う練馬区地域生活支援事業（以下、「移動支援サービス」といいます。）について、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

スマイルケアは、お客様に対し、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「総合支援法」という）第77条に基づき、地域生活支援事業として、屋外での移動が困難な障害者等に対し外出のための支援を行うことにより、当該障害者の地域における自立生活及び社会生活を促進することを目的としてサービスを提供し、お客様はスマイルケアに対し、その移動支援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 ____日からお客様の移動支援受給者証支給決定期間満了日までとします。
- 2 この契約の終了日の1週間前までに、お客様からスマイルケアに対して、文書等により契約終了の申し出がない場合、且つお客様の移動支援受給者証決定期間の満了後に改めて更新された場合は、この契約は更新されるものとします。

第3条（個別支援計画）

- 1 スマイルケアの配置するサービス提供責任者は、お客様について、解決すべき課題を把握し、お客様の日常生活全般の状況及び希望を踏まえた上で、移動支援の目標、担当する従業員の氏名、従業員が提供する移動支援サービスの具体的内容、所要時間、日程等を盛り込み、本契約締結後、個別支援計画書を作成します。
- 2 サービス提供責任者は、個別支援計画書については定期的に見直すほか、必要に応じて見直します。
- 3 サービス提供責任者は、個別支援計画書の作成及び変更に際しては、その内容をお客様及びご家族に説明します。

第4条（移動支援サービスの内容）

- 1 スマイルケアは、従業員をお客様の居宅に派遣し、第3条に定めた個別支援計画書に沿って、移動支援を提供します。
- 2 お客様が利用できる移動支援サービスの内容は、「移動支援契約書別紙」（以下「契約書別紙」という）のとおりとし、スマイルケアは「契約書別紙」に定めた内容について、お客様及びそのご家族に説明します。
- 3 個別支援計画が利用者との合意をもって変更され、又は介護給付費の支給決定の内容が変更されたことにより、スマイルケアが提供する移動支援サービスの内容を変更する場合は、サービス提供責任者は事前にお客様の了承を得た上で、新たな内容の「契約書別紙」を作成し、それに基づいて移動

江省は事前に各隊の了承を得た上で、新たな内容の「大和官制」を作成し、これをもつて移動支援サービスの内容とします。

第5条（介護給付費支給申請に係る援助）

スマイルケアはお客様が移動支援サービスに係る介護給付支給決定期間満了に伴う新たな移動支援サービスの支給申請を円滑に行えるよう、お客様を援助します。

第6条（サービス提供の記録）

- 1 スマイルケアは、移動支援サービスの提供に関する記録について、提供の都度、電子データで管理、保存いたします。なお電子化されたサービス提供記録は契約終了の日から5年間保管とします。
- 2 スマイルケアは、移動支援提供実施記録票について、毎回の移動支援サービス終了時に、お客様から書面による確認を受けます。
- 3 スマイルケアはお客様またはご家族の請求に応じ、サービス提供記録の開示、交付をいたします。

第7条（利用料金）

- 1 お客様は、移動支援サービスの対価として「契約書別紙」に定める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 スマイルケアは、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月中旬頃にお客様に通知します。
- 3 お客様は、当月の料金の合計額を翌月27日までに支払います。（原則口座振替）
- 4 スマイルケアは、お客様から料金の支払を受けたときは、領収証を発行します。

第8条（サービスの中止）

- 1 お客様は、スマイルケアに対して、移動支援サービス提供日の前日午後6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移動支援サービスの利用を中止することができます。
- 2 お客様が移動支援サービス提供日の前日午後6時までに通知することなくサービスの中止を申し出た場合は、スマイルケアはお客様に対して【契約書別紙】に定める計算方法により、料金の全額または一部を請求することができます。この場合の料金は第7条に定める料金の支払いと合わせて請求します。

第9条（契約の終了）

- 1 お客様は、スマイルケアに対して、1週間の予告期間をおいて文書等で通知することにより、この契約を解除することができます。ただし、お客様の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- 2 前項の規定にかかわらず、第9条第2項に規定する事由に該当した場合及びスマイルケアが破産した場合は、お客様は文書等で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- 3 スマイルケアは、事業所の廃止・縮小等、やむを得ない事情がある場合、お客様に対して、1か月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、この契約を解除することができます。
- 4 スマイルケアは、次の事由に該当した場合は文書等で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。
 - ① お客様の移動支援サービスに係る利用料金の支払いが正当な理由なく2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、1週間以内に支払われない場合
 - ② お客様又はそのご家族がスマイルケアや従業者に対して本契約を継続しがたいほどの重大な背信行為（スマイルケアや従業者に対する故意による暴言・暴力行為等、並びにセクシュアルハラスメント）

