

重要事項説明書及び契約書

【指定訪問介護事業所】

株式会社 ケアフレンド
ヘルパーステーションかるがも
事業所番号 1372101269

重 要 事 項 説 明 書

令和8年2月1日現在

1. 事業所の概要

[1] サービス提供事業所の概要

指定居宅サービス提供事業所名	ヘルパーステーションかるがも
所在地	東京都足立区梅島1-13-17
提供可能サービス	訪問介護
サービス提供地域	足立区 荒川区
介護保険事業所番号	第 1372101269 号
管理者氏名	畑山 やい子
電話番号・Fax番号	電話 03-3889-8018 Fax03-3889-7982

[2] 営業時間・サービス提供時間

	平日	土曜日	日曜・祝日
営業時間	9:00～17:30	9:00～17:30	休み
サービス提供時間	24時間		

※但し年末年始（12/30～1/3）は【休祝日】の扱いとなります。

[3] 事業所の職員体制

職 種	従 事 す る 業 務	員 数
管 理 者	事 業 所 全 般 管 理	1名
サービス提供責任者	利用者調整・技術指導・訪問介護計画作成など	7名
訪問介護員	訪 問 介 護 等 の 提 供	42名

2. サービス内容及び利用料及び利用者負担額

[1] サービス内容

(1) 身体介護

入浴介助	入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）等を行います。
排泄介助	排せつの介助、オムツ交換を行います。
食事介助	食事の介助を行います。
体位変換	体位の変換を行います。
通院介助	通院の介助を行います。
着替介助	着替えの介助を行います。

(2) 生活援助

調 理	利用者の食事の用意を行います。 （ご家族分の調理は行いません。）
洗 濯	利用者の衣服等の洗濯を行います。 （ご家族分の洗濯は行いません。）
掃 除	利用者の居室の掃除を行います。

(利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。)

買い物 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。

(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。)

薬の受取 利用者の薬の受け取り支援を行います。

(ご家族様については、行いません。)

(3) 乗降介助

(4) 訪問介護員の禁止行為

①医療行為

②介護保険法上禁止されている事項

③利用者もしくはその家族からの高価な物品等の授受

④利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙行為

⑤利用者又はその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

[2] 利用料 ※別表 1

介護保険法の介護給付サービスを利用する場合に巻末の別表 1 の金額がかかります。

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。

【償還払いについて】

別表 1 の料金の全額をご自身でお支払い頂き、当社からのサービス提供証明書を発行致します。このサービス提供証明書を後日お住まいの自治体の窓口に提出しますと、自己負担分を除いた金額の払い戻しを受けられます。

[3] 交通費

事業所の概要 (1) のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

サービスを提供する地域以外にお住まいの方は、訪問介護員が訪問する為の交通費は実費を徴収致します。

事業所から、片道おおむね5km未満の場合 無料

事業所から、片道おおむね5km以上の場合 1kmにつき100円

[4] サービス利用の中止・変更・追加

(1) サービス利用予定日の前に利用者の都合により訪問介護サービスを

中止または変更が可能です。この場合はサービス実施前日までにご連絡下さい。

(2) サービス利用予定日の前日までに連絡がなく、当日に利用の中止の申し出をされた

場合は、下記の料金を頂く場合がございます。但し利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

(3) サービス利用の変更・追加の申し出につきましては、利用者が契約等をしている

居宅支援事業所へご連絡頂き、当該事業所が支援可能である旨など協議の上、訪問介護サービスを提供させていただきます。

時 間	キャンセル料
利用予定日の前日までにご連絡をいただいた場合	無 料
利用予定日の当日にご連絡を頂いた場合	利用者負担金の100%
サービス利用当日になってもご連絡が無く、ヘルパー派遣が行われた場合	1,200円（税別）

(4) その他

- ①利用者の住まいで、サービスを提供する際に使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者のご負担になります。
- ②交通機関を利用した場合、訪問介護員の交通費は利用者のご負担になります。
- ③交通事情・天候によりサービス時間が多少前後することがありますが、ご了承下さい。
- ④サービス提供中、当事業所の訪問介護員が同行研修する場合があります。
ご了承下さい。
- ⑤固定ヘルパーご希望の場合、最大限調整をさせていただきます。しかし必ずしもご希望に添えない場合も有り、やむを得ずヘルパーが変更する場合もございます。
ご了承下さい。

3. 料金の支払い方法等

上記利用料金の支払は、1ヵ月ごとに計算し、翌月20日頃までに請求書を発行いたします。

(現金集金の方は、先に料金をご連絡させていただく場合もございます。)

利用者は郵便局・銀行口座自動引落、現金集金、銀行振込の3通りの中からご契約の際に選んで頂き、翌月30日までにお支払い頂きます。

銀行振込の場合は、振込手数料はお客様のご負担とさせていただきます。

事業者は、利用者又は家族等から料金を受領した時は、支払者に対し領収書を発行いたします。

4. 運営の方針

指定訪問介護においては、要介護状態の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身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。

- ① 利用者の及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- ② 指定訪問介護においては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとします。
- ③ 市区町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス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ます。

5. 緊急時の対応

サービスの提供により体調異変等の緊急時の場合、当該利用者に係る主治医及び当該利用者の家族に連絡を行います。

6. 事故発生時の対応

事業者は利用者に対する訪問介護のサービス提供により事故が発生した場合は、保険者、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等、主治医などに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- ① 利用者に対するサービス提供中により事故が発生した場合には速やかに区市町村、利用者の家族等に連絡するとともに、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 保険者に対して所定の書式にて速やかに報告し、指示・指導を受けるものといたします。
- ③ 利用者に対する訪問介護サービスの提供により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。

7. 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待等の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)を定期的(6月に1回以上)に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底することとします。
- ② 虐待防止のための指針を整備し、虐待を防止するための従業者に対する定期的(1年に1回以上)に研修を実施します。
- ③ 前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者は管理者とすること
- ④ 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)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。

8. 身体拘束の防止について

- ① 事業者は、原則として契約者の自由を制限するような身体拘束を行いません。
- ② 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等の緊急やむを得ない場合に利用者・家族に対して説明し同意を得た上で必要最小限の範囲内で行うことがあります。
- ③ 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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ことを義務付けます。

9. 感染症対策について

事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の措置を講じます。

- ① 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的(6月に1回以上)に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底することとします。
- ② 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③ 従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的(1年に1回以上)に実施します。

10. 業務継続計画の策定等について

- ① 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する事業の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下

「業務継続計画」という。)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 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(1年に1回以上)に実施します。
- ③ 事業所は、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。

11. ハラスメントについて

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為※上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修(年1回以上)等を実施します。また、法人、事業所として職員と定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

12. 個人情報の保護

- ① 事業所は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報保護に関する法律」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り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- ② 事業所が得た利用者又は家族の個人情報については、事業所での介護サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとします。

13. その他運営に関する重要事項

- ① 事業所は、従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を設けるものとし、また業務の執行体制についても検証、整備をします。
 - (1)採用時研修 採用後3カ月以内
 - (2)継続研修 年12回
- ② 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- ③ 事業所は、従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
- ④ 事業者は、従業者に、その同居の家族である利用者に対する指定訪問介護の提供をさせないものとします。
- ⑤ 事業所は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、居宅介護支援事業所の介護支援専門員

又は要介護被保険者等に対して、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めることその他の不当な働きかけを行わないものとします。

- ⑥ 事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- ⑦ 事業所は、指定訪問介護に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低2年間は保存するものとします。

14. 相談窓口・苦情窓口

○当該事業所窓口

担 当 者	電話 及び Fax
所長 畑山 やい子	電話 03-3889-8018 Fax 03-3889-7982

○公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

担当窓口	足立区介護保険課
住所	東京都足立区中央本町一丁目17番1号
電話番号	03-3880-5887
FAX番号	03-3880-5621
受付時間	9:00～17:00（土・日、祝日及び年末年始は休み）
担当窓口	基幹地域包括支援センター 地域包括ケア推進課
住所	東京都足立区梅島2-1-20 NTTビル
電話番号	03-6807-2460
FAX番号	03-5681-3374
受付時間	9:00～17:00（土・日、祝日及び年末年始は休み）
担当窓口	荒川区役所福祉部介護保険課
住所	東京都荒川区荒川2-2-3
電話番号	03-3802-3111
FAX番号	03-3803-1504
受付時間	8:30～17:15（土・日、祝日及び年末年始は休み）
担当窓口	東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口 担当職員
住所	東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京政会館11階
電話番号	03-6238-0177
受付時間	9:00～17:00（土・日、祝日及び年末年始は休み）

