ヘルパーステーション　チェリーゴード

重要事項説明書・利用契約書

介護予防・日常生活支援総合事業

2025.2

ヘルパーステーションチェリーゴード重要事項説明書
指定第１号訪問事業
（介護予防訪問介護相当サービス及び広島市における指定訪問介護サービス）

１　指定第１号訪問事業を提供する事業者について

事 業 者 名 称	社会福祉法人エフアイジイ福祉会
代 表 者 氏 名	理事長　石田　晃司
本 社 所 在 地 （連絡先及び電話番号等）	広島県安芸郡府中町柳ケ丘２０番２号 （代表電話）　０８２－５０８－０２２２ （ﾌｧｯｸｽ番号）　０８２－２８７－２２８７
法人設立年月日	平成４年４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チェリーゴード
介護保険指定 事 業 所 番 号	３４７３２００１７２
事業所所在地	広島県安芸郡府中町柳ケ丘４０番１２号
連　絡　先 相談担当者名	（連絡先電話番号）　０８２－５０８－０２３５ （ﾌｧｯｸｽ番号）　　　０８２－２８５－１９０３ 管理者　登地　みどり
事業所の通常の 事業の実施地域	府中町、広島市（南区、東区、安芸区）の一部 （東区）温品１～4 丁目、温品町、中山南１～2 丁目、矢賀１～6 丁目,矢賀町、尾長東１～3 丁目、尾長西１～2 丁目、曙１～5 丁目、東蟹屋町、南区は西荒神町、東荒神町、西蟹屋１～４丁目、南蟹屋１～2 丁目、東駅町、大州１～5 丁目、青崎１～2 丁目、東青崎町、堀越１～３丁目、小磯町（安芸区）船越１～6 丁目、船越南１～3 丁目）

（２）事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要支援状態にある利用者又は事業対象者に対し、適正なサービスを提供することを目的とします。
運 営 の 方 針	利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行います。 サービスの提供に当っては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとします。

（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（但し、１／１から１／３を除く）
営　業　時　間	８時３０分から１７時００分

（４）サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	毎日
サービス提供時間	２４時間体制

（５）事業所の職員体制

管　　理　　者	登地　みどり

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、訪問介護員と兼務）
サービス提供責任者	1　指定介護予防訪問介護相当サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2　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。 3　サービス担当者会議への出席等により、介護予防支援事業者等と連携を図ります。 4　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。 5　訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 6　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。 7　訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 8　利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定介護予防訪問介護相当サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した介護予防訪問介護相当サービス計画を作成します。 9　介護予防訪問介護相当サービス計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 10　介護予防訪問介護相当サービス計画の内容について、利用者の同意を得たときは、介護予防訪問介護相当サービス計画書を利用者に交付します。 11　介護予防訪問介護相当サービス計画に基づくサービスの提供に当たって、当該計画に係る利用者の状態、当該利用者に対するサービスの提供状況等について、当該サービスの提供に係る介護予防サービス計画等を作成した指定介護予防支援事業者等に少なくとも月１回報告します。	常　勤　３名 （訪問介護員と兼務）

サービス提供責任者	12　介護予防訪問介護相当サービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも１回は、当該計画の実施状況の把握（「モニタリング」という。）を行います。 13　上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて介護予防訪問介護相当サービス計画の変更を行います。 14　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。	
訪問介護員	1　介護予防訪問介護相当サービス計画に基づき、日常生活を営むのに必要な身体介護又は生活援助のサービスを提供します。 2　サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3　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。 4　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。	常　勤　４名 非常勤　３名
事務職員	管理本部で一括事務を行います。	

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
介護予防訪問介護相当サービス計画の作成	利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防サービス計画（ケアプラン）等に基づき、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介護予防訪問介護相当サービス計画を作成します。
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。
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。

自立生活支援のための見守り的援助	○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 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む。）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。 ○ 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。） ○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 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。 ○ 認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。
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	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（但し、家事援助として行う買い物等に伴う少額の金額の取扱いを除く）
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 身体的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（介護保険を適用する場合）

