

# 契約書

# 重要事項説明書

## 【居宅介護】

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居宅介護について、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、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律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居宅介護を提供し、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 から利用者の居宅介護給付費支給期間満了日までとします。
2. 契約期間満了の 7 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（居宅介護計画）

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、居宅介護等従事者が提供する居宅介護の具体的な内容、所要時間、日程等を盛り込んだ居宅介護計画を作成します。

2. 事業所は、居宅介護計画の内容を利用者及びその家族に説明します。
3. 事業所は、居宅介護計画作成後においても実施状況の把握を行い、必要に応じて居宅介護計画の変更を行います。

## 第4条（居宅介護の内容）

1. 利用者が提供を受ける居宅介護の内容は居宅介護計画書に定めたとおりです。事業所は、居宅介護計画書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、居宅介護等従事者を利用者の居宅に派遣し、居宅介護計画に沿って居宅介護を提供します。
3. 第2項の居宅介護等従事者は、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。

## 第5条（サービス提供の記録）

1. 事業所は、居宅介護の実施ごとに、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。

## 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 日までに利用者に送付（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）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<sup>テ</sup> 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<sup>テ</sup>」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、居宅介護等従事者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、居宅介護等従事者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、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. 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）

- 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。
- 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（居宅介護用）を作成し、お互いに取り交わします。
- 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）

- 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。
- 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。
- 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。
  - 事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合
  - 事業所が守秘義務に反した場合
  - 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
  - 当社が破産もしくは事業の廃止または停止した場合
- 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。
  - 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
  - 利用者またはその家族が事業所や居宅介護等従事者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
- 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 利用者が施設に入所した場合
  - ② 利用者の介護給付費の不支給決定を受けた場合
  - ③ 利用者が死亡した場合

#### 第10条（秘密保持）

- 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。
- 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等において、情報を共有するために個人情報をサービス担当者会議等で用いることを、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、現に訪問介護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）

居宅介護等従事者は、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）

1. 事業所は、居宅介護の提供にあたり、市や他の指定障害福祉サービス事業所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、訪問介護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、障害者自立支援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 6年 3月 1日現在〕

## 1 事業者

(1) 法人名 株式会社 エスター<sup>テ</sup>  
(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 指定居宅介護事業所・令和 6年 3月 1日指定  
指定番号 2610381994

(2) 事業の目的 指定居宅介護は、適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、支給決定を受けた障害者及び障害児に対し、利用者の立場に立った適正な指定居宅介護サービスの提供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 京都府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 聰

(7) 事業所の運営方針 1 利用者の能力に応じた居宅生活を支援します。  
2 利用者の意思及び人格を尊重します。  
3 地域・家庭との結びつきを重視します。  
4 関係機関との連携に努めます。

### 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

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

#### (2) 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、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。但し、受託したサービス実施計画に基づき、上記営業日以外についてもサービス提供を行うことができる。

※緊急の場合は、上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間連絡が可能な体制とする。

### 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 介護職員基礎研修課程修了者	名	2名	名	名	2名
居宅介護等従事者	介護福祉士・介護職員基礎研修課程修了者・訪問介護員養成研修2級修了者	名	2名	8名	名	10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、利用者の状態把握、居宅介護従事者への情報伝達およびお業務の実施状況の把握を行います。

居宅介護等従事者 : 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) 居宅介護計画の作成
- (2) 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(通院)介助 ⑥その他の必要な身体の介護
- (3) 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関係機関との連携 ⑥その他必要な家事
- (4) 通院等 ①乗車前準備 ②乗車・降車介助 ③受診等手続き・薬受取等 ④降車後介助
- (5) その他サービス ①生活等に関する相談及び助言

## 6 利用料金

### (1) 利用料負担額

介護給付費によるサービスを提供した際は、事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち利用者負担分（サービス利用料金全体の1割を上限）を事業者にお支払いただきます（ただし、月額負担上限金額については、福祉サービス受給者証に記載の利用者負担上限月額に従うものとします）。

### 〔料金表（目安） 基本料金・通常時間〕

◆特定事業所（国の定める「体制要件」「人材要件」のいずれにも適合した事業所）加算として1月あたりの基本料金に10%を上乗せした金額を「利用料」として記載させていただいております。（基本料金は国の定める地域単価（6級地@10.36円）と居宅介護サービス費（単位）に基づいて算出しています。）

