

契約書
重要事項説明書
(介護予防・日常生活支援総合事業)

利用者：_____様

事業所：ヘルパーステーション スイート二条城前

契約書

____様（以下、「利用者」といいます）と、株式会社エスターテの営むヘルパーステーション スイート二条城前（以下、「事業所」といいます）は、事業所が利用者に対して行う介護予防・日常生活支援総合事業について、つぎのとおり契約します。

第1条 （契約の目的）

事業所は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨にしたがって、利用者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介護予防・日常生活支援総合事業を提供し、利用者は、事業所に対し、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）

1. この契約の契約期間は 令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日 から利用者の要支援認定及び事業対象の有効期間満了日までとします。
2. 契約満了の2日前までに、利用者から事業所に対して、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 （個別援助計画）

事業所は、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、「居宅サービス計画」に沿って「訪問介護相当サービス個別計画等」を作成します。事業所はこの計画書の内容を利用者およびその家族に説明します。

第4条 （介護予防・日常生活支援総合事業の内容）

1. 利用者が提供を受ける介護予防・日常生活支援総合事業の内容は訪問介護相当サービス個別計画等に定めたとおりです。事業所は、訪問介護相当サービス個別計画等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。
2. 事業所は、訪問介護員（市研修修了者）を利用者の居宅に派遣し、介護予防・生活支援サービス計画に沿って訪問介護相当サービス個別計画等に定めた内容の介護予防・日常生活支援総合事業を提供します。
3. 第2項の訪問介護員は、介護福祉士・介護職員基礎研修または介護福祉士実務者研修修了者・訪問介護員養成研修1～2級課程または介護職員初任者研修を修了した者です。
4. 介護予防・生活支援サービス計画が利用者との合意をもって変更され、事業所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、利用者の了承を得て新たな内容の訪問介護相当サービス等計画書を作成し、それをもって介護予防・日常生活支援総合事業の内容とします。

第5条 （サービス提供の記録）

1. 事業所は、介護予防・日常生活支援総合事業のサービス実施ごとに、サービス内容等をサービス実施記録に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。その控えは、利用者の希望があればいつでも利用者に交付します。
2. 事業所は、サービス実施記録を作成することとし、この契約の終了後5年間保管します。
3. 利用者は、事業所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. 利用者は、希望があればいつでも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. 利用者は、サービスの対価として重要事項説明書（後述）に定める利用単位毎の料金を基に計算された月毎の合計金額を支払います。
2. 事業所は、当月料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月 15 日までに利用者へ送付(又は、自宅までお届け)します。
3. 利用者は、下記①か②を選択した場合、前月料金の合計額を当月 26 日までにあらかじめ指定された方法で支払います。③を選択した場合、事前にお申込みいただき、手続き完了までは現金集金による支払い、手続き完了後、指定口座より口座振替（引き落とし）といたします。

- | | |
|---|--|
| ① | 現金による支払い |
| ② | 下記指定口座への振り込み
京都銀行 城陽支店
普通預金 5178399
株式会社エスターテ 代表取締役 尾方夏子
※振り込み手数料は利用者様のご負担となります。 |
| ③ | 口座振替（自動引き落とし）による支払い
※指定口座（通帳）に記載の名称は「エスターテ」となります。
振替日：毎月 26 日（金融機関が休日の場合は翌営業日） |

4. 事業所は、費用の支払を受けたときは、利用料について記載した領収書を交付します。
5. 利用者は、居宅において、訪問介護員がサービス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. 通院介助などで交通機関を利用した場合、訪問介護員の交通費は利用者の負担になります。

第7条（サービスの中止）

1. 利用者は、事業所に対して、サービス実施日の前営業日の午後 5 時までに通知することにより、サービスが中止できます。
2. 利用者が、サービス実施日の前営業日の午後 5 時までに通知することなくサービスの中止を希望した場合は、事業所は利用者に対して、重要事項説明書（後述）に定める計算方法により、サービス提供のキャンセル料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. 事業所は利用者に対して、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（増額または減額）を申し入れることができます。
2. 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく重要事項説明書（介護予防・日常生活支援総合事業用）を作成し、お互いに取り交わします。
3. 利用者が料金の変更を承諾しない場合、事業所に対し、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. 利用者は事業所に対して、1週間の予告期間において文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、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ます。