15. 当法人の概要

事業 者 名	株式会社ケアフレンド
所 在 地	東京都足立区梅島1丁目13番17号
電 話 番 号	03-3889-8051
法人の種別及び名称	株式会社 ケアフレンド
代 表 者 職	代 表 取 締 役 社 長
代 表 者 氏 名	小林 秀樹
運営方針	<p>必要な時に、必要な人へ、必要なだけ、トータルにサービスを提供していく。</p> <p>1 利用者個々の心身の特性とニーズを的確に把握し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、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う</p> <p>2 事業実施にあたり関係市町村、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を行う</p> <p>3 事業の継続的改善を行い利用者・家族の満足を得る</p>
業務の概要	訪問介護・訪問入浴介護・福祉用具貸与・販売・移送サービス等を提供しております。

_____様（以下、「お客様」とします）と株式会社ケアフレンド（以下、「事業者」とします）が運営する指定訪問介護事業所ヘルパーステーションかるがも（以下、「事業所」という）は、事業所がお客様に対して提供する訪問介護について、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、介護保険法及び関係法令の趣旨に従い、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、訪問介護を提供し、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 この契約の有効期間は、_____年 _____月 _____日から利用者の要介護認定の有効期間が満了する日までとします。
- 2 この契約期間の満了する日の14日前までに、利用者から契約終了の申し出がない場合には、この契約は次の要介護認定の有効期間が満了する日まで自動的に更新されるものとします。

第3条（訪問介護計画の作成・変更）

- 1 事業所は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って、訪問介護計画を作成します。事業所はこの「訪問介護計画書」の内容を利用者及び家族に説明し、同意サイン・捺印を頂きます。
- 2 事業所は、利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望される場合で訪問介護計画の内容を利用者及び家族に説明し、同意サイン・捺印を頂きます。変更を必要と判断した場合場合または利用者又はその家族が訪問介護計画の変更を希望した場合には、事業所は、利用者又はその家族の希望を考慮するとともに、双方の合意をもって訪問介護計画を変更することとします。
- 3 事業所は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

第4条（訪問介護の内容）

- 1 利用者が提供を受ける訪問介護の内容は【重要事項説明書】に定めた通りです。事業所は【重要事項説明書】に定めた内容について利用者及びその家族に説明します。
- 2 事業所は、訪問介護員を利用者宅に派遣し、訪問介護計画に沿った内容の訪問介護を提供します。
- 3 訪問介護計画が利用者との合意をもって変更され、事業所が提供留するサービスの内容または介護保険適応の範囲が変更になる場合、利用者の了承を得て新たに訪問介護計画書を作成し、それをもって訪問介護の内容とします。

第5条（訪問介護の提供の記録など）

- 1 事業所は利用者に訪問介護を提供した際には、あらかじめ定めた「サービス提供

（介護）記録書」等の書面に提供したサービス内容などの必要事項を記録し、利用者に説明する事とします。

- 2 事業所は利用者に訪問介護の提供に関する記録を整備し、完結日から2年間保存します。利用者は事業所に対しあらかじめ事業所に所定の書面で要求することにより、プライバシーの侵害や事業所の円滑なサービス提供を妨げない範囲などにおいて、当該利用者に関するサービス提供の複写物の交付を実費にて受けることができます。

第6条（料金・支払方法）

- 1 料金は1ヶ月ごとに計算し、翌月20日頃までにご請求書を発行いたします。
（現金集金の方は、先に料金をご連絡させていただく場合もございます。）
- 2 この契約書に基づき、事業所が提供するサービス等に関する要金・支払方法は【重要事項説明書】に記載のとおりです。

第7条（サービスの中止）

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス提供の24時間前までに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 利用者がサービス提供の24時間前までにサービス利用の中止を申し出ず、事業所がサービスを提供できなかった場合は、事業所は、利用者に対して【重要事項説明書】のとおり、キャンセル料を請求することができます。
- 3 ただし、利用者は病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、キャンセル料を支払うことなく、サービス利用を中止することができます。

第8条（契約の終了）

次の各号のいずれかに該当した場合には、この契約は自動的に終了します。

- 1 第2条の規定により事前の更新の合意がなされないまま契約の有効期間が満了したとき。
- 2 第9条の規定により利用者から解除の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了したとき。
- 3 第10条の規定により事業所から解除の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了したとき。
- 4 利用者が介護保険施設に入所した場合。
- 5 利用者の要介護認定区分が自立（非該当）、要支援と認定された場合。
- 6 利用者が死亡した場合、

第9条（利用者の解約権）

- 1 利用者は事業所に対して、この契約の解約を希望する日の7日前までに解約を申し入れることにより、利用者が希望する日をもって契約を解約することができます。
- 2 利用者は、前2項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当した場合には、文書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事業所が第11条に定める守秘義務に反した場合
 - ③事業所が利用者または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

第10条（事業者の解除権）

- 1 事業者は、次の各号のいずれか該当した場合には、利用者に対して契約満了の30日前までに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。

この場合、事業所は利用者の居宅介護支援事業者に対し情報を提供します。

①事業規模の縮小

②事業の休廃止

③利用者が遠方へ引越しするなど、やむを得ず事情により自らサービスの提供が困難になった場合。

2 事業所は、利用者またはその家族等が、利用料の支払が3カ月以上遅延など故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業所の申し入れにもかかわらず改善せずこの契約の目的を達することが困難となったときは、文書により14日以上予告期間をもって契約を解除することができます。

第11条（秘密保持）

1 事業所及び事業所が使用する者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者や家族または第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がない限り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それぞれ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12条（賠償責任）

事業所は、サービスの提供に当たって、利用者またはその家族の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、法令の定めに従ってその損害を賠償します。ただし自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

第13条（緊急時の対応）

事業所は、現に訪問介護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、その他必要な場合には、速やかに主治医、当該利用者家族等に連絡を取る等の必要な措置を講じます。

第14条（事故発生時の対応）

サービスの対応により事故が発生した場合は、保険者・当該利用者家族・当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡・報告等を行います。

第15条（身分証の携帯）

訪問介護員は、常に身分証を携帯し、初回訪問時及び利用者また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。

第16条（相談・苦情の対応）

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、訪問介護に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第17条（本契約に定めない事項）

1 利用者及び事業所は、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、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

第18条（裁判管轄）

利用者と事業者は、この契約に関して、訴訟の必要が生じた場合には、利用者の住所地在管轄とする裁判所を第一審裁判所とすることをあらかじめ合意します。

個人情報 使用 同意 書

ヘルパーステーション かるがもは(以下「事業所」という)は、利用者様の個人情報について、個人情報の保護に関する法律及び関係法令を遵守し、以下の通り適切に取扱います。

記

1 利用目的

事業所は、取得した個人情報を以下の目的の範囲内で利用します。

- (1) 訪問介護サービスの提供
- (2) サービス担当者会議等における情報共有
- (3) 関係機関（主治医、居宅介護支援事業所、市町村等）との連携
- (4) 事故発生時等の緊急連絡
- (5) サービスの質の向上を目的とした研修・事例検討（個人が特定されない形）

2. 第三者提供

法令に定める場合を除き、本人の同意なく第三者に提供することはありません。

3. 個人情報の管理

事業所は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等を防止するため、適切な安全管理措置を講じます。

4. 個人情報の開示・訂正・利用停止

本人または代理人からの求めに応じ、法令に基づき対応します。

上記内容について説明を受け、理解したうえで、
私の個人情報を上記のとおり取り扱うことに同意します。

年 月 日

利用者氏名（署名）

印

代理人氏名（続柄： ）

印

私は訪問介護重要事項説明書・訪問介護契約書の内容説明を受け、理解しこの契約を締結します。

この契約の成立を証するため、本証2通を作成し、各契約書に署名・押印して1通ずつ保管します。

【締結日】 年 月 日

【説明者名】 ⑩

— 利用者 —

【住所】 〒 —

【氏名】 ⑩

【電話番号】 ()

— 家族又は代理人 —

【住所】 〒 —

【氏名】 ⑩

利用者様との関係 ()

【電話番号】 ()

事業者	(事業者名)	株式会社 ケ ア フ レ ン ド
	(所在地)	東京都足立区梅島 1-13-17
	(代表者名)	代 表 取 締 役 小林 秀樹 ⑩
	(事業所名)	ヘルパーステーションかるがも
	(所在地)	東京都足立区梅島 1-13-17
	(事業所番号)	1 3 7 2 1 0 1 2 6 9
	(代表者名)	管 理 者 畑山 やい子 ⑩

重要事項説明書及び契約書

【介護予防・日常生活支援総合事業】

株式会社 ケアフレンド
ヘルパーステーションかるがも
事業所番号 1372101269

重 要 事 項 説 明 書

令和8年2月1日現在

1. 事業所の概要

[1] サービス提供事業所の概要

指定居宅サービス提供事業所名	ヘルパーステーションかるがも
所在地	東京都足立区梅島1-13-17
提供可能サービス	介護予防・日常生活支援総合事業
サービス提供地域	足立区
介護保険事業所番号	第 1372101269 号
管理者氏名	畑山 やい子
電話番号・Fax番号	電話 03-3889-8018 Fax03-3889-7982

