

株式会社 Individuality Care
ヘルパーステーション I・C
障害福祉サービス
居宅介護・重度訪問介護

本書に含まれる書面（交付するものに☑）

- ☐ 重要事項説明書
- ☐ 契約書
- ☐ 個人情報使用同意書
- ☐ 加算・減算算定に関する同意書
- ☐ 通常の事業の実施地域以外の地域へサービスを行う場合の交通費に関する同意書

ご契約いただくサービス（該当するものに☑）

- ☐ 居宅介護
- ☐ 重度訪問介護

利用者氏名 _____ 様

交付日 令和 年 月 日

契約開始日 令和 年 月 日

重要事項説明書（障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護））

様が利用しようと考えている障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護）（以下「サービス」という。）について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、障害福祉サービスに係る都道府県、市町村条例の規定に基づき、サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 サービスを提供する事業者について

項目	内容
事業者名称	株式会社 Individuality Care（インディヴィジュアルィティケア）
代表者氏名	倉本 奨史
法人番号	6320001020323
住所	大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4
法人設立年月日	2 0 2 4 年 2 月 2 8 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

事業所の所在地等

項目	内容
事業所名称	ヘルパーステーション I・C
障害福祉指定事業所番号	4 4 1 1 2 0 0 6 4 7
事業所所在地	大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4
事業所の通常の事業の実施地域	大分県豊後大野市、佐伯市、臼杵市、竹田市、大分市内で事業所より車で 30 分以内の地域（事業所から車で片道 30 分以上かかる場合は交通費として訪問 1 回ごとに税込 583 円かかります。）
電話番号	0974-22-8585
F A X 番号	0974-27-5458
携帯電話	080-1495-7314
居宅介護サービスの主たる対象者	身体障害者、知的障害者、障害児（18 歳未満の身体障害者及び 18 歳未満の知的障害者）、精神障害者、難病等対象者
重度訪問介護サービスの主たる対象者	身体障害者

事業の目的及び運営の方針

事業の目的

株式会社 Individuality Care が設置するヘルパーステーション I・C（以下「事業所」という。）において実施する障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護）事業（以下「事業」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、事業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、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する。

運営の方針

1 重度訪問介護においては、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身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。居宅介護においては、利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、身体介護その他生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。

2 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の提供に努めるものとする。

3 障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護）においては、利用者の心身の状況の維持又は改善に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。

4 市町村、指定特定相談支援事業者、基幹相談支援センター、他の障害福祉サービス事業者その他の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する。

5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

6 事業の提供の終了に際しては、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関係各所等へ情報の提供を行うものとする。

事業所窓口の営業日及び営業時間

項目	内容
営業日	月～日。ただし年末年始12月30日から1月3日までを除く。
営業時間	8:00～18:00

サービス提供可能な日と時間帯

項目	内容
サービス提供日	月～日。ただし年末年始12月30日から1月3日までを除く。
サービス提供時間	午前7時から午後7時までとする。左記時間外も可能な限り対応する。

事業所の職員体制

項目		内容
管理者		藤田 才子
職	職務内容	人員数
管理者	従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている事業の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行います。	常勤 1 名 (サービス提供責任者と兼務)
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を踏まえて、介護の目標、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居宅介護計画を作成すること。②利用の申込みに係る調整をすること。③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すること。④相談支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行うこと。⑤サービス担当者会議への出席等により、相談支援事業者等と連携を図ること。⑥居宅介護従業者等に対し、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すること。⑦居宅介護従業者等の業務の実施状況を把握すること。⑧居宅介護従業者等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること。⑨居宅介護従業者等に対する研修、技術指導等を実施すること。⑩その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。	1 名以上
居宅介護従業者等	居宅介護計画（訪問サービス個別計画）に基づきサービスの提供を行います。	常勤換算で 2.5 名以上

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
居宅介護・重度訪問介護の内容	(1) 居宅介護計画書の作成 (2) 身体介護に関する内容 ①排泄・食事介助 ②清拭・入浴・身体整容 ③体位変換 ④移動・移乗介助、外出介助 ⑤その他の必要な身体介護 (3) 家事援助に関する内容 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

(2) 居宅介護従業者の禁止行為

居宅介護従業者は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ・医療行為
- ・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
- ・利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ・利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供
- ・利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ・利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ・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）
- ・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) 利用料金

下表の「昼間」「6～8時・18～22時」「22～6時」は、いずれも利用者負担額が1割の場合の額です。2割・3割の場合はそれぞれ2倍・3倍となります。

①基本 居宅介護

サービス種類	項目	基本単位	昼間	6～8時・18～22時	22～6時
身体介護	30分未満	256	¥256	¥320	¥384
	30分以上60分未満	404	¥404	¥505	¥606
	60分以上90分未満	587	¥587	¥734	¥881
	90分以上120分未満	669	¥669	¥836	¥1,004
	120分以上150分未満	754	¥754	¥943	¥1,131
	150分以上180分未満	837	¥837	¥1,046	¥1,256
	180分以上	921	¥921	¥1,151	¥1,382
	180分以上で30分増すごとに	83	¥83	¥104	¥125
家事援助	30分未満	106	¥106	¥133	¥159
	30分以上45分未満	153	¥153	¥191	¥230
	45分以上60分未満	197	¥197	¥246	¥296
	60分以上75分未満	239	¥239	¥299	¥359
	75分以上90分未満	275	¥275	¥344	¥413
	90分以上	311	¥311	¥389	¥467
	90分以上で15分増すごとに	35	¥35	¥44	¥53
通院等介助 (身体介護あり)	30分未満	256	¥256	¥320	¥384
	30分以上60分未満	404	¥404	¥505	¥606
	60分以上90分未満	587	¥587	¥734	¥881
	90分以上120分未満	669	¥669	¥836	¥1,004
	120分以上150分未満	754	¥754	¥943	¥1,131
	150分以上180分未満	837	¥837	¥1,046	¥1,256
	180分以上	921	¥921	¥1,151	¥1,382
	180分以上で30分増すごとに	83	¥83	¥104	¥125
通院等介助 (身体介護なし)	30分未満	106	¥106	¥133	¥159
	30分以上60分未満	197	¥197	¥246	¥296

