

契 約 書 等

居宅介護・重度訪問介護 契約書

居宅介護・重度訪問介護 重要事項説明書

個人情報使用同意書

ヘルパーステーションおひさま

障がい者自立支援サービス（居宅介護・重度訪問介護）

利用契約書

_____（以下「利用者」という。）とヘルパーステーションおひさま（以下「事業者」という。）は、利用者が事業者から提供される障がい者自立支援サービス（以下「サービス」という。）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。

（目 的）

第1条 本契約は、利用者が居宅において自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、事業者が利用者に対して必要な障害者自立支援法に基づく居宅介護及び重度訪問介護を適切に提供する事を定めます。

（契約の期間）

第2条 本契約の契約期間は、契約締結の日から利用者の介護給付費支給期間満了日までとします。

- 2 契約満了日の2日前までに、利用者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、契約は更新されるものとします。

（居宅介護計画および契約支給量）

第3条 事業者は、利用者の受給者証に記載された居宅介護及び重度訪問介護の支給量を踏まえ、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、その写しを利用者に交付します。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。

（サービス内容）

第4条 事業者は、その指揮命令のもとに、サービス従事者（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、排せつおよび食事等の介護、調理、洗濯および掃除等の家事ならびに生活等に関する相談および助言などのうちから前条に定める居宅介護計画に基づいて適切にサービスを提供します。

- 2 利用者が提供を受けるサービスの内容は、「重要事項説明書」に定めたとおりです。

事業者は「重要事項説明書」に定めた内容について、利用者およびその家族に説明します。

- 3 居宅介護計画が利用者との合意をもって変更され、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「重要事項説明書」を作成し、それをもってサービスの内容とします。

(利用者負担額および実費負担額)

第5条 利用者は、サービスの対価として「重要事項説明書」に定める料金をもとに計算された月ごとの合計額を事業者に支払います。障害者自立支援法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 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月 15 日までに利用者に通知します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月末日までに（銀行自動引落の方法で）支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。
- 5 事業者は、銀行自動引落の手数料を負担します。
- 6 利用者は、居宅においてホームヘルパーがサービスの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。

(利用の中止、変更、追加)

第6条 利用者は、利用期日前において、サービスの利用を中止または変更、もしくは新たなサービスの利用を契約支給量の範囲内で追加することができます。この場合にはサービス提供の 24 時間前までに事業者に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やむをえない事由がある場合は、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。

(事業者の基本的義務)

第7条 事業者は、利用者に対し、居宅において自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、必要なサービスを適切に行います。

- 2 事業者は、利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、サービスを提供します。

(事業者の具体的義務)

第8条 事業者は、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

慮します。

- 2 事業者は、本契約に基づく内容について、利用者の質問等に対して適切に説明します。
- 3 事業者およびホームヘルパーは、本契約によるサービスを提供するにあたって知り得た利用者や家族等の秘密について、正当な理由がある場合を除き第三者に開示することはありません。
- 4 事業者は、利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除いて、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ないません。
- 5 事業者は、サービス提供に関する記録を整備し、サービス提供日から5年間保存します。事業者の窓口業務時間に自分の記録を見ることができますし、実費を負担してコピーすることができます。

(身分証携行義務)

第9条 ホームヘルパーは常に身分証を携行し、初回訪問時およ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。

(事故と損害賠償)

第10条 事業者は、サービスの提供によって事故が生じた場合には、速やかに市町村・利用者の家族に連絡して必要な措置を講じます。

- 2 事業者は、サービスを提供するにあたって、事業者の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合には、速やかに利用者の損害を賠償します。

(緊急時の対処)

第11条 事業者は、現にサービスの提供を行っているとき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、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

(連 携)

第12条 事業者は、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または福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

- 2 事業者は、居宅介護の提供終了に際しては、利用者またはその家族に対して適切な指導を行うとともに、保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

(契約の終了事由)

第13条 本契約は、以下の各号に基づく契約の終了が生じた場合に終了するものとします。

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合また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または指定を辞退した場合
- ④ 第14条から第16条に基づき本契約が解約または解除された場合
- ⑤ 第2条の契約期間が満了した場合（ただし満了前に契約更新の手続きがとられ

