

ヘルパーステーション はぐ・はんず
訪問介護サービス
重要事項説明書・利用契約書

重要事項説明書

1. 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

株式会社 万緑（以下「事業者」という）が開設するヘルパーステーション はぐ・はんず（以下「事業所」という）が行なう訪問介護サービス事業（以下「事業」という）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養成研修修了者（以下「訪問介護員」という）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護（以下「訪問サービス」という）を提供することを目的とします。

(2) 運営方針

事業所の訪問介護員等は、要介護者等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、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います。事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保険・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に努めるものとします。

2. 当事業所の概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	ヘルパーステーション はぐ・はんず
所在地	宮城県白石市東町2丁目10-26-3
指定番号	0470600644
提供サービスの種類	指定訪問介護事業所
通常の事業の実施地域	白石市内

(2) 従業者の職種、員数及び職務内容

職種		常勤	非常勤	計	職務内容
管理者		1名	名	1名	事業所を監督し事業内容を一元的に統括する
サービス提供責任者		1名	名	1名	サービス提供の調整・相談・統括
訪問介護員	介護福祉士	1名	1名	2名	日常生活の支援・介助
	実務者研修	名	名	名	
	介護職員基礎研修	名	名	名	
	ホームヘルパー1級	名	名	名	
	ホームヘルパー2級 介護職員初任者研修	1名	1名	2名	

3. 第三者評価の実施状況

(1) 実施の有無 (有・)

4. 営業日及び営業時間

- (1) 営業日 祝日も含む月曜日から日曜日までとします。ただし、12月31日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 9:00～17:30
- (3) サービス提供時間 8:00～18:00 及び居宅サービス計画による時間帯。

5. サービスの内容

サービス種類	内 容
身体介護	・食事介助 ・入浴介助 ・排泄介助 ・清拭 ・体位変換 ・その他の身体的な介助
生活援助	・買い物 ・調理 ・掃除 ・洗濯等

※訪問介護サービスに含まれないもの

- ・庭木の手入れ、草むしりなど ・爪切り、傷の手当などの医療行為
- ・同居のご家族などに対するサービスなど ・同居のご家族との共有場所のお掃除など
- ・訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為
- ・日常的に行われる家事の範囲を超える行為
- ・その他介護保険では不適切と判断されるサービス

6. 利用料金

(1) 利用料

訪問介護サービスの利用料は、介護報酬告示上の額となります。

(2) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡をください。(連絡先 電話 0224-26-8839)

前日の17:30までにご連絡をいただいた場合	無料
上記時間以降及び当日のキャンセル/不在の場合	介護保険適用外による10割負担

(3) 交通費

当事業所の通常の事業実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、訪問介護員がお客さんを訪問するための交通費の実費が必要です。なお、自動車を使用した場合の交通費は、事業実施地域境界から1キロメートルあたり20円いただきます。

(4) その他

① お客様の居宅で訪問サービスを提供するために使用する電気、水道、ガス等の費用は、お客様のご負担となります。

② 介護記録等の複写物の交付は、1枚につき20円とする。

③ 料金のお支払い方法

利用者負担額及びその他の費用については、1ヶ月ごとに計算して翌月15日までにご請求しますので、末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

(ア) 口座からの自動振替。

(イ) 事業者指定口座への振り込み。

(期日までにお振り込み願います。手数料は利用者様の負担となります。)

金融機関： 仙台銀行 白石支店
普通口座 0008030
 口座名義： 株式会社 万緑
代表取締役 渡邊昌平

(ウ)上記によりがたい場合はご相談に応じます。

- ④介護保険適用の場合でも、保険料の滞納などにより、保険給付金が直接事業者を支払われない場合があります。その場合は、いったん介護保険適用外の場合の料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を後日、健康福祉課窓口に提出しますと、差額の払い戻しを受けることができます。

7. 訪問サービスの利用方法

(1) 訪問サービスの利用申込み

まずは、電話等でお申込み下さい。当事業所の職員がお伺いいたします。訪問介護計画作成と同時に契約を結び、訪問サービスの提供を開始します。居宅サービス計画書の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談下さい。

(2) 訪問サービスの終了

① お客様の都合で訪問サービスを終了する場合

訪問サービス終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出ください。

② 事業所の都合で訪問サービスを終了する場合

人員不足等でやむを得ない事情により、訪問サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

次の場合は、双方の通知がなくとも、自動的に訪問サービスを終了いたします。

- ・お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付で訪問サービスを受けていたお客様の要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合（この場合、条件を変更して、再度契約することができます。）
- ・お客様が死亡した場合

④ その他

イ 次の場合は、お客様は文書で解約を通知することにより、即座に訪問サービスを終了することができます。

- ・当事業所が正当な理由なく訪問サービスを提供しない場合
- ・守秘義務に反した場合
- ・お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行なった場合
- ・当事業所が破産した場合