サービス 提供区分 **※すべて対象者は要支援１・2、事業対象者**	介護予防訪問介護相当 サービス費（Ⅰ） 週１回程度の利用が必要な場合		介護予防訪問介護相当 サービス費（Ⅱ） 週２回程度の利用が必要な場合		介護予防訪問介護相当 サービス費（Ⅲ） 週2回を超える利用が必要な場合	
	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
通常の場合 （月ごとの定額制）	12,583円	1,259円	25,134円	2,514円	39,878円	3,988円
日割りとなる場合	417円/日	42円/日	823円/日	83円/日	1,316円/日	132円/日

※ 「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。
※ 利用者の体調不良や状態の改善等により介護予防訪問介護相当サービス計画に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は介護予防訪問介護相当サービス計画に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による介護予防訪問介護相当サービス計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。
※ 月ごとの定額制となっていますが、以下の場合は、（　）内の日をもって日割り計算を行います。

- 月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
- 月途中でサービス利用を終了した場合（契約解除日）
- 月途中に要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
- 月途中に要支援から要介護に変更になった場合（変更日）
- 同一町内で事業所を変更した場合（変更日）

	利用料	利用者負担額	算　定　回　数　等
初　回　加　算	2,140円	214円	初回のみ
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	定単位数の 245/1000	左記の１割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）

◎１単位を 10.70 円として計算しています。利用者負担額は１割負担の場合の金額を記入しています。
負担割合は、介護保険負担割合証でご確認下さい。合計所得により負担割合が異なります。
※介護職員等処遇改善加算Ⅰ　１月につき所定単位数の２４５／１０００が加算されます。
令和６年６月より算定。

◇ 第１号事業支給費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、第１号事業支給費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、床のワックスがけ
・　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）第１号事業支給費の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、介護予防支援事業者等又は市町に連絡した上で、ご希望内容に応じて、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。

（３）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、別途契約に基づく介護保険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、介護予防サービス計画等の策定段階における利用者の同意が必要となることから、介護予防支援事業者等に連絡し、介護予防サービス計画等の変更の援助を行います。

４　その他の費用について

<table>
<tr><td rowspan="4">① キャンセル料</td><td colspan="2">サービスの利用をキャンセルされる場合、できるだけ前々日までに下記までご連絡ください。
（連絡先）ヘルパーステーションチェリーゴード
（電話番号）０８２－５０８－０２３５</td></tr>
<tr><td>サービス利用日の前々日まで</td><td>無料</td></tr>
<tr><td>サービス利用の前日まで</td><td>無料</td></tr>
<tr><td>サービス利用日の当日</td><td>無料</td></tr>
<tr><td colspan="2">② サービス提供に当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</td><td>利用者の別途負担となります。</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ 通院･外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費</td><td>実費を請求いたします。</td></tr>
</table>

５　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）
　　その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）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。 イ　上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用者あてにお届けします。

② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア　下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）利用者指定口座からの自動振替 手数料は当法人が負担いたします。ご指定の金融機関の口座から引き落とします。 （イ）事業者指定口座への振り込み 手数料は利用者負担となります。 イ　お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

６　サービスの提供に当たって

（１）サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証等に記載された内容（被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間等）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

（２）利用者が要支援認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、介護予防支援等が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

（３）利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」等に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定介護予防訪問介護相当サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「介護予防訪問介護相当サービス計画」を作成します。なお、作成した「介護予防訪問介護相当サービス計画」は、利用者又は家族にその内容を説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

（４）サービス提供は「介護予防訪問介護相当サービス計画」に基づいて行います。なお、「介護予防訪問介護相当サービス計画」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。

（５）訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

（６）サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

①訪問介護員に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

②利用者がサービス提供途中にお買い物等で外出される場合は、金銭等の紛失にかかるトラブルを避けるために、その時点でサービスを打ち切らせていただくこととします。

③利用者の保護について

サービス提供中に利用者が危険であると判断される場面や、事故または体調不良と思われる場面に遭遇した場合は、当方の判断で適切な対応をさせていただくことがあります。

④サービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

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、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	管理者　登地　みどり

（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（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

8　身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。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るときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