ト発言や行為、迷惑行為（カスタマーハラスメント）等を含む）を行った場合

- 5 お客様の移動支援の支給決定が取り消された場合又は移動支援支給決定期間満了に際し、新たな移動支援に係る支給申請が不支給となった場合には、当該支給決定の効力が喪失することをもってこ

の契約は終了します。ただし、お客様の転居に伴い支給決定が取り消された後に、引き続き転入先の区市町村で支給決定された場合は、必要に応じて契約変更を行うことができることとします。

6 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 お客様が施設等に入所した場合
- ② お客様がお亡くなりになった場合

第10条（秘密保持・個人情報保護）

- 1 スマイルケア及びその従業者は、移動支援サービス提供をする上で知り得たお客様及びそのご家族に関する秘密を、正当な理由なく他の事業者及び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 前項の規定にかかわらず、移動支援サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査のために、スマイルケアがお客様の個人情報を用いることに、お客様は同意します。
- 3 スマイルケアは、他の指定障害福祉サービス事業者等に対して、お客様に関する情報を提供する場合は、あらかじめ文書等によりお客様又はご家族に説明し、同意を得ます。

第11条（事故発生時の対応・賠償責任）

- 1 スマイルケアは、サービスの提供に際し事故が発生した場合には速やかにご家族または緊急連絡先、介護支援専門員、区市町村に連絡を行うと共に必要な措置を講じる。また事故の状況及び対応について記録し、当該お客様の契約終了の日から2年間保存します。
- 2 スマイルケアは、サービスの提供にともなって、スマイルケアの責めに帰すべき事由によりお客様の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、お客様に対してその損害を賠償します。

第12条（緊急時・災害時の対応）

- 1 スマイルケアは、現に移動支援の提供を行っている時にお客様に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- 2 スマイルケアは、サービスの提供を行っている時に災害が起こった場合は、安全に避難等できるよう必要な措置を講じます。また、災害時等には通常のサービスが行えない場合がございます。

第13条（身分証携行義務）

- 1 従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び、お客様又は、お客様のご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（関係機関との連携）

- 1 スマイルケアは、移動支援の提供に当たっては、他の指定居宅介護事業者その他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。
- 2 スマイルケアは、移動支援の提供の終了に際しては、お客様又はそのご家族に対して適切な指導を行うとともに、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15条（相談・苦情対応）

- 1 スマイルケアはお客様からの相談・苦情等に対応する窓口を設置し、この契約に関するお客様の相談・苦情等に対し、お客様の立場に立って、誠実かつ迅速に対応し、改善に努めます。なお、苦情の申し立てに対して、お客様が不利な対応を受けることは一切ありません。

の中し立ちによつて、お客様が不利益な対応を及ぼすことは、切めりまはせぬ。

- 2 次の事由に該当する場合は、お客様はスマイルケアに対し、改善及び改善結果の報告を求めることができます。

- ① スマイルケアが正当な理由なく居宅介護サービスを提供しない場合
- ② スマイルケアが守秘義務に反した場合
- ③ スマイルケアがお客様やそのご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

第16条 (裁判管轄)

- 1 この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、お客様及びスマイルケアはお客様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合意します。

第17条 (本契約に定めない事項)

- 1 お客様及びスマイルケアは、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又はこの契約の各条項に疑義が生じたときは、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に関連する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上で定めます。

第18条 (その他の項目)

1 権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止する取り組み

- ① スマイルケアは、お客様等の権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
- ② 権利擁護・虐待防止委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止)について、従業者に十分周知します。
- ③ 権利擁護・虐待の発生又は、その再発等の防止に関する責任者を選定します。
(責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ④ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑤ 相談苦情解決体制(権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止)を整備します。
- ⑥ 従業者に対して権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑦ 権利擁護、虐待の発生又は、その再発等の防止のための指針の整備、研修等を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑧ スマイルケアは、虐待が疑われる場合には、速やかに虐待防止に関する責任者が区市町村に通報を行います。(責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ⑨ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

2 身体拘束等の適正化について

- ① スマイルケアはお客様の生命又は身体を保護するために、緊急時やむを得ない場合を除き、身体拘束は行いません。
- ② 緊急時やむを得ない場合に、身体拘束等を行う場合には記録をします。
- ③ 緊急時やむを得ない理由については、切迫性、非代替性、一時性の3つの要件をみたすことについて、組織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、契約終了の日から2年間保存します。

- ④ 記録の項目は、身体拘束等の態様、時間、その際のお客様の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記入します。
- ⑤ 身体拘束等の適正化に関する担当者は次の者を置きます。

