

契 約 書

(障害福祉サービス)

利用者： _____ 様

一般社団法人和音ねっと

事業者： ヘルパーステーション「わをん」

_____（以下、「利用者」といいます）と、ヘルパーステーションわをん（以下、「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護、重度訪問介護、同行援護について、次のとおり契約します。

第1条 （契約の目的）

事業者は、利用者に対し、障害者自立支援法令の趣旨に従って、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訪問介護を提供し、利用者は、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）

1. この契約の契約期間は 年 月 日 から利用者の介護給付費期間満了日までとします。
2. 契約満了の7日前までに、利用者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、以後も同様とします。

第3条 （居宅介護計画）

1 サービス提供責任者は、利用者について、解決すべき課題を把握し、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえた上で、居宅介護等サービスの目標、担当する従業者の氏名、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を盛り込んだ居宅介護計画、重度訪問介護計画、または同行援護計画（以下居宅介護計画）といいます。）を、本契約締結の日から30日以内に作成します。

2 居宅介護計画については、3ヶ月に1度定期的に見直すほか、必要に応じて見直します。

3 居宅介護計画の作成および変更に際しては、その内容を利用者及びその同居の家族に説明します。

第4条 （居宅サービスの内容）

1 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、第3条に定めた居宅介護計画に沿って、居宅介護等サービスを提供します。

2 利用者が利用できるサービスの内容は、【重要事項説明書】の通りです。事業者は、【重要事項説明書】に定めた内容について、利用者及びその家族に説明します。

3 居宅介護計画が利用者との合意をもって変更されて、もしくは介護給付費の支給決定内容が変更されて、事業者が提供するサービスの内容が変更となる場合は、利用者の了承を得て新た

な内容の「重要事項説明書」を作成し、それをもって居宅介護等サービスの内容とします。

第5条 （介護給付費支給申請に係る援助）

事業者は、利用者が介護給付費支給期間終了に伴う介護給付費支給申請を円滑に行えるよう、利用者进行援助します。

第6条 （サービス提供の記録）

- 1 事業者は、毎回のサービス終了時に、利用者から書面によりサービス提供の確認を受けます。
- 2 事業者は、居宅介護の提供に関する諸記録を作成し、契約終了後5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所において、当該利用者に関する2項の諸記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する2項の諸記録の複写物の交付を受けることができます。

第7条

- 1 利用者は、サービスの対価として「 」に定める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書を付して、翌月10日付で利用者へ通知します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月20日までに事業者の指定する金融機関の口座引き落としもしくは、現金で支払います。
- 4 事業者は、利用者から支払いを受けたときは、利用者へ領収証を発行します。
- 5 利用者は、従業者が居宅において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。

第8条 （サービスの中止）

1. 利用者は、事業者に対して、サービス実施日の前営業日の17時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. 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、事業者は利用者に対して、「重要事項説明書」に定める計算方法により、料金の全部または一部をキャンセル料として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9条（相談・苦情対応）

- 1 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、この契約に関する利用者の要望、苦情等に対し、誠実かつ迅速に対応します。なお、苦情の虫豈によって、利用者が不利益な対応を受けることは一切ありません。
- 2 次の事由に該当する場合は、利用者は事業者に対し、改善及び改善結果の報告を求めることができます。
 - 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 事業者が利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

第10条（契約の終了）

1. 利用者は事業者に対して、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。
2. 前項の規定にかかわらず、第9条第2項に規定する事由に該当した場合及び事業者が破産した場合は、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除することができます。
3. 事業者は、事業所の廃止・縮小等、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、30日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、この契約を解除することができます。
4. 事業者は、次の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ます。

① 利用者のサービス利用料金の支払が2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2週間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者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

5. 利用者の居宅介護等についての介護給付費の支給決定が取り消された場合、もしくは介護給付費支給期間終了に伴い介護給付費支給申請を行った結果、不支給となった場合、所定の期間の経過をもってこの契約は終了します。ただし、利用者の転居に伴い、支給決定が取り消された後に、引き続き転入先の市町村で支給決定された場合は、必要に応じて契約変更で対応することができるものとします。