2. 事業所は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、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 事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ② 事業所が守秘義務に反した場合
- ③ 事業所が利用者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 事業所が破産した場合

4. 次の事由に該当した場合は、事業所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 利用者のサービス利用料金の支払が 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 10 日以内に支払われない場合
- ② 利用者またはその家族が事業所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

5. 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

- ① 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ② 利用者の要支援認定区分（事業対象）が、要介護又は非該当（事業対象外）と認定された場合
- ③ 利用者が死亡した場合

第 10 条 （秘密保持）

1. 事業所、および事業所の使用する者は、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。この守秘義務は契約終了後も同様です。
2. 事業所は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報サービスをサービス担当者会議で用いることを、本契約をもって同意とみなします。

第11条（賠償責任）

事業所は、サービスの提供にともなって、事業所の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

第12条（緊急時の対応）

事業所は、現に介護予防・生活支援サービスの提供を行っているときに利用者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13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。

第14条（連携）

事業所は、介護予防・日常生活支援総合事業の提供にあたり、地域包括支援センタ

一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密接な連携に努めます。

第15条（相談・苦情対応）

事業所は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、弊社の実施する介護予防・日常生活支援総合事業に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第16条（本契約に定めのない事項）

1. 利用者および事業所は信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
2. 本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尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第17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、利用者と事業所は、事業所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に予め合意します。

重要事項説明書

〔令和 7年 5月 1日現在〕

1 事業者

- (1) 法人名 株式会社 エスターテ
- (2) 法人所在地 京都府京都市中京区壬生賀陽御所町50番地
- (3) 代表者氏名 代表取締役 尾方 夏子
- (4) 設立年月 令和5年3月31日

2 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 (介護保険法に基づく) 第1号訪問事業
(訪問介護相当サービス)
令和6年2月20日指定
指定番号 2670301429 京都市
- (2) 事業の目的 介護予防・日常生活支援総合事業(訪問介護相当サービス、生活支援型訪問サービス)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要支援状態または事業対象者にある利用者に対し、円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保することを目的としています。
- (3) 事業所の名称 ヘルパーステーション スイート二条城前
- (4) 事業所の所在地 京都市中京区新シ町通姉小路下る上一文字町289番地2
城南ハイツ1階
- (5) 連絡先 **TEL 075-468-1104**

FAX 075-468-8833

(6) 管理者 宮崎 聡

- (7) 事業所の運営方針
- 1 事業所が実施する事業は、利用者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に配慮して、心身機能の維持若しくは改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう訪問介護相当サービス個別計画又は生活支援型訪問サービス個別計画を作成し、計画に沿って、入浴、排泄、食事の介護等の身体介護、その他の生活全般にわたる援助を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。
 - 2 事業の実施に当たっては、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します。
 - 3 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとします。
 - 4 事業所は、介護保険法その他の法令、「介護保険法に基づく指定居宅サービス等の事業の人員等の基準等に関する条例」（平成24年京都府条例第27号）及び「介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱」

等に定める内容を遵守し、事業を実施するものとします。

3 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 京都市中京区

営業日時

営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	午前 8 : 30 ～ 午後 5 : 30

※ただし、土日、祝日、8月12日から8月16日、12月29日から1月3日までを除く。

4 職員体制

	資格	常勤		非常勤		計
		専従	兼務	専従	兼務	
管理者	介護福祉士	名	1名	名	名	1名
サービス提供責任者	介護福祉士、実務者研修	名	2名	名	名	2名
訪問介護員	介護福祉士・実務者研修修了・介護職員基礎研修過程修了者・訪問介護員養成研修2級修了者	名	2名	7名	名	9名

職務内容

管理者 : 従業者及び業務の一元的な管理、遵守すべき事項について指揮命令を行います。

サービス提供責任者 : 計画の作成、変更、利用申し込みの調整、利用者様の状態把握、訪問介護員への情報伝達および業務の実施状況の把握を行います。

訪問介護員 : 計画に基づき訪問し、サービスの提供を行います。

5 サービス内容

(1) 訪問介護相当サービス個別計画等の作成

(2) 訪問介護相当サービス (Ⅰ) (Ⅱ) (Ⅲ)

身体介護に関する内容 ①食事介助②清拭・入浴介助・身体整容③排泄介助④体位変換⑤移動・移乗介助、外出介

助⑥その他の必要な身体の介護

(3) 生活支援型訪問サービス (I) (II) (III)