サービスの種類 時間等	利用料	加 算 金 (※1)	合計料金	自己負担 額上限
身体介護	30分未満 2,713円	1091円	3804円	380円
	30分以上1時間未満 4,282円	1717円	5999円	599円
	1時間以上 1時間30分未満 6,222円	2501円	8723円	872円
	1時間30分以上 2時間未満 7,091円	2851円	9942円	994円
	2時間以上 2時間30分未満 7,992円	3211円	11203円	1120円
	2時間30分以上 3時間未満 8,872円	3561円	12433円	1243円
	3時間以上 9,762円	3922円	13684円	1368円
	3時間以上30分 増すごとに加算 879円	349円	1228円	122円
通院等 介助 (身体 介護を)	30分未満 2,713円	1091円	3804円	380円
	30分以上 1時間未満 4,282円	1717円	5999円	599円
	1時間以上 1時間30分未満 6,222円	2501円	8723円	872円

伴う場合)	1時間30分以上 2時間未満	7,091円	2851円	9942円	994円
	2時間以上 2時間30分未満	7,992円	3211円	11203円	1120円
	2時間30分以上 3時間未満	8,872円	3561円	12433円	1243円
	3時間以上	9,762円	3922円	13684円	1368円
	3時間以上30分 増すごとに加算	879円	349円	1228円	122円
家事援助	30分未満	1,123円	455円	1578円	157円
	30分以上 45分未満	1,621円	657円	2278円	227円
	45分以上1時間 未満	2,088円	837円	2925円	292円
	1時間以上 1時間15分未満	2,533円	1017円	3550円	355円
	1時間15分以上 1時間30分未満	2,915円	1176円	4091円	409円
	1時間30分以上	3,296円	1325円	4621円	462円
	1時間30分以上 15分増すごとに 加算	371円	148円	519円	51円
通院等 介助 (身体 介護を 伴わな い場 合)	30分未満	1,123円	455円	1578円	157円
	30分以上 1時間未満	2,088円	837円	2925円	292円
	1時間以上 1時間30分未満	2,915円	1176円	4091円	409円
	1時間30分以上	3,657円	1,473円	5130円	513円
	1時間30分以上 30分増すごとに 加算	731円	296円	1027円	102円

※1 福祉介護職員等処遇改善加算金 (40.2%)

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2,968円	296円	1月あたり

◆利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	

利用者負担上限額管理加算	2,226 円	222 円	1 月あたり
--------------	---------	-------	--------

◆居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから 24 時間以内に行った場合に加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1,484 円	148 円	1 回につき (1 月 2 回まで)

◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早朝	夜間	深夜
時間帯	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時	午後 10 時～午前 6 時
加算割引	25% 増し	25% 増し	50% 増し

◆福祉介護職員の処遇改善に伴い 1 月当たりの合計に下記の割合で料金が加算されます。

加算名	福祉介護職員等処遇改善加算
加算割引	40.2% 増し

◆サービス提供責任者が、サービス事業所、指定障害者支援施設、医療機関等の社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、公認心理士、理学療法士その他の国家資格を有する者（作業療法士、言語聴覚士、看護師、保健師等）に同行して利用者宅を訪問し、心身の状況等の評価を当該社会福祉士等と共同して行い、かつ、居宅介護計画に基づく居宅介護を行った場合に加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	
福祉専門職員等連携加算	8,384 円	838 円	初回の居宅介護が行われた日から起算して 90 日の間、3 回まで

#### （補足事項）

※ 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、居宅介護計画等に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画等の見直しを行います。

※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従業者 2 人で訪問した場合の費用は 2 人分となり、利用者負担額も 2 倍になります。

※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない（利用者が償還払いを希望する）場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給（利用者負担額を除く）を申請してください。

※ 上記の料金表はあくまで目安であり、月の訪問回数に応じて少数点以下の計算により誤差が生じます。

## (2) 交通費

3の(1)の通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。

通常の実施地域以外にお住まいの方は、居宅介護従業者が訪問するための交通費をいただきます。(通常実施地域を越えて片道5km毎に500円いただきます。)

## (3) 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。キャンセルが必要になった場合は至急ご連絡ください。

(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)

1 ご利用日の前営業日の17時までにご連絡いただいた場合	無料
2 ご利用日の前営業日の17時までにご連絡がいただけなかった場合	1回 1,000円

## (4) その他

(1) 利用者様の住まいでの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。

(2) 通院介助などで交通機関を利用した場合、居宅介護従事者の交通費は利用者の負担になります。

### (3) 料金の支払い方法

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、事前にお申し込みいただき、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<sup>テ</sup> 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<sup>テ</sup>」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 サービスの利用中止、変更、追加、終了

### （1）サービスの利用中止、変更、追加

利用者様は、利用予定日の前に、利用者の都合により、サービスの利用の中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には、利用者はサービス実施日の24時間前までに事業者に申し出て下さい。

