

# 指定訪問介護 及び 第1号訪問事業 利用契約書

（以下、「お客様」といいます。）とケアサポート株式会社（以下、「事業者」といいます。）は、事業者がお客様に対して行う指定訪問介護及び第1号訪問事業について、次のとおり契約します。

## 第1条（契約の目的）

事業者は、お客様に対し、介護保険法令の趣旨に従って、お客様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介護及び第1号訪問事業を提供し、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います。

## 第2条（契約期間）

- この契約の契約期間は\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日からお客様の要介護認定又は要支援認定の有効期間満了日までとします。
- 契約満了の2日前までに、お客様から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

## 第3条（訪問介護計画及び第1号訪問事業計画）

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、「居宅サービス計画」（介護予防サービス計画）に沿って「訪問介護計画」（第1号訪問事業計画）を作成します。事業者はこの「訪問介護計画」（第1号訪問事業計画）の内容をお客様及びそのご家族に説明します。

## 第4条（訪問介護及び第1号訪問事業の内容）

- お客様が提供を受ける訪問介護（第1号訪問事業）の内容は訪問介護計画書に定めたとおりです。事業者は、訪問介護計画書に定めた内容について、お客様及びそのご家族に説明します。
- 事業者は、サービス従業者をお客様の居宅に派遣し、訪問介護計画（第1号訪問事業計画）に沿って訪問介護計画書に定められた内容の訪問介護（第1号訪問事業）を提供します。
- 第2項のサービス従業者は、介護福祉士、実務者研修終了者、介護職員初任者研修修了者（旧介護員養成研修基礎課程又は1～2級課程を含む）、生活援助従事者研修を修了した者です。
- 訪問介護計画（第1号訪問事業計画）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又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計画書を作成し、それをもって訪問介護（第1号訪問事業）の内容とします。

## 第5条 (サービスの提供の記録)

- 1 事業者は、訪問介護（第1号訪問事業）の実施ごとに、サービスの内容等について記録を作成します。
- 2 事業者は、サービス提供記録をつけることとし、この契約の終了後2年間保管します。
- 3 お客様は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 4 お客様は、当該利用者に関する第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ます。

## 第6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。
- 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日までにお客様に発行します。
- 3 料金のお支払いは、原則、口座振替とさせていただきます。なお、口座振替にあたり株式会社ジャックス（収納代行会社）へ振替口座を預金口座振替依頼書またはキャッシュカードによる口座振替受付サービスにてご指定頂きます。お支払（振替）期日は、利用の翌月27日とします。又、期日に振替がなされなかった場合、又は上記以外の方法による場合は、手数料をお客様負担にて振込もしくは別途現金にてお支払いいただきます。
- 4 事業者は、お客様からの要望があった際には、領収証を発行します。
- 5 お客様は、居宅においてサービス従業者がサービスを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。
- 6 お客様が事業者に支払うべき利用料等を正当な理由なく滞納した場合において、事業者がお客様に対して15日間以内に滞納額を支払うよう勧告したにもかかわらず、全額の支払いがないとき事業者は、全額の支払いがあるまで利用のお断りもしくは、第8条2項に基づき契約を解約するものとします。

## 第7条 (サービスの中止)

- 1 お客様は、事業者に対して、サービス提供の24時間前までに通知をすることにより、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。
- 2 お客様がサービス実施日の24時間前までに通知することなくサービスの中止をした場合は、事業者は、お客様に対して重要事項説明書に定める計算方法により、料金の全部又は一部を請求することができます。この場合の料金は第6条に定める他の料金の支払いと合わせて請求します。

## 第8条 (料金の変更)

- 1 事業者は、お客様に対して、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、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ます。

