

障害福祉サービス  
居宅介護、重度訪問介護、同行援護・移動支援  
契約書・重要事項説明書

事業者：株式会社おりーぶ

事業所：ケアステーションおりーぶ

〒333-0846

埼玉県川口市南前川2丁目27番26号

南前川タウンハイツ106号

TEL：048-423-5445

FAX：048-423-9447

2026年3月1日現在

## 障害福祉サービス（居宅介護、重度訪問介護、同行援護、移動支援）

# 重要事項説明書

### 1 事業者（法人）の概要

事業者名称	株式会社おりーぶ
代表者氏名	代表取締役 下伏 浩子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒333-0846 埼玉県川口市南前川2丁目27-26 南前川タウンハイツ106号 電話番号：048-423-5445
法人設立年月日	令和3年3月3日

### 2 サービス提供を実施する事業所の概要

事業所名称	ケアステーションおりーぶ
指定障害福祉サービス 事業所番号	指定居宅介護事業所、指定重度訪問介護事業所、指定同行援護事業所 (指定事業所番号 1110202932)
事業所所在地	〒333-0846 埼玉県川口市南前川2丁目27-26 南前川タウンハイツ106号
連絡先 相談担当者名	<u>電話番号：048-423-5445</u> FAX 番号：048-423-9447 <u>管理者：星 真美</u>
事業所の通常の 事業の実施地域	川口市、蕨市、さいたま市南区

### 3 事業所の職員体制（年月日現在）

職	資格	職務内容	人員数
管理者	介護福祉士	従業者および業務全般の管理	常勤 1名
サービス 提供責任者	介護福祉士	・申し込みに係る相談、調整 ・居宅介護等計画の作成 ・相談支援事業者や他の福祉サービス事業者との連携 ・ヘルパー等の業務管理・指導及び研修	常勤 3名 (管理者1名を含む)
従業者 (ヘルパー)	介護職員初任者研修等 介護福祉士	・居宅介護等計画に基づき、サービスの提供にあたります	常勤 名 非常勤 2名
事務職員		・請求及び事務一般	常勤 名 非常勤 名

### 4 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	休業日である土曜日・日曜日・祝日・12月30日から1月3日までを除く月曜日から金曜日までとする。ただし、居宅サービス計画により休業日であっても、サービスの提供を行う場合がある。
-----	--

営業時間	9時から18時までとする。ただし、居宅サービスの計画により、営業時間以外でもサービスの提供を行う場合がある。
------	--

## 5 提供するサービスの内容

当事業所では以下のサービス内容から「居宅介護計画」「重度訪問介護計画」「同行援護計画」（以下、「居宅介護等計画」という）を定めて、サービスを提供します。「居宅介護等計画」では、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、利用者やご家族等に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出によりいつでも見直すことができます。

