

# 指定居宅介護サービス 重要事項説明書 契約書

当事業所は利用者に対して指定居宅介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づく指定居宅介護サービスを提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

合同会社ずっと

愛知県一宮市三条字西蛭子 38-1 ニューハイム III 301 号室

訪問介護 ずっと

TEL 0586-50-2758

FAX 0586-50-2759

## 1. 事業者

|       |                         |
|-------|-------------------------|
| 事業者名称 | 合同会社ずっと                 |
| 代表者氏名 | 代表社員 宇都宮秀斗              |
| 所在地   | 愛知県一宮市明地字庵寺前 8 5 番地 2   |
| 電話番号  | 0 5 8 6 - 5 0 - 2 7 5 8 |
| 設立年月日 | 2 0 2 6 年 1 月 2 6 日     |

## 2. 事業所の概要

|                |                                          |
|----------------|------------------------------------------|
| 事業所名称          | 訪問介護ずっと                                  |
| 指定<br>事業所番号    | 指定居宅介護<br>2 3 1 2 1 0 3 2 0 9            |
| 指定年月日          | 2 0 2 6 年 7 月 1 日                        |
| 事業所所在地         | 愛知県一宮市三条字西蛭子 3 8 - 1 ニューハイム III 3 0 1 号室 |
| 連絡先            | 0 5 6 8 - 5 0 - 2 7 5 8                  |
| 通常の事業の<br>実施地域 | 一宮市・稲沢市                                  |

### 事業の目的および運営方針

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | この規程は、合同会社ずっとが開設する訪問介護ずっと（以下「事業所」という。）が行う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「法」という。）に規定する指定居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理・運営に関する事項を定め、利用者に対する適切かつ円滑なサービスを提供することを目的とする。                                                                                                                                                                                       |
| 運営方針  | <p>事業所は、利用者が居宅において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、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、次の援助を行う。</p> <p>(1) 指定居宅介護については、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並びに生活等に関する相談及び援助その他の生活全般にわたる援助</p> <p>(2) 事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、関係市町村、他の障害福祉サービス事業者、地域の保健・医療・福祉サービス機関と連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。</p> <p>(3) 事業所は、一宮市指定障害福祉サービスの事業等の設備、運営等に関する基準等を定める条例（令和 2 年条例第 5 2 号）その他関係法令等を遵守し、事業を実施する</p> |

## 3. 営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

|                   |                                                              |
|-------------------|--------------------------------------------------------------|
| 営業日<br>及び<br>営業時間 | <p>営業日：月曜日から金曜日までとする。</p> <p>営業時間：午前 9 時から午後 1 8 時までとする。</p> |
|-------------------|--------------------------------------------------------------|

|                           |                                                                    |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| サービス提供日<br>及び<br>サービス提供時間 | サービス提供日：日曜日から土曜日までとする。<br>サービス提供時間 7 時～19 時までとする。<br>(それ以外の時間は要相談) |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------|

#### 4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

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           |       | 職務の内容                               |
|--------------|-------|-------------------------------------|
| 1. 管理者       | 1 名   | 事業所の職員に対し必要な指導命令等を行う。(サービス提供責任者と兼務) |
| 2. サービス提供責任者 | 1 名以上 | 計画書作成・サービス内容の管理等を行う。                |
| 3. 訪問介護員     | 1 名以上 | 身体介助・生活援助等を行う。                      |

#### 5. サービスの主たる対象者 ・ 提供するサービスと利用料金

|      |                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 居宅介護 | (1) 身体障害者 (18 歳未満の者を除く。)<br>(2) 知的障害者 (18 歳未満の者を除く。)<br>(3) 障害児 (18 歳未満の身体障害者及び知的障害者)<br>(4) 精神障害者 (18 歳未満の者を含む。)<br>(5) 難病等対象者 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

##### (1)「居宅介護計画」とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護計画」を定めて、サービスを提供します。「居宅介護計画」は、市町村が決定した居宅介護の「支給量」(「受給者証」に記載しています。)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、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