6 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に消滅します。

① 利用者が施設に入所した場合

② 利用者が死亡した場合

第11条（秘密保持）

1. 事業者及びその従業者は、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、正当な理由なく他の事業者及び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 前項の規定にかかわらず、サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査のために、事業者が利用者の個人情報を用いることに、利用者は同意します。

第12条（賠償責任）

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13条（緊急時の対応）

事業者は、現に居宅介護等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、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じます。また、利用者の

緊急時における相談、連絡は下記の通りです・

ヘルパーステーションわをん：075-406—5948 （8：30～17：30）

第14条（身分証携行義務）

従業者は、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15条（連携）

1 事業者は、居宅介護等の提供にあたっては、他の指定障害福祉サービス事業者、その他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。

2 事業者は、居宅介護などの提供終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、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。

第16条（本契約に定めのない事項）

1. 利用者およ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。
2. 本契約に定めのない事項については、障害者自立法令その他諸法令の定めるところに従い、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、利用者及び事業者は、利用者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。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

ヘルパーステーション「わをん」重要事項説明書（居宅介護用）

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条及び「京都市指定障害福祉サービス事業者の指定並びに指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成17年法律第123号）以下「法という。」規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1 居宅介護サービスを提供する事業者について

2024年6月1日現在

事業者名称	一般社団法人和音ねっと
代表者氏名	代表理事：櫻庭 葉子
本社所在地 （連絡先）	〒616-8057 京都市右京区花園木辻南町2番地 1
法人設立年月日	2014年8月6日

2 ご利用者へのサービス提供を担当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「わをん」
サービスの 主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 障がい児（18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者） 精神障がい者 難病等対象者
京都市 指定 事業所番号	居宅介護：2610381184号（2015年2月1日指定）
事業所所在地	〒604-8457 京都市中京区西ノ京馬代町 17-9
連絡先 相談担当者名	TEL:075-406-5948 管理者：若林 淳子
事業所の通常の 事業実施地域	京都市中京区 上京区 北区（雲ヶ畑 中川 小野郷を除く）右京区（旧京北町を除く）
事業所が行なう 他の指定障がい 福祉サービス	重度訪問介護 （2015年2月1日指定）京都市指定：2610381184 同行援護 （2015年2月1日指定）京都市指定：2610381184 移動支援 （2016年4月1日指定）京都市指定：2660316338

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	利用者、障害者及び障害児の保護者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った居宅介護等の提供を確保することを目的とします。
運営方針	事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びそのおかれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行います。

	居宅介護の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な居宅介護等の提供ができるよう努めます。
--	--

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から土曜日
営 業 時 間	午前 8 時 30 分から午後 17 時 30 分

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日
サービス提供時間	午前 8 時 00 分から午後 20 時 00 分

(5)事業所の職員体制

管 理 者	若林 淳子
-------	-------

職 種	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 人 (兼務)
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	1 利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、障がい福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。 2 利用者又は障がい児の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に居宅介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 居宅介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居宅介護計画の変更を行います。 5 指定居宅介護事業所に対する指定居宅介護の利用の申込みに係る調整を行います。 6 居宅介護従業者(以下「ヘルパー」という)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。 7 ヘルパーに対して、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。	常 勤 1 人以上 非常勤 1 人以上
ヘルパー	1 居宅介護計画に基づき、居宅介護サービスを提供します。 2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、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。	常 勤 換算 2.5 名以上
	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	非常勤 1 名

3 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

(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手順書を作成し、この手順書を元に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・清拭	入浴の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。
	その他身体介護	移乗・移動動作 自立の見守り支援など
家事援助	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。 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	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。
	その他家事援助	環境整備 ゴミ出しなどその他必要な家事援助 視覚障害コミュニケーション支援(代筆 代読 書類整理)
通院等介助		通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動(公的手続又は障がい福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る)のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。

(2) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供にあ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
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス(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料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

当事業所は、特定事業所加算Ⅱを取得しており、通常の料金よりも 10% 上乗せとなります。また、利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組み(1割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定)と

なっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

※ 障がい福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

提供時間 内容	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	円	円		円	円	円	円	円
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 (30分毎に加算)			
	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	
	円	円		円	円			
提供時間 内容	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
通院等介助 (身体介護を伴う場合)	円	円		円	円	円	円	円
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 (30分毎に加算)			
	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	
	円	円		円	円			
提供時間 内容	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	
	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
家事援助	円	円		円	円	円	円	円
	1時間15分以上 1時間30分未満		1時間30分以上 (15分毎に加算)					
	利用料	利用者負担額	利用料		利用者負担額			
	円	円	円		円			
提供時間 内容	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 (30分毎に加算)	
	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
なを体介 い伴介助 場合護身	円	円	円	円	円	円	/30分)	円

※ 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、居宅介護計画の見直しを行ないます。

※ サービス提供を行う手順書等により、市町村が2人派遣を認めた場合は、利用者の同意のもとヘルパー2人を同時派遣しますが、その場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。

- ※ 利用者の体調等の理由で居宅介護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。
- ※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間(20～30分程度以上)を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院等介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。
- ※ 「通院等介助(身体介護を伴う場合)」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1 時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 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。

【加算項目】

① サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

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
加算割合	100 分の 25		100 分の 25	100 分の 50

② 事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の 20/100	左記の1割	
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の 10/100	左記の1割	※算定あり。通常の利用料金に対し、10%の加算上乘せあり。

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時対応加算	1,000 円	100 円	身体介護又は通院等介助(身体介護を伴う場合)に限る。 1回の要請につき1回、利用者1人に対し、1月に2回を限度とする
初 回 加 算	2,000 円	200 円	初回月、1回のみ

※ 緊急時対応加算は、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居宅介護計画の変更を行い、ヘルパーが居宅介護計画において計画的に訪問することとなっていないサービスを緊急に行った場合に加算します(対象となるサービスは、身体介護及び通院等介助(身体介護を伴う場合)に限ります)。

※ 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、初回のサービス提供と同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際に同行した場合に加

算します。

※ 処遇改善加算 介護職員処遇改善加算Ⅰを算定させて頂く為、上記の金額の他に 1 ヶ月の合計単位数に、0.137%を掛けた単位が加わります。(金額もその単位に応じて変わります。上記料金はおおよその目安であり、毎月の請求時には若干の誤差が生じますことをご了承下さい。

③ 利用者の依頼により、利用者の負担上限月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	あり	円	1 月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	ヘルパーが訪問させて頂く時の交通費は事業所が負担します。 ご利用者にご負担頂く事はございません。		
②キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、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。		
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です	
	12 時間前までにご連絡の場合	1提供あたりの利用料の 30%を請求いたします。	
	12 時間前までにご連絡のない場合	1提供あたりの利用料の 50%を請求いたします。	
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。			
③サービス提供にあたり必要となる利用者 居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 ④通院等介助等におけるヘルパーの公共交通機関等 の交通費	の <u>利用者(お客様)の別途負担 となります。</u>		

5 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から3月以上遅延し、故意に支払いの督促から 14 日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いただくことがあります。

6 担当ヘルパーの変更を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、担当ヘルパー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。	ア サービス提供責任者名 (氏名)成松 美由紀 イ 連絡先電話番号 (電話番号)075-406-5948 同 ファックス番号 (ファックス番号)075-366-8421 ウ 受付時間 月曜～土曜 午前 8 時 30 分～午後 17 時 30 分
--	---

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を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の留意事項

(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、支給量など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」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

(3) 居宅介護計画の変更等

「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。

また、サービス利用の変更・追加は、ヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、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、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等(水道、ガス、電気を含む)は無償で使用させていただきます。また、ヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

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、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律(平成 23 年法律第 79 号)」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

- ① 虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催(定期的開催)
- ② 障害者(児)虐待防止に関する指針の整備
- ③ 障害者(児)虐待防止に関する研修の実施(年2回)
- ④ 虐待防止に関する担当者の選任

下記の者に、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	管理者:若林 淳子
-------------	-----------

- ① 成年後見制度の利用を支援します。
- ② 苦情解決体制を整備しています。
- ③ 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。
- ④

9 身体的拘束等の適正化について

- ① 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を 6 カ月に 1 回以上開催し、その結果について職員に周知徹底を図ること② 指針の整備 ③ 研修の定期的開催