生活援助に関する内容 ①調理②衣類の洗濯、補修③住居の掃除、整理整頓
④生活必需品の買い物⑤その他必要な家事

6 利用料金

(1) 利用料《法定代理受領分：介護保険負担割合証に準ずる》

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下記に記載の料金表（目安）の1割です。

※一定以上の所得がある65歳以上の利用者は介護保険負担割合証に準じた割合でお支払いいただきます。

※法定代理受領分以外につきましては全額お支払いいただくことになります。

〔料金表（目安）—基本料金・通常時間〕

【介護型ヘルプサービス】1回あたり45分

1週間の利用回数	1回	2回	3回
基本料金	12,583円	25,134円	39,878円
介護職員等 処遇改善加算金	3,081円	6,163円	9,769円
合計料金	15,664円	31,297円	49,647円
1割負担	1,566円	3,129円	4,964円
2割負担	3,132円	6,259円	9,929円
3割負担	4,699円	9,389円	14,894円

※基本料金は国の定める地域単価に基づいて算出しています。（5級地@10.7円）

◆介護職員等処遇改善に伴い、基本料金の1月あたりの金額に24.5%上乗せした金額を加算させていただきます。

〔料金表（初回加算）〕 10割負担（1割～3割の料金は目安です。）

◆ご利用開始月（新規）にサービス提供責任者によるサービス提供（または同行）は、初回加算（200単位）をいただきます。

初回加算	1割負担	2割負担	3割負担
2,664円	266円	532円	799円

- ※ 「訪問介護相当サービス」の場合、月途中からのご利用開始日となった場合は、契約日から起算して日割計算による利用料を算出し、当月の利用料金としてご案内いたします。
- ※ 事業対象者及び要支援1の方は1週間に2回までの訪問、要支援2の方は1週間に3回までの訪問となります。
- ※ 指定介護予防訪問リハビリテーション事業所又は指定介護予防通所リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士、又は言語聴覚士が、指定介護予防訪問リハビリテーションを行った際にサービス提供責任者が同行し、利用者の身体の状況等の評価を共同して行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問介護相当サービス個別計画を作成し、計画に基づく指定訪問介護相当サービスを行ったときは、3ヶ月の間、1月につき生活機能向上連携加算Ⅱ（200単位）をいただきます。
- ※ 指定介護予防訪問リハビリテーション事業所又は指定介護予防通所リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士、又は言語聴覚士の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした訪問介護相当サービス個別計画を作成し、計画に基づく指定訪問介護相当サービスを行ったときは、初回の当該指定訪問介護相当サービスが行われた日の属する月に、生活機能向上連携加算Ⅰ（100単位）をいただきます。
- ※ 上記の料金表（目安）に記載の金額は目安であり、1月ごとの計算にて端数が出てきます都合上、実際の請求額と差異が出ますのでご了承下さい。

（2）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、片道5km毎に500円とする。

（3）キャンセル料

キャンセルが必要になった場合は至急連絡してください。

（ 連絡先： ヘルパーステーション スイート二条城前

TEL 075-468-1104）

（4）その他

(ア) 利用者様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者の負担になります。

(イ) やむをえず交通機関を利用した場合、訪問介護員の交通費は利用者の負担になります。

(ウ) 料金の支払方法

料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月 15 日までに前月分の料金を請求いたします。下記①か②を選択した場合、26 日までにあらかじめ指定の方法でお支払いください。③を選択した場合、事前にお申込みいただき、手続き完了までは現金集金による支払い、手続き完了後、指定口座より口座振替（引き落とし）といたします。

- | | |
|---|--|
| ① | 現金による支払 |
| ② | 下記指定口座への振り込み
京都銀行 城陽支店
普通預金 5178399
株式会社エスターテ 代表取締役 尾方夏子
※振り込み手数料は利用者様のご負担となります。 |
| ③ | 口座振替（自動引き落とし）による支払い
※指定口座（通帳）に記載の名称は「エスターテ」となります。
振替日：毎月 26 日（金融機関が休日の場合は翌営業日） |

利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付します。

7 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

契約を結び、訪問介護相当サービス個別計画の作成を行い、サービスの提供開始日を決定します。

(2) サービスの終了

① 利用者の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週間前までに文書で申し出てください。

② 当ステーションの都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了1ヶ月までに文書で通知いたします。