サービス提供時間

	平日	土曜日	日曜・祝日
営業時間	9:00～17:30	9:00～17:30	休み
サービス提供時間	24時間		

は【休祝日】の扱いとなります。

[3] 事業所の職員体制

職 種	従事する業務	員 数
管 理 者	事業所全般管理	1名
サービス提供責任者	利用者調整・技術指導・訪問介護計画作成など	6名
訪問介護員	訪問介護等の提供	32名

2. サービス内容及び利用料及び利用者負担額

[1] サービス内容

(1) 身体介護

入浴介助	入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）等をお手伝いします。
排泄介助	排泄の介助お手伝いをいたします。
食事介助	食事のお手伝いをいたします。
体位変換	体位変換お手伝いをいたします。
着替介助	着替えのお手伝いをいたします。

(2) 生活援助

調 理	利用者の食事の用意を行います。 (ご家族分の調理は行いません。)
洗 濯	利用者の衣服等の洗濯を行います。 (ご家族分の洗濯は行いません。)
掃 除	利用者の居室の掃除を行います。 (利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。)
買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物をいたします。 (預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。)
薬の受取	利用者の薬の受け取り支援を行います。 (ご家族様については、行いません。)

(3) 乗降介助

(4) 訪問介護員の禁止行為

① 医療行為

- ②介護保険法上禁止されている事項
- ③利用者もしくはその家族からの高価な物品等の授受
- ④利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙行為
- ⑤利用者又はその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

[2]利用料 ※別表 1

介護保険法の介護給付サービスを利用する場合に巻末の別表 1 の金額がかかります。
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。

【償還払いについて】

別表 1 の料金の全額をご自身でお支払い頂き、当社からのサービス提供証明書を発行致します。このサービス提供証明書を後日お住まいの自治体の窓口に出すと、自己負担分を除いた金額の払い戻しを受けられます。

[3]交通費

事業所の概要（１）のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
サービスを提供する地域以外にお住まいの方は、訪問介護員が訪問する為の交通費は実費を徴収致します。

事業所から、片道おおむね5km未満の場合 無料

事業所から、片道おおむね5km以上の場合 1kmにつき100円

[4]サービス利用の中止・変更・追加

- (1) サービス利用予定日の前に利用者の都合により訪問介護サービスを中止または変更が可能です。この場合はサービス実施前日までにご連絡下さい。
- (2) サービス利用予定日の前日までに連絡がなく、当日に利用の中止の申し出をされた場合は、下記の料金を頂く場合がございます。但し利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。
- (3) サービス利用の変更・追加の申し出につきましては、利用者が契約等をしている居宅支援事業所へご連絡して頂き、当該事業所が支援可能である旨など協議の上、訪問介護サービスを提供させていただきます。

(連絡先：ヘルパーステーションかるがも TEL 03-3889-8018)

時 間	キャンセル料
利用予定日の前日までにご連絡をいただいた場合	無 料
利用予定日の当日にご連絡を頂いた場合	利用者負担金の100%
サービス利用当日になってもご連絡が無く、ヘルパー派遣が行われた場合	1,200円（税別）

(4) その他

- ①利用者の住まいで、サービスを提供する際に使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者のご負担になります。
- ②交通機関を利用した場合、訪問介護員の交通費は利用者のご負担になります。
- ③交通事情・天候によりサービス時間が多少前後することがありますが、ご了承下さい。
- ④サービス提供中、当事業所の訪問介護員が同行研修する場合があります。
ご了承下さい。
- ⑤固定ヘルパーご希望の場合、最大限調整をさせていただきます。しかし必ずしもご希望に添えない場合もあり、やむを得ずヘルパーが変更する場合もございます。
ご了承下さい。

3. 料金の支払い方法等

上記利用料金の支払は、1ヵ月ごとに計算し、翌月20日頃までに請求書を発行いたします。

(現金集金の方は、先に料金をご連絡させていただく場合もございます。)

利用者は郵便局・銀行口座自動引落、現金集金、銀行振込の3通りの中からご契約の際に選んで頂き、翌月30日までにお支払い頂きます。

銀行振込の場合は、振込手数料はお客様のご負担とさせていただきます。

事業者は、利用者又は家族等から料金を受領した時は、支払者に対し領収書を発行いたします。

4. 運営の方針

介護予防・日常生活支援総合事業においては、要支援状態の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身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。

- ① 利用者の及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- ② 介護予防・日常生活支援総合事業においては、利用者の要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとします。
- ③ 市区町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス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ます。

5. 緊急時の対応

サービスの提供により体調異変等の緊急時の場合、当該利用者に係る主治医及び当該利用者の家族に連絡を行います。

6. 事故発生時の対応

事業者は利用者に対する訪問介護のサービス提供により事故が発生した場合は、保険者、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等、主治医などに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- ① 利用者に対するサービス提供中により事故が発生した場合には速やかに区市町村、利用者の家族等に連絡するとともに、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 保険者に対して所定の書式にて速やかに報告し、指示・指導を受けるものといたします。
- ③ 利用者に対する訪問介護サービスの提供により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。

7. 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待等の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)を定期的(6月に1回以上)に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底することとします。
- ② 虐待防止のための指針を整備し、虐待を防止するための従業者に対する定期的(1年に1回以上)に研修を実施します。
- ③ 前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者は管理者とすること
- ④ 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を

現に養護する者)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。

8. 身体拘束の防止について

- ① 事業者は、原則として契約者の自由を制限するような身体拘束を行いません。
- ② 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等の緊急やむを得ない場合に利用者・家族に対して説明し同意を得た上で必要最小限の範囲内で行うことがあります。
- ③ 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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ことを義務付けます。

9. 感染症対策について

事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の措置を講じます。

- ① 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的(6月に1回以上)に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底することとします。
- ② 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③ 従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的(1年に1回以上)に実施します。

10. 業務継続計画の策定等について

- ① 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する事業の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という。)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 従業員に対し、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(1年に1回以上)に実施します。
- ③ 事業所は、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。

11. ハラスメントについて

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為※上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修(年1回以上)等を実施します。また、法人、事業所として職員と定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

12. 個人情報の保護

- ① 事業所は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報保護に関する法律」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り扱いのためのガイドンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- ② 事業所が得た利用者又は家族の個人情報については、事業所での介護サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとします。

13. その他運営に関する重要事項

- ① 事業所は、従業員の資質向上のために次のとおり研修の機会を設けるものとし、また業務の執行体制についても検証、整備をします。
 - (1)採用時研修 採用後3カ月以内
 - (2)継続研修 年12回
- ② 従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- ③ 事業所は、従業員であった者に、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、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。
- ④ 事業所は、従業員に、その同居の家族である利用者に対する指定訪問介護の提供をさせないものとします。
- ⑤ 事業所は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、居宅介護支援事業所の介護支援専門員又は要介護被保険者等に対して、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めることその他の不当な働きかけを行わないものとします。
- ⑥ 事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- ⑦ 事業所は、指定訪問介護に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低2年間は保存するものとします。

14. 相談窓口・苦情窓口

○当該事業所窓口

担 当 者	電 話 及 び F a x
所長 畑山 やい子	電話 03-3889-8018 Fax 03-3889-7982

○公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

担当窓口	足立区介護保険課
住所	東京都足立区中央本町一丁目17番1号
電話番号	03-3880-5887
F A X 番 号	03-3880-5621
受付時間	9:00～17:00（土・日、祝日及び年末年始は休み）

担当窓口	基幹地域包括支援センター 地域包括ケア推進課
住所	東京都足立区梅島2-1-20 NTTビル
電話番号	03-6807-2460
F A X 番 号	03-5681-3374
受付時間	9:00～17:00（土・日、祝日及び年末年始は休み）

担当窓口	東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口 担当職員
住所	東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京政会館11階
電話番号	03-6238-0177
受付時間	9:00～17:00（土・日、祝日及び年末年始は休み）

15. 当法人の概要

事 業 者 名	株式会社ケアフレンド
所 在 地	東京都足立区梅島1丁目13番17号
電 話 番 号	03-3889-8051
法人の種別及び名称	株式会社 ケアフレンド
代 表 者 職	代 表 取 締 役 社 長
代 表 者 氏 名	小林 秀樹
運営方針	<p>必要な時に、必要な人へ、必要なだけ、トータルにサービスを提供していく。</p> <p>1 利用者個々の心身の特性とニーズを的確に把握し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、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う</p> <p>2 事業実施にあたり関係市町村、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を行う</p> <p>3 事業の継続的改善を行い利用者・家族の満足を得る</p>
業務の概要	訪問介護・訪問入浴介護・福祉用具貸与・販売・移送サービス等を提供しております。

