

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

「居宅介護支援」重要事項説明書

1. 法人の概要

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	03-3889-8051
代表者氏名	代表取締役 小林 秀樹
法人設立年月日	平成8年7月10日

2. 事業所の概要

事業所の名称	ヘルパーステーションかるがも川口
事業所の種類	指定居宅介護事業所 平成31年2月1日指定 1110202692 指定重度訪問介護事業所 平成31年2月1日指定 1110202692
主たる対象者	居宅介護：対象者区分（身体障害者、精神障害者、難病等） 重度訪問介護：対象者区分（身体障害者、精神障害者、難病等）
事業の方針	事業所は、居宅介護等を利用する障害者（児）が居宅において日常生活を営むことができるよう、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排泄及び食事の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事及び外出時の介護、生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切に行うものとする。
事業の目的	ヘルパーステーションかるがも川口が行う指定障害福祉サービスである居宅介護・重度訪問介護の適切な運営を確保するために必要な人員及び運営に関する事項を定め、居宅介護等の円滑な運営管理を図るとともに、支給決定にかかる障害者及び障害児の意思及び人格を尊重し、適切な居宅介護等を提供することを目的とする。
事業所の所在地	埼玉県川口市榛松3-46-29
電話番号	048-288-7666
管理者氏名	（管理者） （氏名）松重利枝
開設年月	平成27年5月1日
事業所が行なっている他の業務	指定訪問介護事業所 平成27年5月1日指定 （指定番号） 1170206948

3. 事業実施地域

埼玉県川口市

4. 営業時間等

(1) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日までとする。ただし、12月30日から1月3日までと、国民の祝日を除く。
営 業 時 間	午前9時から午後5時半までとする。

(2) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休。
サービス提供時間	午前6時から午後9時までとする。

5. 職員の体制

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	常勤 換算	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1名			従業者及び業務の一元的管理及び指揮命令
2. サービス提供責任者	1名			・ 居宅介護計画、重度訪問介護計画、（以下「居宅介護等計画」という。）の作成 ・ 利用の申込みに係る調整 ・ 居宅介護従業者等に対する技術指導等のサービスの内容の管理
3. 居宅介護等従事者（ヘルパー）				・ 居宅介護等計画に基づき、居宅介護サービスを提供 ・ サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告
(1) 介護福祉士	4	5	7.6	
(2) 訪問介護養成研修 1 級（ヘルパー1 級）課程修了者	3	0	3.0	
(3) 訪問介護養成研修 2 級（ヘルパー2 級）課程修了者	0	1	0.4	
(4) 訪問介護養成研修 3 級（ヘルパー3 級）課程修了者	0	0	0	

6. 当事業所が提供するサービスの内容

(1) 居宅介護等計画

当事業所では、下記表のサービス内容から居宅介護等計画を定めて、サービスを提供します。「居宅介護等計画」は、市町村が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護等計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。また、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

(2) 居宅介護サービスの内容

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いません。

※ 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します。
- その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（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 通院等介助（身体介護を伴う場合及び身体介護を伴わない場合）

通院等又は官公署並びに指定地域移行支援事業所、指定地域定着支援事業所、指定特定相談支援事業所及び指定障害児相談支援事業所への移動（公的手続又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。

④ 通院等乗降介助

通院等のため、ヘルパー自らの運転する車両への乗車又は降車の介助と併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続、移動等の介助を行います。

（移送に係る運賃は別途必要となります。）

重度訪問介護

入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行います。

7. 利用料金（料金表別紙参照）

（１）介護給付費支給対象サービスに係る利用者負担額

居宅介護サービスに係る利用者負担額は、居宅介護サービスに要した総費用額の１割になります。（市区町村が定める利用者負担上限月額を限度とします。）また、居宅介護サービスに要した総費用額から利用者負担額を差し引いた額を介護給付費として事業者が受領します。

居宅介護サービスに要した総費用額は、「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基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成１８年厚生労働省告示第５２３号）」別表介護給付費等単位数表により算定する単位数（下記表）に「厚生労働大臣が定める一単位の単価（平成１８年厚生労働省告示第５３９号）」を乗じて得た額となります。なお、計算の結果生じた１円未満の端数額は切り捨てします。