③ 自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービス終了します）

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当〔自立〕又は要介護と認定された場合
- ・ 利用者が亡くなられた場合

④ その他

- ・ 当事業所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、または当社が破産もしくは事業廃止または停止した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座に契約を解約することができます。
- ・ 利用者が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払わない場合、または利用

者や家族などが、当事業所や当事業所の訪問介護員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は、当ステーションにより文書で通知することにより、即座にサービスを終了する場合があります。

8 緊急時・災害発生時及び事故発生時の対応方法

- ① サービスの提供中に利用者の容体の急変、その他緊急事態が生じたときは、まず必要な処置を講じるとともに、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、利用者の親族、利用者の係る居宅介護支援事業者等へ連絡をします。
- ② サービス提供により事故が発生した場合は、まず必要な措置を講じるとともに利用者の親族、保険者、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、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を行います。
- ③ 感染症や災害発生時においては、利用者に対するサービスを継続的に実施するために「業務継続計画」に従って、必要なサービスを提供するための以下の対策を講じます。
 - (ア) 従業者に対し、業務継続計画について周知する
 - (イ) 業務継続計画を遂行するために必要な件諸王及び訓練を定期的 to 実施する（年1回以上）
 - (ウ) 定期的な業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画の内容を変更する
- ④ 上記以外の非常時においても、必要なサービスを円滑に提供するために業務継続計画を遂行します。

9 守秘義務及び個人情報の取得と利用目的について

(1) 守秘義務

サービスを提供する上で知り得た利用者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、サービス終了後も同様です。

(2) 個人情報を利用する主な目的

- ① 利用者に適切な訪問介護相当サービス個別計画等を提供するため
- ② 利用者が利用した在宅サービスに関する、介護保険事務を行うため
- ③ 利用者に関係する訪問介護相当サービス個別計画等に基づいたサービス利用状況の管理、苦情・事故等の報告、介護サービスの維持・改善・向上のため
- ⑤ 介護学生等の実習への協力
- ⑥ 事例検討・研究のため

(3) サービス提供事業所、地域包括支援センター（居宅介護支援事業所）、他施設、医療機関への情報提供

以下のような場合、必要に応じて、利用者の情報をサービス提供事業所、地域包括支援センター（居宅介護支援事業所）、他施設、医療機関や家族等への情報提供に利用する場合があります。尚その手段として、業務を円滑に行うためにファクシミリやインターネットを使用することがあります。

〈適切な訪問介護相当サービス個別計画を提供するため〉

- ① サービス提供事業所、地域包括支援センター（居宅介護支援事業所）、他施設、医療機関、薬局等と連携するため
- ② サービス提供事業所、地域包括支援センター（居宅介護支援事業所）、他施設、医療機関等からの照会やその回答のため
- ③ 利用者様への状況説明のため（説明等を受ける家族を特定したい場合は申し出て下さい）

〈介護保険事務に関連するもの〉

- ① 介護保険事務を行うため
- ② 審査支払機関へのレセプトの提供のため
- ③ 審査支払機関または保険者からの照会に対する回答のため

〈上記以外の利用目的〉

- ① 行政機関への情報提供のため

10 衛生管理について

- ① 事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行います。
- ② 事業所の設備や備品等の衛生的な管理を行います。
- ③ 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

(ア)事業所における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6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

(イ)事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。

(ウ)事業所において、従業者に対し、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定期的に実施します。

11 虐待の防止について

事業所は利用者の人権の擁護、虐待の防止等のために「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」(平成17年法律第124号)を遵守するとともに下記の対策を講じます。

- ① 虐待防止のための指針を設けます
- ② 虐待防止に関する責任者を選定します

虐待防止に関する責任者	宮崎 聡
-------------	------

- ③ 虐待防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果を従業者に周知します
- ④ 従業者に対して、虐待防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施します

1 2 ハラスメントの防止について

事業所は、介護職員が安心して働くことが出来る職場環境・労働環境を整えるとともに、ハラスメント防止に関する以下の対策を講じます。その目的は、利用者に対する包括的なケアシステムの構築と、円滑かつ安心・安全・安楽なサービス提供を行うためです。