ヘルパーステーションかるがも 介護予防・日常生活支援総合事業 契約書

_____様（以下、「お客様」とします）と株式会社ケアフレンド（以下、「事業者」とします）が運営するヘルパーステーションかるがも（以下、「事業所」という）は、事業所がお客様に対して提供する第一号訪問事業について、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、介護保険法及び関係法令の趣旨に従い、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、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 この契約の有効期間は、_____年 _____月 _____日から利用者の要支援認定の有効期間が満了する日までとします。
- 2 この契約期間の満了する日の14日前までに、利用者から契約終了の申し出がない場合には、この契約は次の要支援認定の有効期間が満了する日まで自動的に更新されるものとします。

第3条（訪問介護計画の作成・変更）

- 1 事業所は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って、訪問介護計画を作成します。事業所はこの「訪問介護計画書」の内容を利用者及び家族に説明し、同意サイン・捺印を頂きます。
- 2 事業所は、利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望される場合で訪問介護計画の内容を利用者及び家族に説明し、同意サイン・捺印を頂きます。変更を必要と判断した場合場合または利用者又はその家族が訪問介護計画の変更を希望した場合には、事業所は、利用者又はその家族の希望を考慮するとともに、双方の合意をもって訪問介護計画を変更することとします。
- 3 事業所は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

第4条（訪問介護の内容）

- 1 利用者が提供を受ける訪問介護の内容は【重要事項説明書】に定めた通りです。事業所は【重要事項説明書】に定めた内容について利用者及びその家族に説明します。
- 2 事業所は、訪問介護員を利用者宅に派遣し、訪問介護計画に沿った内容の訪問介護を提供します。
- 3 訪問介護計画が利用者との合意をもって変更され、事業所が提供留するサービスの内容または介護保険適応の範囲が変更になる場合、利用者の了承を得て新たに訪問介護計画書を作成し、それをもって訪問介護の内容とします。

第5条（訪問介護の提供の記録など）

- 1 事業所は利用者へ訪問介護を提供した際には、あらかじめ定めた「サービス提供（介護）記録書」等の書面に提供したサービス内容などの必要事項を記録し、利用者へ説明する事とします。
- 2 事業所は利用者へ訪問介護の提供に関する記録を整備し、完結日から2年間保存します。利用者は事業所に対しあらかじめ事業所に所定の書面で要求することにより、

プライバシーの侵害や事業所の円滑なサービス提供を妨げない範囲などにおいて、当該利用者に関するサービス提供の複写物の交付を実費にて受けることができます。

第6条（料金・支払方法）

- 1 料金は1ヶ月ごとに計算し、翌月20日頃までにご請求書を発行いたします。
（現金集金の方は、先に料金をご連絡させていただく場合もございます。）
- 2 この契約書に基づき、事業所が提供するサービス等に関する要金・支払方法は【重要事項説明書】に記載のとおりです。

第7条（サービスの中止）

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス提供の24時間前までに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 利用者がサービス提供の24時間前までにサービス利用の中止を申し出ず、事業所がサービスを提供できなかった場合は、事業所は、利用者に対して【重要事項説明書】のとおり、キャンセル料を請求することができます。
- 3 ただし、利用者は病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、キャンセル料を支払うことなく、サービス利用を中止することができます。

第8条（契約の終了）

次の各号のいずれかに該当した場合には、この契約は自動的に終了します。

- 1 第2条の規定により事前の更新の合意がなされないまま契約の有効期間が満了したとき。
- 2 第9条の規定により利用者から解除の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了したとき。
- 3 第10条の規定により事業所から解除の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了したとき。
- 4 利用者が介護保険施設に入所した場合。
- 5 利用者の要介護認定区分が自立（非該当）、要介護と認定された場合。
- 6 利用者が死亡した場合、

第9条（利用者の解約権）

- 1 利用者は事業所に対して、この契約の解約を希望する日の7日前までに解約を申し入れることにより、利用者が希望する日をもって契約を解約することができます。
- 2 利用者は、前2項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当した場合には、文書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事業所が第11条に定める守秘義務に反した場合
 - ③事業所が利用者または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

第10条（事業者の解除権）

- 1 事業者は、次の各号のいずれか該当した場合には、利用者に対して契約満了の30日前までに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。
この場合、事業所は利用者の居宅介護支援事業者に対し情報を提供します。
 - ①事業規模の縮小
 - ②事業の休廃止
 - ③利用者が遠方へ引越しするなど、やむを得ず事情により自らサービスの提供が困難になった場合。
- 2 事業所は、利用者またはその家族等が、利用料の支払が3カ月以上遅延など故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業所の申し入れにもかかわらず

わらず改善せずこの契約の目的を達することが困難となったときは、文書により14日以上予告期間をもって契約を解除することができます。

第11条（秘密保持）

- 1 事業所及び事業所が使用する者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者や家族または第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がない限り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それぞれ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12条（賠償責任）

事業所は、サービスの提供に当たって、利用者またはその家族の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、法令の定めに従ってその損害を賠償します。ただし自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

第13条（緊急時の対応）

事業所は、現に訪問介護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、その他必要な場合には、速やかに主治医、当該利用者家族等に連絡を取る等の必要な措置を講じます。

第14条（事故発生時の対応）

サービスの対応により事故が発生した場合は、保険者・当該利用者家族・当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡・報告等を行います。

第15条（身分証の携帯）

訪問介護員は、常に身分証を携帯し、初回訪問時及び利用者また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。

第16条（相談・苦情の対応）

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、訪問介護に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第17条（本契約に定めない事項）

- 1 利用者及び事業所は、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、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

第18条（裁判管轄）

利用者と事業者は、この契約に関して、訴訟の必要が生じた場合には、利用者の住所地を管轄とする裁判所を第一審裁判所とすることをあらかじめ合意します。

個人情報使用同意書

ヘルパーステーション かるがもは(以下「事業所」という)は、利用者様の個人情報について、個人情報の保護に関する法律及び関係法令を遵守し、以下の通り適切に取扱います。

記

1 利用目的

事業所は、取得した個人情報を以下の目的の範囲内で利用します。

- (1) 第一号訪問事業サービスの提供
- (2) サービス担当者会議等における情報共有
- (3) 関係機関（主治医、居宅介護支援事業所、市町村等）との連携
- (4) 事故発生時等の緊急連絡
- (5) サービスの質の向上を目的とした研修・事例検討（個人が特定されない形）

2. 第三者提供

法令に定める場合を除き、本人の同意なく第三者に提供することはありません。

3. 個人情報の管理

事業所は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等を防止するため、適切な安全管理措置を講じます。

4. 個人情報の開示・訂正・利用停止

本人または代理人からの求めに応じ、法令に基づき対応します。

上記内容について説明を受け、理解したうえで、
私の個人情報を上記のとおり取り扱うことに同意します。

年 月 日

利用者氏名（署名）

印

代理人氏名（続柄： ）

印

私は介護予防・日常生活支援総合事業重要事項説明書・介護予防・日常生活支援総合事業契約書の内容の説明を受け、理解しこの契約を締結します。

【 締 結 日 】 年 月 日

【 説 明 者 】 印

— 利 用 者 —

【 住 所 】 〒 —

【 氏 名 】 印

【 電 話 番 号 】 ()

— 家族又は代理人 —

【 住 所 】 〒 —

【 氏 名 】 印

利用者様との関係 ()

【 電 話 番 号 】 ()

事業者	(事業者名)	株式会社 ケ ア フ レ ン ド
	(所在地)	東京都足立区梅島 1-13-17
	(代表者名)	代 表 取 締 役 小林 秀樹 印
	(事業所名)	ヘルパーステーションかるがも
	(所在地)	東京都足立区梅島 1-13-17
	(事業所番号)	1 3 7 2 1 0 1 2 6 9
	(代表者名)	管 理 者 畑山 やい子 印

重要事項説明書及び契約書

【障害福祉サービス（居宅介護）】

株式会社 ケアフレンド
ヘルパーステーションかるがも
事業所番号 1312100363

重 要 事 項 説 明 書

1. 事業者の概要

名 称	株式会社 ケアフレンド
所 在 地	東京都足立区梅島1-13-17
電話番号・Fax番号	電話 03-3889-8051 Fax03-3889-8052
代表者氏名	代表取締役 小林 秀樹

[1] サービス提供事業所の概要

指定居宅サービス提供事業所名	ヘルパーステーションかるがも
所 在 地	東京都足立区梅島1-13-17
提供可能サービス	障害福祉サービス（居宅介護）
サービス提供地域	足立区
介護保険事業所番号	第 1312100363 号
管理者氏名	畑山 やい子
電話番号・Fax番号	電話 03-3889-8018 Fax03-3889-7982

