

株式会社スマイルケアねりま 訪問介護 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訪問介護サービスについて、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、介護保険法令の趣旨にしたがって、お客様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訪問介護サービスを提供し、お客様は、スマイルケアに対し、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）

- この契約の契約期間は令和____年____月____日からお客様の要介護認定有効期間満了日までとします。
- 契約満了の1週間前までに、お客様からスマイルケア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。

第3条（訪問介護計画）

スマイルケアは、お客様の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、「居宅サービス計画」に沿って「訪問介護計画」を作成します。スマイルケアはこの「訪問介護計画」の内容をお客様およびそのご家族に説明し、お客様へ交付します。

第4条（訪問介護サービスの内容）

- お客様が提供を受ける訪問介護サービスの内容は【訪問介護計画書】に定めたとおりです。
- スマイルケアは、サービス従業者をお客様のご自宅に派遣し【訪問介護計画書】に沿って定めた内容の訪問介護サービスを提供します。
- 第2項のサービス従業者は、①介護福祉士②介護福祉士実務者研修を修了した者③訪問介護員養成研修1級過程を修了した者④介護職員初任者研修を修了した者⑤訪問介護養成研修2級課程を修了した者（介護保険法第8条2項に規定する政令で定める者）です。
- 【居宅サービス計画】がお客様との合意をもって変更され、スマイルケアが提供するサービスの内容または、介護保険適用の範囲が変更となる場合は、お客様の了承を得て新たな内容の【訪問介護計画書】を作成し、それをもって訪問介護サービスの内容とします。

第5条（サービス提供の記録）

- スマイルケアは、サービスの実施ごとに、サービス内容などの記録を電子データで管理、保存いたします。
- 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。
- スマイルケアは、電子化されたサービス提供記録を契約終了の日から2年間保存いたします。

第6条（料金）

- お客様は、サービスの対価として【契約書別紙】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 スマイルケアは、当月の料金の合計額の請求書に明細書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いを受けたときは、領収証を発行いたします。
- 5 お客様は、ご自宅においてサービス従業者がサービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話、その他の費用を負担します。

第7条 (サービスの中止)

- 1 お客様は、スマイルケアに対してサービス提供時間の前日午後6時までには通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 お客様がサービス実施日の前日午後6時までには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、料金の全部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6条に定める他の料金の支払いと合わせて請求します。

第8条 (料金の変更)

- 1 スマイルケアはお客様に対して、1ヶ月前までに文章等で通知することにより利用単位毎の料金の変更(増額または減額)を申し入れることができます。
- 2 お客様が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく【重要事項説明書】を作成しお互いに取り交わします。
- 3 お客様は、料金の変更を承諾しない場合、スマイルケアに対し、文書等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。ただし、お客様の急変、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1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- 2 スマイルケアはやむを得ない事情がある場合、お客様に対して1ヶ月間の予告期間をおいて理由を通知する、または、お客様、そのご家族に同意を得ることにより、この契約を解約することができます。
- 3 次の事由に該当した場合、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約することができます。
 - ① ㊦マイルケアが正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② ㊦マイルケアが守秘義務に反した場合
 - ③ ㊦マイルケアがお客様やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ④ ㊦マイルケアが破産した場合
- 4 次の事由に該当した場合、スマイルケアは文書等で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① お客様のサービス利用料金の支払いが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 お客様またはそのご家族がスマイルケアやサービス従業者等に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為(従業者等に対する故意による暴言・暴力行為等、並びにセクシャルハラスメント発言や行為、迷惑行為(カスタマーハラスメント)等含む)を行った場合
- 5 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 ㊦お客様が介護保険施設に入所した場合
 - ② ㊦お客様の両介護認定が公が 両失格 非該当(白ウ)に認定された場合

② 顧客の個人情報の漏洩防止に努め、また、必要に応じて、第三者に委託する場合は、適切なセキュリティ対策を講ずるものとする。

③ 顧客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 スマイルケアおよびスマイルケアが雇用する者は、サービス提供をする上で知り得たお客様およびそのご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 スマイルケアは、お客様から予め文書等で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、お客様の個人情報を用いません。
- 3 スマイルケアは、お客様のご家族から予め文書等で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該ご家族の個人情報は用いません。

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ます。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、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または歯科医に連絡を取る等、必要な関係機関に速やかに連絡を行うと共に、迅速かつ適切な措置を講じます。（救急隊対応時間は自費が発生）
- 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。

第13条（身分証携行義務）

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時およびお客様また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（連携）

