

# 日常生活支援総合事業

## 重要事項説明書 兼利用契約書

1～5 ページ	重要事項説明書
6～10 ページ	サービス利用契約書
11 ページ	個人情報保護に関する事項
12 ページ	利用同意書

ヘルパーステーション さらい

事業所番号 4072601430

申込者（お客様）

様

# 日常生活支援総合事業 重要事項説明書

(令和6年4月1日現在)

## 1 事業所の概要

### (1) 提供できるサービスの地域と種類

事業所名	ヘルパーステーションさらい
所在地	行橋市大字延永 90 番地 1
管理者の氏名	木村 江美
電話番号	0930-28-8418
F A X 番号	0930-28-8419
事業内容	訪問介護相当サービス事業
サービスを提供する地域	行橋市
※上記以外の方でもご希望の方はご相談下さい。	

### (2) 事業所の職員体制

職種	常勤	非常勤	合計	資格
管理者	1	0	1	看護師、介護福祉士、 訪問介護員研修の 修了者のいずれか。
サービス提供責任者	2	0	2	
訪問介護員	10	3	13	
事務員	0	0	0	

### (3) サービス提供の時間帯

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	8：30～17：30
サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	24時間

## 2 事業の目的と運営方針

### (1) 事業の目的

利用者がその有する能力に応じ、自立した日常生活を営む事が出来るよう支援サービスを提供することを目的とする。

### (2) 運営方針

事業所の訪問介護員は、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、食事の介護又は、調理、洗濯、掃除等の家事を常に総合的に提供するものとし、介護等のうち特定の援助に偏しない。

### (3) サービスの内容

事業者は、あらかじめお客様とご相談の上で定めた「訪問介護計画書」に沿ってサービスを提供させていただきます。ご提供するサービスの内容は下記の通りです。

(1) 身体介護

食事介助、入浴介助・排泄介助・清拭、体位交換、通院介助等

(2) 生活援助

買い物、調理、掃除、洗濯等

(3) サービス内容の制限

次のようなサービスは介護保険上のサービスとして提供することは出来ません。

- ① お客様本人への援助ではなく、ご家族のために行うサービスや、ご家族が行うことが適当と判断されるサービス
- ② 訪問介護員が行わなくても日常生活に支障がないサービス
- ③ 日常的におこなわれる家事の範囲を超えるサービス
- ④ 医療行為や療養上の世話・往診の補助

3 サービス利用の料金等について

(1) 利用料金並びにお客様負担金が、介護保険法その他の関係法令の改正により、改定がおこなわれた場合には、定められる最高金額を上限として事業者が定める金額に改定施行日より変更いたします。

(2) 利用料金の基本料金は以下の通りです。介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として負担割合証に応じ下記の基本料金の1割か2割または3割がお客様の自己負担となります。但し、介護保険の支給限度基準額を超えたサービス利用は、全額自己負担となります。

① 訪問介護相当サービスの利用料（対象者要支援1・2）単位：円

サービス名称	サービス内容	基本利用料 (1カ月あたり)	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
訪問型独自サービスⅠ同 (1月につき)	週1回程度のサービスが必要とされた者	11760	1176	2352	3528
訪問型独自サービスⅡ同 (1月につき)	週2回程度のサービスが必要とされた者	23490	2349	4698	7047
訪問型独自サービスⅢ同 (1月につき)	週2回を超えるサービスが必要とされた者	37270	3727	7454	11181

生活援助が中心である場合 (1)所要時間 20分以上 45分未満の場合	179 単位	1回につき
(2)所要時間 45分以上の場合	220 単位	1回につき

② 加算

単位：円

	基本利用料 (1回)	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
初回加算（1月につき）	2,000	200	400	600
生活機能向上連携加算（1月につき）	1,000	100	200	300
介護職員処遇改善加算 I（1月につき）	月間の利用総単位数（基本報酬＋各種加算・減算）×13.7%			
ベースアップ等支援加算	月間の利用総単位数（基本報酬＋処遇改善加算及び特別処遇改善加算以外の加算減算）×2.4%			

- 上記基本料金の時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の居宅サービス計画（ケアプラン）に定められた時間を基準とします。

(3) 交通費

上記1（1）に記載しておりますサービス提供地域にお住まいの場合は、訪問介護員が訪問させていただく際の交通費はいただきません。サービス提供地域以外の地域にお住まいの場合は、交通費実費をいただきます。外出等に伴い発生した交通費はお客様にてご負担願います。その際、訪問介護員の交通費もご負担願います。

(4) キャンセル料

- ①お客様の都合により、サービス提供日の前日までに文書による通知若しくは、電話連絡等によりサービスの中止を申し入れた場合には、キャンセル料は発生しません。
- ②お客様の都合により、サービス実施当日にサービスの中止を申し入れた場合には、当日キャンセル料として、当日サービス提供予定であったサービスの料金が発生します。（このキャンセル料は、当該サービスの介護報酬の10割となります。）