[2] 営業時間・サービス提供時間

	平日	土曜日	日曜・祝日
営業時間	9:00～17:30	9:00～12:30	休み
サービス提供時間	午前8時から午後10時まで		

※ 但し第1、第3土曜日、祝日および年末年始の12月30日から1月3日は【**休祝日**】の扱いとなります。

[3] 事業所の職員体制

職 種	従 事 す る 業 務	員 数
管 理 者	事 業 所 全 般 管 理	1名
サービス提供責任者	利用 者 調 整 ・ 技 術 指 導 ・ 訪 問 介 護 計 画 作 成 など	6名
訪問介護員	訪 問 介 護 等 の 提 供	32名

2. 主たる対象者・サービス内容及び利用料及び利用者負担額

[1] 対象者

身体障害者、知的障害者、障がい児、精神障害者、難病等対象者（18歳未満の者を除く）

[2] サービス内容

【居宅介護】

① 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします）

入浴介助・清拭・洗髪 … 入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行います。

排せつ介助 … 排せつの介助、おむつ交換を行います。

食事介助 … 食事の介助を行います。

衣服の着脱の介助 … 衣服の着脱の介助を行います。

その他必要な身体介護を行ないます。

*医療行為はいたしません。

② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います）

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。

買い物 … 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。

その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※預貯金の引出しや預入れは行いません（預貯金通帳・カードはお預かりできません）

※利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

- ③ その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

※訪問介護員の禁止行為

- (1) 医療行為
- (2) 介護保険法上禁止されている事項
- (3) 利用者もしくはその家族からの高価な物品等の授受
- (4) 利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙行為
- (5) 利用者又はその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- (6) その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

3. 利用料金

[1]介護給付費支給対象サービス利用者負担額

サービスに要した費用の原則1割をご負担いただきます。ただし、区市町村から居宅介護等利用者負担減額の決定を受けている場合は減額後の額、月額負担上限額については各区市町村長が定めた額とさせていただきます。

ただし、利用者様の身体的理由により1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等であって、同時に2人のヘルパーによってサービスを提供した場合は、2人分の料金をいただきます。

※ 事業者が利用者に代わり区市町村から受領した介護給付費の額については、利用者様に通知します。

※ 利用料は別紙

[2]交通費

上記1.[1]で示した「サービス提供地域」におけるサービス利用料については、交通費は無料です。それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業所の従業者がお伺いするための交通費の実費をいただきます。

[3]キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。（ただし、利用者様の容態の急変など緊急の場合や、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。）

時間	
利用予定日の前日までにご連絡をいただいた場合	不要
利用予定日当日にご連絡をいただいた場合	利用者負担金の100%
サービス利用当日になってもご連絡がなくヘルパー派遣が行なわれた場合	1,200円＋消費税

[4]その他

- (1) 利用者様の住まいで、サービスを提供する際に使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者様のご負担になります。
- (2) サービス提供中に発生する費用（施設利用料、入場料など）が必要な場合、サービス利用時にその都度ご負担いただきます。

4. 料金の支払い方法等

- (1) 上記利用料金の支払は、1ヵ月ごとに計算し翌月20日頃までに請求書を送付します。
- (2) 利用者は郵便局口座自動引落、現金集金、銀行振込の3通りのの中からご契約の際に選んでお支払い頂きます。
尚、銀行振込の場合は、振込手数料はお客様のご負担とさせていただきます。
- (3) 事業者は、利用者又は家族等から料金を受領した時は、支払者に対し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

- (1) 居宅介護について介護給付費支給決定を受けた方で、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡ください。当事業所のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。
- (2) サービス利用が決定した場合は契約を締結し、居宅介護計画を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者様から契約終了の申し出が無い場合は、自動的に更新されるものとします。
- (3) 居宅介護の提供に当たっては、適切なサービスを提供するために、利用者様の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

[2]サービスの終了

- (1) 利用者様が当事業者に対し30日間の予告期間をおいて文書で通知を行なった場合はこの契約を解除することができます。ただし、利用者様の病変、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) 当事業者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、利用者様やご家族様などに対して社会通念を逸脱する行為を行なった場合、または当時業者が破産した場合は、利用者様は文書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) 利用者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、30日以内にお支払いいただけない場合、または利用者様やご家族様が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させて頂くことがあります。

- (4) 当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除しサービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

[3] 契約の自動終了

次の場合は連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- (1) 利用者様が施設に入所した場合
- (2) 居宅介護の介護給付費支給期間が終了し、その後支給決定が無い場合（所定の期間の経過をもって終了します。）
- (3) 利用者様がご逝去された場合

6. 緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者様の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族様が不在の場合等、必要に応じて緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

7. 事故発生時の対応

サービス提供中に、利用者様に事故が発生した場合は、ご家族様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いたします。
また保険者に対して所定の書式にて速やかに報告し、指示・指導を受けるものといたします。

8. 非常災害対策

事業者は、非常時に備えるため、消防計画を作成し避難訓練などを定期的に行うとともに、必要な設備を備えます。

9. 虐待防止のための措置

- 1 指定居宅介護等事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ区市町村へ報告する。
- 2 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話措置等の活用可能）を定期的に（6ヶ月に1回以上）開催するとともに、その結果について、従業者に十分周知する。
- 3 虐待の防止に関する責任者を選定する。
- 4 成年後見制度を周知するとともに、制度の利用にあたって必要となる支援を行う。
- 5 苦情解決体制を整備する。
- 6 従業者に対し、虐待防止のための普及・啓発の研修を定期的に（年1回以上）開催するとともに、新規採用時には必ず実施する。
- 7 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置し、定期的に（年1回以上）開催するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底する。

10. この契約に関する苦情・相談窓口

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	畑山 やい子
電話番号	03-3889-8018
FAX番号	03-3889-7982
受付時間	9:00～17:30

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

担当窓口	基幹地域包括支援センター 地域包括ケア推進課
住所	東京都足立区梅島3-28-8 こども支援センター げんき1階
電話番号	03-6807-2460
FAX番号	03-5681-3374
受付時間	9:00～17:00（平日）

また、東京都社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」においても
区市町村や都と連携しながら苦情対応を行っています。

担当窓口	東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会事務局
電話番号	03-3268-1148
受付時間	9:00～17:00（平日）

居宅介護契約書

_____様（以下、「利用者様」とします）と株式会社ケアフレンド（以下、「事業者」とします）が運営するヘルパーステーションかるがも（以下「事業所」という）が利用者様に対して行う居宅介護について、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業所は、利用者様に対し、障害者自立支援法令その他関連法令の趣旨にしたがって、利用者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居宅介護を提供し、利用者様は事業者に対し、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 この契約の契約期間は、_____年_____月_____日から利用者様の介護給付費支給期間満了日までとします。
- 2 契約満了日の30日前までに、利用者様から事業者に対して、文書により契約終了の申し出がない場合、かつ利用者様の介護給付費支給期間終了後に改めて支給決定された場合は、契約は更新されるものとします。

第3条（居宅介護計画）

- 1 サービス提供責任者は利用者様について、解決すべき課題を把握し、利用者様の日常生活全般の状況及び希望を踏まえたうえで、居宅介護サービスの目標、担当する従業者の氏名、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を盛り込んだ居宅介護計画を速やかに作成いたします。
- 2 居宅介護計画については、3ヶ月に1度定期的に見直すほか、必要に応じて見直します。
- 3 居宅介護計画の作成及び変更の際は、その内容を利用者様及びその同居のご家族様に説明します。

第4条（居宅介護サービスの内容）

- 1 事業者は、サービス従業者を利用者様の居宅に派遣し、第3条に定めた居宅介護計画に沿って、居宅介護サービスを提供します。
- 2 利用者様が利用できるサービスの内容は「契約書別紙」のとおりです。事業者は「契約書別紙」に定めた内容について、利用者様及びそのご家族様に説明します。
- 3 居宅介護計画が利用者様との合意をもって変更されて、もしくは介護給付費の支給決定内容が変更されて、事業者が提供するサービス内容が変更となる場合は、利用者様の了承を得て新たな内容の「契約書別紙」を作成し、それをもって居宅介護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）

事業者は、利用者様が介護給付費支給期間終了に伴う介護給付費支給申請を円滑に行えるよう、利用者様を援助します。

第6条（サービス提供の記録）

- 1 事業所は、毎回のサービス終了時に、利用者様から書面によりサービス提供の確認を

受けます。

- 2 事業所は、居宅介護の提供に関する諸記録を作成し、契約終了後5年間保存します。
- 3 利用者様は、事業所の営業時間内にその事業所において、当該利用者様に関する2項の諸記録を閲覧できます。
- 4 利用者様は、当該利用者に関する2項の諸記録の複写物の交付を受けることができます。

第7条（料 金）

- 1 利用者様は、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。（利用料は別紙）
- 2 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細書を付して、翌月20日頃までに利用者様に通知します。
- 3 利用者様は、当月の料金の合計額を【重要事項説明書】の記載方法により支払います。
- 4 事業者は、利用者様から料金の支払いを受けたときは、利用者様に領収証を発行します。
- 5 利用者様は、従業者が居宅においてサービス実施のために使用する水道・ガス・電気・電話の費用を負担します。