ロ 次の場合、事業所は、文書で通知することにより、即座にこの契約を終了させていただく場合がございます。

- ・お客様やご家族などが当事業所や当事業所の訪問サービス従事者に対し本契約を継続しがたい背信行為を行なった場合
- ・期日までにお支払いが履行されない場合

8. 事故発生時の対応

- (1) お客様に対する訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該お客様の家族、当該お客様に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 契約に基づく訪問サービスの提供に伴って、自己の責めに帰すべき事由によりお客様の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合は、お客様に対してその損害を賠償します。

9. 緊急時における対応方法

訪問サービスの提供中に容体の変化があった場合は、事前の打合せに従い、主治医ご家族、居宅介護支援専門員等へご連絡いたします。また、当事業所の管理者へ報告いたします。

10. 個人情報の使用目的及び守秘義務

- (1) 事業者及び介護職員等は訪問介護サービスを提供する上で知り得たお客様及び関係する方々の個人情報の利用目的は、以下のとおりとします。
 - ① 事業者及び従事者が訪問介護サービスのお客様等に提供する訪問介護サービスの目的
 - ② 介護保険事務の目的
 - ③ 訪問介護サービスのお客様に係る事業所等の管理運営業務のうち
 1. サービス日時・開始・停止・中止等の管理目的
 2. 介護保険事務以外の会計・経理目的
 3. 事故等の報告目的
 4. お客様の訪問介護サービス向上の目的
 - ④ お客様に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所、主治医またはその他医療機関等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答の目的
 - ⑤ ご家族等への心身の状況説明の目的
 - ⑥ 審査支払機関へのレセプトの提出の目的
 - ⑦ 審査支払機関又は保険者からの照会への回答の目的
 - ⑧ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等の目的
 - ⑨ 事業所が提供する訪問介護サービス及び付随するサービスや業務の維持・改善のための基礎資料の目的
 - ⑩ 公益的な学術資料の目的
 - ⑪ 事業所内において行われる学生の実習への協力の目的
 - ⑫ お客様に体調の急変が生じた場合等の主治医及び救急医療機関への連絡等の目的
 - ⑬ 郵便局または銀行等の預金より事業者が提供するサービスの利用料を口座振替等により引落すため郵便局または銀行及び料金回収代行業者への情報の目的
 - ⑭ 事業者が提供するサービスの紹介の目的
 - ⑮ その他法令等により事業者が義務付けられている事項
- (2) 個人情報の提供は任意であります。事業者が実施する訪問介護サービスを提供する上で、必要な情報が受けられない場合、又は故意に虚偽の情報を告げた場合、訪問介護サービスが提供できないことや訪問介護サービスの停止又は利用契約の解約になる場合があります。またその情報に起因することにより起こった事故等への損害賠償がなされない場合があります。
- (3) 収集した情報は確認することができ、また確認した結果収集した情報が誤っている場合は、

訂正・削除を苦情相談窓口担当者へ申込むことができます。

- (4) 事業者の個人情報に関する管理者は、当該事業所の管理者となっております。
- (5) 上記に記載した以外に情報を利用又は提供する場合は、事前にお客様に通知し同意の下に行います。
- (6) 事業者及び従事者は訪問介護サービスを提供する上で知り得たお客様及び関係する方々の個人情報を保護すべく従事者に対して適正な教育体制を行い個人情報保護の遵守を行います。またこの守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

1.1. 訪問サービスの内容に関する苦情及び相談の受付

- (1) 当事業所における苦情及び相談は以下の窓口で受け付けます。

苦情相談窓口担当者及び解決責任者 菅原 隆 TEL 0224-26-8839
 受付時間 月曜日から金曜日の9時00分から17時00分となります。

- (2) その他の苦情及び相談窓口

- ①宮城県国民健康保険団体連合会 電話022-222-7700(代表)
- ③白石市保健福祉部長寿課介護保険係 電話0224-22-1361(代表)
- ④白石市地域包括支援センター 電話0224-22-1466(代表)

以上のとおり、重要事項の説明を受け、内容に同意しましたので記名押印いたします。

令和 年 月 日			
お客様	氏 名		印
代筆者	氏 名		印
事業者	事業者所在地 事業者名 代表者名 電話番号	宮城県白石市西益岡町 5-53 株式会社 万緑 代表取締役 小林 裕人 0224-24-4644	印
	事業所所在地 事業所名 管理者名 電話番号 FAX番号	白石市東町2丁目10番26-3号 ヘルパーステーション はぐ・はんず 管理者 菅原 隆 電話： 0224-26-8839 FAX： 0224-26-8815	印
事業所	説明者名	菅原 隆	印