##### ＜サービス区分及びサービス内容＞

| サービス区分と種類  |          | サービスの内容                                                                    |
|------------|----------|----------------------------------------------------------------------------|
| 居宅介護計画等の作成 |          | 利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた居宅介護計画等を作成し・必要に応じて見直しを行います。 |
| 身体介護       | 食事の介護    | 食事の介助を行います。                                                                |
|            | 排せつの介護   | 排せつの介助、おむつ交換を行います。                                                         |
|            | 衣類着脱の介護  | 衣類の着替えを行います。                                                               |
|            | 身体の清拭・洗髪 | 全身清拭・部分清拭・洗髪を行います。                                                         |
|            | 入浴の介護    | 衣服着脱、入浴の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。                                            |

|                              |             |                                                    |
|------------------------------|-------------|----------------------------------------------------|
|                              | 通院介助        | 病院の通院介助を行います。                                      |
|                              | その他         | 褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。 |
| 家事援助                         | 調理          | 利用者の食事の用意を行います。<br>（利用者以外の調理は行いません。）               |
|                              | 衣類の洗濯、補修    | 利用者の衣類等の洗濯を行います。<br>（利用者以外の洗濯は行いません。）              |
|                              | 住居等の掃除、整理整頓 | 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。（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。）  |
|                              | 生活必需品の買い物   | 利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。                          |
|                              | 関係機関との連絡    | 必要に応じて関係機関へ連絡をします。                                 |
|                              | その他必要な家事    | 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。<br>（預貯金通帳・カードはお預かりできません。）     |
| 附帯するその他必要な介護、家事、相談、助言をいたします。 |             |                                                    |

## （２）利用者負担額

上記サービスの利用に対しては、通常 9 割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス料金の 1 割（定率負担）を事業者にお支払いいただきます。次頁に記載する個別減免が適用される場合には、減免後の金額となります。

### < 2 人のホームヘルパーにより訪問を行った場合 >

- 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 倍の利用者負担額をいただきます。

### < 利用者負担額の上限等について >

- 介護給付費対象のサービス（居宅介護、短期入所、生活介護など）利用者負担額は上限が定められています。
- 利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。
- 当事業所において利用者負担の上限管理を担当し、具体的に上限を超える際の調整を行った場合には、別途上限管理にかかる費用の給付を代理受領します。（利用者負担は生じません。）

### < 償還払い >

- 介護給付費額を事業者が代理受領を行わない場合は、市町村が定める介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

## （３）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で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーの交通費の実費をいただきます。
- ② ホームヘルパーに公共交通機関などの交通費が必要な場合、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。)

#### ＜サービス利用料金＞

料金表によって、サービス利用料金から介護給付費の給付額を除いた金額（利用者負担）をお支払いいただきます。

#### ＜利用者負担の減免について＞

〔利用者負担に関する月額上限〕

- 1ヶ月あたりのサービス利用にかかる「定率負担」については、所得に応じて4区分の月額負担額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。
- 軽減措置が講じられる場合は、別途お知らせします。

#### ■ 障害者の利用者負担

| 所得区分  |                | 世帯の収入状況                                               | 月額負担上限額  |
|-------|----------------|-------------------------------------------------------|----------|
| 生活保護  |                | 生活保護受給世帯                                              | 0 円      |
| 低所得 1 |                | 市町村民税非課税世帯であって障がい者本人の収入が年収 8 0 万円（障がい基礎年金 2 級相当額）以下の方 | 0 円      |
| 低所得 2 |                | 低所得 1 以外の市町村民税非課税世帯の方                                 | 0 円      |
| 一般    | 所得割<br>16 万円未満 | 市町村民税課税世帯                                             | 9,300 円  |
|       | 所得割<br>16 万円以上 |                                                       | 37,200 円 |

#### ■ 障害児の利用者負担

|         |              |          |
|---------|--------------|----------|
| 生活保護    | 生活保護受給世帯     | 0 円      |
| 低所得 1・2 | 市町村民税非課税世帯   | 0 円      |
| 一般 1    | 所得割 2 8 万円未満 | 4,600 円  |
| 一般 2    | 上記以外         | 37,200 円 |