第8条（サービスの中止）

- 1 利用者様は、事業所に対して、サービス提供の前日までに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 利用者様がサービス実施の前日までに通知することなくサービス利用を中止する場合は、事業所は、利用者様に対して「契約書別紙」に定める計算方法により料金を請求することができます。（ただし、利用者様の容態の急変など緊急の場合や、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。）

第9条（相談・苦情対応）

- 1 事業所は、利用者様からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、この契約に関する利用者様の要望、苦情等に対し、利用者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、苦情の申立てによって、利用者様が不利益な対応を受けることは一切ありません。
- 2 次の事由に該当する場合は、利用者様は事業所に対し、改善及び改善結果の報告を求めることができます。
 - ① 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 事業所が利用者様やそのご家族様などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

第10条（契約の終了）

- 1 利用者様は、事業所に対して、30日間の予告期間において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。ただし、利用者様の病変、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事業者が破産した場合は、利用者様は文書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 事業者は、事業所の廃止・縮小等、やむを得ない事情がある場合、利用者様に対して、30日間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、この契約を解除することができます。

- 4 事業者は、次の事由に該当した場合は文書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 利用者様のサービス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、30日以内に支払われない場合
 - ② 利用者様またはその家族が、事業者やサービス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を行った場合
- 5 利用者様の居宅介護についての介護給付費の支給決定が取り消された場合、もしくは介護給付費支給期間終了に伴い介護給付費支給申請を行った結果、不支給となった場合は、所定の期間の経過をもってこの契約は終了します。ただし、利用者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で対応することができるものとします。
- 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 利用者様が施設に入所した場合
 - ② 利用者様がご逝去された場合

第11条（虐待防止のための措置）

- 1 指定居宅介護等事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ区市町村へ報告する。
- 2 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話措置等の活用可能）を定期的に（6ヶ月に1回以上）開催するとともに、その結果について、従業者に十分周知する。
- 3 虐待の防止に関する責任者を選定する。
- 4 成年後見制度を周知するとともに、制度の利用にあたって必要となる支援を行う。
- 5 苦情解決体制を整備する。
- 6 従業者に対し、虐待防止のための普及・啓発の研修を定期的に（年1回以上）開催するとともに、新規採用時には必ず実施する。
- 7 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置し、定期的に（年1回以上）開催するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底する。

第12条（秘密保持）

- 1 事業所及び従業者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者様及びそのご家族様に関する秘密を、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、サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関等による審査のために、事業所が利用者様の個人情報を用いることに、利用者様は同意します。

第13条（賠償責任）

事業所は、サービスの提供にともなって、事業所の責めに帰すべき事由により利用者様の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者様に対してその損害を賠償します。

第14条（緊急時の対処）

事業所は、現に居宅介護の提供を行っているときに利用者様に病状の急変や事故が生じた場合、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。

第15条（連携）

- 1 事業所は、居宅介護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 事業所は、居宅介護の提供終了に際しては、利用者様又はその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16条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者様及び事業者は、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、障害者自立支援法令その他諸法令の定めるところに従い、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

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、利用者様及び事業者は利用者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を予め合意します。

個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報については、次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ことに同意します。

記

- 1 使用する目的
事業者が、障害者自立支援法に関する法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき、居宅介護等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合
- 2 使用にあたっての条件
 - ① 個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
 - ② 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等を記録しておくこと。
- 3 個人情報の内容
 - ① 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が居宅介護を行うために最小限必要な利用者様やご家族様個人に関する情報
 - ② その他の情報
- 4 使用する期間
契約書に定める契約期間及び法令の定めるところによる契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間

メ モ

私は居宅介護重要事項説明書・居宅介護契約書の内容説明を受け、理解しこの契約を締結します。
この契約の成立を証するため、本証2通を作成し、各契約書に署名・押印して1通ずつ保管します。
また個人情報同意書についても同意書記載範囲内で使用することに同意します。

居宅介護の開始にあたり、利用者様・ご家族様に対して重要事項説明書及び契約書、個人情報同意の説明をしました。

【 締 結 日 】 _____ 年 _____ 月 _____ 日

【 説 明 者 名 】 _____ (印)

— 利 用 者 —

【 住 所 】 〒 _____

【 氏 名 】 _____ (印)

【 電 話 番 号 】 _____ (_____)

— 家 族 又 は 代 理 人 —

【 住 所 】 〒 _____

【 氏 名 】 _____ (印)

【 電 話 番 号 】 _____ (_____)

事業者 (事業者名) 株式会社 ケ ア フ レ ン ド
(所在地) 東京都足立区梅島 1-13-17
(代表者名) 代 表 取 締 役 小 林 秀 樹 (印)

(事業所名) ヘルパーステーションかるがも
(所在地) 東京都足立区梅島 1-13-17
(事業所番号) 1 3 1 2 1 0 0 3 6 3
(代表者名) 管 理 者 畑 山 や い 子 (印)

重要事項説明書及び契約書

【定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型）】

株式会社 ケアフレンド
ヘルパーステーションかるがも
事業所番号：1392101091

重 要 事 項 説 明 書

1. 運営事業者

事業者名	株式会社ケアフレンド
所在地	東京都足立区梅島1丁目13番17号
電話番号	03-3889-8051
法人の種別及び名称	株式会社 ケアフレンド
代表者職	代表取締役社長
代表者氏名	小林 秀樹
運営方針	<p>必要な時に、必要な人へ、必要なだけ、トータルにサービスを提供していく。</p> <p>1 利用者個々の心身の特性とニーズを的確に把握し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、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う</p> <p>2 事業実施にあたり関係市町村、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を行う</p> <p>3 事業の継続的改善を行い利用者・家族の満足を得る</p>
業務の概要	訪問介護・訪問入浴介護・福祉用具貸与・販売・移送サービス等を提供しております。

2. 事業所の概要

指定居宅サービス提供事業所名	ヘルパーステーションかるがも
所在地	東京都足立区梅島1-13-17
提供可能サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型）
サービス提供地域	足立区南西地区
足立区指定事業所番号	第1392101091 号
管理者氏名	畑山 やい子
電話番号・Fax番号	電話 03-5845-8227 Fax03-5845-8228

3. 事業実施地域及び営業時間

営業日	365日
事務受付時間	9：00～17：30
サービス提供時間	24時間

4. サービスの提供における留意事項

(1) サービス提供をする訪問介護員

利用開始時に訪問介護員について説明の上、決定します。複数の訪問介護員がサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

① 利用者からの交替申し出

選任された訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、当事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員

の指定はできません。

② 当事業所からの訪問介護員等の交替

当事業所の都合により、訪問介護員等を交替することがあります。訪問介護員等を交替する場合は利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) 地域連携

当事業所の従業者によって適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供が行われる体制を構築している場合においても、他の訪問介護事業所等との密接な連携を図ることにより、効果的な運営を期待することができる場合であり、且つ利用者の処遇に支障がないときは、事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、委託する事ができ、委託先の訪問介護事業所等の従業者に行わせることができるものとします。

(4) 定められた業務以外の禁止

① 定められた業務以外の禁止

居宅介護サービスの利用にあたり、利用者は「当事業所が提供する居宅介護サービスと利用料金について」で定められたサービス以外の業務を当事業所に依頼することはできません。

② 居宅介護サービスの実施に関する指示・命令

居宅介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて当事業所が行います。

但し、当事業所は、居宅介護サービスの実施に当たって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

居宅介護サービスの実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用します。

④ 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、利用者宅に設置する専用のキーボックスにて保管する事にします。キーボックスは無償で提供いたします。

契約終了後に、キーボックスはご返却いただきます。また、合鍵を紛失した場合は、すみやかに利用者及びその家族、または管理者に連絡をし、必要な措置を講じるものとします。

⑤ ケアコール機器の貸し出しについて

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、必要に応じて利用者宅に緊急通報用のケアコール機器を設置します。ケアコール機器は無償で貸し出しいたします。

契約終了後に、ケアコール機器はご返却いただきます。

⑥ モバイル端末の設置について

サービス提供の記録については、モバイル端末を活用して記録をとります。状況に応じてモバイル端末を利用者宅に設置させていただく場合があります。設置費用は発生いたしません。契約終了時に、モバイル端末を設置している場合、モバイル端末をご返却いただきます。

※当事業所から利用者宅に設置した「キーボックス」「ケアコール機器」「モバイル端末」が、利用者及びその関係者の過失にて破損していたことが明らかな場合、それぞれの実費相当額を当事業所に対してお支払いいただきます。

(5) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は、利用者に対する居宅介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
- ② 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ③ 飲酒及び喫煙
- ④ 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑤ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) 提供の拒否の禁止

