

障がい福祉サービス 利用契約書

ヘルパーステーションわっふる

居宅介護・重度訪問介護利用契約書

（以下「利用者」といいます。）とＩＣＣ・ｉ株式会社（以下「事業者」といいます。）が提供する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（以下、障害者総合支援法）に基づく居宅介護・重度訪問介護（以下、居宅介護等といいます。）サービスを受け、それに対する利用料金を事業者を支払うことについて次のとおり契約（以下、本契約といいます）を締結します。

第1条（契約の目的）

この契約は、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
じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、事業者が利用者に対して、入
浴、排泄及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する
談及び助言並びに外出時における移動の介護、その他の生活全般にわたる
サービスの提供を行なうことを目的として、障害者総合支援法に規定される
「障害
者居宅介護事業」のサービスについて定めます。

第2条（サービス内容）

事業者は、居宅介護従業者（以下「ホームヘルパー」といいます。）を
利用者の居宅に派遣し、別紙「重要事項説明書」に定める内容の居宅介護
を提供します。

2 事業者は、居宅介護の提供にあたっては、利用者の支給決定された支給
期間及び支給量の範囲で、利用者に居宅介護を提供します。

3 介護給付費以外のサービスを利用者が事業者から受けようとする場合
は、
介護給付費内のサービスと、同給付費以外のサービスについて、重要事項説
明書において明確に区別して記載し、利用者の理解を得ることとします。

第3条（契約期間）

この契約の期間は、令和 年 月 日から利用者の支給決定期間終了日ま
で
です。

2 この契約については、契約満了の2週間前までに、契約者から事業者に
対して、契約を終了したいとの申し出がない限り、介護給付費支給決定が
された支給量及び支給期間の範囲内で本契約と同様の内容で自動的に更新
します。

第4条（居宅介護計画の作成）

当事業者のサービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望
を踏まえて、居宅介護計画を作成します。

2 サービス提供責任者は、居宅介護計画を作成するときは、契約者に居宅介
護計画の内容を説明し、契約者の承諾を得ることとします。

3 サービス提供責任者は、居宅介護計画作成後においても、当該居宅介護計
画実施状況の把握を行い、契約者の同意を得て、必要に応じて当該居宅介

護

計画の変更を行ないます。

第5条（利用者のサービスの變更）

利用者は、いつでもサービスの内容を變更するように申し出ることが出来
ます。

2 事業者は、契約者からサービス内容の變更の申し出があったときは、この
契約の目的に反するなど變更を拒否する正当な理由がない限り、支給量の
範囲内でサービスの内容を變更するものとします。

第6条（相談援助など）

事業者は、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把
握に努め、利用者又はその家族、後見人等の相談に適切に応じるととも
に、

必要な助言その他の援助を行ないます。

2 事業所は、常に利用者の健康に注意するとともに、健康維持のために適
切な措置を講じます。

第7条（緊急時援助）

ホームヘルパーは、居宅介護の提供時に、利用者に病状の急変が生じた場
合、その他必要な場合は、速やかに利用者の指定する医療機関での診療を
依頼します。

2 前二項のほか、利用者の心身の状態が変化した場合は、契約者に対し、緊
急に連絡します。

第8条（利用料金）

契約者は、サービスの対価として市町村が定める介護給付費と、利用者負担額の合計金額を事業所に支払います。
但し、介護給付費については、契約者に代わり市町村より代理受領します。

- 2 事業者は、契約者が希望する介護給付費外の特別なサービスに要する費用の支払いを利用者に請求することが出来ます。
- 3 事業者は、サービスの提供にあたっては、あらかじめ契約者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、契約者の同意を得ます。
- 4 事業者は、契約者に対しては、介護給付費に基づく利用料と、介護給付費以外のサービスに基づく適正な利用料を重要事項説明書で的確に区別して記載し、十分な説明をして契約者の理解を得ることとします。

第9条（利用料金の支払方法）

- 契約者は、サービスの提供の対価として、別紙「重要事項説明書」に定める利用料金の合計額を、月ごとに支払います。
- 2 事業者は、当月の利用料金合計額の請求を、翌月に行ないます。
 - 3 契約者は、当月の利用料金合計額の支払いを、翌月に行ないます。
 - 4 事業所は、契約者から利用料金の支払いを受けたときは、契約者に領収書を発行します。

第10条（契約者の支払いについて）

- 介護給付費に基づくサービスについて、契約者に支払い義務が課せられている場合、契約者は、かかる負担額を事業者に支払います。
- 2 契約者の支払い方法等については、前条と同様とします。

第11条（キャンセル料について）

契約者は、利用日前において、居宅介護の利用を中止、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出来ます。この場合には、サービスの実施日の日までに事業者申し出るものとします。

- 2 契約者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定のキャンセル料を事業者にお支払いいただく場合があります。