(責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)

3 認知症の対応力向上に係る取り組み

- ① スマイルケアは従業者の認知症対応力の向上とお客様の介護サービスの選択に資する観点により下記の通り取り組みを行います。
- ② 従業者に対して、認知症に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ③ 認知症に係る外部研修等への参加を積極的に行います。
- ④ 介護サービス情報公開制度において、研修の受講状況(受講人数)等、認知症に係る事業者の取組状況について公表いたします。
- ⑤ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

4 事故発生時の対応・事故処理・事故防止等の取り組み

- ① スマイルケアは、お客様に対するサービス提供中に事故が発生した場合は、速やかにお客様のご家族、居宅介護支援事業所、区市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② スマイルケアは、事故が発生した場合は、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- ③ スマイルケアは、お客様に対するサービス提供により発生した事故等により、利用者の生命、身体財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただしお客様の故意又は、過失によらない場合はこの限りではありません。
- ④ スマイルケアは、1項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- ⑤ スマイルケアは、リスクマネジメント(事故・緊急時)委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(事故防止等)について、従業者に十分周知します。
- ⑥ 事故防止のため、委員会等において転倒、転落、誤飲、誤嚥、無断離設、サービス提供中の事故について具体的な事故防止の対策を関係職員に周知徹底すると共に、事故が生じた際にはその原因を解明し、対策を講じます。
- ⑦ 従業者に対してリスクマネジメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑧ リスクマネジメント(事故・緊急時)に関する担当者は次の者を置きます。

(責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)

- ⑨ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

5 ハラスメント防止のための取り組み

- ① スマイルケアはお客様に対して、安定した居宅介護支援サービスを提供するためお客様の居宅、職場内における、ハラスメント防止のための指針を定めます。
- ② スマイルケアは、ハラスメント委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(ハラスメントの発生又は、その再発等を防止)について従業者に十分周知します。
- ③ スマイルケアは、契約時等にお客様に対してハラスメントについて説明をします。
- ④ 訪問先・お客様宅・職場内でのハラスメントとは下記の通りとなります。

◇パワーハラスメント…身体的暴力を行うこと・違法行為を強要すること・人格を著しく傷つける
※言を編り返す行為も含まれる

先言を繰り返して行ふこと等

◇セクシュアルハラスメント…利益・不利益を条件にした性的接触又は、要求をすること・性的言動により、サービス提供者に不快な念を抱かせる環境を醸成すること等

- ⑤ 従業者に対してハラスメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑥ スマイルケアのハラスメント防止マニュアルについては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」「(管理職・職員向け)研修のための手引き」に基づいて対応します。
- ⑦ ハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置きます。
(相談窓口責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ⑧ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

6 災害時・非常災害対策に関する取り組み

- ① スマイルケアは災害への対応力強化を図る観点から、災害に当たっての地域と連携した取り組みを強化し必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(非常災害対策に関する取り組み等)について、従業者に十分周知します。
- ③ 従業者に対して、災害時・非常災害対策に関する取り組みにおける基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修及び防災災害、避難等の訓練を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ④ 災害への対応においては、災害時・非常災害に関する具体的計画を立て、関係機関との通報及び連携体制を整備し、それらを定期的(1年に1回以上)に従業者に周知します。
- ⑤ 災害時・非常災害への対応においては地域との連携が不可欠である。避難、救出その他必要な訓練(シミュレーション)を行う際は、地域住民の参加が得られるように連携に努めます。
- ⑥ 災害時・非常災害対策に関する責任者は次の者を置きます。
(統括責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ⑦ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

7 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止のための取り組み

- ① スマイルケアは衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止に、必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止)について、従業者に十分周知します。
- ③ 従業者に対して、衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止における基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ④ スマイルケアにおける指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアを実施します。
- ⑤ 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延の防止のための指針の整備、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑥ 感染症対策に関する責任者は次の者を置きます。
(統括責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ⑦ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

8 業務継続計画の策定等

- ① スマイルケアは感染症や災害・非常災害の発生時において、お客様に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で日間の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計

的に実施するため及び非常時の体制と中期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(業務継続

計画の策定等)について従業者に十分周知します。新規採用時には別途研修を実施します。

- ③ 感染症に係る業務継続計画において、平時からの備え、初動対応、感染拡大防止体制の確立を図れるよう指針の整備を行います。
- ④ 災害に係る業務継続計画において、平常時の対応、緊急時の対応、他施設及び地域との連携等に関する計画の整備を行います。
- ⑤ 従業者に対して、感染症及び災害に係る事業継続計画の、具体的内容を職員間で共有するとともに組織的に浸透させていくために、研修及び訓練（シミュレーション）を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑥ 業務継続計画に関する責任者は次の者を置きます。
（統括責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）
- ⑦ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