#### 第9条（契約の終了）

- 1 お客様は事業者に対して、1週間の予告期間を置い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ます。ただし、お客様の病変、急な入院等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ます。
- 2 事業者はやむを得ない事情がある場合、お客様に対して、1ヶ月前の予告期間を置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ます。
- 3 次の事由に該当した場合は、利用者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ご家族等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
- 4 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、直ちにこの契約を解約することができます。
- ① お客様が正当な理由なくサービス利用料金を滞納した場合において、料金を支払うよう催告したにもかかわらず15日間以内に支払われない場合
  - ② お客様又はそのご家族等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難い重大な事情を生じさせた場合
  - ③ お客様又はそのご家族等が事業者の業務の円滑な遂行を妨害する場合
  - ④ 事業者や事業所職員又は他のお客様の生命・身体・財産・信用を毀損するなど本契約を継続し難いほどの不信行為を行なった場合
  - ⑤ お客様又はそのご家族等が、事業者や事業所職員又は他のお客様に対し、ハラスメント行為（身体的、精神的、言語的又は性的な嫌がらせを含むがこれらに限らない）を行い、その結果、本契約を継続し難い状況を生じさせた場合
  - ⑥ やむを得ない事由により、施設を閉鎖又は縮小する場合
- 5 次の事由に該当した場合は、催告することなく本契約を解除することができます。
- ① 第21条の各号の確約に反する事実が判明した場合
  - ② 本契約締結後に反社会勢力に該当した場合
- 6 次の事由に該当した場合、この契約は自動に終了します。
- ① お客様が他の介護保険施設に入所した場合・・・入所した日の翌日
  - ② お客様の要介護認定区分が非該当（自立）を認定された場合・・非該当となった日
  - ③ お客様が死亡した場合・・・死亡した日の翌日

#### 第10条（秘密保持）

- 1 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利用者及びそのご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。SNS等での外部への

発信は、双方の同意を得たものに限ります。この守秘義務は契約終了後も同様です。

- 2 サービス担当者会議(ケアプラン会議)に於いて、お客様の情報を、事業所職員、並びに関係する居宅介護サービス事業者及び介護予防居宅介護サービス事業者等で共有することに、お客様は予め同意します。

#### 第11条（義務）

- 1 事業者及び事業所職員は、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。
- 2 お客様は、事業所の設備、敷地をその本来の用途に従って利用するものとします。
- 3 お客様は、サービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、事業者及び事業所職員がお客様の居室内等に立ち入り、必要な措置をとることを認めるものとします。

#### 第12条（事故発生時の対応）

- 1 事業者はお客様に対する訪問介護（第1号訪問事業）により事故が発生した場合は、速やかに市町村、お客様のご家族に連絡して必要な措置を講じます。又、当該事故の状況及び事故に際して採った措置について記録します。
- 2 事業者は、事故の原因が事業所の責めに帰す場合、所定の手続きを経て損害賠償を速やかに行います。

事業者が加入している損害賠償責任保険 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

#### 第13条（賠償責任）

- 1 事業者は、この契約に基づいてサービスを提供するにあたり、事業者もしくは事業所職員の故意や過失、もしくはこの契約上の注意義務に反してお客様の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害賠償責任を負います。但し、その損害について、お客様の故意・過失もしくはこの契約上の注意義務、事業者もしくは事業所職員の正当な業務上の指示に対し違反が認められる場合は、その状況を斟酌し、事業者はその賠償責任を免除、又は賠償額を減額することができるものとします。
- 2 事業者は、事業所の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償を免れます。
  - ① お客様又はそのご家族等が契約締結に際し、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ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
  - ② お客様又はそのご家族等が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ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
  - ③ お客様の急激な体調の変化、お一人での転倒、ベッドからの転落事故等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもっぱら起因して損害が発生した場合
  - ④ お客様が、事業者もしくは事業所職員の指示等に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合
- 3 お客様は、施設に於いて、故意又は過失もしくは第11条に定めたお客様の義務に

違反して、事業者もしくは事業所職員又は他のお客様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、建物又は備品を破損・紛失・汚損した場合には、その損害賠償責任を負います。

- 4 事業者及びお客様は、1項・2項の賠償について誠意を以って速やかに対応し、履行するものとします。

#### 第14条（サービスの実施不能）

- 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 前項の場合に事業者は、お客様に対して、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の支払いを請求できるものとします。その際、1か月に満たない期間のサービス利用料金の支払いを請求できるものとします。

#### 第15条（緊急時の対応）

事業者は、現に訪問介護の提供を行っているときにお客様の健康状態が急変した場合、その他必要な場合は医師の連絡を取るとともに、あらかじめ届けられた連絡先へ可能な限り速やかに連絡する等必要な措置を講じます。

#### 第16条（身分証携行義務）

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びお客様又は利用者のご家族から掲示を求められた時は、いつでも身分証を掲示します。

#### 第17条（連携）

事業者は、訪問介護（第1号訪問事業）の提供にあたり、お客様の介護サービス計画を作成した介護支援専門員及び保健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ます。なお、第9条第2項に基づいて解約通知をする際は、事前にお客様の介護サービス計画を作成した介護支援専門員に連絡します。

#### 第18条（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、訪問介護（第1号訪問事業）に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