サービス区分	サービス内容
居宅介護	<b>身体介護</b> <b>対象者:障害支援区分1以上の障害者</b> ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助を行います。 食事介助、入浴介助、排泄介助、体位・姿勢交換、身体の清潔や洗髪、着替えの介助、服薬介助、移動移乗介助など、ご利用者の身体に直接接触して行う介助ならびにこれを行うために必要な準備および後片付けのサービス
	<b>家事援助</b> <b>対象者:障害支援区分1以上の障害者</b> ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除、買い物、処方薬の受取、育児支援などの生活の援助を行います。 ご利用者が単身またはご家族が障害疾病、その他やむをえない事情のため、これらの家事を行うことが困難な場合に限り提供されることになっています。 <家事援助として認められないこと> (1)直接本人の援助に属しないと判断される行為 例：ご利用者以外の方に係る調理、洗濯、掃除、買い物、布団干し、主としてご利用者が使用する居室等以外の掃除、来客の応接、自家用車の清掃など。 (2)日常生活の援助に該当しない行為 例：草むしり、花木の水やり、ペットの世話、家具・電気器具などの移動、修繕、模様替え、大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ、室内外家屋の修理、ペンキ塗り、植木の剪定などの園芸、正月・節句などのために特別な手間をかけて行う調理など。
	<b>通院等介助</b> <b>居宅から医療機関や官公署への公的手続等へ外出する際の支援</b> <b>対象者：【身体介護を伴わない場合】障害支援区分1以上の障害者</b> <b>【身体介護を伴う場合】障害支援区分2以上で、認定調査項目のうち、次に掲げる①～⑤のいずれか1つ以上に認定されていること</b> ① 歩行：「全面的な支援が必要」 ② 移乗：「見守り等の支援が必要」、「部分的な支援が必要」又は「全面的な支援が必要」 ③ 移動：「見守り等の支援が必要」、「部分的な支援が必要」又は「全面的な支援が必要」 ④ 排尿：「部分的な支援が必要」又は「全面的な支援が必要」 ⑤ 排便：「部分的な支援が必要」又は「全面的な支援が必要」
<b>重度訪問介護</b>	<b>対象者:重度の肢体不自由者又は重度の知的障害若しくは精神障害により行動上著しい困難を有する障害者であって、常時介護を要する者</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅における入浴、排泄、食事等の介護</li> <li>・調理、洗濯、掃除等の家事</li> <li>・生活等に関する相談及び助言その他生活全般にわたる援助</li> <li>・外出時における移動中の介護</li> <li>・病院等に入院又は入所している障害者に対して意思疎通の支援その他の支援</li> </ul>
<b>同行援護</b>	<b>対象者:視覚障害により、移動に著しい困難を有する障害者等</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外出時における移動時や外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）</li> </ul>

- ・外出時における移動時や外出先において必要な移動の援護
- ・外出時における排泄、食事等の介護の他外出する際に必要となる援助

## 6 利用者負担額

居宅介護等サービスの利用者負担金は、原則サービス費用の1割ですが、「障害福祉サービス受給者証」に記載されている負担上限月額がひと月の負担の上限額となり、サービス量に関わらず、それ以上の利用者負担は生じません。

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	市町村民税非課税世帯	0円
一般1	市町村民税課税世帯（収入が概ね600万円以下の世帯が対象）	9,300円
一般2	上記以外	37,200円

### 【サービス料金表】

一単位あたりの地区別単価 5級地 10.60円

利用者負担額は、費用の1割、もしくは負担上限月額のいずれか低い方

内容		算定対象	費用単価	
居宅介護	基本額	身体介助 (身体介護を伴う通院等介助も料金は同じ)	30分未満 (256単位)	2,713円
		30分以上1時間未満 (404単位)	4,282円	
		1時間以上1時間30分未満 (587単位)	6,222円	
		1時間30分以上2時間未満 (669単位)	7,091円	
		2時間以上2時間30分未満 (754単位)	7,992円	
		2時間30分以上3時間未満 (837単位)	8,872円	
		3時間以上	9489円から3時間から計算して30分増すごとに+859円	
	家事援助 (身体介護を伴わない通院等介助も料金は同じ)	30分未満 (106単位)	1,123円	
		30分以上45分未満 (153単位)	1,621円	
		45分以上1時間未満 (197単位)	2,088円	
		1時間以上1時間15分未満 (239単位)	2,533円	
		1時間15分以上1時間30分未満 (275単位)	2,915円	
1時間30分以上	3,201円に1時間30分から計算して15分増すごとに+362円			
重度訪問介護	基本額	1時間未満 (186単位)	1,971円	
		1時間以上1時間30分未満 (277単位)	2,936円	
		1時間30分以上2時間未満 (369単位)	3,911円	
		2時間以上2時間30分未満 (461単位)	4,886円	
		2時間30分以上3時間未満 (553単位)	5,861円	
		3時間以上3時間30分未満 (644単位)	6,826円	
		3時間30分以上4時間未満 (736単位)	7,801円	
		4時間以上8時間未満(30分当り) (85単位)	901円	
	以降別記			
重度障害者等包括支援の対象者			基本額の15%	