（１）緊急性･･････直ちに身体拘束を行わなければ、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に限ります。

（２）非代替性････身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限ります。

（３）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った場合は、直ちに身体拘束を解きます。

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	ア　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「医療・介護関係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、適切な取扱いに努めるものとします。 イ　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。 ウ　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。 エ　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	ア　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、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 イ　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。 ウ　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、追加又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。）

10　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。

（緊急時の対応方針）利用者様の安全を第一優先として安全を確保する。

緊急時連絡先	管理者　登地　みどり
対応可能時間	２４時間　３６５日対応
電話番号	０１２０－４６５－３９６ 携帯からの場合は　（代表）０８２－５０８－０２２２ （直通）０８２－５０８－０２３５

11　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定介護予防訪問介護相当サービスの提供により事故が発生した場合は、市町、「緊急連絡先」、利用者に係る介護予防支援事業者等（地域包括支援センターより介護予防支援等の業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。）に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定介護予防訪問介護相当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。

なお、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	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	福祉事業者総合賠償責任保険

12　身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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

　指定介護予防訪問介護相当サービスの提供に当たっては、介護予防支援事業者等が開催するサービス担当者会議等を通じて、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。

14　介護予防支援事業者等との連携

（１）指定介護予防訪問介護相当サービスの提供に当たり、介護予防支援事業者等及び保健医療サービス又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「介護予防訪問介護相当サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防支援事業者等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又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又はその写しを速やかに介護予防支援事業者に送付します。

15　サービス提供の記録

（１）指定介護予防訪問介護相当サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行い、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）上記のサービス提供記録は、契約終了後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。

事業者は、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担（1 枚 10 円）によりその写しを交付します。

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）必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

（３）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。

（４）事業所において感染症及び食中毒の予防並びにまん延の防止のために、次に掲げる措置を講じます。

①対策を検討する委員会をおおむね３月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底すること。

②指針の整備をすること。

③従業者に対し、定期的に研修及び訓練を実施すること。

17　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訪問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に実施します。

（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。

18　指定介護予防訪問介護相当サービスのサービス内容について

（１）サービス提供責任者（介護予防訪問介護相当サービス計画を作成する者）

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（連絡先：　　　　　　　　　　　　　　）

（２）その他の費用

① サービス提供に当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	利用者の別途負担となります。
② 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。

19　サービス提供に関する相談、苦情について

当事業所における相談やご苦情は、次の窓口で受付を致します。お気付きの点につきましても、別館受付にあります「苦情処理意見箱」をご利用頂くか、職員までご一報下さい。利用者の相談・苦情に対して迅速に対応します。

苦情解決責任者	在宅部門　統括管理者	田中　節子
苦情受付担当者	管理者	登地　みどり
相談受付担当者	サービス 提供責任者	寺岡　真弓　　里信　幸
受付時間	８：３０～１７：００（月～金）※祝祭日は除く 上記以外の時間をご希望の場合は別途ご相談下さい。	
電話番号	０１２０－４６５－３９６ （携帯からの場合は０８２－５０８－０２２２）	
相談場所	ヘルパーステーション相談室	

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

府中町役場福祉保健部 高齢介護課介護認定係	所在地　広島県安芸郡府中町大通３丁目５－１ 電話番号　０８２－２８６－３２３３ fax 番号　０８２－２８６－３１９９ 対応時間　８：３０～１７：１５（土日祝を除く）
広島県国民健康保険 団体連合会介護福祉課	所在地　広島市中区東白島町 19 番 49 号 電話番号　０８２－５５４－０７８３ fax 番号　０８２－５１１－９１２６ 利用時間　８：３０～１７：１５（土日祝を除く）

広島市健康福祉局 高齢福祉部介護保険課	所在地　広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 電話番号　０８２－５０４－２１８３ fax番号　０８２－５０４－２１３６ 利用時間　８：３０～１７：１５（土日祝を除く）

※その他、各区役所の介護保険担当部所でも受け付けております。

20　重要事項説明の年月日

サービス利用契約に当たり上記、重要事項を利用者に対し説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

事　業　所	ヘルパーステーションチェリーゴード
説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住　所	
	氏　名	印
代理人	住　所	
	氏　名	印