（２）その他サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。その際、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を超える地点から片道５キロ以上の場合、１kmあたり１００円を乗じて得た額とさせていただきます。（サービス利用料とともに１ヶ月ごとにお支払いいただきます。）
- ② 居宅介護等においてヘルパーに公共交通機関の交通費などが必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

（３）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

前記（２）、及び（３）の①の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月３０日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。）

- ア. 窓口での現金支払
- イ. 下記指定口座への振り込み
みずほ銀行 足立支店 普通預金 口座番号：1466219
- ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし

（４）利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護等計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の２４時間前までに事業者へ申し出てください。

- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の体調不良等やむをえない場合は、取消料はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	利用者負担相当額

- ③ サービス利用の変更・追加は、ヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(5) 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額（交通費等）を変更する場合は、原則としてその2か月前までにご説明します。

8. サービスの利用に関する留意事項

(1) ヘルパーについて

- ☆ サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、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します。
- ☆ 利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

- ☆ サービスは、「居宅介護等計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ☆ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護等計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護等計画の見直しを行いません。
- ☆ サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。

(3) サービス内容の変更

- ☆ 訪問時に、利用者の体調等の理由で居宅介護等計画に予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(4) 受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにヘルパーにお知らせください。また、担当ヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(5) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 医療行為（認定特定行為業務従業者等による喀痰吸引及び経管栄養を除く）② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（同行援護及び行動援護において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。）⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）⑦ その他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、営利活動及びその他迷惑行為 |
|---|

9. サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護等計画及びサービス提供ごとの記録は、契約終了日から5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

10. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者（児）施設における虐待の防止について」（平成17年10月20日障発第1020001号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）に準じた取扱いをするとともに、下記の対策を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 松重利枝
-------------	----------

- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備しています。
- ④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

11. 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>○ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>○ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>○ 事業者は、従業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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、そ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。</p>
②個人情報の保護について	<p>○ 事業者は、利用者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で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の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で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。</p> <p>○ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>○ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

12. 緊急時の対応方法について

- ① サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。
- ② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

主治医

医療機関名 医療法人社団 和啓会
 住所 埼玉県草加市氷川町 2149-3
 電話番号 048-920-6161
 主治医氏名 高橋 周二

ご家族等緊急連絡先

氏名

住所

電話番号

続柄

13. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名：三井住友海上火災保険株式会社

14. 苦情等の受付について

（１）当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は下記の専用窓口で受け付けます。

（２）第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

＜お客様窓口及び行政機関その他苦情受付機関等＞

	連絡先	受付時間
お客様窓口 （苦情受付窓口担当）	管理者：矢貝美奈子 電話：０４８－２８８－７６６６ FAX：０４８－２８８－７６６７	９：００～１７：３０
苦情解決責任者	管理者：松重利枝 電話：０４８－２８８－７６６６ FAX：０４８－２８８－７６６７	９：００～１７：３０
市町村窓口	川口市 障害福祉課支援第１・２係直通 電話 ０４８－２５９－７９２６ FAX ０４８－２５６－５６５０	８：３０～１７：１５
埼玉県運営適正化委員会	埼玉県社会福祉協議会内に設置 所在地（埼玉県社会福祉協議会 内） 〒３３０－８５２９ さいたま市浦和区針ヶ谷４－２－ ６５ 彩の国すこやかプラザ １階 相談電話 ０４８－８２２－１２４３	９：００～１６：００

15. その他

当事業所は、適切な施設障害福祉サービスが提供できるよう従業者の業務体制を整備するとともに、資質向上をはかるために研修の機会を次のとおり実施しています。

(1) 継続研修 年 2 回以上

令和 年 月 日

居宅介護等の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

管理者名 松重 利枝

説明者職名 管理者 氏名 松重 利枝

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護等の提供開始に同意しました。

利用者住所

氏名 印

利用者代理人住所

氏名 印