内容		算定対象	費用単価
	障害支援区分6の対象者		基本額の8.5%
重度訪問介護	移動介護加算	1時間未満 (+100単位)	1,060円
		1時間以上1時間30分未満 (+125単位)	1,325円
		1時間30分以上2時間未満 (+150単位)	1,590円
		2時間以上2時間30分未満 (+175単位)	1,855円
		2時間30分以上3時間未満 (+200単位)	2,120円
		3時間以上 (+250単位)	2,650円
同行援護	基本額	30分未満 (191単位)	1,968円
		30分以上1時間未満 (302単位)	3,108円
		1時間以上1時間30分未満 (436単位)	4,485円
		1時間30分以上2時間未満 (501単位)	5,159円
		2時間以上2時間30分未満 (566単位)	5,832円
		2時間30分以上3時間未満 (632単位)	6,506円
		3時間以上3時間30分未満 (697単位)	7,388円
		3時間30分以上4時間未満 (763単位)	8,087円
		以下30分ごとに (+66単位)	約+700円
		障害支援区分3の対象者	基本額の20%
	障害支援区分4以上の対象者	基本額の40%	
<input checked="" type="checkbox"/>	初回加算	初回サービス提供時にサービス提供責任者が同行 (1月につき200単位)	2,120円
<input checked="" type="checkbox"/>	利用者負担上限額 管理加算	利用者負担上限額管理対象者 (1月につき150単位)	1,590円
<input checked="" type="checkbox"/>	緊急時対応加算	緊急にサービスを提供した場合 (1回につき100単位 月2回限度)	1,060円
<input type="checkbox"/>	喀痰吸引等支援体制加算	特定事業所加算(I)を算定していない事業所において、介護職員等が痰の吸引等を実施した場合 (1日につき100単位)	1,060円
<input checked="" type="checkbox"/>	身体拘束廃止未実施減算	一人1日につき5単位を減算(令和5年4月から適用)	▲53円 該当があれば令和5年から
<input type="checkbox"/>	福祉・介護職員等処遇改善加算(I)	居宅介護・同行援護	所定単位数(※)× 41.7%
<input checked="" type="checkbox"/>	福祉・介護職員等処遇改善加算(II)	居宅介護・同行援護	所定単位数(※)× 40.2%
<input type="checkbox"/>	福祉・介護職員等処遇改善加算(III)	居宅介護・同行援護	所定単位数(※)× 34.7%
<input type="checkbox"/>	福祉・介護職員等処遇改善加算(IV)	居宅介護・同行援護	所定単位数(※)× 27.3%
<input type="checkbox"/>	福祉・介護職員等処遇改善加算(I)	重度訪問介護	所定単位数(※)× 34.3%

内容		算定対象	費用単価
<input checked="" type="checkbox"/>	福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	重度訪問介護	所定単位数(※)× 32.8%
<input type="checkbox"/>	福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)	重度訪問介護	所定単位数(※)× 27.3%
<input type="checkbox"/>	福祉・介護職員等等特定処遇改善加算(Ⅳ)	重度訪問介護	所定単位数(※)× 21.9%

※所定単位数は、基本料金に各種加算減算を加えた総単位数を指します。

・早朝夜間（午前6時～午前8時、午後6時～午後10時）は25%、深夜間（午後10時～午前6時）は50%割り増しとなります。

・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、利用者の同意のもと2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2倍の料金となります。ただし、障害支援区分が6の利用者に対し、新任ヘルパーに熟練ヘルパーが同行して支援を行った場合には15%の減算を行います。

・端数処理上10円程度の誤差が生じることがあります。

・介護職員処遇改善加算については、別に厚生労働大臣が定める基準に適合している場合に加算します。

#### 【運営規程に定められたその他の費用】

交通費	サービス提供地域（川口市、蕨市、さいたま市南区）を超えたところから料金が発生します。なお、公共交通機関の利用時は実費、自動車を使用した場合は通常のサービス提供地域を超えて行う場合、1kmにつき20円の実費をご負担頂きます。
-----	---