9 サービスの第三者評価の実施状況について

第三者評価の実施状況については、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況を記載します。※重要事項説明書別紙参照。

練馬区地域生活支援事業 契約書別紙

<令和6年4月1日現在>

この契約書別紙は、本契約の条項に基づき、お客様に提供するサービスの内容及び利用料金に関する事項を定めます。

1 提供するサービスの内容

曜日	時間帯	類型	内容

2 利用料金

① 移動支援サービスに係る利用者負担額

区民税課税世帯の方は費用の1割が自己負担となります。自己負担については課税状況に応じてひと月の上限額が設定されます。（負担上限月額を受給者証に記載）
生活保護世帯、非課税世帯の自己負担はありません。

② キャンセル規定

サービス前日にお客様（ご家族）の都合でサービスをキャンセルする場合。

① 利用日の前日午後6時までに、ご連絡をいただいた場合	無料
② 上記以外にキャンセルの場合一律2000円頂きます	有料

※キャンセル料は原則としてお客様負担

3 交通費

- 「サービス提供地域」として定める練馬区における移動支援サービス利用については、交通費が無料となります。
- その他移動にかかる交通費や入場料等はお客様のご負担となります。

株式会社スマイルケアねりま 練馬区地域生活支援事業 重要事項説明書

<令和6年4月1日現在>

1 本事業者の概要

法人名	株式会社スマイルケアねりま	
代表者役職・氏名	代表取締役 北楯 利宗	
本社所在地	東京都練馬区高松1-13-9	
電話番号	TEL 03-5971-3261	
FAX番号	FAX 03-5971-3263	
法人が所有する事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問介護事業 ・ 練馬区総合事業 ・ 障害福祉サービス事業 ・ 有償サービス事業 ・ 居宅介護事業 ・ 通所介護事業 ・ 移動支援事業 	

2 本事業所の概要

訪問介護事業所	スマイルケアねりま
事業所所在地・電話番号	東京都練馬区高松1-13-9
電話番号	TEL 03-5848-2125
FAX番号	FAX 03-5848-2126
介護保険指定番号	(東京都)1312000852
サービスを提供できる地域	練馬区(一部の周辺地域要相談)
営業時間 (受付日・時間)	月曜日～土曜日 午前9:00～午後6:00まで (日曜日、祝日、年末年始を除く)
サービス提供時間	(原則) 月曜日～土曜日 午前8:00～午後8:00まで ※上記以外の日、時間外については応相談

3 事業所の職員体制

	資格	職員体制	業務内容
管理者	介護福祉士	1名	管理業務
サービス提供責任者	介護福祉士 介護福祉士実務者研修修了者	3名以上	管理業務及び従業者
従業者 (訪問介護員等)	介護福祉士 介護福祉士実務者研修修了者 訪問介護員養成研修1級 介護職員初任者研修修了者 訪問介護養成研修2級	常勤換算2.5名以上 (サービス提供責任者含む)	従業者

4 当社の移動支援サービスの特徴等

1 運営の方針

- 下記の理念に基づき運営しております。

☆ 運営方針 ☆

お客様が住み慣れた街で安心して暮らせ、自分の望む生活を継続できるよう、お一人お一人にふさわしい生活（ライフスタイル）を支援し、スタッフ一同が真心こめて質の高いサービスを目指しています。

「笑顔が一番」を合言葉に経験豊富なスタッフがお客様にご満足いただける介護サービスをお届けします。

☆ 基本理念 ☆

- お客様のニーズを大切に、お客様の立場に立った『お客様本位』のサービスを提供する。
- 地域密着を目指し、何事も誠意をもって対応し、信頼いただける地域の福祉サービスの拠点として、地域社会に貢献する。
- 質の高い専門的サービスを提供する。
- ハートフルケア＝適正サービスを実現する。

2 サービス利用のために

事項	有無	備考
ホームヘルパーの変更の可否	有り	変更を希望される方はご相談ください
従業員への研修の実施	有り	定期的実施（新規採用時は1ヶ月以内に実施）
サービスマニュアルの作成	有り	介護サービスマニュアル
感染症防止に向けた取り組み	有り	検温、マスク着用、消毒、フェースガード等