① 居宅介護サービス利用料金

| サービスの種類時間等             |                            | 利用料                       |
|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| 身体介護                   | 30 分未満の場合                  | 256 単位                    |
|                        | 30 分以上 1 時間未満の場合           | 404 単位                    |
|                        | 1 時間以上 1 時間 30 分未満の場合      | 587 単位                    |
|                        | 1 時間 30 分以上 2 時間未満の場合      | 669 単位                    |
|                        | 2 時間以上 2 時間 30 分未満         | 754 単位                    |
|                        | 2 時間 30 分以上 3 時間未満の場合      | 837 単位                    |
|                        | 3 時間以上の場合                  | 921 単位に 30 分増すごとに 83 単位加算 |
| (身体介護を伴う場合)<br>通院等介助   | 30 分未満の場合                  | 256 単位                    |
|                        | 30 分以上 1 時間未満の場合           | 404 単位                    |
|                        | 1 時間以上 1 時間 30 分未満の場合      | 587 単位                    |
|                        | 1 時間 30 分以上 2 時間未満の場合      | 669 単位                    |
|                        | 2 時間以上 2 時間 30 分未満         | 754 単位                    |
|                        | 2 時間 30 分以上 3 時間未満の場合      | 837 単位                    |
|                        | 3 時間以上の場合                  | 921 単位に 30 分増すごとに 83 単位加算 |
| 家事援助                   | 30 分未満の場合                  | 106 単位                    |
|                        | 30 分以上 45 分未満の場合           | 153 単位                    |
|                        | 45 分以上 1 時間未満の場合           | 197 単位                    |
|                        | 1 時間以上 1 時間 15 分未満の場合      | 239 単位                    |
|                        | 1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満の場合 | 275 単位                    |
|                        | 1 時間 30 分以上の場合             | 311 単位に 15 分増すごとに 35 単位加算 |
| (身体介護を伴わない場合)<br>通院等介助 | 30 分未満の場合                  | 106 単位                    |
|                        | 30 分以上 1 時間未満の場合           | 197 単位                    |
|                        | 1 時間以上 1 時間 30 分未満の場合      | 275 単位                    |
|                        | 1 時間 30 分以上の場合             | 345 単位に 30 分増すごとに 69 単位加算 |

※地域区分（一宮市 6 級地）により利用回数、加算を含んだ総単位数に地域区分（一宮市 10.36）を乗じます。

※平常の時間帯（8：00～18：00）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

- ・夜間（18：00から22：00まで）：25%
- ・早朝（6：00から8：00まで）：25%

《加算》

|                                                                                      |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 初回加算<br>新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、又は訪問介護員に同行した場合に右記の金額が加算されます。 | 200 単位／月 |
| 利用者負担上限額管理加算                                                                         | 150 単位／月 |

|                                                                                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収の方法の管理を行った場合は、右記の金額が加算されます。                                                   |                     |
| 緊急時対応加算<br>居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから24時間以内に行った場合に右記の金額が加算されます。                                                       | 100 単位／回<br>(月2回まで) |
| 加算<br><br>当事業所は、介護職員の賃金の改善、研修計画の立案・実施等を行っているものとして一宮市に届け出ておりますので、以下の加算を算定します。<br>○介護職員処遇改善加算（Ⅱロ）44.1％<br>＊合計利用単位数とは、基本サービス費に各種加算を加えた総単位数 | 国の改定による<br>算定に応じる   |

### 3) サービス利用にかかる自費負担額

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、自費を頂きます。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、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

|              |                                 |
|--------------|---------------------------------|
| 移動手段         | 負担していただく交通費                     |
| 公共交通機関・タクシー等 | 実費                              |
| 自動車等         | 通常の事業の実施地域を超えてから1キロメートル増すごとに20円 |

※通院等介助における利用者の居宅と病院の往復により移動交通費（サービス従事者の移動交通費を含みます）が発生する場合には、原則として利用者の負担となります。

※買物代行サービスにおける利用者の居宅と商店の往復により移動交通費が発生する場合には、原則として利用者負担となります。

### (4) 利用者負担額及び自費負担額のお支払方法

料金は1ヶ月ごとに計算し、翌月の28日までに請求します。請求書に記載された期日までにご指定の口座より、振替にてお支払いいただき、入金を確認でき次第、領収書を発行します。

＊口座振替の登録手続きの都合により、初回は2～3か月分をまとめてご請求させていただきます場合があります。予めご了承ください。

＊現金支払い等支払い方法については、ご相談ください。

GMO あおぞらネット銀行 法人第二営業部  
普通預金口座（口座番号2399304）  
口座名義 合同会社ずっと

### （５）利用の中止、変更、追加

- 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護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提供の前日までに事務所に申し出て下さい。
- 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正当な事由がある場合は、この限りではありません。