#### その他の留意事項

居宅介護等のサービスを提供する際に使用する、水道光熱費、ティッシュ、タオルなどの日常生活費はご利用者の負担となります。

#### 支払方法及びキャンセル料

請求方法	<p>ア 請求月の翌月月末までに下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)利用者指定口座からの銀行引き落とし</p> <p>(イ)集金</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。</p>
キャンセル料	<p>サービスの利用を中止する際には、すみやかに次の連絡先までご連絡ください。</p> <p>事業所名：ケアステーションおりーぶ</p> <p><b>電話番号：048-423-5445</b></p> <p>利用者の都合でサービスを中止にする場合には、サービス利用の前日の18:00までにご連絡ください。</p> <p>当日のキャンセルは次のキャンセル料を申し受けることとなりますので、ご了承下さい。ただし、利用者の容態の急変・緊急など、やむをえない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。</p> <p>当日キャンセル料金：800円</p>

## 7 緊急時の対応方法

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。

主治医	医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名	
	電話番号	

## 8 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等サービスの提供により事故が発生した場合は、利用者のご家族等、相談支援事業者、市町村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等サービス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。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

被保険者	株式会社おりーぶ
保険の種類	福祉事業者総合賠償責任保険特約
引受保険会社	三井住友海上火災保険株式会社

## 9 相談窓口、苦情対応

事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

### (1) 当事業所の相談・苦情窓口

当事業所の相談・ 苦情窓口	ケアステーションおりーぶ 受付担当者：坂井 かおり      解決責任者：星 真美		
電話番号	048-423-5445	FAX 番号	048-423-9447
受付日	平日（年末年始を除く）	受付時間	午前9時から午後6時まで

### (2) 行政機関等の相談・苦情窓口

当事業所以外に、お住いの市町村及び埼玉県運営適正化委員会の相談・苦情窓口にて苦情を伝えることができます。

当事業所以外の相談・苦情窓口	住所	電話番号
川口市役所障害福祉課	川口市青木 2-1-1	048-259-7926
蕨市役所健康福祉部福祉総務課障害者福祉係	蕨市中央 4-21-29      2階	048-433-7754
さいたま市南区役所健康福祉部支援課障害福祉係	さいたま市南区别所 7-20-1	048-844-7172
埼玉県運営適正化委員会	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	048-822-1243

## 10 虐待の防止のための措置に関する事項

事業者は、利用者の権利擁護、虐待防止等を推進するために次の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の選定 責任者：管理者 星 真美
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止のための指針を整備します。
- (4) 成年後見制度の利用支援
- (5) サービス従業者（ヘルパー）に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- (6) 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）による虐待を受け入れ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。

## 11 身体拘束について

利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため下記に示すような緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）は行いません。やむを得ず身体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ものとします。

- (1) 緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防止することが出来ない場合。
- (3) 一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事がなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く。

## 12 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業者内の衛生管理や訪問介護員の健康管理を行い、感染症の予防に努めるとともに、次の措置を講じます。

- ①事業所における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をおおむね半年に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ②事業所における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事業所において、従業者に対し、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実施します。

## 13 業務継続計画の策定等

- ①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し指定訪問介護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生を図るための計画（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事業所は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。

## 14 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者評価の実施状況 有・無

## 15 サービスのご利用にあたっての留意事項

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- ① ヘルパー等は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。
- ② ヘルパー等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- ③ 円滑なサービスを提供するために、ご協力のほどよろしくお願い致します。

重要事項の説明を受け、契約が成立したことを証するため、本契約書 2 通を作成しご利用者及び事業者は署名の上、1 通ずつ保管するものとします。

また、個人情報については、利用目的に対しての説明を受け、その範囲内で使用することに同意します。個人情報の利用について同意を証するため本書 2 通を作成し、ご利用者と事業者が 1 通ずつ保管するものとします。

重要事項説明の年月日（契約日）： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

ご 利 用 者	私は、以上の契約の内容について説明を受けました。私は、この契約書で確認する指定障害福祉サービス（居宅介護等）の利用を申し込みます。	
	住 所	〒 _____
	氏 名	_____
	電話番号	_____ - _____

上記署名代行のみ。氏名 \_\_\_\_\_ 本人との関係 \_\_\_\_\_

ご 家 族 ・ 代 理 人	私は、本人に代わり、事業者から重要事項の説明を受け、上記署名を行いました。		
	本人との関係	_____	署名を代行した理由 _____
	住 所	〒 _____	
	氏 名	_____	
	電話番号	_____ - _____	