5 サービス内容

練馬区地域生活支援事業のサービス内容

屋外での移動が困難な障害者(児)に対し「社会生活上必要不可欠な外出」及び「余暇活動など社会参加のための外出」を支援します。

またそれらが社会通念上公的サービスの対象として適当であり、1日の範囲内で用務を終えるものに限りです。

〈対象となる外出〉

金融機関での手続き

公的手続きまたは障害福祉サービスの利用に係る相談、手続きのための官公署等への外出（通院等介助を利用できる場合を除く）

文化施設等の利用

散歩

スポーツ施設等の利用

買い物

〈対象とならない外出〉

① 外出の内容・目的により対象とならない場合

通勤、営業活動等の経済活動に係る外出

通年かつ長期に渡る外出

社会通念上本制度を適用することが適当でない外出

障害者関係の施設や団体が実施するプログラムにおける職員の補佐を介助者が行わなければなら

ない外出

はいこのついでに

事業を提供する事業者が、自ら実施する催し等のプログラムに参加させることを目的とした外出

- ② 他に支援制度（障害福祉サービス・介護保険サービス）がある場合

他サービスが支援対象とする外出については移動支援事業の対象として不可
但し他サービス制度の利用手続きが間に合わない等、緊急一時的な場合は移動支援事業が認められる

③ 判断に迷う場合は事前に管轄の総合福祉事務所または保健相談所へ相談

6 サービスの利用方法

- ・ 支給決定を受けた方でサービス利用を希望される方は、スマイルケアまでご連絡下さい。
サービス提供責任者が訪問し、地域生活支援事業重要事項の説明を行い、同意により契約の締結をします。
- ・ サービス提供にあたっては、適切なサービス提供の為に心身状況・生活環境、他の保健医療、福祉サービス利用状況を把握させていただき、お客様及びご家族と協議して個別支援計画書を作成し、お客様に交付します。
- ・ サービス提供開始にあたっては、個別支援計画書に沿って提供します。
- ・ 契約の有効期間は支給決定期間と同じです。ただし引き続き更新の手続きにより支給決定を受け、お客様から契約終了の申し出がない場合は自動更新となります。
- ・ サービス変更または中止の必要がある場合は、状況調査などを踏まえ医師などの助言・指導に基づいて変更または中止となります。

7 サービスの終了方法

- ・ お客様はスマイルケアに対し、1週間の予告期間をおいて通知することにより、サービスを終了することができます。
お客様の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、1週間の予告期間がない場合でもサービスを終了する事ができます。

8 契約の自動的終了について

- ・ 以下の場合は双方の通知がなくとも自動的にサービスを終了します。
 - (1) お客様が施設入所した場合
 - (2) 支給決定対象外になった場合
 - (3) お客様が死亡した場合

9 利用料金

区分	支援時間	単価	1割負担額
身体介護あり	30分未満	2,700円	270円
	30分以上1時間未満	4,300円	430円
	1時間以上1.5時間未満	6,200円	620円
	1.5時間以上2時間未満	7,100円	710円
	以降30分ごとに	900円	90円
身体介護なし	30分未満	1,100円	110円
	30分以上1時間未満	2,100円	210円

	1時間以上1.5時間未満	2,900円	290円
	1.5時間以上2時間未満	3,650円	365円

加算

- (1) 日中(午前8時から午後6時まで)以外の時間帯については、1回につき所定単価の100分の25の加算
- (2) 利用者負担額の上限について管理を行った場合、1月につき1,600円の加算

負担上限月額表(障害者)

区分	世帯の収入状況	負担上限月額
生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得	区市町村民税非課税世帯	0円
一般1	区市町村民税非課税世帯(合計所得割16万未満)	9,300円
一般2	上記以外	37,200円

負担上限月額表(障害児)

区分	世帯の収入状況		負担上限月額
生活保護	生活保護受給世帯		0円
低所得	区市町村民税非課税世帯		0円
一般1	区市町村民税非課税世帯(合計所得割28万未満)	ホームヘルプ利用	4,600円
		入所施設利用	9,300円
一般2	上記以外		37,200円

負担上限額については受給者証をご確認下さい。

上限額を超えたサービスは全額お客様のご負担になります。

10 秘密保持・個人情報保護

- ・ サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する情報を正当な理由なく第三者に洩らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ・ お客様及びご家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議などにおいて、お客様及びご家族の個人情報を用いません。

11 交通費

- ・ 「サービス提供地域」として定める練馬区における移動支援サービス利用については、交通費が無料となります。
 - ・ その他移動にかかる交通費や入場料等はおお客様のご負担となります。
- ※ 別途料金が発生する場合はお客様またはご家族に事前に説明した上で同意をいただきます。