- 1 スマイルケアは、訪問介護サービスの提供にあたり保険者、介護支援専門員、地域包括支援センター職員、保健医療サービスまた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、この契約の内容が変更される場合またはこの契約が終了する場合、速やかに介護支援専門員に連絡します。なお、第9条2項または4項に基づいて解約通知する際は事前に介護支援専門員に連絡します。

第15条（相談・苦情対応）

スマイルケアは、お客様からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、訪問介護サービスに関するお客様の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第16条（暫定時のご利用について）

- 1 介護保険の認定申請をしてから認定結果が出る前に暫定でサービスを利用された場合、認定の結果により要支援となった場合や非該当となった場合は、それまで利用したサービスが全額自己負担となる場合があります。（要支援となった場合は本契約締結日からの要支援での再契約となります）

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、お客様およびスマイルケアは、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予め合意します。

第18条 (本契約に定めない事項)

- 1 お客様およびスマイルケアは、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を尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第19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防止)について、従業者に十分周知します。
 - ③ 権利擁護・虐待発生又はその再発等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・虐待発生又はその再発等防止)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 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)
 - 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。
- 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を行う場合には記録します。
 - ③ 緊急時やむを得ない理由については、切迫性、非代替え性、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 スマイルケアは介護サービス事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、認知症に係る従業者の取組状況について公表します。

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、居宅介護支援事業者、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お客様の生命、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か月に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に（1年に1回以上）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、安定したサービスを提供するためお客様宅、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また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 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に（1年に1回以上）実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑤ 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または要求をすること・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等
- 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）に会議を開催します。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ことから、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等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。

9 サービスの第三者評価の実施状況について

事業者の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

予末日の第一日計画の実施状況については、実施した日付の年月日、実施した計画機関の名称、計画結果の開示状況を記載します。※重要事項説明書別紙参照。

【契約書別紙】

<令和6年4月1日現在>

○ 管理者

【氏名】 青樹 和江 (介護福祉士)

○ サービス提供責任者

【氏名】 青樹 和江 (介護福祉士) 菊地 恵子 (介護福祉士)

若山 美由紀 (介護福祉士) 漆原 秀子 (介護福祉士)

酒井 久美 (介護福祉士)

【連絡先】 03-5848-2125

○ 訪問介護の内容

提供するサービスの内容は下記のとおりです。

	曜日	時間帯	内容 (身体介護・生活援助)	介護保険適用
<input type="checkbox"/>		右記参照 (利用票)	サービス計画書、サービス利用票、提供票に準じる。	○
<input type="checkbox"/>		右記参照 (利用票)	サービス計画書、サービス利用票、提供票に準じる。	○
<input type="checkbox"/>		右記参照 (利用票)	サービス計画書、サービス利用票、提供票に準じる。	○
<input type="checkbox"/>		右記参照 (利用票)	サービス計画書、サービス利用票、提供票に準じる。	○
<input type="checkbox"/>		右記参照 (利用票)	サービス計画書、サービス利用票、提供票に準じる。	○
<input type="checkbox"/>		右記参照 (利用票)	サービス計画書、サービス利用票、提供票に準じる。	○
<input type="checkbox"/>		右記参照 (利用票)	サービス計画書、サービス利用票、提供票に準じる。	○

○ 利用料

お支払いいただく料金はサービス提供票のとおりです。

○ キャンセル規定

サービス当日に利用者(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 2,000円 頂きます。	有料

※キャンセル料は、原則として利用者負担

○ 相談、要望、苦情等の窓口

訪問介護に関する相談、要望、苦情はサービス提供責任者か下記窓口までお申し出下さい。

曜日・時間	月曜日～土曜日	午前9時～午後6時まで	
電話番号	03-5848-2125	担当者	北楯 利宗

株式会社スマイルケアねりま（訪問介護） 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	
営業所数等	訪問介護事業所（総合事業含む）	1ヶ所
	居宅介護支援事業所	1ヶ所
	通所介護事業所	1ヶ所

2 本事業所の概要

① 相談窓口

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)1372003663
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

② 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	3名以上	管理業務および従業者
訪問介護員	契約書第4条4項記載	常勤換算2.5人以上 (サービス提供責任者含む)	従業者

③ 当社の訪問介護サービスの特徴

1 運営の方針等

☆ 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

☆ 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	定期的の実施しています
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