事 業 者 ・ 事 業 所	当事業者は、指定障害福祉サービス事業者として利用者の申し込みを受諾し、この契約に定める各種サービスを誠実に責任を持って行います。	
	事 業 者	埼玉県川口市南前川 2-27-26 南前川タウンハイツ 106 号室 株式会社 おりーぶ 代表取締役 下伏 浩子
	事 業 所	埼玉県川口市南前川 2-27-26 南前川タウンハイツ 106 号室 ケアステーションおりーぶ (指定事業所番号) 1110202932
	管 理 者	星 真美
	電話番号	048 - 423 - 5445

重要事項説明書 説明者	_____
-------------	-------

# 個人情報使用同意書

私および私の家族等の個人情報の利用については、下記の場合に必要な最小限の範囲で使用することに同意します。

記

## 1. 使用する目的

- ・介護サービスにかかる計画書の立案、介護サービスの提供、サービス提供の記録の作成
- ・他の福祉サービス事業者からサービスの提供を受けるにあたって、連携のために必要な場合
- ・利用者が病院で受診する際に、医師・看護師等に説明する場合
- ・経理事務、利用料・介護保険報酬等の請求、債権（利用料支払遅延）管理
- ・損害賠償責任保険の請求等にかかる保険会社等への相談または請求等

## 2. 個人情報を使用する場所

- (1) ケアステーションおりーぶ、株式会社おりーぶ
- (2) サービス利用計画及び継続サービス利用計画を作成する相談支援事業所
- (3) 障害福祉サービス費（移動支援含む）等の給付費を支給する市町村
- (4) 病院又は診療所（疾病などの治療のために定期通院している場合や体調を崩し又はケガ等で病院へ行ったとき）

## 3. 個人情報を使用する期間

- (1) 障害福祉サービス（移動支援含む）を受けようと希望するとき
- (2) 障害福祉サービス（移動支援含む）を受けている期間

## 4. 使用にあたっての条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供にあたっては、関係者以外の者に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、内容等について記録しておくこと。

\_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日

法人名 株式会社おりーぶ  
事業所名 ケアステーションおりーぶ 管理者様

利用者 \_\_\_\_\_

ご家族・代理人（続柄： \_\_\_\_\_）

## 障害福祉サービス（居宅介護、重度訪問介護、同行援護・移動支援）

# 契 約 書

様（以下、「利用者」といいます）と、株式会社おりーぶ（以下、「事業者」といいます）は、利用者が事業者の設置運営する「ケアステーションおりーぶ」から提供される居宅介護、重度訪問介護、同行援護、移動支援（以下、「居宅介護等」といいます）を受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約を締結します。

### 第1条（契約の目的）

事業者は、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう支援することを目的として、「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」（以下、「障害者総合支援法」という）で定める居宅介護等を提供し、利用者は事業者に対し、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契約締結の日から、利用者の介護給付費支給期間の満了日までとします。
2. 事業者は、有効期間満了の1か月前から14日前までに利用者に対し、有効期間満了までに契約更新を行うか否かの意思表示を行うように求めるものとします。
3. 利用者が有効期間満了までに更新を行わない旨の意思表示をしない場合、かつ利用者の介護給付費支給期間満了後に改めて支給決定された場合には、本契約は同じ条件で自動更新されるものとします。

### 第3条（居宅介護等計画の作成及び変更）

1. 事業者は、利用者の受給者証に記載された居宅介護等の支給量を踏まえ、利用者の課題と意向を把握し、日常生活の状況及び希望を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護等計画を作成します。事業者は、居宅介護等計画の作成に当たっては、内容を利用者及びご家族等に説明して同意を得た上で作成し、その写しを交付します。
2. 居宅介護等計画は、利用者を担当する相談支援事業者がおり、サービス利用等計画が作成されている場合は、その内容に沿って作成します。
3. 事業者は、居宅介護等計画作成後においても、当該居宅介護等計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該居宅介護等計画の変更を行います。
4. 利用者及びご家族等は、事業者に対し居宅介護等計画の内容を変更するように申し出ることができます。この場合、事業者は明らかに変更の必要のない時、及び利用者の不利益となる場合を除いて、利用者及びご家族等と協議の上、居宅介護等計画の変更を行います。
5. 事業者は居宅介護等計画に基づき契約支給量を決め、利用者の受給者証に記載します。
6. 利用者は、受給者証記載事項に変更があった場合には、速やかに事業者に変更内容を知らせるとともに、事業者の求めに応じて受給者証の内容を確認させるものとします。