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| 利用日の前日午後 16 時 0 0 分までに連絡がなかった場合 | 無料        |
| 利用日の前日午後 16 時 0 0 分までに連絡がなかった場合 | 1 0 0 0 円 |

- 気象庁による警報発令時、又は大雨、強風、積雪等の悪天候、自然災害などによりサービスの実施が著しく危険であると事業所が判断した時には、事業所からの申し出により、曜日の変更及び時間変更をお願いする場合があります。
- I. 本契約の有効期間中、地震その他天災、事業所の責に帰すべからざる事由で、サービスを提供することができなくなった場合には、事業所は、利用者に対してサービスを提供すべき義務を負わないものとします。  
II. 前項において、利用者は既に提供されたサービスについては所定サービス利用料金を事業所に支払うものとします。

## 6. サービスの利用に関する留意事項

### （１）サービス提供を行う訪問介護員

複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

### （２）訪問介護員の交替

#### ①利用者からの交替の申し出

当該訪問介護員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、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名はできません。

#### ②事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は利用者及び契約者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）サービス実施時の留意事項

#### ①定められた業務以外の禁止

利用者は「５．当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

#### ②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。但し、事業所は訪問介護サービスの実施にあ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

訪問介護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。

### （４）サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業所は、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。

### （５）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対する訪問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。

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>①厚生労働省が認めていない医療行為</li><li>②利用者又は契約者等からの金銭又は高価な物品の授受</li><li>③利用者以外に対するサービスの提供</li><li>④利用者又は契約者等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり</li><li>⑤利用者又は契約者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</li><li>⑥利用者又は契約者等を訪問介護員の車に同乗する行為</li><li>⑦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為、緊急やむを得ない場合を除く）</li></ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### （６）緊急時・事故発生時の対応について

- １．事業所は、サービス提供等に事故が発生した場合、利用者に対し、必要な処置を講じます。
- ２．事業所は、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めるものとします。

### （７）受給者証の確認

「住所」及び「居宅利用負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合は速やかに訪問介護員にお知らせください。また、担当訪問介護員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。

## ７．サービス実施記録について

### （１）サービス実施記録の確認

当事業所では、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、「居宅介護計画」サービス提供ごとの記録は、整備した日より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**

当事業所では、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。

## **8 苦情の受付について**

### **(1) 苦情の受付**

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付担当者      奥田 涼太 宇都宮秀斗
- 苦情解決責任者      宇都宮秀斗
- 受付時間              毎週月曜日～金曜日      9：00～18：00
- 電話番号              0586－50－2758
- FAX                    0586－50－2759

### **(2) 行政機関その他苦情受付機関**

一宮市役所福祉部障害福祉課      (平日8時30分～17時15分) 0586-28-9147

稲沢市役所 福祉課 障害グループ      (平日8時30分～17時15分) 0587-32-1111

愛知県社会福祉協議会(運営適正化委員会) 平日(9時～17時)      052-212-5515

## **9. 損害賠償について**

### **(1) 損害賠償責任を負う場合と負わない場合**

○ サービスの実施に当たって事故が発生した場合事業所は、必要な措置は講じますが、その全ての場合において利用者に生じた損害を賠償する責任を負うわけではありません。事業所が損害賠償責任を負うのは、事象者の故意または過失に起因して損害が発生した場合に限られます。

○ 事業所の実施するサービスは、利用者の心身の特性を踏まえて、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に支援する事を目的とするものですので、職員が利用者の全ての行動を常時介助する事はできません。事業所又は職員に予測できない利用者の行動や状況で発生した事故、若しくは、事業所又は職員に回避できない状況で発生した事故については、事業所の故意又は過失に起因したものとはなりません。

### **(2) 賠償の方法**

○ 事業所が損害賠償を迫る場合、まずは双方の協議により円満に解決できるよう努めます。

○ 事業所が損害賠償責任を負う場合でも、利用者に生じた損害の全てを賠償するわけではありません。事業所の故意又は過失に起因した発生したと認められ、かつ、相当な範囲の金額の損害に限られます。

○ 事業所の故意又は過失だけでなく、利用者又はご家族の過失のあいまって事故が発生する場合があります。この場合、公平の見地から、事業所が賠償する損害額を減じることがあります。