た場合は除く。)

(利用者からの中途解約)

第 14 条 利用者は、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 日前までに事業者へ通知するものとします。ただし、利用者が入院した場合等、正当な理由がある場合には即時に解約することができます。

(利用者からの契約解除)

第 15 条 利用者は、事業者もしくはホームヘルパーが以下の事項に該当する行為を行った場合には、ただちに本契約を解除することができます。

- ① 事業者もしくはホームヘルパーが正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ② 事業者もしくはホームヘルパーが第 8 条 1 項から 4 項に定める義務に違反した場合
- ③ 事業者もしくはホームヘルパーが故意または過失により利用者もしくはその家族等の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業者からの契約解除)

第 16 条 事業者は、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。

- ① 利用者に支払能力があるにもかかわらず第 5 条に定めるサービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合
- ② 利用者が、故意また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・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合
- ③ 利用者がサービス実施地域外に転居した場合

(苦情解決)

第 17 条 利用者は、本契約に基づくサービスに関して、いつでも重要事項説明書に記載されている苦情受付窓口へ苦情を申し立てることができます。

2 利用者は、本契約に基づくサービスに関して、重要事項説明書に記載された第三者委員に苦情を申し立てることもできますし、重要事項説明書に記載された都道府県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に苦情を申し立てることもできます。

(裁判管轄)

第 18 条 本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者およ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。

(協議事項)

第 19 条 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、事業者は障害者自立支援法その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、利用者、事業者が署名捺印または記名押印のうえ、各 1 通を保有するものとします。

令和 年 月 日

< 事 業 者 >

福島市丸子字富塚 1 8 番地の 4
ヘルパーステーションおひさま
代表者 小 林 志 津 子

印

< 利 用 者 >

住 所 _____

氏 名 _____ 印

< 利用者の家族 >

住 所 _____

氏 名 _____ 印

指定居宅介護 指定重度訪問介護

重要事項説明書

<2026年7月1日現在>

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護、重度訪問介護を提供します。

当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とおり説明します。

1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社おひさま
代表者氏名	代表取締役 小林 志津子
所在地	福島県福島市丸子字富塚18番地の4
電話番号	024-552-1230
設立年月日	平成16年4月14日

2 サービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーションおひさま
福島県指定事業所番号	居宅介護・重度訪問介護・福島県0770101905号
指定年月日	平成19年10月1日（居宅介護・重度訪問介護）
事業所所在地	福島県福島市丸子字富塚18番地の4
連絡先	TEL：024-552-1230 FAX：024-552-1232
通常の事業の実施地域	福島市 伊達市

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社おひさまが設置するヘルパーステーションおひさま（以下「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）、重度訪問介護（以下「指定重度訪問介護」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員および運営管理に関する事項を定め、指定居宅介護、指定重度訪問介護（以下「指定居宅介護等」という。）の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児および障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思および人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とします。
運営方針	① 事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況およびその置かれている環境に応じて、入浴、排せつおよび食事等の介護、調理、洗濯および掃除等の家事、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およ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うものとします。 ② 指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとします。 ③ 指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービスまたは保健医療サービスを提供する者（以下「障害福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとします。 ④ 前三項のほか、障害者自立支援法（平成17年法律第123号。以下「法」という。）および「障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準」（平成18年厚生労働省令第171号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとします。

(3) 営業日・営業時間およびサービス提供可能な日と時間帯

営業日および 営業時間	3 6 5 日（年中無休） 午前8時から午後6時
サービス提供日および サービス提供時間	3 6 5 日（年中無休） 午前8時から午後6時

※ 必要に応じて早朝、夜間または深夜についても対応します。

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	渡辺 恵美
---------	-------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	管理者は、事業者の職員および業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	常勤職員 1名
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	① 利用者の日常生活全般の状況および希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画、重度訪問介護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等およびそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。 ② 居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。 ③ 利用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。	常勤職員 1名以上
居 宅 介 護 員 等	① 居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。 ② 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を行います。	3名以上