10 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- ② 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- ③ 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- ④ 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

11 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	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」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ○事業者及び事業者の使用する者(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。 ○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。 ○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。
②個人情報の保護について	○事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。 ○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。 ○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等が必要な場合は利用者の負担となります。)

12 緊急時の対応方法について

- ① 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。
- ② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

連絡先:電話番号:075-406-5948 (対応可能時間 午前 8 時 30 分～午後 17 時 30 分)*留守番電話転送にて 24 時間連絡が可能な体制を設けています。

もしくは、緊急携帯へご連絡頂く事も可能です。緊急携帯 TEL:070-5663-5947

主治医	医療機関	
	連絡先	

13 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅介護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。

市町村	市 町 村 名	京都市
	担 当 部 ・ 課 名	京都市保健福祉局 障害福祉推進室
	電 話 番 号	代表番号:075-222-4161

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名:三井住友海上保険株式会社(SRM)

保険名:福祉の保険 全国社会福祉協議会まごころワイド

保障の概要 損害賠償責任保険 派遣サービス型事業

保障の概要

14 身分証携行義務

居宅介護従業者は、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。

15 心身の状況の把握

指定居宅介護の提供に当たっては、利用者の心身の状況、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。

16 連絡調整に対する協力

居宅介護事業者は、指定居宅介護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

17 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護の提供に当り、市町村、他の指定障害福祉サービス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。

18 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、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 指定居宅介護の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。
- ③ これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、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。
(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

19 衛生管理等

- (1) 居宅介護従業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) 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。
- (3) 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、次に掲げる措置を講じます。
 - ①事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ⑤ 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ています。
 - ⑥ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

20 業務継続計画の策定等について

- (1) 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の、及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 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います。

21 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定居宅介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受

苦情解決の体制及び手順

- (ア) 提供した指定居宅介護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)
- (イ) 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。
- (ロ) 苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理簿に記入し、事業で定めた次の処理手順に基づき迅速に対応する。
 - ①苦情原因の把握 利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を確認する。
 - ②検討会の開催 苦情内容の原因を分析するため関係者の出席のもと対応策を協議する。
 - ③改善の実施 利用者宅に訪問するなどして対応策を説明し同意を得る。
 - ④解決困難な場合、市町村に連絡し助言・指導を得て改善を行なう。また、解決できない場合には、市町村と協議する。
 - ⑤再発防止 同様の苦情、事故が起こらない様に苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに苦情マニュアルを作成し改善し、研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの向上を目指す。
 - ⑥事故発生時の対応 事故が発生した場合は速やかに必要な措置を講じられるようあらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

【事業者の窓口】 ヘルパーステーション「わをん」 管理者:若林 淳子	電話番号:075-406-5948 ファックス番号:075-366-8421 受付時間:月曜日から土曜日 午前 8 時 30 分から午後 17 時 30 分
【市町村の窓口】 京都市保健福祉局障害福祉推進室	電話番号:075-222-4161 受付時間:午前 9 時 00 分から午後 17 時 15 分
【公的団体の窓口】 京都府社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」	電話番号:075-252-2152 受付時間 月～金曜日(祝日を除く) 午前 8 時 30 分から午後 17 時 15 分

(ハ) 苦情解決の体制及び手順

(1) 提供した指定計画相談支援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)

※本事業所では地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所に対するご意見などもいただいています。本事業所への苦情や意見は第三者委員に相談することもできます。

《第三者委員氏名・連絡先》 一般社団法人カフェあずま 吉田 -妙子 075-366-6718

※受付時間(月～土)10:30～12:30

その他 第三者評価機関受診実施済 2021年度 評価書発行日2022年9月22日

評価機関名:NPO 法人 きょうと介護保険にかかわる会

22 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

上記内容について、「京都市指定障害福祉サービス事業者の指定並びに指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成17年第123号)」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

居宅介護サービス契約の締結にあたり、契約書及び本書面に基づき重要事項を説明・交付しました契約書並びに重要事項説明書を各二通ずつ作成し各一部ずつ保管します。

事業者	所在地	〒604-8457 京都市中京区西ノ京馬代町 17-9
	法人名	一般社団法人 和音ねっと
	代表者名	代表理事:櫻庭 葉子
	事業所名	ヘルパーステーション「わをん」 管理者:若林 淳子
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