3 サービス内容

① 身体介護

食事介助・排泄介助・入浴介助・清拭・手浴・足浴・体位変換・外出介助・移乗、移動介助・通院介助・起床、就寝介助・服薬介助・自立支援の為の見守りの援助等

② 生活援助

買物・一般的な調理・掃除・洗濯・薬の受け取り等

③ その他のサービス

介護相談等

④ できないサービス

- ・ 居宅サービス計画、訪問介護計画に該当しないサービス
- ・ 本人以外の部屋の掃除や調理など、家族のための家事
- ・ ホームヘルパーが行わなくても普段の暮らしに差し支えないもの
- ・ 大掃除など、普段やらないような家事

例→庭の草むしり、ペットの散歩、洗車、本人にかかわりのない用事家事

※介護保険で適用できないサービスについては、ご相談下さい。

※当社の保険外(自費)サービスもご検討下さい。

4 利用料金

1 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本単位数表の1～3割です。

(介護保険負担割合証の通り)

※ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

イ 【身体介護が中心である場合】

①	所要時間20分以上30分未満の場合	268	単位
②	所要時間30分以上60分未満の場合	426	単位
③	所要時間60分以上90分未満の場合	624	単位

*所要時間90分以上の場合、所要時間30分増すごとに90単位を加算

ロ 【生活援助が中心である場合】

①	所要時間20分以上45分未満の場合	197	単位
②	所要時間45分以上の場合	242	単位

- ◇ 特定事業所加算Ⅱ取得
 - ・ 特定事業所加算Ⅱ取得のため基本単位数に10%加算した単位数になっております。
- ◇ 地域加算（1級地 11.40）
- ◇ 所定単位数に対して、早朝帯（午前6時～午前8時）・夜間帯（午後6時～午後10時）は25%増し
深夜帯（午後10時～午前6時）は50%増しとなります。
- ◇ 上記の単位数設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の居宅サービス計画（ケアプラン）、訪問介護計画書に定められた目安の時間を基準とします。
- ◇ やむを得ない事情で、かつお客様の同意を得て、2人で訪問した場合は2人分の料金となります。
- ◇ 料金表に載せていない料金単価につきましては、利用票等をご確認ください。
- ◇ 初回加算200単位/月→初回訪問時の加算(下記算定要件を含む)
 - ・ お客様が過去2ヶ月に指定訪問介護の提供を受けていない場合。
 - ・ 新規に訪問介護計画書を作成したお客様に対してサービス提供責任者が自ら指定訪問介護を行う場合、または、訪問介護員と同行した場合。
- ◇ 緊急訪問時加算100単位/回→緊急時の加算(下記算定要件を含む)
 - ・ お客様やそのご家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連帯を図り、介護支援専門員が必要と認め、居宅サービス計画にない指定訪問介護(身体介護)を緊急(24時間以内)に行った場合。
- ◇ 口腔連携強化加算50単位/回→以下の点を満たした場合、1月に1回に限り算定可能。
 - ① スマイルケアの従事者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、お客様の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供すること。
 - ② スマイルケアはお客様の口腔の健康状態に係る評価を行うに当たり、診療報酬の歯科点数表区分番号C000に掲げる歯科訪問診療の算定の実績がある歯科医療機関の歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、当該従事者からの相談等に対応する体制を確保し、その旨を文書等で取り決めていること。
- ◇ 訪問介護処遇改善加算(Ⅰ)⇒算定した所定単位数に1000分の137加算(令和6年5月廃止)
- ◇ 訪問介護特定処遇改善加算(Ⅰ)⇒算定した所定単位数に1000分の63加算(令和6年5月廃止)
- ◇ 介護職員等ベースアップ等支援加算Ⅰ⇒算定した所定単位数に1000分の24加算(令和6年5月廃止)
- ◇ 介護職員等処遇改善加算Ⅰ⇒算定した所定単位数に1000分の245加算(令和6年6月新設)

2 交通費

サービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、訪問介護員が訪問に必要とする交通費の実費が必要です。また外出介助、通院介助、薬取り代行等で交通費が発生した場合、お客様負担となります。

別途料金が発生する場合はお客様、そのご家族に事前に説明をした上で同意を頂きます。

3 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。

不具合等の連絡先にご連絡ください。（連絡先 03-5848-2125）

※キャンセル料は、原則としてお客様負担

4 その他

① お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用はお客様のご負担になります。

② 料金の支払い方法

利用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頂いておりますので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。

5 サービスの利用方法

1 サービスの利用開始

要介護と認定された方がサービスを利用することができます。

サービス提供責任者がお客様のご自宅を訪問し重要事項の説明及び契約の締結を行い、介護支援専門員が作成する居宅サービス計画(ケアプラン)をもとに、訪問介護計画を作成しサービスの提供を開始します。