3 サービスの主たる対象者について

居 宅 介 護	身体障害者・知的障害者・障害児（身体に障害のある児童・知的障害のある児童）・精神障害者
重度訪問介護	身体障害者・障害児（身体に障害のある児童のみ）

4 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

(1) 提供するサービスの内容について

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	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	入浴介助・清拭	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。
	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。
	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。
	その他	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 預貯金の引き出し、預け入れは行いません。
通院等介助		通院等または官公署並びに相談支援事業所への移動（公的手続きまた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または通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
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また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または通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

(2) 従業者の禁止行為

従業者はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者または家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス
利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）

- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為
(利用者または第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除く。)
- ⑧ 利用者または家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

(3) サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち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等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の1割の額を事業者にお支払いただきます。（定率負担または利用者負担額といいます。）

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

■ 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80万円（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 16万円未満	市町村民税課税世帯	9,300円
	所得割 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28万円未満	4,600円
一般 2	所得割28万円以上	37,200円

◆利用料金の目安は、次表のとおりです。

<居宅介護>

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額
身体介護	30分未満	2,560円	256円
	30分以上 1 時間未満	4,040円	404円
	1 時間以上 1 時間30分未満	5,870円	587円
	1 時間30分以上 2 時間未満	6,690円	669円
	2 時間以上 2 時間30分未満	7,540円	754円
	2 時間30分以上 3 時間未満	8,370円	837円
	3 時間以上 3 時間30分未満	9,210円	921円
	3 時間以上30分増すごとに加算	830円	83円
(身体介護を伴う場合) 通院等介助	30分未満	2,560円	256円
	30分以上 1 時間未満	4,040円	404円
	1 時間以上 1 時間30分未満	5,870円	587円
	1 時間30分以上 2 時間未満	6,690円	669円
	2 時間以上 2 時間30分未満	7,540円	754円
	2 時間30分以上 3 時間未満	8,370円	837円
	3 時間以上 3 時間30分未満	9,210円	921円
	3 時間以上30分増すごとに加算	830円	83円
家事援助	30分未満	1,060円	106円
	30分以上45分未満	1,530円	153円
	45分以上 1 時間未満	1,970円	197円
	1 時間以上 1 時間15分未満	2,390円	239円
	1 時間15分以上 1 時間30分未満	2,750円	275円
	1 時間30分以上 1 時間45分未満	3,110円	311円
	1 時間30分以上15分増すごとに加算	350円	35円
(身体介護を伴わない場合) 通院等介助	30分未満	1,060円	106円
	30分以上 1 時間未満	1,970円	197円
	1 時間以上 1 時間30分未満	2,750円	275円
	1 時間30分以上 2 時間未満	3,450円	345円
	1 時間30分以上30分増すごとに加算	690円	69円
通院等乗降介助 (片道 1 回あたり)		1,020円	102円
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱイ (1 月あたり)		所定単位×43.1%	利用料の1/10

<重度訪問介護>

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額
重度訪問介護	1 時間未満	1,860円	186円
	1 時間以上 1 時間30分未満	2,770円	277円
	1 時間30分以上 2 時間未満	3,690円	369円
	2 時間以上 2 時間30分未満	4,610円	461円
	2 時間30分以上 3 時間未満	5,530円	553円
	3 時間以上 3 時間30分未満	6,440円	644円
	3 時間30分以上 4 時間未満	7,360円	736円
	4 時間以上 8 時間未満	8,210円に30分増すごとに850円加算	821円に30分増すごとに85円加算
	8 時間以上12時間未満	15,050円に30分増すごとに850円加算	1,505円に30分増すごとに85円加算
	12時間以上16時間未満	21,840円に30分増すごとに810円加算	2,184円に30分増すごとに81円加算
	16時間以上20時間未満	28,340円に30分増すごとに860円加算	2,834円に30分増すごとに86円加算
	20時間以上24時間未満	35,200円に30分増すごとに800円加算	3,520円に30分増すごとに80円加算
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱイ(1月あたり)		所定単位×35.7%	利用料の1/10

◆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、または従業者に同行した場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2,000円	200円	1月あたり