家族	住所	
	氏名	(続柄:)

代理人	住所	
	氏名	(続柄:)

緊急連絡先	氏名	(続柄:)
	電話番号	

当事業所は利用者さんの個人情報保護に取り組んでいます

当事業所は、ご利用者およびそのご家族のプライバシーを尊重し、ご利用者およびそのご家族の個人情報を大切に保護することを重要な責務と考えております。個人情報保護に関する法令を遵守するとともに、個人情報の取扱いに関して次のような姿勢で行動します。

1. 個人情報の適切な収集・利用・提供について

個人情報の収集にあたっては、収集目的を明らかにし、同意を得たうえで収集します。

収集した個人情報は、収集目的の範囲内で利用・提供をいたします。

2. 個人情報の開示について

ご利用者およびご家族から、サービス提供記録等の開示の請求があった場合、請求されたサービス提供記録を開示いたします。

3. 個人情報の訂正について

ご利用者およびご家族から、ご利用者およびご家族に関する個人情報の訂正・削除・利用停止の依頼があった場合は、依頼事項に応じて訂正・削除・利用停止をいたします。

4. 個人情報の取扱いに関する予防ならびに是正について

個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏洩、および個人情報への不正アクセスを防ぐため、必要かつ適切な安全管理措置により予防を講じるとともにその是正に努めます。

5. 個人情報に関する法令及びその他の規範の遵守について

個人情報の取扱いについて、個人情報の保護に関する法律、その他個人情報保護関連法令ならびにガイドラインを遵守します。

6. 社内規程の継続的な改善について

個人情報保護に関する社内規程・マニュアルを整備し継続的な改善に努めます。

7. 苦情およびお問合せ窓口の設定について

個人情報の取扱いについて、苦情およびお問合せの窓口を設定し適切かつ迅速に対応します。

苦情およびお問合せ窓口

<電話番号> 075-406-5948 <FAX 番号> 075-366-8421

<受付時間> 月曜日～土曜日 8:30～17:30

ただし、日曜日、祝日、12月29日～1月3日は休業します

<担当者> ヘルパーステーション「わをん」 管理者:成松 美由紀

個人情報情報の使用に係る同意書

私()、は、ヘルパーステーション「わをん」が、私および身元引受人、家族及び代理人、後見人等の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で、使用、提供、または収集することに同意します。

記

1. 使用する目的

- (1) 障害福祉サービスにおける区分認定の申請および更新、変更のため
- (2) 利用者のための個別支援サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、相談支援専門員と事業者との連絡調整等において必要な場合。
- (3) 医療・福祉サービス利用等について主治医師等の意見を求める場合と利用者の希望により障害福祉施設等への入院又は入所を紹介する際に主治医等の意見を求める場合。
- (4) 医療機関、福祉事業者、相談支援専門員、介護サービス事業者、自治体(保険者)、その他社会福祉団体との連絡調整のため
- (5) その他サービス提供で必要な場合
- (6) 上記各号に関らず、緊急を要する時の連絡等の場合 災害時等における場合
- (7) 災害時緊急時において利用者の写真を予め一枚データとして事業所で保管し、災害時や緊急時に必要に応じて使用する

2. 使用する事業者の範囲 利用者が提供を受ける全てのサービス事業者

災害時等は自治体をはじめ、警察 消防 救急等

3. 使用する期間 介護保険及び障害福祉サービス提供に必要な期間および 契約で定める期間

4. 条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。また、利用者とのサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- (2) 個人情報を使用した会議においては、出席者、議事内容等を記録し、請求があれば開示します。

事業所は、個人情報の使用に係わる同意書についてご利用者に対し説明を行いました。

事業者名:ヘルパーステーション「わをん」

説明者名:氏名

年 月 日

<利用者> 氏名

<家族・身元引受人・法定代理人>

氏名 (利用者との関係)

<家族・身元引受人・法定代理人>

氏名 (利用者との関係)

<家族・身元引受人・法定代理人>

氏名 (利用者との関係)