

重要事項説明書 利用契約書

(障がい福祉サービス・地域生活支援事業)

利用者： _____ 様

訪問介護事業所桜が丘保養園
事業所番号：3412550430

重要事項説明書

当重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条に基づき、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説明するものです。当事業所では、利用者様に対して障がい者自立支援法に基づく「居宅介護等サービス」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。

1. 事業所の概要

事業の目的	社会福祉法人石川福祉会が開設する「訪問介護事業所」が行う指定居宅介護等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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者等が障がい者（児）に対し、適正な居宅介護等を提供することを目的とする。	
名称（所在地）	訪問介護事業所桜が丘保養園（東広島市西条町寺家 5976）	
連絡先	TLE 082-423-2595	FAX 082-422-5675
管理者氏名	伊東 富美子	
事業所の運営方針	1. 事業所のホームヘルパーは、利用者様（障がい者）等の人格と人生観を尊重し、心身の状態や状況、その置かれている環境等に応じて、その有する能力を活かした自立的な生活ができるよう、入浴・排泄及び食事等の介護、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等、その他の日常生活全般にわたる援助を行う。 2. 事業の実施に際しては、関係区市町村、地域の保健・医療・福祉サービス提供者と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供ができるように努める。	
開設年月日	令和7年4月1日	
事業実施地域	西条町・高屋町・八本松町・志和町	

2. 営業時間

営業時間	8:30～17:30（サービス提供時間8:00～18:00）
休業日	土曜日、日曜日、祝祭日、月13日～8月15日、12月30日～1月3日

3. 職員の体制

職種	常勤	非常勤	合計	職務内容
管理者	1名 (兼務)		1名	・業務、従業者の管理 ・居宅介護等の提供・・・等
サービス提供責任者	2名 兼務)		2名	・利用申込みに係る調整 ・従業者に対する技術指導 ・居宅介護等計画の作成 ・居宅介護等の提供・・・等
ホームヘルパー	介護福祉士	2名・兼務	9名	・指定居宅介護等の提供
	介護職員基礎研修	0名	0名	
	1～2級課程修了者	名	1名	
	看護師	名	0名	
	視覚障がい者ガイドヘルパー	名	名	
	全身性障がい者ガイドヘルパー	名	名	

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「居宅介護等計画」とサービス内容

当事業所では、次のサービス内容から定めてサービスの提供をします。「居宅介護等計画」は、市町村が決定した「支給量」と利用者様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様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、利用者様やご家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者様の申し出により、いつでも見直すことができます。

サービス内容は下記のとおりです。

提供サービス	区分	サービス種類番号	サービス内容
■	居宅介護	11	自宅での入浴・排泄・食事の介護等を行い又、病院への通院介助
■	重度訪問介護	12	重度の肢体不自由者で常に介護を必要とする人に、自宅での入浴・排泄・食事介護・外出時における移動支援などの総合的な介護

(2) 利用料金

[基本料金]

障がい者総合支援法に基づく利用料となります。

サービスのご利用料金のうち、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、利用者様は、利用者負担分としてサービス基本料金の 1 割（定率負担）を事業者にお支払いいただきます。利用者負担額は、市町村が上限を定めています。そのため、これらのサービスのご利用状況により、月々の利用者負担額は変わることがあります。当事業所が代理受領を行った場合は、利用者様に通知します。サービスの基本料金は付属別紙「障がい福祉サービス料金表」をご確認ください。

【オプション基本料金】（派遣スタッフ 1 名あたり）

障がい福祉サービス対象外の部分を保険外対応として実費サービスを行います。料金は以下の通りです。

	福祉サービス併用		保険外のみ利用	
	30 分	以後 30 分ごとに	60 分	以後 30 分ごとに
身体介護	2000 円	2000 円加算	4000 円	2000 円加算
生活援助	1000 円	1000 円加算	2000 円	1000 円加算

(3) 償還払い

事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、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、利用者様に「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。）

(4) その他

サービス提供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。

5. サービスの利用方法

(1) 利用中止・変更・追加などのお申し出

原則として、サービスの開始時間の 24 時間前までに事業者にお申し出ください。

訪問時に利用者様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等には、利用者様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。)

(2) キャンセル料

利用予定日に対して急な利用中止のお申し出をされた場合、キャンセル料として下記の料金をお支払い頂く場合があります。ただし、利用者様の体調不良等、緊急かつやむを得ない場合、キャンセル料はいただきません。

利用予定日の前日迄にご連絡いただいた場合	無 料
当日キャンセル、訪問時不在の場合	2、500円
連絡がない場合、不在が続く場合、 当事業所が不利益を被るキャンセルの場合	利用者負担相当額の 100%