#### 第19条（連帯保証人）

- 1 事業者は、お客様に対して連帯保証人を定めることを求める場合があります。
- 2 連帯保証人は、お客様と連帯して、本契約から生じるお客様の債務を負担するものとします。本契約が更新された場合においても、同様とします。
3. 前項の連帯保証人の負担は、極度額500,000円を限度とします。
4. 連帯保証人が負担する債務の元本は、お客様又は連帯保証人が死亡したときに、確定するものとします。
5. 連帯保証人の請求があったときは、事業所は、連帯保証人に対し、遅滞なく、賃料及び共益費等の支払状況や滞納金の額、損害賠償の額等、お客様の全ての債務の額等に

関する情報を提供致します。

## 第20条（預り金）

- 事業者は、事業者が負担するサービス利用料その他一切の債務を担保するため、お客様に対してサービス利用前に事業者が定める金額を預り金として求めることができます。
- 事業者が定める預り金の金額は、サービス計画書またはサービス提供表に記載された利用回数と1回あたりの利用料から予定される3か月分の利用料相当を限度といたします。
- 預り金は利用料金等の支払いに充当する事ができ、契約終了時に未払い金が無い場合は速やかに全額を返還します。
- 預り金が充当され、預り金に不足が生じた場合、事業者はお客様に対し不足額を補充するよう請求する事ができます。

## 第21条（債務損害遅延金）

お客様が本契約から生じる債務の支払いを延滞したときは、事業者は延滞金額に対して年5%の割合による遅延損害金をお客様に対して請求することができるものとします。但し、お客様は当該遅延損害金の支払いにより、事業者の契約解除権の行使を免れるものではありません。

## 第22条（反社会的勢力の排除の確認）

お客様及び事業者は、それぞれの相手方に対し、次の各号に掲げる事項を確認します。

- 自らが暴力団、暴力団関係者若しくはこれに準ずる者又は構成員（以下、総称して「反社会的勢力」といいます。）ではないこと
- 自らの役員（業務を執行する社員、取締役、又はこれらに準ずる者をいいます。）又は連帯保証人等が反社会的勢力ではないこと
- 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、この契約を締結するものでないこと
- 自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと
  - 相手方に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為
  - 偽計又は威力を用いて相手方の行為又は業務を妨害し、又は信用を毀損する行為

## 第23条（本契約に定めのない事項）

- お客様及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- この契約に定めの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遵守し、双方が誠意を持って協議の上定めます。

## 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、お客様及び事業者は、お客様の住所を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

上記の契約を締結したことを証するため、本契約書2通を作成し、記名の上、各自1通ずつ保有するものとします。

年 月 日

(お客様)

〈氏名〉

〈電話番号〉

署名代行者：

(続柄： )

(連帯保証人)

〈住所〉

〈氏名〉

〈電話番号〉

〈Mail〉

@

〈勤務先〉

〈勤務先住所〉

〈勤務先電話番号〉

(事業者)

埼玉県さいたま市大宮区土手町1-2

〈委任者〉 ケアサポート株式会社

(適格請求書番号: T5-0300-0101-4248)

代表取締役 堀越 太志

事業所 〈所在地〉 埼玉県川越市今福476-2

〈事業所名〉 ヘルパーステーション ケアサポートかわごえソレイユ

〈指定番号〉

〈受任者〉 所長 永海 尚史

# 指定訪問介護 及び 第1号訪問事業 重要事項説明書

2025年12月1日 作成

## 事業の目的・運営の方針

事業の運営に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。利用者の心身の特性を踏まえて、その能力に応じ、自立した日常生活を営むことができる様、援助を行なう。事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者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する。

### 1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話番号	049-246-2010
管理者	高橋 喜美
サービス提供責任者	高橋 喜美

### 2. ヘルパーステーション ケアサポートかわごえソレイユの概要

#### (1) 提供できるサービスの種類

指定訪問介護及び第1号訪問事業サービス及び付随するサービス

#### (2) 事業所の名称及び所在地等

事業所名称	ヘルパーステーション ケアサポートかわごえソレイユ
所 在 地	埼玉県川越市今福476-2
介護保険指定番号	1170406068
第三者評価実施の有無	無し

#### (3) 事業所の職員体制及び主な職種の勤務体制

##### 職員体制

職員の職種	員数	業務内容・保有資格等
管理者	1人	サービス管理全般
サービス提供責任者	常勤職員1人以上	訪問介護計画の作成
訪問介護員	常勤換算2.5人以上	日常介護業務等 【介護福祉士】【実務者研修】【初任者研修】