ヘルパーステーションチェリーゴード利用契約書

第１条（サービスの目的及び内容）

１　事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し可能な限り居宅においてその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、次の予防給付の対象となるサービスを提供します。

２　それぞれのサービス内容の詳細は、「重要事項説明書」に記載のとおりです。

第２条（適用期間）

１　本契約書は、利用者がサービス利用契約書を事業者に提出した時から効力を有します。但し、身元引受人、連帯保証人、代理人に変更があった場合は、新たに同意を得ることとします。

２　利用者は、前項に定める事項の他、本契約書、重要事項説明書の改訂が行われない限り、初回利用時の契約書提出をもって、繰り返し当サービスを利用できるものとします。

第３条（利用者からの解除）

利用者は、事業者に対しいつでもサービス利用を解除することができます。

第４条（事業者からの解除）

事業者は、次の各項に該当する場合には、利用者に対して（第 1 項、第 2 項については 30 日間の予告期間を置いて）本契約書に基づくサービス利用を解除することができます。

１　２ケ月以上支払いを遅延し、相当期間を定め督促したにもかかわらず故意に支払われない場合。

２　利用者の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合。

３　天災、災害、施設・設備の故障その他やむを得ない理由により、当サービスを利用頂くことができない場合。

なお、上記の場合、事業者は、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成した介護支援事業者、又は地域包括支援センターにその旨を連絡します。

第５条（サービスの中止、変更）

事業所は、台風、豪雨、大雪、路面の凍結等で、訪問介護員派遣時に訪問介護員の安全が確保できない場合は連絡の上、サービス提供の中止、もしくはサービス提供時間の変更を行う事が出来ます。

第６条（利用料金）

１　利用者は事業者に対し、本契約書に基づく居宅介護サービスの対価として月ごとの合計額及び利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。

２　利用者が要介護認定を申請され、その結果自立、要支援１、要支援２と判定された方については、申請から認定日までの間、提供したサービスについては全額自己負担となります事

を予めご了承下さい。

３　利用者負担額は関係法令に基づいて定められるため、本契約書に基づく入所利用期間中に関係法令が改定された場合には、改定後の金額を適用するものとします。

４　事業者は、利用者が指定する送付先に対し、利用月料金の合計額の請求書及び明細書を、送付し、利用者は事業者に対し、当該合計金額を利用翌月の 20 日までに支払うものとします。なお、支払いの方法は「重要事項説明書」に定めます。

第７条（記録）

事業所は、「サービス提供記録書」等の記録を作成し、サービス提供終了後５年間はこれを適正に保存します。利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。但し、代理人その他の者（利用者の代理人を含みます。）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。

第８条（緊急時等における対応方法）

事業者は、サービス実施中に、利用者の病状等に急変、その他、事故等の緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、「緊急連絡先」に報告します。また、サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町、「緊急連絡先」に対して連絡を行なう等の必要な措置を講じます。

第９条（損害賠償）

１　事業者は、サービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の責任に帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

２　利用者の責任に帰すべき事由によって事業者が損害を被った場合、利用者は、事業者に対してその損害を賠償するものとします。

第 10 条（秘密保持）

事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族等に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、サービス利用中及びサービス利用終了後、第三者に漏らすことはありません。ただし、居宅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や、介護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は、関係者以外の者に漏れることがないよう細心の注意を払い、個人情報を使用した会議名、相手方、内容などについての記録を残すことを条件に事業者は個人情報を使用できるものとします。

第 11 条（苦情対応）

利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には、管理者、サービス提供責任者、訪問介護員、又は市町、国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

第 12 条（身元引受人）
　身元引受人は、次に定める責任を負います。
１　緊急の連絡先に関すること。
２　利用者の疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続きが円滑に進行するよう協力することとします。
３　利用者が疾病等により医療機関に通院及び受診する場合、可能な限り通院介助・付添等を事業所との協議のうえ協力することとします。