○ 事業所が損害賠償保険に加入している場合は、事業所が賠償する金額は、損害賠償保険による補償額を上限とします。ただし、事業所に故意または重大な過失があった場合は、この限りではありません。

## 10. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の支給決定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の7日前までに利用者又は契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
- ③ 事業者が指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ④ 利用者又はご家族から解約又は契約解除の申し出があった場合
- ⑤ 事業所から契約解除を申し出た場合

### （1）利用者又はご家族からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、利用者又はご家族から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 利用者が入院された場合
- ② 事業所もしくは職員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護サービスを実施しない場合
- ③ 事業所もしくは職員が守秘義務に違反した場合
- ④ 事業所もしくは職員が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

### （2）事業所からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② 利用者による、サービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず10日以内にこれが支払われない場合
- ③ 利用者が、故意又は重大な過失により事業所又は職員もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

### (3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業所は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

### 11. 事故発生時の対応について

利用者に対する指定居宅介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に関わる関係者等連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定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。

なお事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

|      |                         |
|------|-------------------------|
| 保険会社 | 東京海上日動火災保険株式会社          |
| 保険名  | カイポケ保険プラス 福祉事業者総合賠償責任保険 |

### 12. 虐待防止等の措置について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待等のために、次にあげるとおり必要な措置を講じます。

- ①虐待の防止に関する責任者の選定を行います。
- ②苦情解決体制の整備を行います。
- ③従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施（研修方法や研修計画など）を行い、研修を通じて、従業者の人権意識の向上や技術の向上に努めます。
- ④ 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- ⑦ 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- ⑧ 従業者は利用者及び障害児が家族等から身体的、心理的等の虐待を受けていることを知った際には市町村に通報等の措置を講じます。

|             |           |
|-------------|-----------|
| 虐待防止に関する責任者 | 管理者：宇都宮秀斗 |
|-------------|-----------|

指定居宅介護サービス提供開始にあたり、利用者に対し本説明書に基づいて重要事項の説明を行いました。

|      |                                          |
|------|------------------------------------------|
| 事業者名 | 合同会社ずっと                                  |
| 所在地  | 愛知県一宮市明地字庵寺前 8 5 番地 2                    |
| 事業所名 | 訪問介護ずっと                                  |
| 所在地  | 愛知県一宮市三条字西蛭子 3 8 ー 1 ニューハイム III 3 0 1 号室 |
| 管理者  | 宇都宮 秀斗                                   |
| 説明者  |                                          |

私は、本説明書に基づいて、事業所から指定居宅介護についての重要事項の説明を受けました。その内容に同意し、訪問介護サービスを受けます。

<利用者>

住所\_\_\_\_\_

氏名\_\_\_\_\_

<ご家族>

住所\_\_\_\_\_

氏名\_\_\_\_\_（続柄\_\_\_\_\_）

利用者は身体の状態により署名できないため、利用者本人の意思を確認の上、私が利用者の代わり、その署名を代筆しました。

<署名代筆者>

住所\_\_\_\_\_

氏名\_\_\_\_\_（続柄\_\_\_\_\_）

## 訪問介護ずっと利用契約書

\_\_\_\_\_（以下「利用者」という。）と 合同会社 ずっと（以下「事業者」という。）は、利用者が事業者の設置運営する「訪問介護 ずっと」から提供される居宅介護、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（以下、「本契約」という。）を締結します。

### 第1条（契約の目的）

本契約は、利用者が居宅において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、事業所が利用者に対して必要な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（以下「障害者総合支援法」という。）居宅介護を適切に提供する事を定めます。

### 第2条（契約の期間）

- 1 本契約の契約期間は、令和 年 月 日から障害福祉サービスの支給決定の有効期間の満了日までとします。ただし、契約期間満了日以前に利用者が支給区分の変更の認定を受け、支給決定の有効期間の満了日が更新された場合は、変更後の支給決定の満了日をもって契約期間の満了日とします。
- 2 契約期間満了日の15日前までに、利用者又は契約者から書面による更新拒絶の申し出がない場合、本契約は自動更新され、以降も同様とします。
- 3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間経過の翌日から更新後の支給決定有効期間の満了日とします。ただし、契約期間満了日以前に利用者が支給区分の変更の認定を受け、支給決定有効期間の満了日が更新された場合、変更後の支給決定有効期間の満了日を持って契約期間の満了日とします。