### 第4条（サービスの内容）

1. 事業者はサービス従業者（ヘルパー）を利用者の居宅に派遣し、第3条によって作成された居宅介

護等計画に沿って、利用者に対して重要事項説明書に定めた居宅介護等サービスを提供します。

2. 居宅介護等計画が利用者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の内容が変更となる場合は、利用者の了承を得て、新たな内容の居宅介護等計画を作成し、それをもって居宅介護等サービスの内容とします。

#### **第5条 (介護給付費の支給申請に係る援助)**

事業者は、居宅介護に係る支給決定を受けていない者から利用の申込があつた場合や、支給決定の有効期間が終了を迎える場合には、介護給付費の支給申請について、必要な援助を行います。

#### **第6条 (サービス提供の記録)**

1. 事業者は、サービス提供の実施ごとに、サービス提供日、提供時間及び内容等を記録し、利用者及びご家族等から確認を受けます。
2. 事業者は、利用者に対する居宅介護等サービスの提供に関する記録を整備し、この契約の終了日から5年間保管します。
3. 利用者及びご家族等は、事業所の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する2項のサービス提供記録を閲覧できます。
4. 利用者及びご家族等は、当該利用者に関する2項のサービス提供記録の複写物の交付を受けることができます。但し、謄写に際して事業者は利用者に対し実費相当額を請求することができます。

#### **第7条 (利用者負担金)**

1. 居宅介護等サービスの利用者負担金は、原則サービス費用の1割ですが、「障害福祉サービス受給者証」に記載されている負担上限月額がひと月の負担の上限額となり、サービス量に関わらず、それ以上の負担は生じません。利用者は事業者利用者負担金のみを支払い、障害者総合支援法に基づく利用者負担金を除いた残りの介護給付費は、事業者が利用者代わりに、市から代理して受領します。ただし、法定代理受領を行わないサービスの提供を受ける場合には、利用者は厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額を支払うものとします。
2. 事業者は、利用者負担金を、利用実績に基づいて1か月ごとに計算し、利用者はこれを事業者が指定する方法により支払うものとします。
3. 事業者は、利用者から利用者負担金の支払を受けた時は、利用者に領収書を発行します。

#### **第8条 (キャンセル)**

1. 利用者は、事業者に対して、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には、事業者は、利用者に対して重要事項説明書に定めるキャンセル料を請求することができます。

#### **第9条 (利用者の解約権)**

1. 利用者は、少なくとも3日前までに事業者に予告することにより、いつでもこの契約を解約することができます。
2. 利用者は、次の事由に該当した場合は、直ちにこの契約を解除することができます。
  - ① 事業者が正当な理由なく、サービスを提供しない場合
  - ② 事業者が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、利用者の著しい不信行為(例として、偽りその他の不正行為によって給付を受けている場合や、サービス従事者に対する暴力、無理な要求、セクハラがある場合など)により契約の継続が困難となった場合には、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。
2. 事業者は、事業の安定的な運営が困難となった場合や事業所の統廃合があった場合は、その理由を記載した文書によりこの契約を解約することができます。この場合、事業者は相談支援事業者がいれば協議し、利用者に不利益が生じないよう必要な措置をとります。

## 第11条 (契約の終了)

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- 一 第2条の規定により事前に更新の合意がなされず、契約の有効期間が満了した時
- 二 第7条の規定において、利用者負担金の支払いが2か月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず30日以内に支払われない場合
- 三 第9条の規定により利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した時
- 四 第10条の規定により事業者から契約解除の意思表示がなされた時
- 五 次の理由で利用者にサービス提供ができなくなった時
  - ① 利用者等の希望により利用者が施設等に入所された場合
  - ② 介護給付費支給決定が取り消された場合や介護給付費支給期間が終了し、その後支給決定がない場合
  - ③ 利用者がお亡くなりになった時