第 13 条（連帯保証人）
１　連帯保証人は、利用者と連帯して、本契約から生じる利用者の債務を負担するものとします。
２　前項の連帯保証人の負担は、極度額 120 万円を限度とします。
３　連帯保証人が負担する債務の元本は、利用者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。
４　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、利用料等の支払状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報提供します。

第 14 条（代理人）
　利用者は、契約の有効期間中に心神喪失その他の事由により判断能力を失った場合に備えて、代理人を選任することができます。

第 15 条（合意管轄）
　本契約書に基づくサービス利用に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じた場合は、広島地方裁判所をもって第一審裁判所とすることを、利用者（代理人を選任した場合はその代理人）と事業者はあらかじめ合意します。

第 16 条（契約書に定めのない事項等）
　本契約書に基づくサービス利用及び介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者（代理人を選任した場合はその代理人）と当施設の協議により定めます。

個人情報使用同意書

１．　　使用する目的

社会福祉法人エフアイジイ福祉会が運営する施設ならびに事業所において、個人情報保護法の規定に従い、厳正なる管理運用することを前提とした個人情報の使用を目的とする。

（１）介護関係事業所内での情報利用

ア）利用者へのサービスを円滑に提供するための利用

相談員および介護支援専門員による連絡調整、その他の連絡調整など

イ）利用者にかかる事業所管理業務のための利用

入退所等の管理、会計経理、事故報告、介護サービス向上のため

ウ）保険事務のための利用

介護保険（請求等目的）、医療保険（受診等目的）

エ）家族への心身状況等説明のための利用

（２）他の関係事業所への情報提供

ア）居宅サービス事業所および居宅介護支援事業所

サービス担当者会議、照会への回答、他事業所との連携

イ）医療機関

受診、入院、医療機関との連携

ウ）レセプト審査機関

レセプト請求、照会への回答

エ）保険者

照会への回答など

オ）保険会社

損害賠償などに関する相談および請求など

（３）その他の使用

ア）介護サービス向上のための基礎資料としての利用

イ）実習生受入れによる閲覧使用　※使用前には必ず事前確認を行う

ウ）ホームページ、広報誌への掲載使用　※使用前には必ず事前確認を行う

２．　　使用する期間

契約開始時から契約終了時まで有効とする。

３．　　使用にあっての条件

（１）個人情報の提供は、１．に記載する目的の範囲内で必要最小限とし、情報提供の際は、関係者以外の第三者に漏れることのないよう細心の注意を払う。

（２）個人情報を使用した使途（会議、相手方、内容等）の経過を記録する。

４．　　個人情報の定義

個人情報とは、利用者個人および家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいう。

５．　　同意の内容の変更

同意内容の変更または解除の申し出があった場合、本個人情報使用同意書の契約内容を直ちに変更または解除することができる。

以上

私（利用者、その家族等及び身元引受人）の個人情報については、上記記載するところにより、必要最小限の範囲で以下の項目について使用することに同意します。

上記１．（１）介護関係事業所内での情報利用

上記１．（２）他の関係事業所への情報提供

上記１．（３）その他の使用　ア）介護サービス向上のための基礎資料としての利用

上記１．（３）その他の使用　イ）実習生受入れによる閲覧使用

上記１．（３）その他の使用　ウ）ホームページ、広報誌への写真等掲載使用

この契約締結に伴い、「重要事項説明書」「利用契約書」「個人情報使用同意書」について事業者は利用者に説明を行い、双方合意するとともに一部ずつを所持し、上記のとおり契約を締結しました。

令和　　年　　月　　日

契約者（利用者）　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

電話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代筆者　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿（続柄）＿＿＿＿＿