### 主な職種の勤務体制

職種	勤務体制
1、管理者	標準的な勤務時間 8:00～17:00
2、サービス提供責任者	標準的な勤務時間 8:00～17:00
3、訪問介護員	標準的な時間帯における最低配置人員 8:00～18:00 1名以上

### (4) サービスの提供時間帯及び通常の事業の実施地域

営業時間	8:00～17:00 毎日
サービス提供時間	8:00～19:00 毎日
通常時間帯	8:00～18:00
早朝	6:00～8:00
夜間	18:00～22:00
深夜帯	22:00～翌6:00
通常の事業の実施地域	川越市、狭山市、ふじみ野市、所沢市

### 3. サービス内容

#### (1) 身体介護

食事介助	入浴介助	排泄介助
清拭	体位交換	

その他必要な身体介助（事前にご相談をお願いします）

#### (2) 生活援助

買い物	調理	掃除
洗濯		

その他必要な生活援助（事前にご相談をお願いします）

### 4. 利用料金

#### 1、介護保険給付

地域加算：1単位当たり 10.42 地域区分：6級地

##### ・基本料金

区分	時間	単位数	利用料金	介護保険適用時の自己負担額		
				1割	2割	3割
身体介護	20分未満	163	1,698円	170円	340円	510円
	20分以上 30分未満	244	2,542円	255円	509円	763円
	30分以上 1時間未満	387	4,032円	404円	807円	1,210円
	1時間以上 1時間半未満	567	5,908円	591円	1,182円	1,773円
	1時間半以上(30分増ず毎に)	82	854円	86円追加	171円追加	257円追加

	身体介護に引き続いて生活援助をご利用される場合(所要時間が 20 分から起算して 25 分を増すごとに)	65	677 円追加	68 円追加	136 円追加	204 円追加
生活援助	20 分以上 45 分未満	179	1,865 円	187 円	373 円	560 円
	45 分以上	220	2,292 円	230 円	459 円	688 円

・各種加算料金

※対象の方のみ

加算名称	回数	単位数	利用料金	介護保険適用時の自己負担額		
				1割	2割	3割
初回加算※	1回	200	2,084 円	209 円	417 円	626 円
緊急時訪問介護加算	1回	100	1,042 円	105 円	209 円	313 円
夜間・早朝加算※				1回につき算定単位の 25% 加算		
深夜加算※				1回につき算定単位の 50% 加算		
処遇改善加算 I	1月			{所定単位数×24.5% (サービス別加算率)}×負担割合		
特定事業所加算 II	1回			{所定単位数×10.0% (サービス別加算率)}×負担割合		

## 2、第一号訪問介護事業利用料

※下記利用料金は保険者が川越市(地域単価: 10.42 円)をもとに算出した金額となっております。

・基本料金

	区分	単位数	利用料金	介護保険適用時の自己負担額		
				1割	2割	3割
月額制	訪問型独自サービス I (週 1 回程度)	1,176	12,253 円	1,226 円	2,451 円	3,676 円
	訪問型独自サービス II (週 2 回程度)	2,349	24,476 円	2,448 円	4,896 円	7,343 円
	訪問型独自サービス III (週 2 回超程度)	3,727	38,835 円	3,884 円	7,767 円	11,651 円
回数制	標準的なサービス	287	2,990 円	299 円	598 円	897 円
	20 分~45 分の生活援助	179	1,865 円	187 円	373 円	560 円
	45 分以上の生活援助	220	2,292 円	230 円	459 円	688 円
	短時間の身体介護	163	1,698 円	170 円	340 円	510 円

・各種加算料金

加算名称	回数	単位数	利用料金	介護保険適用時の自己負担額		
				1割	2割	3割
初回加算※	1回	200	2,084 円	209 円	417 円	626 円

処遇改善加算 I	1月	{所定単位数×24.5% (サービス別加算率) }×負担割合				

### 3、補足

- ※ 上記の料金設定の基本となる時間は、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（介護予防サービス計画）に定められた目安の時間を基準とします。
- ※ 特定事業所加算・処遇改善加算については事業所の人員体制等の状況を踏まえて算定させて頂きます。
- ※ やむを得ない事情でかつ、お客様の同意を得て、二人で訪問した場合は二人分の料金となります。
- ※ 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者様の負担となります。

#### （2）交通費

利用者の居宅が、通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護等に要した交通費は実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から片道 1kmごとに 100 円徴収する。