- ① ハラスメント防止に関する責任者を選定する

ハラスメント防止に関する責任者	宮崎 聡
-----------------	------

- ② ハラスメント防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果を従業者に周知する
- ③ 従業者に対して、ハラスメント防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施する

1 3 業務継続計画の策定等について

- (ア) 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定第1号訪問サービスの提供を継続的に実施するためや、非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、必要な措置を講じるものとします。
- (イ) 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修（年1回）及び訓練（年1回）を定期的に実施するものとします。
- (ウ) 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画

の変更を行うものとします。

1 4 身体拘束について

事業所は、利用者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き、身体的拘束を行う事により、利用者の行動を制限する行為は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、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を記録に残させていただきます。

1 5 サービスを利用に際してのお願い

(1) 訪問介護員の選任・交替

- ・担当の訪問介護員は、利用者の希望も考慮して選任しますが、全ての希望に添えない場合があります。
- ・訪問介護員は、利用者の心身状況や利用頻度に応じて複数名の者が交代して担当させていただきます。
- ・訪問介護員の欠勤や退職等によりやむを得ず担当を交代する場合がありますが、事前に通知、要務の伝達を行うことで、円滑なサービスの提供を継続します。

(2) 鍵の取り扱いについて

訪問介護員、またはサービス提供責任者による鍵の管理や持帰りは行うことが出来ません。

(3) 行うことが出来ないサービス

- ① 医療行為にあたるサービスは行うことが出来ません。
- ② 家族様へのサービスは行うことが出来ません。
- ③ 日常生活を営むための家事・介護以外のサービスは行うことが出来ません。

(4) お守りいただきたいこと

- ① 訪問介護員との個人的な連絡は固くお断りしています。
- ③ 訪問介護員との金品のやりとりや貸し借り、個人的な契約は禁止しています。
- ④ 訪問介護員は留守宅での活動は行うことは出来ませんので、ご利用の時間は必ずご在宅ください。

(5) その他

- ① 交通事情や悪天候等でサービスの提供開始時間に遅れを生じる場合があります。
その場合には、事業所より、電話等で連絡をします。
- ② サービス提供時に、利用者又は、家族に感染症の疑いや感染症が発症した場合は、感染に対する予防措置をとらせていただきますので、あらかじめご了承ください。
- ③ 台風や大雪等により、訪問やサービス提供に危険が伴うことが想定される際は、サービスの提供について、時間帯の変更や日程の調整を行わせていただく場合があります。また、状況によりサービス提供を休止させていただく場合もありますので、あらかじめご了承ください。
- ① サービス提供期間中、当事業所の訪問介護員が同行研修する場合がありますのでご了承ください。

1 6 第三者評価について

第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業者公表することにより、利用者に対する情報提供を行うとともに、サービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促すことで、利用者本位の福祉の実現を目的として、弊社では第三者評価を受審いたします。

直近の受審日：未実施

第三者評価受審後は、常に最新の受診結果を開示いたします。

17 サービス内容に関する苦情

ご不明な点は、何でもお尋ねください

(1) 当事業所利用者様相談・苦情窓口

担当 宮崎 聡 電話 075-468-1104

(2) その他（当事業所以外に、保険者の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。）

① 中京区役所 保健福祉センター 健康福祉部 健康長寿推進課

高齢介護保険課

電話 075-812-2566

② 京都府国民健康保険団体連合会 介護保険課

電話 075-354-9090

当事業者はサービス提供に当たり、利用者に対して京都市介護予防・生活支援総合事業の契約書・重要事項説明書を交付の上、契約内容及び重要事項の説明を行いました。

説明年月日：令和 年 月 日

事業者 事業者（法人）名 株式会社 エスターテ

住 所 京都府京都市中京区壬生賀陽御所町50番地

事業所名 ヘルパーステーション スイート二条城前

(指定番号 2670301429 京都市)

住 所 京都市中京区新シ町通姉小路下る上一文字町

289番地2 城南ハイツ1階

代表者氏名 代表取締役 尾方 夏子 印

説明者 職名 管理者・サービス担当責任者

氏名 宮崎 聡 ⑩

私は、契約書に基づいて契約内容の説明、及び重要事項説明書に基づいて重要事項の説明を受け、その内容に同意の上、本書面を受領しました。

受領年月日：令和 年 月 日

利用者様 住所

氏名 _____ (印)

代理人 住所

氏名 _____ (印)

(関係)