(3) サービス利用の変更・追加

ホームヘルパーの稼働状況により利用者様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様に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(4) サービスの終了

① 利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の 1 ヶ月前までにお申し出下さい。

② 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了致します。

- 利用者様が入所施設等に入所した場合
- 支給決定を受けられなかった場合 (この場合、条件を変更して再度契約することができます。)
- 利用者様がお亡くなりになった場合

③ その他

- 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、利用者様やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合には、利用者様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。
- 利用者様が、サービス利用料金のお支払いを 3 ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず 7 日以内にお支払いがない場合、または利用者様やご家族などが事業者のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、事業者は文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

- ① 実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当の

ホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予め利用者様に説明するとともに、利用者様及びそのご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。

- ② 利用者様から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホーム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、利用者様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2) 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」の記載内容等にての変更があった場合は、速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認を求めた場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

7. サービス実施の記録について

(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、利用者様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、サービス提供日より5年間保存します。

(2) 利用者様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、利用者様の記録や情報を適切に管理し、利用者様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、利用者様のご負担となります。)

8. 苦情等の受付について

(1) 当事業所の苦情受付及びサービス利用等のご相談

訪問介護事業所 (利用者様相談窓口)	所在地	東広島市西条町寺家 5976
	電話番号	082-423-2595
	F A X	082-422-5675
	受付時間	月曜日～金曜日 8:30～17:30
	担当者	沖藤 愛・村上 幸

(2) 行政機関その他苦情受付機関

窓 口	連 絡 先 等	
東広島市役所 健康福祉部障がい福祉課	所在地	東広島市西条栄町8-29
	電話番号	082-420-0180
	F A X	082-420-0181
広島県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地	広島市南区比治山本町1-2-2
	電話番号	082-254-3419
	F A X	082-569-6161

(3) 第三者委員

武田 直也	電話番号 082-423-1015
石丸 泰三	電話番号 082-423-4164
受付時間	午前8時30分～午後5時(月曜日～金曜日)

9. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者及び責任者を選定しています。虐待防止に関する責任者及び担当者
- (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。
- (5) 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置し年1回以上委員会を開催。
- (6) 虐待防止のための指針を作成します。

10. 秘密保持と個人情報について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ① 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「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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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時、秘密保持誓約書にて誓約します。

(2) 個人情報について

- ① 事業者は、利用者から予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、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- ② 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。
- ③ 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、追加又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. 緊急時及び事故発生時の対処方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、速やかに主治医・当該利用者様のご家族・当該利用者様に係る居宅介護支援事業者へ連絡を致します。また、事故が発生した場合にも市町村（保険者）等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

12. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者の家族から掲示を求められたときは、いつでも身分証を掲示します。

13. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

14. 衛生管理等

- (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を設置し、年2回の委員会を実施します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 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年1回実施します。
- (4) 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。
- (5) 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。

15. その他

- (1) 風水害等の自然現象により、行政機関等から「警報」が発せられている場合(可能性も含む)、ご利用者、ヘルパー双方の、安全を第一と考え、安全を確保する為、緊急処置的にサービスの時間変更、日程変更、サービスの中止をする場合もございますので、ご了承下さい。
- (2) 気象庁による「特別警報」が出た場合、地域は数十年に一度しかないような非常に危険な状況にあります。周囲の状況や市町村から発表される避難指示、避難勧告などの情報を厳守し、即座にサービスの中止をさせていただきます。

当事業所は、訪問介護支援の提供にあたり利用者に上記の通り重要事項を説明しました。
この証として本書を2通作成し、利用者による署名及び事業者による記名の上、各1通を保管するものとします。

<事業者> 事業所 社会福祉法人 石川福祉会
訪問介護事業所桜が丘保養園
住 所 東広島市西条町寺家 5976

説明者 _____

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、指定訪問介護のサービスの提供開始に同意しました。

同意日及び交付日 令和 年 月 日

<利用者> 住 所 _____
氏 名 _____

<代理人> 住 所 _____
(法定・任意) 氏 名 _____ (利用者との続柄)

<署名代行人> 住 所 _____
氏 名 _____ (利用者との続柄)

<家 族> 住 所 _____
氏 名 _____ (利用者との続柄)

<立 会 人> 住 所 _____
氏 名 _____ (利用者との続柄)

障がい福祉サービス利用契約書

第1条（目的）

事業者は、障がい者総合支援法令等関係法令及びこの契約書に従います。また、利用者に対し、利用者が可能な限り居宅においてその能力に応じて日常生活を営むことができるよう居宅介護等サービスの提供を行います。