2 サービスの終了

① お客様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書等でお申し出下さい。

② スマイルケアの都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。

その場合は、終了1ヶ月前までに文書等で通知または、お客様そのご家族に同意を得ることにより、この契約を解約することができます。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知が無くても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、要支援、非該当(自立)と認定された場合 ※この場合、条件を変更して再契約することができます。
- ・ お客様がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・ スマイルケアが正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、またはスマイルケアが破産した場合、お客様は解約を文書等で通知することによって即座にサービスを終了することができます。
- ・ お客様が、サービス利用料金の支払いを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週間以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などがスマイルケアやスマイルケアのサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為(スマイルケアや従業者、他のお客様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発言や行為、迷惑行為(カスタマーハラスメント)等含む)を行った場合は、通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

6 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漏

- ・ サービスを提供する上し知り得たお客様及びそのご家族に関する情報を第三者に開示いたしません。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

お客様及びご家族の個人情報を用いません。

7 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 主治医又はご家族と緊急時に連絡が取れない場合、状況によっては当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	医院名		連絡先	医師名	
				TEL	
居宅介護支援	事業所名		連絡先	担当者	
				TEL	
その他	氏名		連絡先		
				TEL	

8 事故発生時の対応・賠償責任

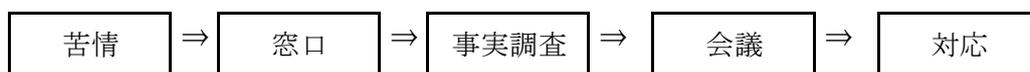
- ① スマイルケアはサービス提供に際し、お客様に事故が発生した場合には速やかにお客様のご家族等、介護支援専門員、区市町村に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。
- ② スマイルケアは前項の事故の状況及び事故に際して行った処置について記録し、お客様の契約終了の日から2年間保存します。
- ③ スマイルケアはお客様に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

9 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相談窓口		受付時間 月曜日～土曜日 午前9：00～午後6：00	
担当	北楯 利宗	電話番号	03-5848-2125

- 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はお客様、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訪問介護員に対する定期的な研修及びケース研究会議を行う。

③ 行政の相談・苦情窓口

当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口などが設置されています。

練馬区介護保険課(介護保険全般の相談)	電話番号	03-3993-1111
練馬区保健福祉サービス苦情調整委員(サービスの苦情)	電話番号	03-3993-1344
東京都介護保険制度相談窓口(介護保険制度一般の相談)	電話番号	03-5320-4597
東京都介護保険審査会事務局(要介護認定結果等の不服申立)	電話番号	03-5320-4293
東京都国民健康保険団体連合会(介護保険サービスの苦情)	電話番号	03-6238-0177

※あなたの住まいの地域包括支援センターは下記の通りです。

地域包括支援センター 電話番号

10 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

お客様サービス相談・通報窓口	受付時間	月曜日～土曜日 午前9:00～午後6:00			
担当	北楯 利宗	電話番号	03-5848-2125	FAX	03-5848-2126

② 行政の相談・通報機関

地域の窓口	受付時間	月曜日～土曜日 午前8:30～午後5:15(祝日、年末年始を除く)			
		地域包括支援センター	電話番号		

連絡窓口	住所	電話番号
練馬総合福祉事務所高齢者支援係	練馬区豊玉北6-12-1練馬区役所西庁舎2階	03-5984-1670
練馬区光が丘総合福祉事務所 高齢者支援係	練馬区光が丘2-9-6光が丘区民センター2階	03-5997-7762
練馬石神井総合福祉事務所 高齢者支援係	練馬区石神井町3-30-26石神井庁舎4階	03-5393-2818
練馬区大泉総合福祉事務所 高齢者支援係	練馬区東大泉1-29-1大泉学園ゆめりあ1-9階	03-5905-5275

11 第三者評価実施の有無

- 1 評価機関（実施無し）

12 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防止）について、従業者に十分周知します。
- ③ 権利擁護・虐待発生またはその再発等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・虐待発生又はその再発等防止）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 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）
- 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。

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、非代替え性、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、お客様の契約終了の日から2年間保存します。
- 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事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、居宅介護支援事業者、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お客様の生命、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、お客様の契約終了日から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等について具体的な事故防止の対策に従事者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、安定した訪問介護支援サービスを提供するため訪問先、お客様宅、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またはその再発等の防止）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 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。
- ⑤ 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または要求をすること・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等
- 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ことから、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等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「訪問介護契約書」「訪問介護契約書別紙」「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
【事業所番号】 1372003663

【説明者】 (サービス提供責任者)

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 ()