サービス種類	項目	基本単位	昼間	6～8時・18～22時	22～6時
	60分以上90分未満	275	¥275	¥344	¥413
	90分以上	345	¥345	¥431	¥518
	90分以上で15分増すごとに	69	¥69	¥86	¥104
通院等乗降介助	1回につき（片道）	102	¥102	¥128	¥153

①基本 重度訪問介護

サービス種類	項目	基本単位	昼間	6～8時・18～22時	22～6時
重度訪問介護	60分未満	186	¥186	¥233	¥279
	60分以上90分未満	277	¥277	¥346	¥416
	90分以上120分未満	369	¥369	¥461	¥554
	120分以上150分未満	461	¥461	¥576	¥692
	150分以上180分未満	553	¥553	¥691	¥830
	180分以上210分未満	644	¥644	¥805	¥966
	210分以上240分未満	736	¥736	¥920	¥1,104
	240分以上480分未満	821	¥821	¥1,026	¥1,232
	240分以上で30分増すごとに	85	¥85	¥106	¥128
	480分以上720分未満	1,505	¥1,505	¥1,881	¥2,258
	480分以上で30分増すごとに	85	¥85	¥106	¥128
	720分以上960分未満	2,184	¥2,184	¥2,730	¥3,276
	720分以上で30分増すごとに	81	¥81	¥101	¥122
	960分以上1200分未満	2,834	¥2,834	¥3,543	¥4,251
	960分以上で30分増すごとに	86	¥86	¥108	¥129
	1200分以上1440分未満	3,520	¥3,520	¥4,400	¥5,280
	1200分以上で30分増すごとに	80	¥80	¥100	¥120

②特定事業所加算Iの場合（基本料金に＋20％） 居宅介護

サービス種類	項目	基本単位	昼間	6～8時・18～22時	22～6時
身体介護	30分未満	307	¥307	¥384	¥461
	30分以上60分未満	485	¥485	¥606	¥727
	60分以上90分未満	704	¥704	¥881	¥1,057
	90分以上120分未満	803	¥803	¥1,004	¥1,204
	120分以上150分未満	905	¥905	¥1,131	¥1,357
	150分以上180分未満	1,004	¥1,004	¥1,256	¥1,507
	180分以上	1,105	¥1,105	¥1,382	¥1,658
	180分以上で30分増すごとに	100	¥100	¥125	¥149
家事援助	30分未満	127	¥127	¥159	¥191
	30分以上45分未満	184	¥184	¥230	¥275

サービス種類	項目	基本単位	昼間	6～8時・18～22時	22～6時
	45分以上60分未満	236	¥236	¥296	¥355
	60分以上75分未満	287	¥287	¥359	¥430
	75分以上90分未満	330	¥330	¥413	¥495
	90分以上	373	¥373	¥467	¥560
	90分以上で15分増すごとに	42	¥42	¥53	¥63
通院等介助 (身体介護あり)	30分未満	307	¥307	¥384	¥461
	30分以上60分未満	485	¥485	¥606	¥727
	60分以上90分未満	704	¥704	¥881	¥1,057
	90分以上120分未満	803	¥803	¥1,004	¥1,204
	120分以上150分未満	905	¥905	¥1,131	¥1,357
	150分以上180分未満	1,004	¥1,004	¥1,256	¥1,507
	180分以上	1,105	¥1,105	¥1,382	¥1,658
	180分以上で30分増すごとに	100	¥100	¥125	¥149
通院等介助 (身体介護なし)	30分未満	127	¥127	¥159	¥191
	30分以上60分未満	236	¥236	¥296	¥355
	60分以上90分未満	330	¥330	¥413	¥495
	90分以上	414	¥414	¥518	¥621
	90分以上で15分増すごとに	83	¥83	¥104	¥124

②特定事業所加算Iの場合（基本料金に＋20％） 重度訪問介護

サービス種類	項目	基本単位	昼間	6～8時・18～22時	22～6時
重度訪問介護	60分未満	223	¥223	¥279	¥335
	60分以上90分未満	332	¥332	¥416	¥499
	90分以上120分未満	443	¥443	¥554	¥664
	120分以上150分未満	553	¥553	¥692	¥830
	150分以上180分未満	664	¥664	¥830	¥995
	180分以上210分未満	773	¥773	¥966	¥1,159
	210分以上240分未満	883	¥883	¥1,104	¥1,325
	240分以上480分未満	985	¥985	¥1,232	¥1,478
	240分以上で30分増すごとに	102	¥102	¥128	¥153
	480分以上720分未満	1,806	¥1,806	¥2,258	¥2,709
	480分以上で30分増すごとに	102	¥102	¥128	¥153
	720分以上960分未満	2,621	¥2,621	¥3,276	¥3,931
	720分以上で30分増すごとに	97	¥97	¥122	¥146
	960分以上1200分未満	3,401	¥3,401	¥4,251	¥5,101
	960分以上で30分増すごとに	103	¥103	¥129	¥155

サービス種類	項目	基本単位	昼間	6～8時・18～22時	22～6時
	1200分以上1440分未満	4,224	¥4,224	¥5,280	¥6,336
	1200分以上で30分増すごとに	96	¥96	¥120	¥144