連帯保証人　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

電話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

家族又は身元引受人　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

電話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（代理人がいる場合記入）

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

電話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

事業者　広島県安芸郡府中町柳ヶ丘20番２号

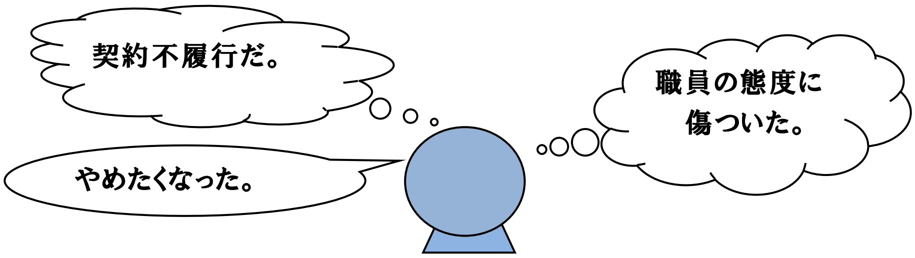
社会福祉法人エフアイジイ福祉会

理事長　石田 晃司　　　　　印

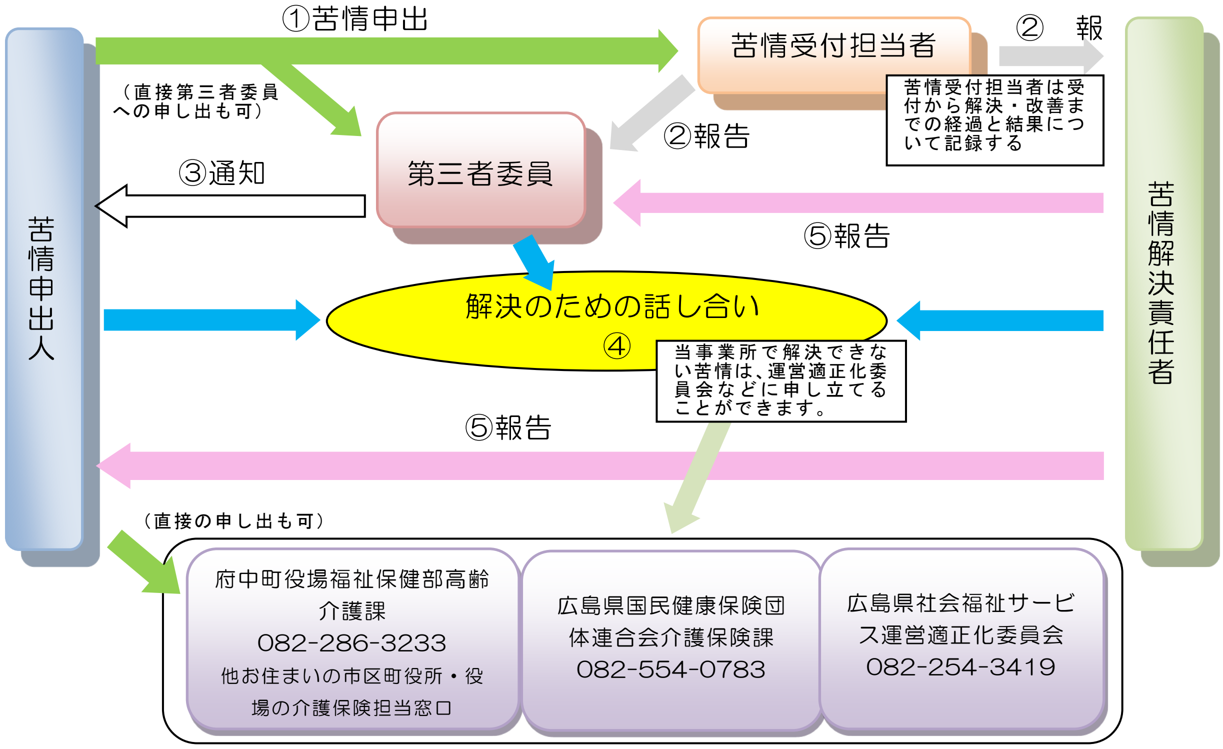
苦情解決相談のご案内

当事業所では、福祉サービスを安心して利用いただくために苦情相談窓口体制を整備しております

みなさまの苦情や要望をお聞かせ下さい。



苦情受付担当者	苦情解決責任者	第三者委員
管理者 **登地　みどり** 連絡先 082-508-0222 0120-465-396	在宅部門 統括責任者 **田中　節子** 連絡先 082-508-0222 0120-465-396	**飯田　誠** 連絡先 082-282-2427 **松本　拓也** 連絡先 082-258-2110

お気軽にご相談下さい！

苦情受付業務のながれ