第12条（利用者の生命、身体等の安全に対する配慮）

事業者は、サービスの提供にあたり、利用者の生命、身体、財産等の権利に安全、確保に配慮します。

第13条（秘密主義）

事業所は、正当な理由がない限り、その業務上知りえた利用者またはその家族に関する秘密を保持する義務を負います。

- 2 事業者は、従業員が退職後、正当な理由がなく在籍中に知りえた利用者又はその家族に関する秘密を漏らすことのないよう必要な措置を講じます。

第14条（契約の終了）

本契約は、以下の各号に基づく場合に終了します。

- 1 利用者が死亡した場合
- 2 第15条から17条の規定に基づく場合に終了します。
- 3 第3条の契約期間が満了し、自動更新がされなかった場合
- 4 介護給付費支給決定が取り消された場合

第15条（利用者の途中解約）

契約者は事業者に対して、いつでも30日以上予告期間を持って、書面で通知する方法で、本契約を解除することが出来ます。

第16条（利用者からの契約解除）

契約者は、事業者により下記事由が存在する場合は直ちに本契約を解消することが出来ます。

- 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、社会通念に逸脱した行為をした場合

- 3 天災、災害その他やむをえない理由により、サービスの提供が不可能になった場合

第17条（事業者からの契約解除）

事業者は次の事由に該当する場合には、書面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出来ます。

- 1 契約者が事業者に支払うべきサービスの利用料金を3ヶ月以上滞納し、期限を定めて再三催告したにもかかわらず、その期限までにサービス利用料の支払いがないとき。
- 2 利用者及び契約者がこの契約を継続しがたいほどの不信行為を行なったと認めるとき。
- 3 天災、災害その他やむをえない理由によりサービスを提供することが出来ない場合。

第18条（損害賠償）

事業者は、居宅介護サービスの提供により事故が発生した場合は、関係市町村、利用者の家族に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。

- 2 前項の場合、事業者は利用者、もしくは家族の求めがある場合は、当該損害発生状況、原因、損害発生後の事業者の対応について報告します。
- 3 事業者は、居宅介護を提供する上で、事業者の責に帰すべき事由により利用者に損害を与えた場合には、その損害を速やかに賠償する義務を負います。

第19条（情報の保存、情報の開示）

事業者は、利用者に対するサービスの提供に関する書類等を整備し、この契約終了後5年間保存します。

- 2 契約者は、事業者にて、当該利用者に関するサービス記録を閲覧出来ます。
- 3 契約者は、当該利用者に関するサービス記録の複写物の交付を受けることが出来ます。但し、複写に関しては、事業者は契約者に対して実費相当額を請求できます。
- 4 事業者は、この契約に関する事項について、契約者の質問等があった場合は、適切な説明をします。

第20条（他の支援事業者等の連携）

事業者は、居宅介護の提供にあたり、居宅支援事業者の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、居宅介護の提供の終了（解約の場合も含みます。）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なうとともに、終了の旨を介護の実施者（市町村）に連絡します。

第21条（苦情解決）

利用者又はその家族、後見人等は、事業者が提供した居宅介護サービスに関する苦情がある場合は、いつでも別紙「重要事項説明書」に記載されている苦情相談担当窓口、第3者委員、もしくは運営適正委員会に苦情を申し立てることが出来ます。

- 2 事業者は、苦情が申し立てられたときは、速やかに事実関係を調査し、その結果、改善の必要性の有無及びその方法について、利用者又は家族、後見人に文書で報告します。
- 3 事業者は、利用者又はその家族、後見人が苦情申し立てをした場合に、これを理由として利用者に対し、一切の差別待遇をしません。

第22条（管轄）

この契約に関する紛争については、利用者の住所地を管轄する裁判所を管轄裁判とします。

第23条（その他）

この契約に定めない事項については、障害者自立支援法、消費者契約法そ

の
他の関係に従い利用者、家族、後見人、事業者が信義に従い誠実に協議して
決定します。

令和 年 月 日

利 用 者

住 所

氏 名

契 約 者

住 所

氏 名

印

事業者

〒456-0032

名古屋市熱田区三本松町16番6
ヘルパーステーションわっふる

ヘルパーステーションわっふる

居宅介護・重度訪問介護・行動援護
重要事項説明書

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護、重度訪問介護のサービスを提供します。

当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1サービスを提供する事業者について

事業者名称	ICC・I株式会社
代表者氏名	代表取締役 櫻井 真吾
所在地	名古屋市熱田区三本松町16番6

電 話 番 号	0 5 2 - 6 2 7 - 1 2 8 0
設 立 年 月	平成21年11月5日

2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っふる
指定 事業所番号	居宅介護 重度訪問介護 行動援護 2 3 1 1 1 0 0 6 7 7
指 定 年 月 日	令和3年4月1日
事業所所在地	名古屋市熱田区三本松町16番6
連絡先	電話：0 5 2 - 6 2 7 - 4 4 4 7 FAX：0 5 2 - 6 2 7 - 4 4 4 6
通常の事業の 実施地域	名古屋市 海部郡蟹江町 弥富市