③特定事業所加算Ⅱ・Ⅲの場合（基本料金に＋10％） 居宅介護

サービス種類	項目	基本単位	昼間	6～8時・18～22時	22～6時
身体介護	30分未満	282	¥282	¥352	¥422
	30分以上60分未満	444	¥444	¥556	¥667
	60分以上90分未満	646	¥646	¥807	¥969
	90分以上120分未満	736	¥736	¥920	¥1,104
	120分以上150分未満	829	¥829	¥1,037	¥1,244
	150分以上180分未満	921	¥921	¥1,151	¥1,381
	180分以上	1,013	¥1,013	¥1,266	¥1,520
	180分以上で30分増すごとに	91	¥91	¥114	¥137
家事援助	30分未満	117	¥117	¥146	¥175
	30分以上45分未満	168	¥168	¥210	¥252
	45分以上60分未満	217	¥217	¥271	¥325
	60分以上75分未満	263	¥263	¥329	¥394
	75分以上90分未満	303	¥303	¥378	¥454
	90分以上	342	¥342	¥428	¥513
	90分以上で15分増すごとに	39	¥39	¥48	¥58
通院等介助（身体介護あり）	30分未満	282	¥282	¥352	¥422
	30分以上60分未満	444	¥444	¥556	¥667
	60分以上90分未満	646	¥646	¥807	¥969
	90分以上120分未満	736	¥736	¥920	¥1,104
	120分以上150分未満	829	¥829	¥1,037	¥1,244
	150分以上180分未満	921	¥921	¥1,151	¥1,381
	180分以上	1,013	¥1,013	¥1,266	¥1,520
	180分以上で30分増すごとに	91	¥91	¥114	¥137
通院等介助（身体介護なし）	30分未満	117	¥117	¥146	¥175
	30分以上60分未満	217	¥217	¥271	¥325
	60分以上90分未満	303	¥303	¥378	¥454
	90分以上	380	¥380	¥474	¥569
	90分以上で15分増すごとに	76	¥76	¥95	¥114

③特定事業所加算Ⅱ・Ⅲの場合（基本料金に＋10％） 重度訪問介護

サービス種類	項目	基本単位	昼間	6～8時・18～22時	22～6時
重度訪問介護	60分未満	205	¥205	¥256	¥307
	60分以上90分未満	305	¥305	¥381	¥457

サービス種類	項目	基本単位	昼間	6～8時・18～22時	22～6時
	90分以上120分未満	406	¥406	¥507	¥609
	120分以上150分未満	507	¥507	¥634	¥761
	150分以上180分未満	608	¥608	¥760	¥912
	180分以上210分未満	708	¥708	¥886	¥1,063
	210分以上240分未満	810	¥810	¥1,012	¥1,214
	240分以上480分未満	903	¥903	¥1,129	¥1,355
	240分以上で30分増すごとに	94	¥94	¥117	¥140
	480分以上720分未満	1,656	¥1,656	¥2,069	¥2,483
	480分以上で30分増すごとに	94	¥94	¥117	¥140
	720分以上960分未満	2,402	¥2,402	¥3,003	¥3,604
	720分以上で30分増すごとに	89	¥89	¥111	¥134
	960分以上1200分未満	3,117	¥3,117	¥3,897	¥4,676
	960分以上で30分増すごとに	95	¥95	¥118	¥142
	1200分以上1440分未満	3,872	¥3,872	¥4,840	¥5,808
	1200分以上で30分増すごとに	88	¥88	¥110	¥132

※ 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・重度訪問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、計画の見直しを行います。

※ 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倍になります。

※ 利用者の体調等の理由で居宅介護・重度訪問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、「通院介助（身体介護を伴う場合）」を算定します。

※ 「通院介助（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。

（４）加算・減算

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	1割負担	算定回数等
緊急時対応加算	100	¥100	1回につき（月2回を限度）
初回加算	200	¥200	1月につき
喀痰吸引等支援体制加算	100	¥100	1人1日あたり
利用者負担上限額管理加算	150	¥150	1月につき
福祉専門職等連携加算	564	¥564	1回につき（居宅介護のみ） 90日の間3回を限度
入院時支援連携加算	300	¥300	1回につき（重度訪問介護のみ）
行動障害支援連携加算	584	¥584	1回につき（重度訪問介護のみ）
移動介護加算	時間に応じ100～250単位を加算		（重度訪問介護の場合）
重度障害者等の場合	所定単位数の15%を加算		（重度訪問介護の場合）
障害支援区分6の場合	所定単位数の8.5%を加算		（重度訪問介護の場合）

福祉・介護職員等処遇改善加算

区分	居宅介護	重度訪問介護
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰ口	所定単位数の 456/1000	所定単位数の 382/1000
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰイ	所定単位数の 446/1000	所定単位数の 372/1000
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱ口	所定単位数の 441/1000	所定単位数の 367/1000
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱイ	所定単位数の 431/1000	所定単位数の 357/1000
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅲ	所定単位数の 376/1000	所定単位数の 302/1000
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅳ	所定単位数の 302/1000	所定単位数の 248/1000

利用者負担額は、上表により算定した単位数に応じた額の 1 割・2 割又は 3 割となります。

減算

減算	内容
同一建物減算 1	事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者 20 人以上にサービスを行う場合 10%減算
同一建物減算 2	事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者 50 人以上にサービスを行う場合 15%減算
身体拘束廃止未実施減算	事業所が基準を満たしていない場合 1%減算
虐待防止措置未実施減算	事業所が基準を満たしていない場合 1%減算
業務継続計画未策定減算	事業所が基準を満たしていない場合 1%減算
情報公表未報告減算	事業所が基準を満たしていない場合 5%減算（障害者総合支援法第 76 条の 3 の規定に基づく情報公表に係る報告がされていない場合）

地域区分別の単価（その他地域 1 単位 10.00 円）を含んでいます。

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だ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。

（５）その他の費用について

以下の金額は利用料の全額が利用者の負担になります。

項目	内容
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。
交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。事業所から車で 30 分以上かかる場合 税込 583 円