12 キャンセル料

サービス当日にお客様(ご家族)都合でサービスをキャンセルする場合。

連絡先電話番号	03-5848-2125
利用日の前日、午後6時までにご連絡いただいた場合	無料
利用日の前日、午後6時以降のキャンセル連絡の場合	有料 一律 ¥2,000頂きます

※キャンセル料は、原則としてお客様負担となります。

13 料金の支払方法

料金の支払いは当月締め翌月払い(27日)となります。

基本的には口座振替とさせていただきますので27日までにご指定の銀行口座にご用意下さい、ご入金確認後、領収書を発行いたします。

14 緊急時・災害時の対応

- ① スマイルケアは、サービスの提供を行っている時にお客様の病状の急変、事故等により緊急を要する事態に遭遇した場合は、ご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。
- ② 上記主治医又はご家族と緊急時に連絡が取れない場合、状況によっては弊社判断で救急車を手配させていただきます。(救急隊等対応時間は自費)
- ③ スマイルケアは、サービスの提供を行っている時に災害が起こった場合は、安全に避難等できるような必要な措置を講じます。また、災害時等に通常のサービスが行えない場合があります。

緊急連絡先

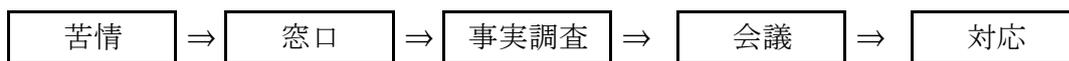
ご家族①	氏名		連絡先	続柄	
				TEL	
ご家族②	氏名		連絡先	続柄	
				TEL	
主治医	名称		連絡先	医師名	
				TEL	
支援事業所	名称		連絡先	担当者	
				TEL	
その他	氏名		連絡先		
				TEL	

15 サービス内容に関する苦情

- ① お客様からの苦情、または相談等に対する常設の窓口

お客様サービス苦情窓口		受付時間 月曜日～金曜日 午前9：00～午後6：00			
担当	北楯 利宗	電話	03-5848-2125	FAX	03-5848-2126

- ② お客様からの苦情を処理するために講ずる措置



苦情	お客様またはそのご家族からの介護サービスについての苦情の発生
窓口	当社社長である北楯利宗が窓口となる
事実調査	管理者またはサービス提供責任者がお客様、そのご家族及び当該従業者に事情を聞き取る。あるいは独自に調査して事実関係を確認する。
会議	社長、管理者、サービス提供責任者等により、事実関係に基づいた対応を検討する。
対応	お客様、ご家族及び当該従業者に会議の結果を告知し必要に応じた適切な対応を行う *記録を残し、再発防止に役立てる。 *サービス提供の質を高める為に従業者に対する定期的な研修及びケース研究会議を

行う。

③ 行政の苦情受付機関

保健福祉サービス苦情調整委員	[電話] 03-3993-1344	[FAX] 03-3993-1344
練馬区豊玉北6-12-1練馬区西庁舎3階	[MAIL] chousei@smile.ocn.ne.jp	
[相談窓口] 月曜日～金曜日(祝日・年末年始12/29～1/3除く) 8:30～17:00		
福祉サービス運営適正化委員会	[電話] 03-5283-7020	[FAX] 03-5283-6997
千代田区神田駿河台1-8-11東京YWCA会館3階	[MAIL] kaiketsu@tcs.w.tvac.or.jp	
[相談窓口] 月曜日～金曜日(祝日・年末年始12/29～1/3除く) 10:00～16:00		

④ 行政の相談窓口

(1) 支給決定に関すること

身体障害・知的障害のある方、難病の方 各総合福祉事務所

精神障害の方 各保健相談所

※お客様の住まいの地域で担当が分かります。

《総合福祉事務所》

練馬区総合福祉事務所 障害者支援係	電話 03-5984-4609	FAX 03-5984-1213
練馬区豊玉北6-12-1練馬区西庁舎2階	担当 〒176 にお住まいの方	
光が丘総合福祉事務所 障害者支援係	電話 03-5997-7796	FAX 03-5997-9701
練馬区光が丘2-9-6光が丘区民センター2階	担当 〒179 にお住まいの方	
石神井総合福祉事務所 障害者支援係	電話 03-5393-2816	FAX 03-3995-1137
練馬区石神井町3-30-26石神井庁舎4階	担当 〒177 にお住まいの方	
大泉総合福祉事務所 障害者支援係	電話 03-5905-5272	FAX 03-5905-5277
練馬区東大泉1-29-1 ゆめりあ1 (4階)	担当 〒178 にお住まいの方	