### 第3条（居宅介護計画及び契約支給量）

- 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、ケア会議を開いて利用者の居宅介護計画を作成します。この計画は、事業者が利用者に説明して同意を得たうえで作成することとし、利用者はいつでも居宅介護計画についての説明を求め、意見を述べることや変更を求めることができます。
- 2 事業者は、前項の居宅介護計画に基づき契約支給量を定め、利用者の受給者証に記載します。
- 3 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（サービス内容）

事業者は、その指揮命令のもとに、居宅介護従業者（以下、「ホームヘルパー」という。）を利用者の居宅等に訪問させ、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、生活等に関する相談及び助言並びに移動の介護などのうちから前条に定める居宅介護計画にもとづいて適切にサービスを提供します。

### 第5条（利用者負担額及び自費負担額）

利用者は、サービスの対価として重要事項説明書に定める利用単位毎の料金をもとに計算された合計額を支払います。

2 料金は1ヶ月ごとに計算し、翌月に請求書を発行します。利用料金は口座振替により翌月26日（金融機関休業日の場合は翌営業日）にお支払いいただきます。

なお、初回利用分については、事務手続きの都合上、翌月利用分と合わせて2か月分をまとめて請求させていただきます。ただし、口座振替開始時期その他の事由により、複数月分をまとめて請求させていただく場合があります。

\*現金支払い等をご希望の場合はご相談ください。

## 第6条（利用者等への説明）

- 1 事業者は本契約に基づいて契約者に対して行うのと同様の内容の説明を、利用者に対しても行うよう努めるものとします。
- 2 契約者は、本契約に基づいて事業者から行われる説明及び報告等について、利用者の他の家族等へ適宜説明を行うよう努めるものとします。

## 第7条（サービス利用料金の支払い）

- 1 利用者は、第4条に定めるサービスを受け、契約者は重要事項説明書に定める所定の利用者負担額及びサービス利用にかかる実費負担額を事業者を支払います。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介護給付費は、事業者が市町村から代理して受領します。
- 2 第5条に定めるサービスについては、契約者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者を支払うものとします。
- 3 契約者は、前項に定めるサービス利用料金をサービスの利用終了時に、事業所が指定した方法で支払うものとします。

## 第8条（利用の中止、変更、追加）

- 1 利用者は、利用期日前において、居宅介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出るものとします。
- 2 利用者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業者にお支払いいただく場合があります。ただし、利用者の体調不良等正当な理由がある場合は、取消料はいただきません。
- 3 事業者は、第1項に基づく利用者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、当該利用希望日の利用状況等により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するほか、サービス提供可能な事業所の紹介などを行います。

## 第9条（利用料金の変更）

- 1 第7条第1項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系に変更があった場合、

事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。

- 2 契約者は、前項の変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

## 第10条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 1 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって、利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- 2 事業者は利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、主治医又は予め定めた協力医療機関と連携し、利用者及び契約者からの聴取・確認の上でサービスを実施するものとします。
- 3 事業者は、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。但し、自傷他傷の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合は、事業所の定める身体拘束マニュアルに従い、様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、理由を記載することとします。
- 4 事業者は、サービス提供に関する記録を作成し、それを5年間保管し、契約者もしくはその代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、複写物を交付するものとします。
- 5 事業者はサービス提供時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医又は予め定められた協力医療機関下の連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。

## 第11条（守秘義務及び個人情報の保護）

- 1 事業者及びサービス従事者又は職員は、サービスを提供する上で知り得た利用者又は契約者等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。退職後についても同様です。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。
- 2 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 前2項にかかわらず、利用者に係る他の相談支援事業所等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、利用者やその家族、契約者等の個人情報を利用することができるものとします。本契約の締結で利用者やその家族、契約者等より同意を得たものとします。

## 第12条（天災等不可抗力）

- 1 地震・噴火等の天災その他事業者の責に帰さない事由により居宅介護サービスの実施が出来なくなった場合には事業者は利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。
- 2 前項の場合があつたとしても、既に実施した居宅介護サービスについては、所定のサービス利用料金は発生します。

## 第13条（虐待防止）

事業者は、利用者が他者から不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれないように、環境を整備するとともに、早期発見保護に努めます。