第2条（契約期間）

1. 本契約の契約期間は、 年 月 日から利用者の介護給付支給決定の有効期間満了日までとします。
2. 事業者は、有効期間満了の7日前までに利用者に対し契約更新を行うか否かの意思確認を行います。
3. 利用者が有効期間満了までに契約の更新を行わない旨の意思表示がなされない場合には、本契約は同じ条件で更新されるものと致します。

第3条（居宅介護等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等計画を作成します。なお、利用者は、事業者に居宅介護等計画についての説明および変更を求めることができます。
2. 事業者は、前項の居宅介護等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ていただきます。

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等計画に基づいて適切にサービスを提供致します。

第5条（利用者負担額及び実費負担額）

1. 利用者は、前条に定めるサービスに対して、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に支払います。
2. 障がい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致します。
3. 前項の利用者負担額及び実費負担額は、1ヶ月ごとに計算し、利用者はこれを翌月末日までに支払います。

第6条（利用の中止、変更、追加）

1. 利用者は、利用期日前において、居宅介護等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の実施日の24時間前までに事業者申し出るものと致します。
2. 利用者がサービス実施の24時間前までに通知することなくサービスの中止または変更を申し出られた場合には、事業者は、利用者様に対して重要事項説明書に定める計算方法により料金の全額または一部を請求することができます。

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します。利用可能日時を提示できない場合は、サービス提供可能な事業所の紹介等を行います。

第7条（事業者の基本的義務）

1. 事業者は、利用者に対し、居宅において日常生活を営むことができるよう必要なサービスを適切に実施します。
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、サービスを提供致します。

第8条（事業者の具体的義務）

1. （安全配慮義務）

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致します。

2. （説明義務）

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致します。

3. （守秘義務）

事業者及びサービス従業者は、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. （身体拘束の禁止）

事業者は、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いません。

5. （記録保存整備義務）

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、実費を負担して複写物の交付を受けることができます。

第9条（事故等の対応等）

1. 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あった場合は速やかに主治医や家族へ連絡する等の適切な措置を迅速に行います。
2. 事業者は、サービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損がいを与えた場合には、その損がいを賠償致します。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

第10条（利用者側の終了事由）

利用者が入所施設等に入所し、又は介護給付支給決定が受けられなかったこと等により、相当期間以上にわたり、この契約が目的とするサービスが提供できなくなった場合には、この契約は終了するものとします。この場合、事業者は速やかに利用者へ通知するものと致します。

第11条（利用者の解約等）

1. 利用者は、少なくとも1ヶ月前までに事業者へ予告することにより、この契約を解除することができます。
2. 利用者は、事業者が定められたサービスを提供しなかった場合、その他この契約に違反した場合には、直ちにこの契約を解除することができます。

第 12 条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者の著しい不信行為によりこの契約を継続することが困難となった場合には、その理由を記載した文書を交付することにより、この契約を解除する事ができます。

第 13 条（苦情対応）

1. 利用者は、提供された居宅介護等サービスに関して苦情がある場合には、事業者・市町村又は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対して、いつでも苦情を申し出ることができます。
2. 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにし、苦情の申し出又は相談があった場合には迅速かつ誠実に対応致します。
3. 事業者は、利用者が苦情を申し出たことにより不利益な取扱は致しません。

第 14 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、利用者の住所を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とすることを予め合意致します。

第 15 条（協議事項）

本契約に定められていない事項について、疑問が生じた場合には、事業者は障がい者自立支援法その他諸法令の定めるところに従い、利用者との誠意をもって協議するものと致します。

第 16 条（付帯事項）

この契約書には、「重要事項説明書」が添付されています。

個人情報の使用目的及び取扱説明書・同意書

私およびその家族の個人情報について、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。

1. 使用する目的

事業者が、障がい者自立支援法に関する法令に従い、私の居宅介護等計画に基づき円滑にサービスを提供するために行なうサービス担当者会議、相談支援専門員、地域施設関連者、病院、教育機関、地域相談員と事業者との連絡調整において必要な場合。

2. 使用する事業者の範囲

居宅介護等計画に定められた事業者

3. 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の提供は、前記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。

4. 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訪問介護を行うために最小限必要な利用者や家族個人、また利用者が利用する地域施設、病院、地域相談施設、教育機関に関する情報
- ② 「個人情報」とは、利用者個人及びご家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

5. 使用する期間

当該契約締結日から契約満了日まで

6. 個人情報使用事業者

法人名 : 社会福祉法人石川福祉会

事業所名 : 訪問介護事業所 桜が丘保養園

____年 ____月 ____日

利用者 住所 東広島市

氏名 _____

ご家族 住所 _____

(代理人)

氏名 _____ 続柄 (_____)