４ 利用料、利用者負担額その他の費用の請求及び支払い方法について

項目	内容
請求方法等	利用料、利用者負担額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します。上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
支払い方法等	サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 20 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い 支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡しますので、必ず保管してください。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※利用料、利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

※その他の費用について、交通費等の利用料等の支払いを受けたときは、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。

5 サービスの提供にあたって

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。

サービス提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明いたします。その内容及び支払いに同意される場合は、同意する旨の文書に署名いただきます。

居宅介護（重度訪問介護）計画の作成

確認した支給内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護（重度訪問介護）計画」を作成します。作成した計画については、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（重度訪問介護）計画」にもとづいて行います。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、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充分な配慮を行います。

居宅介護（重度訪問介護）計画の変更等

「居宅介護（重度訪問介護）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、居宅介護従業者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。

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が、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

6 衛生管理等

- (1) 居宅介護従業者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の防止のための対策を検討する委員会をおおむね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。
- 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ています。
- ③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の実施します。

7 緊急時の対応方法について

サービスの提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他緊急事態が生じた場合は、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。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

8 事故発生時の対応方法について

- ・利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る相談支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ・事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。
- ・また、利用者に対する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。

【市町村障害福祉サービス担当課の窓口】

項目	内容
豊後大野市役所 社会福祉課	所在地：大分県豊後大野市三重町市場 1200 番地／電話番号：0974-22-1001／FAX：0974-22-3361／受付時間：月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝日・休日及び12月29日～1月3日を除く）
臼杵市役所 福祉課	所在地：大分県臼杵市大字臼杵 72 番 1／電話番号：0972-63-1111／受付時間：月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝日・休日及び12月29日～1月3日を除く）
大分市役所 障害福祉課	所在地：大分市荷揚町 2 番 31 号／電話番号：097-534-5658／受付時間：月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝日・休日及び12月29日～1月3日を除く）
佐伯市役所 障害福祉課	所在地：大分県佐伯市中村南町 1-1／電話番号：0972-22-4514／受付時間：月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝日・休日及び12月29日～1月3日を除く）

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

項目	内容
保険会社名	東京海上日動火災
保険名	事業活動包括保険
補償の概要	事業活動遂行事故、サイバー・情報漏洩事故

9 サービス提供に関する相談、苦情について

苦情処理の体制及び手順

① 提供したサービス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）

② 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。

苦情申立の窓口

項目	内容
【事業者の窓口】	所在地：大分県豊後大野市三重町芦刈1 4 6 4／電話番号：0974-22-8585／FAX：0974-27-5458／受付時間：月～土 8：30～17：30
豊後大野市役所 社会福祉課	所在地：大分県豊後大野市三重町市場1200番地／電話番号：0974-22-1001／FAX：0974-22-3361／受付時間：月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝日・休日及び12月29日～1月3日を除く）
臼杵市役所 福祉課	所在地：大分県臼杵市大字臼杵72番1／電話番号：0972-63-1111／受付時間：月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝日・休日及び12月29日～1月3日を除く）
大分市役所 障害福祉課	所在地：大分市荷揚町2番31号／電話番号：097-534-5658／受付時間：月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝日・休日及び12月29日～1月3日を除く）
佐伯市役所 障害福祉課	所在地：大分県佐伯市中村南町1-1／電話番号：0972-22-4514／受付時間：月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝日・休日及び12月29日～1月3日を除く）
【公的団体の窓口】大分県運営適正化委員会（大分県社会福祉協議会）	
【公的団体の窓口】大分県国民健康保険団体連合会	所在地：大分県大分市大手町2丁目3-12／Tel：097-534-8475／Fax：097-537-8652／受付時間：月～金 8時30分～17時15分

10 身分証携行義務

居宅介護従業者等は、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ときは、いつでも身分証を提示します。

11 秘密の保持と個人情報の保護について

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、利用者又はその家族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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り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又は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。

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利用しません。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利用しません。

イ 事業者は、利用者又は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。）

12 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法について

（１）利用者から合鍵を預かる必要がある場合は、書面によりその取扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名を得ます。

（２）預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管します。

（３）合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行います。

13 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

・虐待防止に関する担当者を選定しています。

項目	内容
虐待防止に関する担当者	管理者 藤田 才子

・虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

・虐待防止のための指針の整備をしています。

・従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

・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。

14 利用者及び利用者の家族等の禁止行為

① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為） 例：コップを投げつける・蹴る・唾を吐く

② 職員に対する精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為） 例：大声を発する・怒鳴る・特定の職員に嫌がらせをする・「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

③ 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為） 例：必要もなく手や腕を触る・抱きしめる・あからさまに性的な話をする

上記の行為があった場合の事業者の対応及び契約の解除については、契約書第 16 条（ハラスメントの防止）及び第 23 条（事業者からの契約解除）に定めるとおりです。

15 ハラスメントの防止について

事業者は、職員が安心して働ける環境を確保することが、良質なサービスの提供につながるものと考え、利用者及びその家族等からのハラスメント（身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント、不当な要求等）の防止のための方針を定め、相談体制の整備、職員への研修、事案が発生した場合の記録及び報告の手順の整備等、必要な措置を講じています。

なお、サービスの内容又は職員の対応に関する正当な苦情、要望及び相談、利用者の認知症の症状、疾病又は障害の特性に起因する言動、並びに合理的配慮を求める意思の表明は、ハラスメントとして取り扱いません。

詳細は、契約書第 16 条（ハラスメントの防止）及び別紙「ご利用にあたってのお願い（ハラスメントの防止について）」並びに「ご家族の皆さまへーサービスの継続のためのおお願いー」のとおりです。事業者は、職員による利用者への虐待等も同様に禁じており、利用者及びご家族からのご相談を上記の苦情窓口にて承ります。

16 心身の状況の把握

サービスの提供に当たっては、サービス提供責任者による利用者の面接によるほか、居宅介護支援事業者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。