#### 第14条（訪問介護員の禁止行為）

訪問介護員は、利用者に対する居宅介護サービスにあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- 一 厚生労働省が認めていない医療行為
- 二 利用者又は契約者等からの金銭又は高価な物品の授受
- 三 利用者以外に対する居宅介護サービスの提供
- 四 利用者又は契約者等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- 五 利用者又は契約者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
- 六 利用者又は契約者等を訪問介護員の車に同乗する行為
- 七 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為、緊急やむを得ない場合を除く）

#### 第15条（損害賠償責任）

- 1 事業者は、本契約に基づくサービスの実施にあたって事故が発生した場合は、すみやかに契約者、家族、身元引受人等の関係者に連絡をするとともに、必要な措置を講じます。
- 2 前項の場合において、事業者の故意又は過失に起因して利用者に損害が発生した場合は、事業者は、利用者または契約者と協議の上、損害として認められる相当な範囲の額を賠償します。
- 3 前項の場合において、当該事故発生につき利用者または契約者に過失がある場合は、損害賠償の額を減じることができます。
- 4 前2項の場合において、事業者が損害賠償保険に加入している場合は、事業者が賠償する金額は、損害賠償保険による補償額を上限とします。ただし、事業者に故意又は重大な過失があった場合は、この限りではありません。

#### 第16条（損害賠償がなされない場合）

前条のとおり、事業者は、事業者の故意又は過失に起因して損害が発生した場合でない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ、次の各号に該当する場合は、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 一 契約者又は利用者が、利用者の心身の状況、病歴などの事業者のサービス実施にあたって重要となる事項につき、事業所にこれを告げず又は不実の告知を行い、これに起因して損害が発生した場合
- 二 契約者又は利用者が事業者のサービスの実施にあたって必要な事項に関する事業者からの聴取・確認に対し、これを告げず又は不実の告知を行い、これに起因して損害が発生した場合
- 三 契約者又は利用者が、事業者のサービス従事者の指示・依頼に反した行動をし、これに起因して損害が発生した場合。

- 四 利用者の急激な体調の変化など事業者の実施するサービスに基づかない事情に起因して損害が発生した場合
- 五 事業者又はサービス従事者がサービスを実施するにあたって予測することのできない事情又は回避することのできない事情に起因して損害が発生した場合

### 第17条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1 利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。
  - 一 利用者が死亡した場合
  - 二 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
  - 三 事業者が指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
  - 四 第19条から第21条に基づき本契約が解約又は解除された場合
  - 五 第2条の契約期間が満了した場合（但し、満了前に契約更新の手続きはとられた場合は除く）
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

### 第18条（契約者からの中途解約）

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者に通知するものとします。
- 2 契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。
  - 一 利用者が入院した場合
  - 二 利用者に係るケアプランが変更された場合

### 第19条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める居宅介護サービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第11条に定める守秘義務及び個人情報の保護に違反した場合
- 三 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者及び利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

### 第20条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約者又は利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- 一 契約者が、契約締結時に利用者の心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 二 契約者による、第7条1項から第3項に定めるサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、その支払を催告にもかかわらず10日以内に支払われない場合
- 三 利用者又は契約者等が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

## **第21条（苦情処理）**

事業者は、その提供したサービスに関する契約者又は利用者からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

## **第22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、契約者と誠意をもって協議するものとします。

## **第23条（身分証携行義務）**

従業者は常に身分証を携行し、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ときは、いつでも身分証を提示します。

## **第24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予め合意します。

上記の契約を証するために、本書を2通作成し、利用者、事業者が署名の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

|      |                                |
|------|--------------------------------|
| 事業者名 | 合同会社ずっと                        |
| 所在地  | 愛知県一宮市明地字庵寺前85番地2              |
| 事業所名 | 訪問介護ずっと                        |
| 所在地  | 愛知県一宮市三条字西蛭子38-1ニューハイムIII301号室 |
| 管理者  | 宇都宮 秀斗                         |
| 説明者  |                                |

<利用者>

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

<ご家族>

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ (続柄 )

利用者は身体の状態により署名できないため、利用者本人の意思を確認の上、私が利用者の代わり、その署名を代筆しました。

<署名代筆者>

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ (続柄 )