◆利用者の依頼により、利用者およ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方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1,500円	150円	1月あたり

◆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また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加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1,000円	100円	1回につき(1月2回まで)

◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前6時～午前8時	午後6時～午後10時	午後10時～午前6時
加算割引	25%増し	25%増し	50%増し

◆登録喀痰吸引等事業所として登録された介護職員がたんの吸引等を実施した場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
喀痰吸引等支援体制加算	1,000円	100円	1日あたり

※ 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、居宅介護計画等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、居宅介護計画等の見直しを行います。

※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従業者2人で訪問した場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。

※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。

※ 利用者の体調等の理由で居宅介護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。

※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間(20～30分程度以上)を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。

※ 「通院介助(身体介護を伴う場合)」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

(4) その他

交 通 費	通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。 なお、事業所の自動車を使用した場合の交通費は次の額を請求させていただきます。 通常の事業の実施区域の境界から 1 kmにつき15円	
キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	前日18時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日訪問介護員等の訪問前までに申し出があった場合	利用料の30%を請求致します。
	当日訪問介護員等の訪問前までに申し出がなかった場合	利用料の100%を請求致します。
・サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 ・家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費		利用者の別途負担となります。

5 利用料の請求および支払い方法について

利用者負担額について	利用者負担額は、世帯ごとの所得区分に応じて月額の上限額が定められており、上限額を超えた部分については事業者が介護給付費として市町村に請求することとなっています。 複数のサービスを利用した場合は、いずれかの事業者が上限額管理を行うことにより、サービスごとの利用者負担額を確定します。
上限額管理について	居宅介護等における利用者負担上限額管理とは、複数の事業者によるサービスを利用する利用者等について、利用者負担の額が利用者およびその世帯ごとの負担上限額を超えることがないよう事業者ごとの徴収額の管理を行うことです。 対象者は市町村で認定され、受給者証にその旨を記載して「利用者負担上限額管理事務依頼（変更）届出書」が交付されます。 利用者の希望により、当事業所を利用者負担上限額管理者に選任される場合、サービス開始までにお申し出ください。その際、「利用者負担上限額管理事務依頼（変更）届出書」を提出してください。事業者が必要事項を記載してお返ししますので、「受給者証」とともに市町村に届け出てください。（受給者証に上限額管理者名が記載されます。） 利用者等が上限額管理を行う事業者を選択しなかった場合、上限を超えた利用者負担額は、利用者等が直接市町村に償還給付の申請を行うことにより給付を受けることとなります。 また、例えば、利用者がグループホームまたはケアホームに入居されてい

	る場合は、グループホームまたはケアホームが上限額管理を行うことになるなど複数のサービスを利用している場合には優先順位が決められていますので、ご注意ください。
利用者負担額 その他の費用 の支払い方法 について	利用者負担額およびその他の費用については、1 か月ごとに計算してご請求しますので、請求月の翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。 ① 利用者指定口座からの自動振替を原則とします。（ご指定の金融機関の口座から月 1 回引き落とします。） ② 上記によりがたい場合はご相談に応じます。 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。 また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

6 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 居宅介護計画等の作成

確認した支給内容に沿って、利用者および家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」については、案の段階で利用者または家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護計画等」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

(3) 居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画等」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、従業員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。

(4) 担当従業者決定等

サービス提供時に、担当の従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者およ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。

利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者についてお気づき

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。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

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。また、従業者が事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

7 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、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	渡辺 恵美
-------------	-------

(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の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

(5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

(6) 虐待の防止のための指針を整備しています。

8 身体拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し、同意を得たうえで、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急・やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 切迫性：直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

(2) 非代替性：身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

(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ことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

9 衛生管理等

(1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者およびその家族に関する秘密の保持について	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」および厚生労働省が策定した「福祉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ライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ○ 事業者およ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およ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。 ○ 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。 ○ 事業者は、従業者に業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間およ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。
②個人情報の保護について	○ 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。 ○ 事業者は、利用者およ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。 ○ 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。）

11 緊急時の対応方法について

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。

12 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。

13 身分証携行義務

居宅介護等従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時およ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。