17 相談支援事業者との連携

- ・サービスの提供に当たり、相談支援事業者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。
- ・サービス提供の終了に際しては、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、相談支援事業者に対する情報の提供及び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るものとします。

18 サービス提供の記録

- ・サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はそのサービスを提供した日から5年間保存します。
- ・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。

19 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、利用者に対するサービス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）従業員に対し、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。

20 会議等の録音、写真・動画の撮影及び生成ＡＩ（人工知能）の活用について

（１）事業所内の会議、サービス担当者会議、カンファレンス等について、記録を正確に作成するため、録音を行うことがあります。録音を行う場合は、あらかじめ出席される方にお伝えします。

（２）録音した音声及び会議録は、生成ＡＩ（人工知能）を用いて文字起こし・要約を行い、記録の作成や業務の改善に活用することがあります。

（３）生成ＡＩを利用する際は、利用者を特定できる情報を必要最小限にとどめ、入力した情報がＡＩの学習に利用されない環境で処理します。作成された記録は必ず職員が内容を確認し、最終的な判断は職員が行います。

（４）録音データ及び会議録は事業者が適切に管理し、目的を達成した後は速やかに消去します。定められた目的以外には使用しません。

（５）褥瘡や創部の状態、住まいの環境、福祉用具の設置状況などを正確に記録し、主治医や関係する事業者と共有するため、写真又は動画を撮影することがあります。撮影の前には、そのつどお声をかけをします。

（６）事業所の広報（ホームページ・パンフレット・ＳＮＳ等）や職員研修に写真・動画を使用する場合は、そのつど改めて同意をいただきます。同意をいただけない場合でも、受けられるサービスの内容が不利になることは一切ありません。

（７）撮影した写真・動画は事業者が適切に管理し、目的を達成した後は速やかに消去します。定められた目的以外には使用しません。

障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護） ヘルパーステーションⅠ・Ⅱ 契約書

契約者

様

上記の者様（以下「契約者」という。）と株式会社 Individuality Care（以下「事業者」という。）は、契約者が居宅介護・重度訪問介護 ヘルパーステーションⅠ・Ⅱ（以下「事業所」という。）から提供されるサービス

- ☐ 居宅介護
- ☐ 重度訪問介護

を受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第一章 総則

第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、障害者総合支援法令の趣旨に従い、契約者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、第4条及び第5条に定めるサービスを提供します。
- 2 事業者が契約者に対して実施するサービスの内容、利用日、利用時間、契約期間、費用等の事項は、別紙「重要事項説明書」等に定めるとおりとします。

第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の障害支援区分の認定の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条（居宅介護計画の決定・変更）

- 1 事業者は、契約者に係るサービス等利用計画が作成されている場合には、それに沿って契約者の居宅介護計画を作成するものとします。
- 2 事業者は、契約者に係るサービス等利用計画が作成されていない場合でも、居宅介護計画の作成を行います。その場合に、事業者は、契約者に対して、指定特定相談支援事業者を紹介する等、サービス等利用計画作成のために必要な支援を行うものとします。
- 3 事業者は、居宅介護計画について、契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業者は、契約者に係るサービス等利用計画が変更された場合、又は契約者若しくはその家族等の要請に応じて、居宅介護計画について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、計画の変更の必要があると認められた場合には、契約者及びその家族等と協議して、居宅介護計画を変更するものとします。
- 5 事業者は、居宅介護計画を変更した場合には、契約者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

第4条（介護給付費対象サービス）

事業者は、介護給付費対象サービスとして、契約者の居宅に訪問介護員を定期的に派遣し、契約者に対して入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助その他日常生活上の支援を提供するものとします。

第5条（介護給付費外のサービス）

- 1 事業者は、契約者との合意に基づき、介護給付費外サービスとして、支給量を超えて利用するサービスを提供するものとします。
- 2 前項のサービスについて、その利用料金は契約者が負担するものとします。
- 3 事業者は、第1項で定める各種のサービスの提供について、必要に応じて契約者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

第6条（訪問介護員の交替等）

- 1 本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修を受けた上で居宅介護・重度訪問介護に従事し、介護・生活援助及び相談助言等を行う専門職員をいうものとします。
- 2 本契約において「サービス従事者」とは、介護福祉士、実務者研修修了者、ホームヘルパー1級、初任者研修修了者、ホームヘルパー2級等、事業者がサービスを提供するために使用する者をいうものとします。
- 3 契約者は、選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。
- 4 事業者は、訪問介護員の交替により、契約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十分に配慮するものとします。

第7条（サービスの実施）

- 1 契約者は、第4条及び第5条で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

- サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- 契約者は、サービスの実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第8条（サービス利用料金の支払い）

- 事業者は、契約者が支払うべき介護給付費対象サービスに要した費用について、契約者が介護給付費として市町村から給付を受ける額（以下「介護給付費額」という。）の限度において、契約者に代わって市町村から支払いを受けます。
- 契約者は、第4条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護給付費額を差し引いた差額分（利用者負担額）を事業者に支払うものとします。ただし、契約者がいまだ障害支援区分の認定を受けていない場合及びサービス等利用計画が作成されていない場合には、サービス利用料金をいったん支払うものとします（認定後又はサービス等利用計画作成後、利用者負担額を除く金額が払い戻されます（償還払い））。
- 第5条第1項及び第2項に定めるサービスについては、契約者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。
- 前項の他、契約者は、通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。
- 前4項に定めるサービス利用料金は1か月ごとに計算し、契約者はこれを翌月20日までに支払うものとします。

第9条（利用の中止、変更、追加）

- 契約者は、利用期日前において、サービスの利用を中止し、変更し、又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、サービスの実施日の前日までに事業者に出すものとします。
- 事業者は、前項に基づく契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合には、他の利用可能日時を契約者に提示して協議するものとします。