利用者からの居宅介護サービスの申し込みに対して、当該事業所の人員体制上等の問題から利用申し込みに応じることができない場合、または通常の事業の実施地域外からの申込者に対して適切な居宅介護サービスを提供することが困難である等の正当な理由がない限り、当事業所は拒否をすることができません。

(7) 居宅介護サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、居宅介護サービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業所への連絡、適当な他の居宅介護サービス事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じます。

(8) 受給資格当の確認

居宅介護サービスの提供を開始する際には、介護保険被保険者証の提示を受け、被保険者資格等の確認を行います。

(9) 身分証の携行

訪問介護員等は利用者が安心して居宅介護サービスの提供を受けられるよう、身分を明らかにする名札等を携行し、求めに応じて提示します。

(10) サービス提供記録用紙

居宅サービスを提供した記録については、モバイル端末を活用して記録を行います。記録用紙については、利用者又は家族から申し出があった場合に提示します。

(11) 事業の開始年月日

2020年3月1日

(12) 利用者自身によるサービスの選択

当事業所は、利用者自身による居宅介護サービスの選択の自由を尊重し、この自由を侵害する行為をいたしません。また、本書面に記載のある居宅介護サービスのうち、説明日及び契約締結日に記入及び捺印のある居宅介護サービスについてのみ契約し、契約していない他の居宅介護サービスは提供いたしません。

(13) 記録の整備

当事業所は、サービス提供に係わる記録、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備します。また、利用者に対するサービス提供に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存します。

- (14) 当事業所は、事務室・相談室及び感染予防に必要な設備及び備品を備えます。

5. 勤務体制の確保等

- (1) 当事業所は、利用者に対し適切な居宅介護サービスを提供できるよう、適切な勤務の体制を定めます。

- (2) 事業所は従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を確保します。

- ① 採用時研修 採用後1か月以内
- ② 定期的研修 適宜

6. 居宅介護サービスの終了に伴う援助について

利用者は以下の事由により、居宅介護サービスを終了・変更することができます。

- ① 要介護認定により利用者の心身の状態が自立と判断された場合
- ② 利用者から契約解除の申し出があった場合
- ③ 利用者及び家族の故意または重大な過失により、契約の継続が困難な場合
- ④ 事業所のやむを得ない事情により契約の継続が困難な場合
- ⑤ 利用者が死亡した場合

※サービスが終了する場合には、事業所は利用者の置かれている環境等を勘案し、必要な支援を行うように努めます。

7. 相談・苦情窓口

○当該事業所窓口

担 当 者	電話 及び Fax
管理者 畑山 やい子	電話 03-5845-8227 Fax 03-5845-8228

○公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

担当窓口	足立区介護保険課
住所	東京都足立区中央本町一丁目17番1号
電話番号	03-3880-5887
受付時間	9:00～17:00（土・日、祝日及び年末年始は休み）

担当窓口	基幹地域包括支援センター 地域包括ケア推進課
住所	東京都足立区梅島2-1-20 NTTビル
電話番号	03-6807-2460
受付時間	9:00～17:00（土・日、祝日及び年末年始は休み）

担当窓口	東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口 担当職員
住所	東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京政会館11階
電話番号	03-6238-0177
受付時間	9:00～17:00（土・日、祝日及び年末年始は休み）

8. サービス内容と利用料金について

(1) 事業の目的

利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、24時間計画的に、または利用者からの随時の通報に適切に対応を行うことにより、利用者が安心してその居宅において生活を送ることを目的とします。

(2) 運営方針

要介護となった場合でも、その利用者が尊厳を保持し、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な定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴・排泄・食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他、安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行い、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指します。

(3) 職員体制

職 種	職 務 内 容	員 数
管 理 者	事業所の従業者及び業務の一元的管理 従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令	1名 (常勤兼務)
オペレーター	利用者及び家族からの通報を随時受け付け、適切に対応 利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言	1名以上 (常勤兼務)
計画作成責任者	定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成及び交付 サービス提供の日時等の決定 サービス利用の申し込みに係る調整、サービス内容の管理	1名以上 (常勤兼務)
定期巡回サービス 訪問介護員	定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期的な 利用者宅巡回訪問	必要人員 (常勤兼務)
随時対応サービス 訪問介護員	オペレーターからの要請を受けての利用者宅の訪問	提供時間を通して1名以上 (常勤兼務)

(4) サービスの内容

定期巡回・随時対応型訪問介護看護について、以下の2つの場合があります。

- ① 利用料金が介護保険の給付の対象となる場合
- ② 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

① 介護保険からの介護給付サービスを利用する場合の利用者負担金は、利用金額のうち「負担割合証」に記載されている利用者負担割合分になります。この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。但し、介護保険の支給限度額の範囲を超えたサービスや、介護保険の給付対象外のサービス利用は、全額自己負担となります。また、要介護認定区分が自立と判定した方等、何らかの理由にて介護保険の給付を受けない方については全額自己負担となります。

② 利用料金が介護保険の給付の対象となるサービス

【サービスの概要】

定期巡回サービス	訪問介護員が定期的に利用者宅を巡回し介護サービスを提供します。
随時対応サービス	利用者・家族からの通報を受け、24時間オペレーター（専門職）が対応するサービスです。
随時訪問サービス	オペレーターからの要請を受け、随時利用者宅を訪問し、介護サービスを提供します。
看護サービス	アセスメント、及びモニタリング連携先の訪問看護事業所が定期的ならびに随時、状況に応じて看護サービスを行う。

☆ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な援助をします。

☆ 随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーターは計画作成責任者、定期巡回サービスを行う訪問介護員等と密接に連携し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者またはその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

☆ 随時訪問サービスの提供にあたっては、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。

☆ 訪問看護サービスの提供にあたっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する指定訪問看護事業所および主治の医師との密接な連携に基づき、医師の指示を文書で受けた場合、指定訪問看護事業所により提供されます。

③ サービス利用料金

サービス利用料金利用料金については、契約書別紙1「定期巡回・随時対応型訪問介護看護利用料金表（利用者負担金）」の通りとします。利用料金に変更がある場合は、契約書別紙1を差し替え、その都度覚書を締結します。

④ 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

通信料	利用者宅から事業所への通報に係る通信料及び通話により発生する通話料金については、利用者が実費分をご負担いただきます。
モバイル端末	サービス内容を記録するモバイル端末を設置させていただく際は、モバイル端末の充電にかかる費用をご負担いただきます。

⑤ サービスのキャンセル

利用者がサービスの利用の中止を選択する際は、速やかに事業者までご連絡ください。利用者の都合でサービスをキャンセルする場合には、できるだけお早めに事業者までご連絡ください。

（５）定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画

① 計画作成責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の目標、当該目標を達成するための具体的な内容等を記載した定期巡回随時対応型訪問介護看護計画を作成します。

② 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画は、居宅サービス計画に沿って作成されなければならないものです。ただし、日々の定期巡回サービスの提供や看護職員によるアセスメントにより把握した利用者の心身の状況に応じた柔軟な対応がもてられることから、居宅サービス計画に位置づけられたサービス提供の日時にかかわらず、居宅サービス計画の内容を踏まえた上で、計画作成責任者が定期巡回・随時対

応型訪問介護看護を提供する日時及びサービスの具体的内容を定めることができます。

- ③ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成にあたっては、その内容について利用者またはその家族に説明し、利用者の同意の上、交付します。
- ④ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成後においても、常に計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行うものとします。

(6) 介護・医療連携推進会議

- ① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたって、地域に密着し開かれたものとするために、介護・医療連携推進会議を設置し、サービス提供状況等を報告し、評価を受けるとともに必要な要望、助言等を聞く機会が義務付けられています。
- ② 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6ヶ月に1回以上とします。
- ③ 介護・医療連携推進会議のメンバーは、利用者、家族、地域住民の代表者、医療関係者、地域包括支援センターの職員、介護保険課担当者、有識者等です。
- ④ 介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表します。

(7) 指定訪問看護事業所との連携

当事業所は、連携する指定訪問看護事業所との契約に基づき、以下の事項について、連携する指定訪問看護事業所から協力を得るものとします。

- ① 利用者に対するアセスメント及びモニタリング
- ② 随時対応サービスの提供に当たっての連絡体制の確保
- ③ 医療・介護連携推進会議への参加
- ④ その他必要な指導及び助言

9. 料金の支払い方法等

上記利用料金の支払は、1ヵ月ごとに計算し、翌月20日頃までに請求書を発行いたします。（現金集金の方は、先に料金をご連絡させていただく場合もございます。）

利用者は郵便局口座自動引落、現金集金、銀行振込の3通りの中からご契約の際に選んでお支払い頂きます。

銀行振込の場合は、振込手数料はご利用者様のご負担とさせていただきます。

事業者は、利用者又は家族等から料金を受領した時は、支払者に対し領収書を発行いたします。

10. 事故発生時の対応

事業者は利用者に対する訪問介護のサービス提供により事故が発生した場合は、保険者、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等、主治医などに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