14 心身の状況の把握

指定居宅介護等の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、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の把握に努めるものとします。

15 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、指定居宅介護の利用について市町村または相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

16 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護等の提供に当り、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者および保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

17 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数および利用者負担額等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 指定居宅介護等の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。
- ③ これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

18 指定居宅介護サービス内容の見積もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(契約書別紙)を作成します。

19 苦情解決の体制および手順

- (1) 提供した指定居宅介護等に係る利用者およびその家族からの相談および苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下記【事業者の窓口】のとおり)

【事業所の窓口】

○受付時間	月曜日～金曜日	8 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0
○電話番号	0 2 4 - 5 5 2 - 1 2 3 0	
○苦情解決責任者	渡辺 恵美	

- (2) 相談および苦情に円滑かつ適切に対応するための体制および手順は以下のとおりとします。

- ① 苦情または相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- ② 相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。

- ③ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

【事業者の窓口】 ヘルパーステーションおひさま 相談窓口責任者 渡辺 恵美	所在地 福島市丸子字富塚 18 番地の 4 電話番号 024-552-1230 ファックス番号 024-552-1232 受付時間 平日午前 8 時 30 分～午後 5 時
【市町村の窓口】 福島市健康福祉部障がい福祉課	所在地 福島市五老内町 3 番 1 号 電話番号 024-525-3748 ファックス番号 024-533-5263 受付時間 平日午前 8 時 30 分～午後 5 時
【公的団体の窓口】 福島県運営適正化委員会	所在地 福島市渡利字七社宮 111 番地 福島県総合社会福祉センター 3 階 電話番号 024-523-2943 ファックス番号 024-523-2943 受付時間 平日午前 8 時 30 分～午後 5 時

20 第三者による評価の実施状況等

第三者による評価の実施状況	1,あり	実施機関名称	
		実施日	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	②,なし		

令和 年 月 日

指定居宅介護等の提供および利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者所在地：福島市丸子字富塚18番地の4
法人名：株式会社おひさま
代表者名：代表取締役 小林 志津子
事業所名：ヘルパーステーションおひさま
管理者名：渡辺 恵美
説明者名： _____ ㊞

私は、本書面に基づいて事業者から指定居宅介護等の提供および利用について重要事項の説明を受け、同意しました。

利用者住所： _____

利用者氏名： _____ ㊞

利用者ご家族住所： _____

利用者ご家族氏名： _____ ㊞

利用者は、身体状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代筆者住所： _____

代筆者氏名： _____ ㊞

続柄： _____

個人情報の利用目的通知および
第三者提供する場合の目的に関する同意書

当事業所では個人情報を業務条必要な範囲において利用します。下記目的以外には利用しません。

- ① ご利用者様に提供する居宅介護、重度訪問介護、移動支援等サービス
- ② 介護給付等請求のための事務
- ③ 当事業所の行う管理運営業務（会計・経理・事故報告・サービスの質向上等）
- ④ 他の医療機関・介護機関等との連携
- ⑤ 家族等への状況説明
- ⑥ 行政機関等、法令に基づく照会・確認
- ⑦ 賠償責任保険等に係わる専門機関、保険会社への届出、相談
- ⑧ その他公益に資する運営業務（基礎資料の資料、実習への協力・職員研修等）

ヘルパーステーションおひさま
管理者 渡辺 恵美

<第三者へ個人情報を提供する場合の利用目的>

- ① ご利用者様に提供する居宅介護、重度訪問介護、移動支援等サービス
- ② 当事務所の行う管理運営業務（会計・経理・事故報告・サービスの質向上等）
- ③ 他の医療機関・介護機関との連携
- ④ 家族等への状況説明
- ⑤ 行政機関等、法令に基づく照会・確認
- ⑥ 賠償責任保険等に係る専門機関、保険会社への届出、相談
- ⑦ その他公益に資する運営業務（基礎資料の作成、実習への協力・職員研修等）

私は、個人情報の利用目的および上記目的の範囲における第三者への情報提供に同意します。

令和 年 月 日

<利用者>

住 所 _____
氏 名 _____ 印

<利用者の家族>

住 所 _____
氏 名 _____ 印