第10条（サービス内容の変更）

事業者は、サービス利用当日、契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。

第11条（利用料金の変更）

- 第8条第1項及び第2項に定めるサービス利用料金について、介護給付費の算定基準の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
- 第8条第3項及び第4項に定めるサービス利用料金については、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、契約者に対して、変更を行う日の2か月前までに説明をした上で、当該サービス利用料金を相応な額に変更することができます。
- 契約者は、前項の変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

第三章 事業者の義務及びハラスメントの防止

第12条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- 事業者は、サービス実施日において、訪問介護員により契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者又はその家族等からの聴取・確認の上でサービスを実施するものとします。
- 事業者は、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めるものとします。
- 事業者は、契約者に対するサービスの実施について記録を作成し、それを完結の日から5年間保管し、契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

第13条（守秘義務等）

- 事業者、サービス従事者又は従業員は、サービスを提供する上で知り得た契約者及びその家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

- 2 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 前2項にかかわらず、契約者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第14条（虐待の防止）

事業者は、契約者等の人權の擁護・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 研修等を通じて、従業者の人權意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- 2 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- 3 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

第15条（訪問介護員の禁止行為）

訪問介護員は、契約者に対する居宅介護・重度訪問介護サービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- 一 医療行為
- 二 契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- 三 契約者の家族等に対するサービスの提供
- 四 飲酒及び契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- 五 契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- 六 その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

第16条（ハラスメントの防止）

- 1 契約者及びその家族等は、事業者の職員に対し、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超える次の各号の行為を行わないものとします。
 - 一 身体に対する暴力その他の有形力の行使
 - 二 暴言、脅迫、中傷、名誉を毀損する言動、侮辱、威圧的な言動、人格を否定する言動、土下座の強要
 - 三 性的な言動により職員に不快な思いをさせる行為
 - 四 本契約及び居宅介護計画に定めのないサービス（同居の家族に対する援助、日常生活の範囲を超える家事等を含みます。）の強要、法令上行うことができないサービスの強要、合理的な理由のない金銭の要求、不当な損害賠償の要求
 - 五 継続的若しくは執拗な言動、又は不退去、居座りその他の拘束的な言動
 - 六 職員の同意を得ない撮影若しくは録音、又はこれらの内容及び職員に関する事項をインターネット等に公表する行為
 - 七 飲酒したうえでの対応の要求、職員の面前での喫煙、職員に危害を及ぼすおそれのある動物を解き放つことその他安全にサービスを提供することができない環境を改善しないこと
 - 八 その他前各号に準ずる行為であって、職員が安全かつ適切にサービスを提供することを妨げるもの
- 2 前項の判断は、当該言動の目的、経緯及び状況、業務の内容及び性質、当該言動の態様、頻度及び継続性、職員の心身の状況その他の事情を総合的に考慮して行います。次に掲げるものは、前項各号に該当しません。
 - 一 サービスの内容又は職員の対応に関する正当な苦情、要望及び相談
 - 二 契約者の認知症の症状、疾病又は障害の特性に起因する言動
 - 三 契約者又はその家族等が、不当な差別的取扱いをしないよう求めること、及び社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること
- 3 事業者の職員は、第1項各号に該当する行為により、その生命又は身体に危険が及ぶおそれがあると認めるときは、サービスの提供を中止し、退去することができます。この場合において、当該サービスに係る利用料金は、提供したものとして扱います。
- 4 事業者は、第1項各号に該当する行為があったときは、事実関係を速やかに確認して記録し、必要に応じて、契約者に係る居宅介護支援事業者、相談支援事業者、主治の医師及び市町村に報告するとともに、担当職員の変更、複数名による訪問、電話対応の録音その他の必要な措置を講じることができます。第2項第二号に該当するときは、事業者は、主治の医師及び担当の介護支援専門員と連携し、ケアの方法の見直しその他の対応を行います。

- 5 事業者は、第1項各号に該当する行為が繰り返し行われ、又は継続するときは、契約者に対し、書面により改善を申し入れるものとします。
- 6 事業者は、前項の申し入れの後も改善が見られないとき、又は第1項各号に該当する行為が職員の生命、身体若しくは尊厳に重大な影響を及ぼすものであるときは、本契約を解除することができます。この場合、事業者は、契約者のサービスが途切れることのないよう、他の事業者の紹介その他必要な調整に協力するものとします。犯罪に該当し得る行為があったときは、事業者は、警察その他の関係機関に通報し、必要な法的措置をとることができます。
- 7 第1項の定めは、事業者の職員のほか、事業所において業務に従事する他の事業者の職員、個人事業主及び実習生に対する言動についても同様に適用します。
- 8 契約者及びその家族等は、職員の対応について、事業者の相談窓口に応じることができ、これによりサービスの内容につき不利益な取扱いを受けることはありません。
- 9 本条において「家族等」とは、契約者の家族、同居の親族、契約者の身元引受人、成年後見人その他の法定代理人及びサービスの提供時に居合わせる者をいいます。

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第17条（損害賠償責任）

- 1 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第13条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償額を減じることができるものとします。
- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第18条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 一 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 二 契約者が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 三 契約者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
- 四 契約者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

第19条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、契約者に対して、既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章 契約の終了

第20条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1 契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。
 - 一 契約者が死亡した場合
 - 二 障害支援区分の認定又は支給決定が更新されず、本契約に定めるサービスの支給決定を受けられなくなった場合
 - 三 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
 - 四 施設の滅失や重大な毀損により、契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
 - 五 事業所が障害福祉サービス事業者の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
 - 六 第16条又は第21条から第23条までに基づき本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