《保健相談所》

豊玉保健相談所	電話 03-3992-1188	FAX 03-3992-1187
練馬区豊玉北5-15-19	旭丘、向山、小竹町、栄町、桜台、豊玉上、豊玉北、豊玉中、豊玉南、中村、中村北、中村南、貫井、練馬、羽沢にお住まいの方	
北保健相談所	電話 03-3931-1347	FAX 03-3931-0851
練馬区北町6-35-7	春日町1.2.4丁目、北町、田柄1.2丁目、錦、早宮、氷川台、平和台にお住まいの方	
光が丘保健相談所	電話 03-5997-7722	FAX 03-5997-7719
練馬区光が丘2-9-6光が丘区民センター2階	旭町、春日町3.5.6丁目、田柄3.4.5丁目、高松、土支	

練馬区光が丘2-9-6 光が丘区民センター内 田、光が丘にお住まいの方

石神井保健相談所	電話 03-3996-0634	FAX 03-3996-0590
練馬区石神井7-3-28	大泉町2丁目、下石神井、石神井台1～3.5.6丁目、石神井町、高野台、東大泉、富士見台、南大泉、南田中、三原台、谷原にお住まいの方	
大泉保健相談所	電話 03-3921-0217	FAX 03-3921-0106
練馬区大泉学園町5-8-8	大泉学園町、大泉町1.3～6丁目、西大泉、西大泉町にお住まいの方	
関保健相談所	電話 03-3929-5381	FAX 03-3929-0787
練馬区大泉学園町5-8-8	上石神井、上石神井南町、石神井台4.7.8丁目、関町北、関町東、関町南、立野町にお住まいの方	

16 虐待に関する相談・通報機関

① スマイルケアの相談・通報機関

スマイルケアねりま	電話番号	03-5848-2125	FAX	03-5848-2126
担当	北楯 利宗	受付時間	月曜日～土曜日 午前9：00～午後6：00	

② 行政の相談・通報機関

練馬区障害虐待防止センター	電話番号	03-5984-1334	FAX	03-5984-4721
	受付時間	24時間受付		
東京都障害者権利擁護センター	電話番号	03-5320-4223	FAX	03-5388-1413
新宿区西新宿2-8-1	受付時間	平日9：00～17：00		

17 第三者評価実施の有無

1 実施 無

18 その他の項目

1 権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止する取り組み

- ① スマイルケアは、お客様の権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
- ② 権利擁護・虐待防止委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止)について、従業員に十分周知します。
- ③ 権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止に関する責任者を選定します。
(責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ④ 成年後見制度の利用を支援します。

⑤ 相談支援解決体制(権利擁護・虐待発生又は、その再発等を防止)の整備(主)

⑤ 相談内容が「権利擁護」に関する場合は、「その内容を中止」を推奨します。

⑥ 従業者に対して権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実

施します。

- ⑦ 権利擁護、虐待の発生又は、その再発等を防止のための指針の整備、研修等を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑧ スマイルケアは、虐待が疑われる場合には、速やかに虐待防止に関する責任者が区市町村に通報を行います。(責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ⑨ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

2 身体拘束等の適正化について

- ① スマイルケアはお客様の生命又は身体を保護するために、緊急時やむを得ない場合を除き、身体拘束は行いません。
- ② 緊急時やむを得ない場合に、身体拘束等を行う場合には記録をします。
- ③ 緊急時やむを得ない理由については、切迫性、非代替性、一時性の3つの要件をみたすことについて、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、契約終了の日から2年間保存します。
- ④ 記録の項目は、身体拘束等の態様、時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記入します。
- ⑤ 身体拘束等の適正化に関する担当者は次の者を置きます。
(責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)

3 認知症の対応力向上に係る取り組み

- ① スマイルケアは介護サービス従業者の認知症対応力の向上とお客様の介護サービスの選択に資する観点により下記の通り取り組みを行います。
- ② 従業者に対して、認知症に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ③ 認知症に係る外部研修等への参加を積極的に行います。
- ④ 介護サービス情報公開制度において、研修の受講状況(受講人数)等、認知症に係る事業者の取組状況について公表いたします。
- ⑤ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

4 事故発生時の対応・事故処理・事故防止等の取り組み

- ① スマイルケアは、お客様に対するサービス提供中に事故が発生した場合は、速やかにお客様のご家族、居宅介護支援事業所、区市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② スマイルケアは、事故が発生した場合は、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- ③ スマイルケアは、お客様に対するサービス提供により発生した事故等により、利用者の生命、身体財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただしスマイルケアの故意または過失によらない場合はこの限りではありません。
- ④ スマイルケアは、1項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録し、契約終了の日から2年間保存します。
- ⑤ スマイルケアは、リスクマネジメント(事故・緊急時)委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(事故防止策)について、従業者に十分周知いたします。