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	ICC・I株式会社が設置するヘルパーステーションわっふる（以下「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）、重度訪問介護（以下「指定重度訪問介護」という。）、行動援護（以下「指定行動援護」という。）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、指定居宅介護、指定重度訪問介護、指定行動援護の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て、常に当該利用者等の立場に立った指定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	<p>① 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置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うものとします。</p> <p>② 事業所は、視覚障害により、移動に著しい困難を有する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置かれている環境に応じて、外出時において当該利用者等に同行し、移動に必要な情報の提供、移動の援護、排せつ及び食事等の介護その他の当該利用者等の外出に必要な援助を適切かつ効果的に行うものとします。</p> <p>③ 事業所は、知的障害又は精神障害により行動上著しい困難を有する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置かれている環境に応じて、当該利用者等が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護その他の当該利用者等が行動する際に必要な援助を適切かつ効果的に行うものとします。</p> <p>④ 指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとします。</p> <p>⑤ 指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障害福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとします。</p> <p>⑥ 前五項のほか、「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（障害者総合支援法）」（平成17年法律第123号。以下「法」という。）、「指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」に定める内容</p>
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

（３）営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業日 及び 営業時間	<p>月曜日から金曜日までとする。</p> <p>ただし、12月29日から1月3日までを除く。</p> <p>午前9時から午後6時</p>

（４）事業所の職員体制

職 種	職 務 内 容	人 員 数
--------	---------	-------

管理者	管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	常勤職員 1名
サービス提供責任者	① 利用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、重度訪問介護計画、同行援護計画及び行動援護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。 ② 居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。 ③ 利用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。	常勤職員 6名
従業者	① 居宅介護計画等に基づき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。	常勤職員 16名 非常勤職員 20名

3 サービスの主たる対象者について（該当する障害種別を記入）

居宅介護	身体障害者・知的障害者・障害児（身体に障害のある児童・知的障害のある児童）・精神障害者・ 難病患者等
重度訪問介護	身体障害者・障害児（身体に障害のある児童のみ）

4 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
居宅介護計画等の作成		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等を作成し・必要に応じて見直しを行います。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援	調理	利用者の食事の用意を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。

助	その他	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、預け入れは行いません。
通院等介助		通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動(公的手続き又は障害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での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

(2) 従業者の禁止行為

従業者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

利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。

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得ない場合を除く)

⑧利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

為

(3) その他

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、公共交通	
・ サービス提供にあた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 ・ 家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費	利用者の別途負担となります。	

5 利用料の請求および支払い方法について

利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌月15日まで
に請求しますので、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下
さい。

(ア)現金支払い(集金に伺います)

(イ)銀行口座振替

お支払いを確認しましたら、領収書を発行します。

6 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) 居宅介護計画等の変更等

居宅介護計画等は、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、従業員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等必要な調整をいたします。

7 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、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しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 亀井 ちひろ
-------------	------------

(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)従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

事業者及び従業員は、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
密を正当な理由もなく、第三者に漏らしません。

事業所は、従業員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、従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員と雇
用契約の内容とします。

9 緊急時の対応方法について

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。

(1) 利用者のかかりつけ医療機関

医療機関名		診 療 科	
所 在 地			
主 治 医		電 話 番 号	

(2) 緊急連絡先

連絡先①	氏 名： 所 在 地： 電 話 番 号：
------	----------------------------

(3) 事業所の協力医療機関

医療機関名		診 療 科	
所 在 地			
代 表 者		電 話 番 号	

1 0 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等の提供により事故が発生した場合は、県、市町村及び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、事故の状況及び事故に際して取った処遇について記録します。

また、万一の事故に備え、下記の損害保険に加入するものとし、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を適切かつ速やかに行うものとします。

(1) 損害保険会社名 株式会社そんぼジャパン

1 1 サービス内容に関する苦情相談窓口

(1) 当事業所の苦情・要望の受付窓口

受付窓口	窓口担当者 管理者 亀井 ちひろ 苦情解決責任者 管理者 亀井 ちひろ 受 付 日 月曜日から金曜日。ただし、12月29日から1月3日までを除く。 受 付 時 間 午前9時から午後6時 電 話 番 号 052-627-4447 F A X 番 号 052-627-4446
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2) 行政機関その他苦情受付機関

本事業所では解決できない苦情や虐待等の相談は、行政機関又は沖縄県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

愛知県運営適正化委員会	所 在 地 名古屋市東区白壁一丁目50番地 電 話 番 号 052-212-5515 F A X 番 号 052-212-5514
-------------	-------------------------------------------------------------------------

名古屋市役所障害 者支援課	所 在 地 電 話 番 号	名古屋市中区栄3丁目18番1号 ナ ディアパークビジネスセンタービル11階 052 - 242-2460

令和 年 月 日

指定居宅介護等の提供及び利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行ないました。

事業所名称：ヘルパーステーションわっふる

管理者名：亀井 ちひろ

説明者名：

私は、本書面に基づいて事業者から指定居宅介護等の提供及び利用について重要事項の説明を受け、同意しました。

利用者住所：

利用者氏名：

利用者は、身体状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代筆者住所：

代筆者氏名：

続 柄：