#### （3）その他の料金

お客様に介護保険料の未納がある場合には、自己負担額については料金表と異なることがあります。

#### （4）キャンセル料

利用開始前にお客様のご都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料がかかります。

※但し、第一号訪問事業をご利用のお客様は、除きます。

① ご利用の 24 時間前までにご連絡いただいた場合	無 料
② ご利用の 12 時間前までにご連絡いただいた場合	介護報酬基本部分の 50%
③ ご利用の 12 時間前までにご連絡がなかった場合	介護報酬基本部分の 70%

#### （5）支払方法

料金のお支払いは、原則、口座振替とさせていただきます。なお、口座振替にあたり株式会社ジャックス（収納代行会社）へ振替口座を預金口座振替依頼書またはキャッシュカードによる口座振替受付サービスにてご指定いただきます。お支払（振替）期日は、利用の翌月の 27 日とします。期日に振替がなされなかった場合、又は上記以外の方法による場合は、別途現金にてお支払いいただきます。

## 5. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用申し込み

まずは、お電話等でお申し込みください。

ご利用期間決定後、契約を締結いたします。

「居宅サービス計画」（介護予防サービス計画）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ください

### (2) サービス利用契約の終了

#### ① お客様のご都合でサービス利用契約を終了する場合

実際に指定訪問介護及び第1号訪問事業をご利用中でなければ、文書でのお申し出により、いつでも解約できます。この場合、その後の予約は無効となります。

#### ② 自動終了

以下の場合は双方の通知がなくても自動的に契約を終了し、予約は無効となります。

- ・ お客様が介護保険施設に入所した場合・・・入所日の翌日
- ・ 介護保険給付で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・・・非該当となった日
- ・ お客様がお亡くなりになった場合・・・死亡日の翌日

#### ③ その他

お客様がサービス利用料金の支払いを30日以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、15日以内に支払わない場合、又はお客様やご家族等が事業者や事業所職員又は他のお客様に対して本契約を継続しがたいほどの不诚信行為を行った場合、又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖又は縮小する場合は、30日前までに文書で通知することによりサービス利用契約を終了させていただくことがあります。又、お客様が反社会勢力に該当する場合には、催告することなく本契約を解除させていただくことがあります。

なお、この場合、契約終了後の予約は無効となります。

お客様のやむを得ない事由により契約終了後の事業所利用があったときは実費を請求します。

## 6. 利用時のお願い

#### ① 利用中に心身の状態に異変を生じた場合には直ちにヘルパーに伝えて下さい。

#### ② サービスを行う上で必要とする用具備品等（水道・ガス・電気含む）を無償で使用させていただきます。又、準備をお願いします。

#### ③ 利用者の方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遠慮なくご相談下さい。

## 7. 緊急時の対応方法

サービスの提供中、お客様に容体の変化等があった場合は、医師に連絡する等必要な処置を講ずる他、ご家族の方に速やかに連絡いたします。

第1緊急時の連絡先		<input type="checkbox"/> 連帯保証人と同じ ※同じ場合は記載不要	
氏名		続柄	
住所			
電話番号		メールアドレス	
第2緊急時の連絡先		<input type="checkbox"/> 連帯保証人と同じ ※同じ場合は記載不要	
氏名		続柄	
住所			
電話番号		メールアドレス	
かかりつけの病院(主治医)			
病院名		医師名	
電話番号			

\*緊急連絡先につきましては、必ず連絡がとれる人(場所)をご指定ください。

\*当事業所からのお知らせ、通知等にも上記連絡先を使用させて頂く場合がございます。

## 8. サービス内容に関する相談・苦情

苦情相談窓口 ヘルパーステーション ケアサポートかわごえソレイユ

049-246-2010

(受付時間) 8:00~17:00

月曜日~金曜日 (祝日も含む)

川越市役所 介護保険課 : 049-224-8811

狭山市役所 介護保険課: 04-2953-1111

ふじみ野市役所 高齢福祉課: 049-262-9037

所沢市役所 介護保険課: 04-2998-9420

埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課苦情対応係 : 048-824-2568

## 9. 秘密保持

- ① 事業者及び事業所職員は、サービス提供をする上で知り得たお客様及びそのご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。尚、この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ② サービス担当者会議（ケアプラン会議）等に於いて、お客様の情報を、事業所職員、並びに関係する居宅介護サービス事業所で共有することに、お客様は予め同意します。

## 10. 身体拘束

サービスの提供にあたっては、身体拘束その他入居者の行動を制限する行動は行いません。但し、入居者又は他の入居者等の生命又は身体を保護するために緊急止むを得ない場合は、この限りではありません。しかしその場合もご家族への説明と同意を得た上で開始し、その状況は記録致します。