### （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ございます。その場合は、終了1ヶ月までに文書で通知いたします。

#### 3 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の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、利用者の係る相談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、京都府、保険者、利用者に係る相談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。

- (1) 従業者に対し、業務継続計画について周知する
- (2) 業務継続計画を遂行するために必要な研修及び訓練を定期的に実施する（年1回以上）
- (3) 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 利用者様に適切な居宅介護計画を提供するため
- 2 利用者様が利用された障害福祉サービスに関する、障害者自立支援給付費等に係る事務を行うため
- 3 利用者に関する居宅介護計画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
- 4 介護学生等の実習への協力
- 5 事例検討・研究のため

### (3) サービス提供事業所又は、相談支援事業所、他施設、医療機関等への情報提供

以下のような場合、必要に応じて、利用者情報をサービス提供事業所又は、利用されるその他福祉サービス、医療機関や家族の方等への情報提供に利用する場合があります。尚、その手段とし業務を円滑に行うためにファクシミリ・インターネットを使用することがあります。

#### 〈適切な居宅介護計画を提供するため〉

- ① サービス提供事業所、相談支援事業所、他施設、医療機関等と連携する
- ② サービス提供事業所、相談支援事業所、他施設、医療機関等からの照会やその回答
- ③ 利用者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お申し出下さい）

#### 〈障害者自立支援給付費等に係る事務に関連するもの〉

- ① 障害者自立支援給付費等に係る事務を行うため
- 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市区町村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 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 虐待防止に関する責任者を選定する

虐待防止に関する責任者	宮崎 聰
-------------	------

- 2 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する

- 3 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）実施する  
4 成年後見人制度の利用を支援します。

### 1.1 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 聰
-----------------	------

- 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

### 1.2 サービスをご利用いただく際のお願い

#### （1）居宅介護等従事者の選任・交替

- ・担当の居宅介護等従事者は、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。
- ・居宅介護等従事者は、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。
- ・居宅介護等従事者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

居宅介護等従事者、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なうことが出来ません。

#### （3）行な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なうことが出来ません。  
2 家族様へのサービスは行な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なうことが出来ません。

#### （4）お守りいただきたいこと

- 1 居宅介護等従事者との個人的な連絡は固くお断りしています。  
2 居宅介護等従事者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。

③ 居宅介護等従事者は留守宅での活動は行な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。
- ④ サービス提供期間中、当事業所の居宅介護等従業者が同行研修する場合がありますのでご了承ください。

### 1.3 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に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。

### 1.4 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

受付時間 8：30～17：30（月曜日～金曜日）

担当 宮崎 聰 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  
障害保健福祉課

電話 075-812-2594

2 京都府社会福祉協議会内  
京都府福祉サービス運営適正化委員会  
電話 075-252-2152

#### (3) 苦情処理について

1 処理体制

- (1) 苦情対応マニュアルの作成
- (2) 苦情に対する内容、経過の記録及び保管

## 2 手順

- (ア) クレーム発生
- (イ) 苦情（クレーム）受入
- (ウ) ステーションの苦情（クレーム）をトラブルクレーム報告書へ記入し、担当者に報告する。
- (エ) 管理者の指揮にて、事実の調査と対応方法の検討
  - (オー1) 当社の不手際（ミス）である場合、迅速に改善策を立て、必要であれば全職員に周知し、関係された方におわびをし、改善策を実行する。
  - (オー2) 当社の不手際（ミス）ではない場合、関係された方に誤解である旨を伝え、誤解を生じたことをお詫びし今後、誤解を生じないような改善策を実行する。
- (カ) 担当者が全過程を苦情（相談）受付・記録簿へ記録し、今後同様の問題が生じないよう適宜確認を行うようとする。
- (ト) トラブルクレーム報告書にて足りる場合はそれをもって記録とする
- (キ) 事業所内外に連絡周知

## 15 衛生管理について

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。

事業所に設備や備品等の衛生的な管理を行います。

事業所は、事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。

## 16 業務継続計画の策定等について

- (1) 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居宅介護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。
- (2) 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。
- (3) 事業所は、定期的に業務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。

## 17 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、身体的拘束を行うことにより、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をやむを得ない理由を

記録に残させていただきます。

当業者はサービス提供に当たり、利用者に対して契約書・重要事項説明書を交付の上、契約内容及び居宅介護のサービス内容と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

住所 京都府京都市中京区壬生賀陽御所町 50

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 2610381994

住所 京都府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、サービス提供責任者

氏名 宮崎 聰 印

私は、契約書に基づいて契約内容、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 )