第21条（契約者からの中途解約）

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の7日間前までに事業者へ通知するものとします。

2 契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。

- 一 第 11 条第 3 項により本契約を解約する場合
- 二 契約者が入院した場合
- 三 契約者に係るサービス等利用計画が変更された場合

第 22 条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第 13 条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第 23 条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- 一 契約者が契約締結時に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 二 契約者による第 8 条第 1 項から第 4 項に定めるサービス利用料金の支払いが 2 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- 三 契約者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 四 契約者又はその家族等が、第 16 条（ハラスメントの防止）第 1 項各号に該当する行為を行い、同条第 5 項の書面による申し入れの後も改善が見られないとき、又は当該行為が職員の生命、身体若しくは尊厳に重大な影響を及ぼすものであるとき

第 24 条（精算）

第 20 条第 1 項第二号から第五号までにより本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から 1 週間以内に精算するものとします。

第六章 その他

第 25 条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

第 26 条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は障害者総合支援法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

第 27 条（合意裁判管轄について）

この契約について、やむを得ず訴訟となる場合は、事業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を、契約者及び事業者は予め合意します。

個人情報使用同意書

私（利用者）、及びその家族の個人情報については、以下に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

1・使用する目的

- (1) サービス等利用計画に沿って円滑にサービスを提供されるための連絡調整等において必要な場合
- (2) 利用者が医療機関への受診や入院、施設入所されることに伴う必要最小限度の情報の提供
- (3) 在宅療養をサポートする病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護事業所その他の関係者と連携を図るため、医療従事者や介護従事者その他の関係者が共有すべき介護情報を含む個人情報の提供
- (4) 事業所内の会議、サービス担当者会議、カンファレンス等の記録を正確に作成するために録音を行い、その音声及び会議録を生成A I（人工知能）により文字起こし・要約する場合
- (5) 記録の作成、業務の改善及びサービスの質の向上のために、個人が特定されない形で情報を整理・分析する場合
- (6) 褥瘡・創部の状態、住まいの環境、福祉用具の設置状況等を記録し、主治医や関係する事業者と共有するために写真又は動画を撮影する場合
- (7) 事業所の広報（ホームページ、パンフレット、SNS等）又は職員研修のために写真・動画を使用する場合（この場合は、そのつど改めて同意をいただきます）

2・使用する事業者の範囲

利用者が提供を受けるすべてのサービス事業者

3・使用する期間

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、提供にあ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うこと
- (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ておくこと
- (3) 録音データ及び生成A I（人工知能）を用いて作成した記録は、事業者が適切に管理し、入力した情報がA Iの学習に利用されない環境で処理すること。目的を達成した後は速やかに消去すること
- (4) 写真及び動画の撮影は必要最小限とし、広報等に使用する場合はそのつど改めて同意を得ること。撮影したデータは事業者が適切に管理し、目的を達成した後は速やかに消去すること

加算・減算算定に関する同意書

緊急時対応加算

利用者又は家族等から電話等により介護に関する意見を求められた場合に常時対応でき、計画的に訪問することとなっていない緊急時の訪問を必要に応じて行う場合に算定します。

初回加算

初回、あるいは初回の居宅介護等を行った日が属する月にサービス提供責任者が居宅介護等を行った場合、又は従業員が居宅介護等を行った際にサービス提供責任者が同行した場合に算定します。

入院時支援連携加算

病院等に入院する前から重度訪問介護を受けていた利用者が、入院するに当たり、重度訪問介護事業所の職員が当該病院等を訪問し、当該利用者に係る必要な情報の提供及び当該病院等と事業所が連携して入院時の支援を行うための必要な調整を行った場合、1回を限度として所定単位数を加算します。

喀痰吸引等支援体制加算

登録特定行為事業者の認定特定行為業務従事者が、医療機関と連携して喀痰吸引等を実施すると算定します。同加算は、特定事業所加算（Ⅰ）を算定している場合、併用算定はできません。

項目	内容
登録特定行為事業者	都道府県知事に申請し、喀痰吸引等の実施について登録を受けた事業所
認定特定行為業務従事者	都道府県が登録した研修機関で、所定の研修を修了し、認定証が交付された者

喀痰吸引等とは、口腔内の喀痰吸引、鼻腔内の喀痰吸引、気管カニューレ内の喀痰吸引、経鼻経管栄養、胃ろう又は腸ろうによる経管栄養を指します。

利用者負担上限額管理加算

障害福祉サービスにおける利用者負担上限額管理加算とは、利用者が複数の事業所を利用し、ひと月の利用者負担額の合計が、世帯の所得に応じた負担上限月額を超過する場合に、その調整事務を行った事業所に支払われる報酬です。

- ・目的：複数のサービス事業所を利用する利用者の負担額が高額にならないよう、月額上限を超えた分の調整（償還払いを現物給付化する事務）を行う。
- ・対象サービス：居宅介護、重度訪問介護、児童発達支援、放課後等デイサービス、就労継続支援など、多くの障害福祉サービス（障害児通所支援を含む）が対象。
- ・対象者：複数の事業所を利用し、かつ市町村から「利用者負担上限額管理」の対象者として認定された利用者。
- ・管理事業所の決定：利用者は、複数の事業所を利用する際、いずれか1つの事業所を「上限額管理事業所」として選択し、市町村に届け出る。
- ・管理事務の実施：上限額管理事業所は、他の事業所の利用者負担額も把握し、合算額が負担上限月額を超えた場合に、超えた分の利用者負担額を調整する（請求額から差し引く）事務を行う。
- ・他の事業所との連携：上限額管理事業所は、他のサービス事業者と「利用者負担上限月額管理票」等の情報共有を行い、請求内容を調整する。
- ・加算の算定：上記の管理事務を実際に行った場合に、上限額管理事業所のみがこの加算を算定できる。
- ・注意点：利用者がその月、当該事業所のみしか利用していない場合は、上限額管理の必要がないため、算定できない。