## 11. 虐待防止に関する事項

事業所は、利用者的人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします

一、虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

二、虐待防止のための指針の整備

三、虐待を防止するための定期的な研修の実施

四、前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

五、事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

## 12. 非常災害対策

事業者は、非常災害に関する具体的な計画を立て、非常災害に備える為、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行ないます。

## 13. 事故発生時の対応

事業者はお客様に対するサービスにより事故が発生した場合は、速やかに市町村、お客様のご家族に連絡して必要な措置を講じます。又、当該事故の状況及び事故に際して採った措置について記録します。事業者は、事故の原因が事業所の責めに帰す場合、所定の手続きを経て損害賠償を速やかに行います。

事業者が加入している損害賠償責任保険 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

## 14. 従事者の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

（1）採用時研修 採用後3か月以内

（2）継続研修 年4回以上

ヘルパーステーション ケアサポートかわごえソレイユ指定訪問介護又は第1号訪問事業の利用にあたり、お客様に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

(事業者)

〈事業所名〉 ヘルパーステーション ケアサポートかわごえソレイユ

〈代表者名〉 管理者

〈所 在 地〉 埼玉県川越市今福 476-2

〈説明者名〉

---

私は、本書面により、事業者からヘルパーステーション ケアサポートかわごえソレイユについての重要な事項の説明を受け同意交付を受けました。

〈お 客 様 氏 名〉

---

署名代行者： (続柄： )

---

# 居宅介護 重要事項説明書

## ヘルパーステーション ケアサポートかわごえソレイユ

令和 年 月 日

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている居宅介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この重要事項説明書は、社会福祉法第76条及び、厚生労働省令第81号（平成14年6月13日）第10条の規定に基づき、居宅介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

### 1 居宅介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	ケアサポート株式会社
代表者氏名	代表取締役 堀越 太志
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒330-0801 埼玉県さいたま市大宮区土手町1-2 7F 電話番号: 048-640-1765
法人設立年月日	2002年10月1日

### 2 利用者に対してのサービス提供を実施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 ケアサポートかわごえソレイユ
介護保険指定事業者番号	埼玉県指定 事業者番号:
事業所所在地	〒350-1151 埼玉県川越市今福476-2
連絡先 相談担当者名	電話番号: 049-246-2010 フックス番号: 049-246-2057 管理者: 高橋 喜美
事業所の通常の 事業の実施地域	川越市、狭山市、ふじみ野市、所沢市

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	(運営規程記載内容の要約) 適切な運営を確保する為に、人員及び運営管理に関する事項を定め支給決定にかかる障害者及び障害児の意思及び人格を尊重し、適切な居宅介護等を提供する。
運営の方針	(運営規程記載内容の要約) 関係法令を遵守し、障害者が必要なときに必要な障害福祉サービスの提供ができるよう努めるものとする。また、他の社会資源との密接な連携に努めます。

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日（ただし、日曜、年末年始を除く）
営業時間	午前8:00～午後5:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から土曜日
サービス提供時間	午前8:00～午後7:00（以外の時間帯は応相談）

※ 上記以外の時間、曜日もご希望により相談に応じる。

(5) 事業所の職員体制

管理者	管理者：サービス提供責任者：高橋 喜美
-----	---------------------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名
サービス提供責任者	1 居宅介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ居宅介護計画を交付します。 2 居宅介護の実施状況の把握及び居宅介護計画の変更を行います。 3 居宅介護の利用の申込みに係る調整を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 8 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 10 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	2名以上
訪問介護員	1 居宅介護計画に基づき、居宅介護のサービスを提供します。 2 サービス提供後、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 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	11名

【サービス担当者の有資格状況】

介護福祉士	8名
初任者研修終了者	6名
実務者研修修了者	名

令和7年12月1日現在

3 提供するサービスの内容及び費用について

(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を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
自立生活支援・重度化防止のための見守り的援助	通院介助	通院にかかる介助を行います。
	○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、配膳、後片付け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。）を行います。	
家事援助	○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。）を行います。	
	○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。	
	○ 自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。	
	○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら掃除、整理整頓を行います。	
	○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る）	
	○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。	
	○ 買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
調理	○ 調理	利用者の食事の用意を行います。
	○ 掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	○ 洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供

- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（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（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

サービス提供に係る費用のうち、世帯の所得に応じた額をご負担ください。ただし1割相当額の方が低い場合は、その額までのご負担となります。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