## 第12条 (緊急時の対応)

事業者は、サービスの提供に際して利用者のけがや体調の急変が生じた場合、またはその他必要な場合は速やかに医師や家族等へ連絡するとともに、必要な措置を講じます。

## 第13条 (秘密保持)

事業者は、業務上知り得た利用者及びご家族等の秘密については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

## 第14条 (賠償責任)

1. 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害を当社加入の保険により利用者に対して賠償します。
2. 第1項の場合において、利用者側にも過失があった場合には、過失相殺により、賠償額が減額されます。

## 第15条 (連携)

事業者は、居宅介護等サービスの提供にあたっては、他の福祉サービス事業者その他保健医療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 (身分証携行義務)

サービス従業者は、常に身分証を携行し利用者及びご家族等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17条 (相談・苦情対応)**

事業者は、利用者及びご家族等からの相談・苦情などに対応する窓口を設置し、事業者が提供した居宅介護等のサービスに関する利用者の要望・苦情などに対し、迅速かつ誠実に対応を行います。事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取り扱いをすることはありません。

**第18条 (協議事項)**

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は障害者総合支援法その他諸法令の定めるところに従い、利用者との誠意をもって協議するものとします。

**第19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、利用者及び事業者は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、契約者、事業者が記名のうえ、各1通を保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

事業者

事業者 株式会社おりーぶ  
所在地 埼玉県川口市南前川 2-27-26  
南前川タウンハイツ 106 号室  
代表者 代表取締役 下伏 浩子

事業所

事業所 ケアステーションおりーぶ  
所在地 埼玉県川口市南前川 2-27-26  
南前川タウンハイツ 106

管理者 星 真美

契約者

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

上記代理人（代理人を選定した場合）

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

# 個人情報保護指針

株式会社おりーぶ・ケアステーションおりーぶ（以下、当社という）のご利用者およびそのご家族等の個人情報につきましては、適切に保護し管理することが非常に重要であると考えております。そのため、当社では、利用者又はその家族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「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、以下の個人情報保護指針を定め、確実な履行に努めます。

## 1. 個人情報の収集について

個人情報の収集にあたっては、利用目的を明らかにし、同意を得た上で収集します。

### 【当社における個人情報の利用目的】

- ・介護サービスにかかる計画書の立案、介護サービスの提供、サービス提供の記録の作成
- ・心身の状態、病状、事故状況の記録・管理
- ・円滑にサービス提供をするための相談支援事業所や他の福祉サービス事業者等との連携（サービス担当者会議を含む）、照会への回答
- ・ご家族等への心身の状況説明
- ・ご利用者が病院で受診する際に、医師・看護師等に説明する場合
- ・経理事務、利用料・報酬等の請求、債権管理
- ・各種行政機関対応（事故報告、指導命令等への対応、実地指導、立入検査等への対応等）
- ・損害賠償責任保険等にかかる保険会社等への相談または届出等

## 2. 個人情報の利用及び提供について

収集した個人情報の利用については、以下の場合を除き、その利用目的の範囲を超えて使用いたしません。

- ◎ご利用者およびそのご家族の了解を得た場合
- ◎個人を識別あるいは特定できない状態に加工して利用する場合
- ◎法定等により提供を要求された場合

## 3. 個人情報の適正管理について

収集した個人情報は、正確かつ最新の状態に保ち、漏洩、紛失、破壊、改ざん又は不正なアクセスを防止することに努めます。

## 4. 個人情報の確認・修正などについて

ご利用者及びご家族等から、ご利用者及びご家族等に関する個人情報の訂正・削除・利用停止の依頼があった場合は、依頼事項に応じて対応致します。

## 5. 個人情報に関する法令・規範の順守について

当社は、個人情報に関する法令及びその他の規範を遵守します。

## 6. 苦情及びお問い合わせ窓口について

電話番号：048-423-5445

受付時間：平日9時から18時

受付担当者：坂井 かおり      解決責任者：星 真美