利用契約書

利用者 _____ 様（以下「甲」という。）及び株式会社万緑 指定訪問介護ヘルパー
ステーション はぐ・はんず（以下「乙」という。）とは、甲が乙の対して行う訪問介護について、
次のとおり契約する（以下「本契約」という。）

（契約の目的）

第1条 乙は、甲に対し、介護保険法令の趣旨に従い、甲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、訪問サービスを提供する。

（契約期間）

第2条 本契約の令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日から甲の要介護認定の有効期間満了日までとする。
2. 契約満了日の7日前までに、甲から乙に対して、文書により契約終了の申出がない場合、
本契約は自動更新される。

（訪問介護計画）

第3条 乙は、甲の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて「居宅サービス計画（ケアプラン）」
に沿った甲の「訪問介護計画」を作成する。乙は、この訪問介護計画の内容を甲及びその
家族に説明するものとする。

（居宅サービス計画変更の援助）

第4条 乙は、甲が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、介護支援専門員への連絡その他
の必要な援助をおこなう。

（訪問介護の内容）

第5条 甲が提供を受ける訪問介護の内容は、重要事項説明書に記載したとおりである。乙は、
この契約書に記載した内容について、甲及びその家族に説明する。
2. 乙は、訪問サービス従事者を甲の居宅に派遣し、訪問介護計画に基づき、重要事項説明書
に記載した内容の訪問介護を提供する。
3. 前項の訪問サービス従事者は、介護福祉士又は訪問介護員養成研修1・2級課程またはそ
れに相当する資格を修了した者とする。
4. 甲と乙との合意により訪問介護計画が変更され、乙で提供する訪問サービスの内容又は介
護保険適用の範囲が変更となる場合は、甲の了承を得て変更された内容の重要事項説明書
を新たに作成し、これをもって訪問介護の内容とする。

（サービス提供の記録）

第6条 乙は、訪問介護を提供した際には、当該サービスの提供日及び内容、当該サービスにつ
いて介護保険から支払われる報酬その他必要事項を、この契約書と同時に交付する『訪問介
護サービス記録票』に記録し、訪問サービス終了時に甲の確認を受けることとする。甲の確
認を受けた後、その控えを甲に交付する。
2. 乙は、甲に対する訪問サービス提供に関する諸記録を整備し、この契約終了後5年保存す

る。

3. 甲は、乙の営業時間内にその事務室において、甲に関する前項の訪問サービス実施記録を閲覧できる。
4. 甲は、甲に関する第2項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができる。

(料金)

- 第7条 甲は、訪問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ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払う。
2. 乙は、甲に対し、当月の料金の合計額の請求書に明細を添付して、翌月15日までに送付する。
 3. 甲は、乙に対し、当月の料金の合計額を、翌月末日までに 口座振替 口座振込み 現金の方法で、支払う。
 4. 乙は、前項の訪問サービスに提供に当たっては、あらかじめ甲及びその家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、甲の同意を得る。
 5. 業者は、甲から料金の支払いを受けたときは、甲に対し領収証を発行する。
 6. 甲は、居宅において、訪問サービス従事者がサービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担する。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

- 第8条 乙は、法定代理受領サービスに該当しない訪問介護に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した訪問介護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を甲に交付する。

(サービス内容の変更)

- 第9条 甲は乙に対して、訪問サービス提供の前日17:30までに通知することにより、料金を負担することなく、訪問サービスの利用を中止することができる。
2. 甲がサービス提供の前日17:30までに通知することなく、サービスの中止を申し出た場合は、乙は、甲に対して重要事項説明書に定める計算方法により、料金を請求することができる。この場合の料金は、第7条に定める他の料金の支払いと合わせて請求する。

(料金の変更)

- 第10条 乙は、甲に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより、利用単位ごとの料金の変更(増額又は減額)を申し入れることができるものとする。
2. 甲が料金の変更を承諾する場合、新たに料金に基づく重要事項説明書を作成し、相互に取り交わす。
 3. 甲は、料金の変更を承諾しない場合、乙に対して文書で通知することにより、この契約を解約することができる。

(契約の終了)

- 第11条 甲は、乙に対して、1週間の予告期間において文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。ただし、甲の病変、急な入院などやむを得ない事情が

ある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができる。

2. 乙は、やむを得ない事情がある場合、甲に対して、1ヶ月間の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができる。
3. 甲は、次に掲げる事由に該当した場合は、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る。
 - (1) 乙が正当な理由なく訪問サービスを提供しない場合
 - (2) 乙が守秘義務に反した場合
 - (3) 乙が甲やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行なった場合
 - (4) 乙が破産した場合
4. 乙は、次に掲げる事由に該当した場合は、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る。
 - (1) 甲が本契約第7条第3項に定める期限までに利用料金を支払わない場合
 - (2) 甲又はその家族が乙や訪問サービス従事者に対して、この契約を継続し難い背信行為を行なった場合
5. 次に掲げる事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了する。
 - (1) 甲が介護保険施設に入所した場合
 - (2) 甲の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
 - (3) 甲が死亡した場合