利用料金の目安は、次表の

区分	サービス提供時間帯	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 2時間未満	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	昼間	2,652円	266円	4,185円	419円	6,081円	609円	6,930円	693円
	早朝・夜間	3,315円	332円	5,231円	524円	7,604円	761円	8,660円	866円
家事援助	サービス提供時間帯	30分未満		30分以上 45分未満		45分以上 1時間未満		1時間以上 1時間15分未満	
	昼間	1,098円	110円	1,585円	159円	2,040円	204円	2,476円	248円
	早朝・夜間	1,377円	138円	1,978円	198円	2,548円	255円	3,097円	310円

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで

加 算	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時訪問介護加算	1,036円	104円	1回の要請に対して1回
初回加算	2,072円	208円	初回のみ
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	各月ごとに、所定単位数に41.7%を乗じた単位数で算定された金額		
特定事業所加算Ⅱ	各月ごとに、所定単位数に10.0%を乗じた単位数で算定された金額		

- ※ 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、居宅介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅介護計画の変更、見直しを行ないます。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行なったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 緊急時訪問介護加算は利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が相談支

援専門員又は介護支援専門員と連携を図り、相談支援専門員又は介護支援専門員が必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等は居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

- ※ 初回加算は新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保や介護職員の活動環境の整備、利用者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。

#### ◇ 居宅介護の内容として不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げるように、給付内容として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

##### ① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

##### ② 「日常生活の援助」に該当しない行為

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

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックス掛け
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく保険給付外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定期階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

#### 4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合であっても契約に至った場合においては、交通費は請求いたしません。	
		サービスの利用をキャンセルされる場合、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。
② キャンセル料	利用の 24 時間前までにご連絡いただいた場合	無料
	利用の 12 時間前までにご連絡いただいた場合	介護報酬基本部分の 50%
	利用の 12 時間前までにご連絡いただいた場合	介護報酬基本部分の 70%
③ サービス提供に当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	利用者（お客様）の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

#### 5 利用者負担額その他の費用の支払い方法について

① 利用者負担額その他の費用の支払い方法等について	<p>ア 利用者負担額及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用月の翌月 15 日頃に発行します。</p> <p>ウ サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月に、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>お支払方法は口座引き落とし・振込み・現金となります。</p> <p>口座引き落としの場合・利用月分を翌月 27 日に指定の口座より引き落とさせて頂きます。</p> <p>※引き落とし当日が土日祝日の場合は、いずれもその翌平日の引き落としとなります。</p> <p>エ 事業者は、お客様からの要望があった際には、領収証を発行します。</p>
---------------------------	--

※ 利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 3 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

#### 6 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	<p>ア 相談担当者氏名 管理者：高橋 喜美</p> <p>イ 連絡先電話番号 049-246-2010</p> <p>同ファックス番号 049-246-2057</p> <p>ウ 受付日及び受付時間 月～金 9:00～17:00</p> <p>(土・日・祝日・年末年始〔12月29日～1月3日〕を除く)</p>
---	--

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

#### 7 サービスの提供にあたって

##### (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、利用者負担上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量等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) 居宅介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら居宅介護計画を作成します。作成した居宅介護計画については、案の段階で利用者又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に基づいて行います。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、実際の提供に当たっては、利用者等の訪問時の状況や意向に充分な配慮を行います。

(3) 居宅介護計画は、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。

(4) オンラインツール等を活用した会議の開催

利用者又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンス等をテレビ電話装置（オンラインツール）を活用して行うことができるものとします。その際、個人情報の適切な取り扱いに留意します。

## 8 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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	ヘルパーステーションケアサポートかわごえソレイユ 管理者：高橋 喜美 電話番号：049-246-2010 ファックス番号：049-246-2057 受付時間 月～金 9:00～17:00 (祝日・年末年始 [12月29日～1月3日] を除く)
-------------	--

(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) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）等による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

(6) その他虐待防止及び身体拘束等の適正化のための必要な措置（委員会の開催、指針整備等）をケアサポート株式会社にて講じます。

(7) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施し、従業者に周知徹底を図ります。

(8) 身体拘束等の行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

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「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用者（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。
--------------------------	---

	<p>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。</p> <p>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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>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、他の障がい福祉サービス事業者等に、利用者及びその家族の個人情報を提供しません。</p> <p>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（紙によるものその他、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。</p> <p>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。）</p>

## 10 緊急時の対応について

対応方法：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。

## 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対するサービス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、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対するサービス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。

事業者が加入している損害賠償責任保険

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

## 12 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及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。

## 13 心身の状況の把握

- ① サービスの提供に当たっては、相談支援専門員又は居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者的心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又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。
- ② 利用者又はそのご家族の同意がある場合、個人情報の適切な取り扱いに留意した上で、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンス等をテレビ電話装置等（オンラインツー）を活用して行なうことがあります