に云職を閉催し、その相本(事故防止守)に、従来目(1)力向知せよ。

- ⑥ 事故防止のため、委員会等において転倒、転落、誤飲、誤嚥、無断離設、サービス提供中の事故について具体的な事故防止の対策を関係職員に周知徹底すると共に、事故が生じた際にはその原因を

解明し、対策を講じます。

- ⑦ 従業者に対してリスクマネジメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑧ リスクマネジメント(事故・緊急時)に関する担当者は次の者を置きます。
(責任者:北楯 利宗)(担当者:各事業所管理者)
- ⑨ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

5 ハラスメント防止のための取り組み

- ① スマイルケアはお客様に対して、安定した居宅介護支援サービスを提供するためお客様の居宅、職場内における、ハラスメント防止のための指針を定めます。
- ② スマイルケアは、ハラスメント委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(ハラスメントの発生又は、その再発等を防止)について従業者に十分周知します。
- ③ スマイルケアは、契約時等にお客様に対してハラスメントについて説明をします。
- ④ 訪問先・お客様宅・職場内でのハラスメントとは下記の通りとなります。
 - ◇パワーハラスメント…身体的暴力を行うこと・違法行為を強要すること・人格を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと等
 - ◇セクシュアルハラスメント…利益・不利益を条件にした性的接触又は、要求をすること・性的言動により、サービス提供者に不快な念を抱かせる環境を醸成すること等
 - ◇精神的暴力…個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりすること
- ⑤ 従業者に対してハラスメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑥ スマイルケアのハラスメント防止マニュアルについては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」「(管理職・職員向け)研修のための手引き」に基づいて対応します。
- ⑦ ハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置きます。
(相談窓口責任者:北楯 利宗)(担当者:各事業所管理者)
- ⑧ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

6 災害時・非常災害対策に関する取り組み

- ① スマイルケアは災害への対応力強化を図る観点から、災害に当たっての地域と連携した取り組みを強化し必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(非常災害対策に関する取り組み等)について、従業者に十分周知します。
- ③ 従業者に対して、災害時・非常災害対策に関する取り組みにおける基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修及び防災災害、避難等の訓練を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ④ 災害への対応においては、災害時・非常災害に関する具体的計画を立て、関係機関との通報及び連携体制を整備し、それらを定期的(1年に1回以上)に従業者に周知します。
- ⑤ 災害時・非常災害への対応においては地域との連携が不可欠である。避難、救出その他必要な訓練(シミュレーション)を行う際は、地域住民の参加が得られるように連携に努めます。
- ⑥ 災害時・非常災害対策に関する責任者は次の者を置きます。

(統括責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)

⑦ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

7 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止のための取り組み

- ① スマイルケアは衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止に、必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止)について、従業者に十分周知します。
- ③ 従業者に対して、衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止における基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ④ スマイルケアにおける指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアを実施します。
- ⑤ 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延の防止のための指針の整備、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑥ 感染症対策に関する責任者は次の者を置きます。
(統括責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ⑦ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

8 業務継続計画の策定等

- ① スマイルケアは感染症や災害・非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(業務継続計画の策定等)について従業者に十分周知します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ③ 感染症に係る業務継続計画において、平時からの備え、初動対応、感染拡大防止体制の確立を図れるよう指針の整備を行います。
- ④ 災害に係る業務継続計画において、平常時の対応、緊急時の対応、他施設及び地域との連携等に関する計画の整備を行います。
- ⑤ 従業者に対して、感染症及び災害に係る事業継続計画の、具体的内容を職員間で共有するとともに組織的に浸透させていくために、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑥ 業務継続計画に関する責任者は次の者を置きます。
(統括責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ⑦ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

この書面に沿って「練馬区地域生活支援事業契約書」「練馬区地域生活支援事業契約書別紙」「重要事項説明書」の内容を下記の説明者から受け、了承し同意しました。

上記契約等を証するため、本書2通を作成し、お客様、スマイルケアが署名又は記名の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

事業者(法人名)

【事業者名】 株式会社 スマイルケアねりま
【住所】 練馬区高松1-13-9
【代表者名】 代表取締役 北楯 利宗

サービス提供事業所

【名称】 スマイルケアねりま
【所在地】 練馬区高松1-13-9
【練馬区登録事業所番号】 1312000852

【説明者】

お客様

【住所】

【氏名】

お客様のご家族(お客様との関係)

【住所】

【氏名】 続柄 ()

代理人(お客様との関係)

【住所】

【氏名】 続柄 ()