(5) サービス利用料金等のお支払い方法

当月分の利用料の請求書に明細書を付して翌月10日までに利用者に請求します。利用者は翌月15日に利用料をお支払いいただきます。支払方法は以下のとおりです。

支払方法	当月分を翌月15日引落
金融機関	西日本シティ銀行

(6) 領収書の発行

事業者は、利用料をお支払いいただいた際に発行します。

4 サービスの利用に関してご留意いただきたい事項

事業者は、あらかじめお客様とご相談の上定めた「訪問介護計画書」に沿ってサービスを提供させていただきます。それにあたって下記の点にご留意下さい。

- ① 天災などやむをえない理由によってサービス開始時間に遅れる場合にはご連絡いたします。

- ② 必要に応じてお客様宅の鍵をお預かりいたします。その際は鍵の預り証を発行いたします。
- ③ 不測の事態等により訪問介護員を交代させていただくことがあります。
- ④ 訪問介護員育成のため、実習生の受入をお願いすることがあります。その場合には、事前に確認させていただきます。
- ⑤ 金銭の立替払いはできません。
- ⑥ 訪問介護員単独での預貯金の引き出しの代行はできません。
- ⑦ 事業者がその都度定める感染予防対策へ協力していただきます。
- ⑧ サービス提供記録の記入は、サービス提供時間内に行います。
- ⑨ 訪問介護員への贈答品、サービス提供時のお茶菓子のもてなしはお断りします。

## 5 秘密の保持について

事業者は、サービス提供をする上で知り得たお客様及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、契約終了の後も継続します。

## 6 緊急時及び事故発生時の対応方法

サービスの提供中にお客様の容態に急変等があった場合には、事前にお客様と打合せた内容に基づき、速やかに救急車の要請や主治医への連絡等、必要な措置を講じます。

## 7 相談窓口・苦情対応

★サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

お客様相談窓口	ヘルパーステーション さらい	苦情窓口・解決責任者	木村 江美
		ご利用時間	月曜～金曜日 8:30～17:30
		ご利用方法	電 話 0930-28-8418 F A X 0930-28-8419
		苦情受付ボックスを受付カウンターに設置しています。	
		※ 土日曜日はお休みとなっています。	

★サービスに関する相談や苦情については、以下の窓口でもお受けできます。

地 区	T E L
国民健康保険団体連合会 〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町13番47号	電 話 092-642-7859 FAX 092-642-7857

★その他、居住地の各市町村介護保険担当窓口でもお受けできます。

行橋市	行橋市役所 〒824-8601 行橋市中央1丁目 1番1号	介護保険課	電 話 0930-25-1111 FAX 0930-26-3017
-----	--	-------	--------------------------------------

### 9 事業者(本社)の概要

名称	ナサフ株式会社
代表者名	代表取締役 宮下 直美
本社所在地・連絡先	所在地 福岡県行橋市大字延永90番地1 電話 0930-22-0732 FAX 0930-28-8302

### 第三者による評価の実施状況

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

# 日常生活支援総合事業

## 利用契約書

### 第1条（約款の目的）

ヘルパーステーション さらい（以下「事業者」という。）は、市町村へ要介護認定の申込をし、要介護状態と認定された申込者又は、認定結果通知書の申込者（以下、「お客様」という）に対し、介護保険法（平成9年法律第123号）その他関係法令にしたがって、お客様が可能な限り居宅において、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サービスを提供し、一方、お客様は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本約款の目的とします。

### 第2条（効力発生時期）

- 1 本約款は、お客様が訪問介護相当サービス利用申込書兼同意書を事業者へ提出し、事業者が同意した時をもって効力を有します。但し、事業者が明示の同意に代えて事実上サービス提供をした時は、その時から効力が発生します。
- 2 本約款、重要事項説明書はお客様の不利益となる改定（第9条第1項の場合を除く）が行われないう限り、効力を維持し前項をもって、サービスを利用することが出来るものとします。

### 第3条（訪問介護計画）

事業者は、お客様の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「サービス支援計画書」に沿って「訪問介護サービス計画書」を作成します。事業者はこの「訪問介護サービス計画書」の内容をお客様およびその家族に説明します。