## 14 居宅介護支援事業者等との連携

- ① サービスの提供に当たり、居宅介護支援事業者及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。

- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「居宅介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で相談支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに相談支援事業者に送付します。

## 15 サービス提供の記録

- ① サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、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 サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- ③ 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及び複写物の交付を請求することができます。

## 16 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 指定訪問介護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。

## 17 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供したサービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

1 利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置・相談、苦情に対する常設の窓口として、管理者を充てる。なお、担当者が不在の場合には、他の者が対応できるよう引継ぎを行う。

### 2 円滑勝迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・ 苦情があった場合、ただちに担当介護支援専門員に連絡を取り連携し、事情を確認する。
- ・ 苦情がケアプランに関するものであった場合には、必要に応じて担当者会議カンファレンスを開催し、その結果に基づいた対応を行う。
- ・ 苦情がサービス提供に関するものであった場合には、記録の確認と担当ヘルパーから聞き取りを行い事情確認し、管理者とサービス提供責任者により具体的な対応を行う。
- ・ いずれの場合でも、翌営業日までに具体的な対応を開始し、早急な解決対応を行っていく。
- ・ 記録を台帳に保管することに、社内の品質改善カードを発行、処理を行い再発防止に役立てる。

### 3 苦情があった場合の対応方針等

- ・ 苦情があった場合、担当相談支援専門員又は介護支援専門員に連絡を取り連携し、事情を確認・共有する。
- ・ 苦情・相談を受けた窓口担当者が、利用者及びそのご家族からの苦情・相談を受け、

その内容を充分に聴き、内容を確認した上で、その段階で解決・返答できると判断されるものは、その場で解決・返答する。

- ・苦情・相談を受付け、その段階で解決・返答できず、かつサービス提供に関するものであった場合には苦情対応マニュアルに従い、記録の確認と担当ヘルパーから聞き取りを行い事情確認し、管理者とサービス提供責任者により具体的な対応を行い、利用者及びそのご家族に説明を行う。
- ・必要に応じ、市町村（保険者）の担当課や埼玉県国民健康保険団体連合会に状況を報告する。

#### 4 その他

- ・苦情対応マニュアルを作成し、従業員に苦情対応に対する研修を年1回以上行い、適切に苦情に対応できるように教育指導を行っている。

#### (2) 苦情申立の窓口

【苦情受付担当責任者】 ヘルパーステーションケアサポートかわごえソレイユ 管理者：高橋 喜美	所在地 埼玉県川越市今福 476-2 電話番号 049-246-2010 ファックス番号 049-246-2057 受付時間 月～金 9:00～17:00 (祝日・年末年始〔12月29日～1月3日〕を除く)
【市町村（保険者）の窓口】	川越市役所：福祉部障害者福祉課 所在地 埼玉県川越市元町1丁目3番地1 電話番号 049-224-8811（代表） ふじみ野市役所：障がい福祉課 所在地 埼玉県ふじみ野市上福岡1-1-1 電話番号 049-261-2611（代表） 狭山市役所：福祉こども部障害福祉課 所在地 狹山市入間川1-23-5 電話番号 04-2953-1111（代表） 所沢市役所：保険福祉部障害福祉課 所在地 所沢市並木1-1-1 電話番号 04-2998-1111（代表）
【公的団体の窓口】 埼玉県運営適正化委員会	所在地 〒330-8529 埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65 彩の国すこやかプラザ1階 電話番号 048-822-1243（相談専用電話） 受付時間 9:00～16:00 (月曜～土曜日)

#### ・提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	有	無
実施した直近の年月日	年	月
実施した評価機関の名称		
評価結果の開示状況		

#### 18 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症の予防及びまん延を防止するため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 感染症の予防及びまん延防止のための従業者に対する研修及び訓練の実施
- (2) 感染症マニュアルの周知及び定期的な見直し

(3) その他感染症の予防及びまん延防止のために必要な措置（委員会の開催、指針整備等）を講じます。

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

年 月 日

(事業者)

〈事業所名〉 ヘルパーステーション ケアサポートかわごえソレイユ

〈代表者名〉 所長 永海 尚史

〈所 在 地〉 埼玉県川越市今福476-2

〈説明者名〉

---

私は、本書面により、事業者かヘルパーステーションケアサポートかわごえソレイユについての重要事項の説明を受け同意交付を受けました。

〈お 客 様 氏 名〉

---

署名代行者： (続柄： )

---