11. 緊急時の対応

サービスの提供により体調異変等の緊急時の場合、当該利用者に係る主治医及び当該利用者の家族に連絡を行います。

12. 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待等の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的（6ヶ月に1回以上）に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底することとします。
- ② 虐待防止のための指針を整備し、虐待を防止するための従業者に対する定期的（1年に
- ③ 前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者は管理者とすること
- ④ 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

13. 身体拘束の防止について

- ① 事業者は、原則として契約者の自由を制限するような身体拘束を行いません。
- ② 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等の緊急やむを得ない場合に利用者・家族に対して説明し同意を得た上で必要最小限の範囲内で行うことがあります。
- ③ 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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ことを義務付けます。

14. 感染症対策について

事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の措置を講じます。

- ① 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的（6月に1回以上）に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底することとします。
- ② 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③ 従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的（1年に1回以上）に実施します。

15. 業務継続計画の策定等について

- ① 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する事業の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）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 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（1年に1回以上）に実施します。
- ③ 事業所は、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。

15. ハラスメントについて

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為※上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修(年1回以上)等を実施します。また、法人、事業所として職員と定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

16. 個人情報の保護

- ① 事業所は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報保護に関する法律」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り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- ② 事業所が得た利用者又は家族の個人情報については、事業所での介護サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとします。

17. その他運営に関する重要事項

- ① 事業所は、従業員の資質向上のために次のとおり研修の機会を設けるものとし、また業務の執行体制についても検証、整備をします。
 - (1) 採用時研修
 - (2) 継続研修
- ② 従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- ③ 事業所は、従業員であった者に、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、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。
- ④ 事業者は、従業員に、その同居の家族である利用者に対する指定訪問介護の提供をさせないものとします。
- ⑤ 事業所は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、居宅介護支援事業所の介護支援専門員又は要介護被保険者等に対して、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めることその他の不当な働きかけを行わないものとします。
- ⑥ 事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- ⑦ 事業所は、指定訪問介護に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低2年間は保存するものとします。

ヘルパーステーションかるがも 定期巡回・随時対応型訪問介護看護契約書

_____様（以下「利用者」という）と株式会社ケアフレンド（以下「事業者」という）が運営する指定訪問介護事業所ヘルパーステーションかるがも（以下「事業所」という）は、事業所が利用者に対して提供する居宅介護サービス（以下「サービス」という）に関して次のとおり契約（以下「この契約」という）を締結するものとする。

第1条（契約の目的）

事業所は、利用者に対し、介護保険法及び関係法令の趣旨に従い、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、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う。

第2条（契約期間）

- 1 この契約の有効期間は、_____年 _____月 _____日から利用者の要介護認定の有効期間が満了する日までとします。
- 2 この契約期間の満了する日の14日前までに、利用者から契約終了の申し出がない場合には、この契約は次の要介護認定の有効期間が満了する日まで自動的に更新されるものとします。
- 3 利用者は、自己の都合で契約を中途解約する場合、サービス終了の1週間前までに、事業者へ申し出るものとする。
- 4 事業者が提供可能なサービスの内容や料金については、この契約に定めるものの他、「重要事項説明書」により取り扱うものとする。

第3条（サービスと料金）

事業者は、「重要事項説明書」及び「居宅介護サービス計画」に基づきサービス担当者会議を経て、決定したサービスを利用者に対して提供する。なお、利用者は利用したサービスに関して、定める料金を事業者を支払う。

- 1 料金は1ヶ月ごとに計算し、翌月20日頃までにご請求書を発行いたします。
（現金集金の方は、先に料金をご連絡させていただく場合もございます。）
- 2 この契約書に基づき、事業所が提供するサービス等に関する要金・支払方法は【重要事項説明書】に記載のとおりです。

第4条（料金の変更）

事業者は、サービスに係る料金に関して変更の必要が生じたときは、変更の1ヶ月前までに、利用者に対して文書で利用料金の変更を申し入れするものとする。
この場合、契約書別紙1を差し替え、都度覚書を締結するものとする。

第5条（契約の終了）

利用者は、自己の都合により契約を終了（中途解約も含む。）する場合には、サービスが終了する1週間前までに事業者へ申し出るものとする。ただし、利用者の健康状態の急変入院などやむを得ない事情がある場合には、1週間以内の連絡でもこの契約を終了（中途解約も含む）することができるものとする。

- 2 事業者は、やむを得ない事情がある場合には、利用者に対し1ヶ月間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る。
- 3 事業者は、以下の場合、前項によらず文書を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る。
- ① 利用者がサービス料金の支払いを正当な理由もないまま3ヶ月以上遅延し、督促したにもかかわらず14日以内に支払われない場合
 - ② 利用者が正当な理由もなくサービスの休止やキャンセルをしばし繰り返した場合
 - ③ 利用者またはその家族が事業者やその従業者に対し、この契約を継続し難いほど重大な背信行為をおこなった場合
- 4 利用者は、以下の場合、直ちにこの契約を解約することができる。
- ① 事業者が正当な理由もなくサービスを提供しない場合
 - ② 事業者がこの契約等に定める守秘義務に反した場合
 - ③ 事業者が利用者やその家族などに対し、社会通念を逸脱する行為を行った場合
- 5 次の場合には、この契約は自動的に終了するものとする、
- 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、被該当と認定された場合
 - 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6条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供時において、事業者又は事業者の従業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命、身体、財産に損害を及ぼしたことが明らかな場合には、利用者に対しその損害を賠償する。

第7条（身分証携行義務）

事業者の従業者は、常に身分証を携行するものとし、面接、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ときは、いつでも身分証を提示しなければならない。

第8条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、サービスに関する利用者の要望や苦情に対して迅速に対応しなければならない。

また、サービスに関して寄せられた苦情をサービスの質の向上に役立てる取組を行う。

- 2 事業者は、前項の苦情に関する記録を受付時から2年間保管するものとする。

第9条（秘密保持）

事業者及び事業者の従業者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者やその家族に関する秘密を、正当な理由なしに第三者に漏らしてはならない。この守秘義務に関しては、契約の終了後も同様とする。

- 2 事業者は、利用者を担当する居宅介護新事業所、緊急通報受付時の随時訪問を担当する訪問介護事業所等、サービス担当者会議等に関係する事業者等、救急車出動を要請する消防本部情報指令課、そして足立区又は国民健康保険団体連合会からの調査時以外には利用者及びその家族に関する個人情報の提供を行ってはならない。

第10条（この契約に定めない事項）

- 1 利用者及び事業所は、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、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

第11条（緊急時の対応）

事業所は、現に訪問介護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、その他必要な場合には、速やかに主治医、当該利用者家族等に連絡を取る等の必要な措置を講じます。

第12条（事故発生時の対応）

サービスの対応により事故が発生した場合は、保険者・当該利用者家族・当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡・報告等を行います。

第13条（裁判管轄）

利用者と事業者は、この契約に関して、訴訟の必要が生じた場合には、利用者の住所地为管轄とする裁判所を第一審裁判所とすることをあらかじめ合意します。

個人情報使用同意書

ヘルパーステーション かるがもは(以下「事業所」という)は、利用者様の個人情報について、個人情報の保護に関する法律及び関係法令を遵守し、以下の通り適切に取扱います。

記

1 利用目的

事業所は、取得した個人情報を以下の目的の範囲内で利用します。

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供
- (2) サービス担当者会議等における情報共有
- (3) 関係機関（主治医、居宅介護支援事業所、市町村等）との連携
- (4) 事故発生時等の緊急連絡
- (5) サービスの質の向上を目的とした研修・事例検討（個人が特定されない形）

2. 第三者提供

法令に定める場合を除き、本人の同意なく第三者に提供することはありません。

3. 個人情報の管理

事業所は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等を防止するため、適切な安全管理措置を講じます。

4. 個人情報の開示・訂正・利用停止

本人または代理人からの求めに応じ、法令に基づき対応します。

上記内容について説明を受け、理解したうえで、
私の個人情報を上記のとおり取り扱うことに同意します。

年 月 日

利用者氏名（署名）

印

代理人氏名（続柄： ）

印

【締結日】 年 月 日

【説明者】 _____ (印)

— 利用者 —

【住所】 〒 _____

【氏名】 _____ (印)

【電話番号】 _____ ()

— 家族又は代理人 —

【住所】 〒 _____

【氏名】 _____ (印)

利用者様との関係 ()

【電話番号】 _____ ()

事業者 (事業者名) 株式会社 ケ ア フ レ ン ド
(所在地) 東京都足立区梅島 1-13-17
(代表者名) 代 表 取 締 役 小 林 秀 樹 (印)

(事業所名) ヘルパーステーションかるがも
(所在地) 東京都足立区梅島 1-13-17
(事業者番号) 1 3 9 2 1 0 1 0 9 1
(代表者名) 管 理 者 畑 山 や い 子 (印)