(守秘義務)

第12条 乙及びその従事者は、在職中及び退職後においても、正当な理由なくその業務上知りえた甲又はその家族の秘密を第三者に漏らしてはならない。これは、この契約終了後も同様とする。

(賠償責任)

第13条 乙は、本契約に基づく訪問介護サービスの実施に伴って、故意、過失により甲の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合、第12条に定める守秘義務に違反した場合には、その損害を賠償しなければならない。但し、甲に故意又は過失が認められる場合には、甲の置かれた心身の状況を斟酌してその賠償額を減じる。

(事業者の免責)

第14条 以下の各号の一に該当する場合には、乙は損害を賠償する義務を負わない。

- (1) 甲が、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、故意又は過失によりこれを告げず、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
- (2) 甲が、訪問介護サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、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
- (3) 甲の体質・体調に専ら起因して損害が発生した場合
- (4) 甲が、事業所の指示・依頼に反して行った行為に起因して生命・身体・財産等に損害が発生した場合
- (5) その他、乙の実施した訪問介護サービス「訪問介護計画」および介護保険給付対象外サービスと無関係に生命・身体・財産等に損害が発生した場合

(緊急時の対応)

第15条 乙は、現に訪問介護の提供を行なっているときに甲の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又は歯科医師への連絡を行なう等の必要な措置を講じる。

(身分証の携行)

第16条 乙は、訪問介護員等に身分証を携行させ、初回訪問時及び甲又はその家族から求められたときは、これを提示させるものとする。

(居宅介護支援事業者との連携)

第17条 乙は、訪問介護を提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。なお、この契約第11条第2項又は第4項の規定に基づいて解約を通知する際は事前に介護支援専門員に連絡する。

(ホームヘルパーの禁止行為)

第18条 乙は、次に定める行為は行わない。

- ① 医療行為
- ② 甲もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ③ ご契約者の家族等に対するサービス提供
- ④ 飲酒・喫煙および飲食
- ⑤ 身体拘束その他の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又は身体を保護するため緊急やむをえない場合を除く）
- ⑥ 甲や家族に対して、又は利用者や利用者家族からの宗教活動、政治活動、営利活動及びその他の迷惑行為

(苦情処理等)

第19条 乙は、甲からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した訪問介護に関する相談、苦情等に迅速かつ適切に対応するものとする。

(裁判管轄)

第20条 甲及び乙は、この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、甲の住所地を管轄とする裁判所を第1審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意する。

(協議事項)

第21条 甲及び乙は、信義に従い、誠実にこの契約を履行するものとする。

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、双方が誠意を持って協議のうえ定める。

以上のとおり、本契約が成立したことを証するために本契約書2通を作成し、ご利用者及び事業者は記名押印の上、各自その1通を保有することとします。

(ご利用者の心身の状況により御親族又は後見人等に、通知確認、支払い等の本契約内容にある条項の代行を行っていただく場合がございます。)

令和 年 月 日

ご 利 用 者	私は、本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けその内容を確認同意した後、本契約書の内容について説明を受け本契約で確認する訪問介護サービスおよび付随する各種サービスの利用を申し込みます。		
	住 所	〒 —	
	電 話 番 号	— —	
	氏 名		Ⓜ

代 筆 者	私は、本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けました。私は、本人に契約意志を確認し、代理人として署名いたします。		
	お客様との関係		
	住 所	〒 —	
	電 話 番 号	— —	F A X — —
	緊急時連絡先	— —	
	氏 名		Ⓜ

事 業 者	訪問介護サービスの提供にあたり、ご利用者に対して本書面に基づいて重要事項を説明した後、訪問介護支援事業者としてご利用者の申し込みを受諾し、本契約に定める訪問介護サービス及び付随するサービスを、誠実に責任を持って行います		
	事業者所在地	宮城県白石市西益岡町 5-53	
事 業 所	事業者名	株式会社 万緑	
	代表者名	代表取締役 小林 裕人	
	電話番号	0 2 2 4 - 2 4 - 4 6 4 4	
	事業所所在地	白石市東町 2 丁目 10 番 26-3 号	
事 業 所	事業所名	ヘルパーステーション はぐ・はんず	
	管理者名	管理者 菅原 隆	
	電話番号	電 話： 0 2 2 4 - 2 6 - 8 8 3 9	
	F A X 番号	F A X： 0 2 2 4 - 2 6 - 8 8 1 5	
所	説明者氏名	菅原 隆	
			Ⓜ