### 第4条（訪問介護の内容）

- 1 お客様が提供を受けるサービスの内容は訪問介護計画に定めるとおりです。
- 2 事業者は、訪問介護員をお客様の居宅に派遣し、訪問介護サービス計画書に沿ってサービスを提供します。
- 3 第2項の訪問介護員は、介護福祉士、看護師または訪問介護員研修の修了者です。
- 4 訪問介護サービス計画書がお客様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または介護保険適用の範囲が変更となる場合は、お客様の了承を得て新たな内容の訪問介護サービス計画書を作成し、それをもってサービスの内容とします。
- 5 事業者及び訪問介護員は、サービスの提供にあたってお客様の生命、身体、財産の安全に配慮するものとします。
- 6 事業者は、サービス実施日において、訪問介護員によりお客様の体調、健康状態等の必要な事項についてお客様またはご家族等から聴取・確認したうえでサービスを実施するものとします。
- 7 事業者は、サービス提供のために準備した備品等について、安全衛生を踏まえて適切な管理を行

うものとしてします。

#### 第5条（訪問介護員の禁止行為）

訪問介護員は、お客様に対するサービスの提供にあたって、次の各号該当する行為を行いません。

- ① 医療行為または、医療補助行為
- ② お客様またはその家族等からの金銭または物品の授受
- ③ お客様のご家族等に対するサービス提供
- ④ 飲酒および喫煙
- ⑤ お客様またはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥ その他、お客様またはその家族等に対する迷惑行為

#### 第6条（サービスの提供の記録）

- 1 事業者は、サービスの実施ごとに、サービスの内容等をこの利用約款と同時に交付するサービス記録に記入し、サービスの終了時にお客様の確認を受けることとします。お客様の確認を受けた後、その控えをお客様に交付します。
- 2 事業者は、サービス経過記録を作成し、第1項のサービス記録と共にこの契約の終了後5年間保管します。

#### 第7条（料金）

- 1 お客様は、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月ごとの合計額を支払います。但し、介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として負担割合証に応じ基本料金の1割か2割または3割が自己負担金額となります。また、介護保険の給付限度額を超えたサービス利用は全額自己負担となります。
- 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10日までにお客様に送付します。お客様は、当月の料金の合計額を翌月15日（15日が銀行休業日の場合は次の銀行営業日）までに銀行引き落とし又は、銀行振込、現金払いの方法で支払います。また、引き落とし手続き中や引き落とし不能の場合は現金又は振込みでお支払いいただきます。
- 3 事業者は、お客様から料金の支払いを受けたときは、お客様に対して領収証を発行します。
- 4 お客様は、居宅において訪問介護員がサービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

#### 第8条（サービスの中止）

- 1 お客様は、サービス提供を中止する場合は、すみやかに事業者に対して通知することとします。
- 2 お客様は、事業者に対して、サービス提供日の前日までに通知することにより、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。
- 3 お客様がサービス実施当日にサービスの中止を申し出た場合は、事業者は、お客様に対して「重要事項説明書」に定める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します。



## 第9条（料金の変更）

- 1 介護保険法その他の関係法令の改正により、利用料金並びにお客様負担金の改定が必要となった場合には、事業者、定められる最高金額を上限として、改定施行日より事業者が定める金額に変更します。
- 2 お客様は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対して通知することにより、この契約を解約することができます。

## 第10条（解除・終了）

- 1 お客様は事業者に対して、1週間の予告期間をおいて文書で通知することにより、本約款に基づく日常生活支援総合事業（以下、訪問介護相当サービス）の利用を解除・終了することができます。ただし、お客様の病変・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解除・終了することができます。
- 2 事業者は、お客様に対して、1ヶ月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この訪問介護相当サービス利用を解除することができます。
- 3 お客様がサービス提供地域外に転居する場合（第12条1項を除く）、事業者は文書で通知することにより、この契約を解約します。この場合の通知は、お客様から文書による転居先のご連絡がない限り、事業者が最後にサービスを提供した住所に通知を郵送し、これが通常であれば到達する時期に到達したものとみなすことにします。但し、双方、サービスの継続の合意が出来た時は、この条項適用しません。
- 4 次の事由に該当した場合は、お客様は文書で通知することにより、直ちにこの訪問介護相当サービスの利用を解除・終了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 事業者がお客様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
  - ④ 事業者が破産した場合
- 5 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの訪問介護相当サービス利用を解除・終了することができます。
  - ① お客様のサービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず14日以内に支払われない場合
  - ② お客様またはその家族が事業者や訪問介護員に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
- 6 次の事由に該当した場合は、お客様は訪問介護相当サービスの利用を継続するか、又は、終了するかを選択することができます。
  - ① お客様が、病院に入院する等により、サービス提供が中断する場合
- 7 次の事由に該当した場合は、この訪問介護相当サービス利用は自動的に終了します。
  - ① お客様が介護保険施設に入所した場合
  - ② 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