福祉専門職等連携加算

障害福祉サービスにおける福祉専門職員等連携加算は、サービス提供責任者が、利用者の状況を熟知している医療機関や他の障害福祉サービス事業所等に属する専門職員と連携し、居宅介護計画等の作成に協力してもらうことを評価する加算です。

- ・対象サービス：主に居宅介護サービスで算定されます。
- ・連携対象の専門職員：当該利用者に従前から関わっている社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、理学療法士、看護師などの国家資格を有する職員（相談支援事業所の社会福祉士等は、本来の業務に含まれるため対象外です）。
- ・連携内容：専門職員は、利用者の障害特性に基づいた情報や助言をサービス提供責任者に提供し、居宅介護計画の作成に協力します。この連携を通じて、利用者の心身の状況等を共同で評価します。
- ・単位数と算定上限：1回につき564単位を加算できます。算定できるのは、初回のサービス提供から90日の間に3回までを限度とします。

特定事業所加算

区分	適合要件	加算率
特定事業所加算（Ⅰ）	①～③の全てに適合	所定単位数の20%を加算
特定事業所加算（Ⅱ）	①及び②に適合	所定単位数の10%を加算

区分	適合要件	加算率
特定事業所加算（Ⅲ）	①及び③に適合	所定単位数の10%を加算
特定事業所加算（Ⅳ）	①及び④に適合	所定単位数の5%を加算

居宅介護

- ① サービス提供体制の整備（研修の計画的実施、情報の的確な伝達等）
- ② 良質な人材の確保（介護福祉士の割合が30%以上／実務者研修修了者や介護職員基礎研修課程修了者等の割合が40%以上／常勤の同行援護従事者によるサービス提供40%以上／同行援護従業者養成研修及び国立障害者リハビリテーションセンター学院視覚障害学科修了者等30%以上／盲ろう者向け通訳・介助員で同行援護従業者の要件を満たしている者20%以上）
- ③ 重度障害者への対応（区分5以上である者、喀痰吸引等を必要とする者並びに重症心身障害児及び医療的ケア児の占める割合が30%以上）
- ④ 中重度障害者への対応（区分4以上である者、喀痰吸引等を必要とする者並びに重症心身障害児及び医療的ケア児の占める割合が50%以上）

要件	(I)	(II)	(III)	(IV)
①サービス提供体制の整備	○	○	○	○
②良質な人材の確保	○	○	—	—
③重度障害者への対応	○	—	○	—
④中重度障害者への対応	—	—	—	○

重度訪問介護

- 1 7つの体制要件（(I)～(III)で満たすべき要件）
 - ・全ての介護職員に対する計画的な研修計画を作り、実施している
 - ・利用者に関する情報やサービス提供の会議を定期的に開催する
 - ・サービス提供責任者が利用者の情報を担当介護職員に伝達すること
 - ・全介護職員に対して定期的に健康診断を実施する
 - ・利用者の緊急時における対応方法を明示すること
 - ・熟練した従業者による同行研修の実施
 - ・朝から深夜にかけて、全ての時間帯のサービスを提供できること
- 2 3つの人材要件（(I)はすべて、(II)は一部満たすべき要件）
 - ・介護福祉士の割合が30%以上であること、又は介護福祉士、実務者研修修了者、介護職員基礎研修修了者の割合が50%以上従事していること。
 - ・全てのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士、5年以上の実務経験を有する実務者研修修了者又は介護職員基礎研修修了者であること
 - ・1人を超えるサービス提供責任者を配置することとされている事業所では、常勤のサービス提供責任者を2名以上配置すること
- 3 重度障害者対応要件（(I)及び(III)で満たすべき要件）
 - ・前年度又は算定日の属する月の前3か月間における重度訪問介護の利用者の総数のうち障害支援区分5以上である者及びたんの吸引を必要とする者の占める割合が50%以上であること。

福祉・介護職員等処遇改善加算

介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。

区分	I口	Iイ	II口	IIイ	III	IV
居宅介護	45.60%	44.60%	44.10%	43.10%	37.60%	30.20%
重度訪問介護	38.20%	37.20%	36.70%	35.70%	30.20%	24.80%

減算

減算	内容
同一建物減算1	事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合10%減算
同一建物減算2	事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者50人以上にサービスを行う場合15%減算
身体拘束廃止未実施減算	事業所が基準を満たしていない場合1%減算

減算	内容
虐待防止措置未実施減算	事業所が基準を満たしていない場合 1%減算。次の基準を満たしていない場合が対象です。①虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること ②従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施すること ③上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと
業務継続計画未策定減算	事業所が基準を満たしていない場合 1%減算。①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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）を策定すること ②当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずること
情報公表未報告減算	事業所が基準を満たしていない場合 5%減算。障害者総合支援法第 76 条の 3 の規定に基づく情報公表に係る報告がされていない場合が対象です。

説明及び同意

説明日：令和 年 月 日

項目	内容
事業者名	株式会社 Individuality Care
所在地	大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4
代表者氏名	代表取締役 倉本 奨史
事業所名	ヘルパーステーション I・C
事業所所在地	大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4
事業所管理者	藤田 才子
説明者氏名	

□ 障害福祉サービスに係る各都道府県・市町村条例の規定に基づき、ヘルパーステーションⅠ・Ⅱに関しての利用料金など重要事項、契約内容、加算算定の同意、個人情報使用の同意を利用者又は家族に説明を行いました。

契約日：令和 年 月 日

☐ 本書に含まれる重要事項説明書、契約書、個人情報使用同意書及び加算算定に関する同意書の各書面について、事業者から説明を確かに受け、いずれの内容にも同意したうえで、本書の交付を受けました。

項目	内容
利用者 住所	
氏名	
代理人 住所	
氏名	
本人との続柄	()

契約を証するため、本書2通を作成し、契約者、事業者が署名のうえ、各1通を保有するものとします。