- ③ お客様が音信不通等で事業者が6ヶ月サービスの提供が出来なかった場合
- ④ お客様が死亡した場合

#### 第11条(終了時の清算)

前条の規定により本契約が終了した場合に、お客様は既に実施したサービスについては所定のサービス利用料金を事業者を支払うものとします。

#### 第12条(天災等不可抗力)

- 1 契約の有効期間中、地震・噴火等の天災、その他事業者の責めに帰すべからざる事由により、サービスの実施ができなくなった場合には、以後、事業者はお客様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 前項の場合に、お客様は既に実施したサービスについては、所定のサービス利用料金を事業者を支払うものとします。

#### 第13条(秘密保持)

- 1 お客様は、事業者が本契約に基づくサービスを提供するのに必要なお客様及びその家族に関する情報提供について、協力するものとします。
- 2 事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得たお客様およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。

#### 第14条(賠償責任)

- 1 事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由によりお客様の生命・身体・財産・信用等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。前条2項に定める秘密保持義務に違反した場合も同様とします。
- 2 お客様の責めに帰すべき事由によって、事業者が損害を被った場合、お客様は、事業者に対して、その損害を賠償するものとします。

#### 第15条(損害賠償がなされない場合)

サービスの実施にともなって、事業者は自己の責めに帰すべからざる事由によって生じた損害については、賠償責任を負いません。例えば、事業者は以下の事由に該当する場合には、損害賠償責任を免れます。

- ① お客様が、契約締結時にその疾患および身体状況の重要事項についてこれを告げず、または不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
- ② お客様もしくはその家族等が、サービスの実施のために必要な事項に関する聴取・確認に対してこれを告げず、または不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
- ③ お客様の急激な体調等、事業者の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- ④ お客様またはその家族等が、事業者及び訪問介護員の指示・依頼に反して行った行為に起因して

損害が発生した場合。

#### 第16条（緊急時の対応）

事業者は、現にサービスの提供を行っているときにお客様の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医の医師または、歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

#### 第17条（身分証携行義務）

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時およびお客様またはお客様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。

#### 第18条（連携）

- 1 事業者は、サービスの提供にあたり、介護支援専門員および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緊密な連携に努めます。
- 2 事業者は、なお、第10条2項または5項に基づいて解約通知をする際は事前に介護支援専門員に連絡します。

#### 第19条（相談・苦情対応）

事業者は、お客様からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、サービスに関するお客様の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

#### 第20条（本約款に定めない事項）

この約款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ます。

## 個人情報保護に関する事項

利用者及び利用者家族は、事業者及び事業者の利用者が以下の利用目的の範囲で、利用者及び利用者家族の個人情報を利用することについて同意します。

(利用目的)

### 1、利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的

#### (1)介護保険施設内部での利用目的

- ・当施設が利用者などに提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る当施設の管理運営業務のうち
  - －入退所等の管理
  - －会計・経理
  - －事故の報告
  - －当該利用者の介護・医療サービスの向上

#### (2)他の事業所等への情報提供を伴う利用目的

- ・当施設が利用者等に提供するサービスのうち
  - －利用者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等との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答
  - －利用者の診療などに当たり、外部との医師等の意見・助言を求める場合
  - －検体検査業務の委託その他委託業務
  - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
  - －保険事務の委託
  - －審査支払機関へのレセプトの提出
  - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・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

### 2、上記以外の利用目的

#### (1)当施設の内部での利用に係る利用目的

- ・当施設の管理運営業務のうち
  - －医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
  - －当施設において行われる学生の実習生への協力
  - －当施設において行われる事例研究

#### (2)他の事業所等への情報提供に係る利用目的

- ・当施設の管理運営業務のうち
  - －外部監査機構への情報提供

## 日常生活支援総合事業 利用同意書

ナサフ株式会社 ヘルパーステーション さらい による日常生活支援総合事業・訪問介護相当サービスを利用するにあたり、重要事項説明書、サービス利用契約書を受領し、これらの内容に関して、担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意します。

また、事業者及び事業者の使用者が個人情報保護に関する事項（12 ページ）に記載する個人情報の利用目的の範囲内で、利用者及び利用者家族の個人情報を利用することについても同意します。

令和 年 月 日

〈 利用者 〉

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

〈 利用者代理人 〉

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

〈 利用者家族代表者 〉

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

〈 事業者 〉

所 在 地 福岡県行橋市大字延永 90 番地 1 \_\_\_\_\_

事 業 者 名 ナサフ株式会社 \_\_\_\_\_ 印

代表者名 代表取締役 宮下 直美 \_\_\_\_\_

〈 説明者 〉

所 在 地 福岡県行橋市大字延永 90 番地 1 \_\_\_\_\_

事 業 者 名 ヘルパーステーション さらい \_\_\_\_\_ 印

担 当 職 員 \_\_\_\_\_ (職種) \_\_\_\_\_ 印