

障害福祉サービス利用契約書

(居宅介護・重度訪問介護・同行援護)

とみお診療所ホームヘルプステーション

利用者様（以下、「利用者」といふ）ととみお診療所ホームヘルプステーション（以下、「事業所」といふ）は、利用者が事業者から提供される障害福祉サービスを受け、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」といふ）を締結します。

本契約で締結する障害福祉サービスは（ ）です。

第1条（目的）

本契約は、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、事業所が利用者に対して必要な障害者総合支援法に基づく障害福祉サービスを適切に提供する事を定めます。

第2条（期間）

- 1 本契約の契約期間は、 年 月 日から 年 月 日までとします。
- 2 契約満了日の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1年間自動更新されるものとし、以後同様とします。

第3条 (サービス等利用計画及び契約支給量)

- 1 事業所は、利用者の受給者証に記載された支給量を踏まえ、利用者の課題と意向を把握し、ケア会議を開いて利用者のサービス等利用計画を作成します。この計画は、事業所が利用者に説明して同意を得たうえで作成することとし、その写しを利用者に交付します。利用者はいつでもサービス等利用計画についての説明を求め、意見を述べることや変更を求めることができます。
- 2 事業所は、前項のサービス等利用計画に基づき契約支給量を定め、利用者の受給者証に記載します。
- 3 利用者は、受給者証記載事項に変更があった場合には、速やかに事業所に変更内容を知らせるとともに、事業所の求めに応じて受給者証の内容を確認させるものとします。

第4条 (サービス内容)

- 1 居宅介護
事業所は、その指揮命令のもとに、居宅介護従業者（以下、「サービス従事者」という）を利用者の居宅等に訪問させ、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並びに生活等に関する相談及び助言などのうちから前条に定めるサービス等利用計画に基づいて適切にサービスを提供します。
- 2 重度訪問介護
事業所は、その指揮命令のもとに、重度訪問介護従業者（以下、「サービス従事者」という）を利用者の居宅等に訪問させ、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な

どのうちから前条に定めるサービス等利用計画に基づいて適切にサービスを提供します。

3 同行援護

事業所は、その指揮命令のもとに、同行援護従業者（以下、「サービス従事者」という）を利用者の居宅等に訪問させ、利用者の外出時において同行し、移動に必要な情報を提供するとともに、移動の援護その他外出する際に必要となる援助等を、前条に定めるサービス等利用計画に基づいて適切にサービスを提供します。

第5条（利用者負担額及び実費負担額）

- 1 利用者は、前条に定めるサービスに対して、重要事項説明書に定める所定の利用者負担額及びサービス利用にかかる実費負担額を事業所に支払います。障害者総合支援法に基づく介護給付費は、事業所が市町村から代理して受領します。
- 2 前項の利用者負担額及び実費負担額は、1カ月ごとに計算し、利用者はこれを翌月末日（末日が土曜日・日曜日・祝日の場合はその翌日）までに支払います。

第6条（利用の中止、変更、追加）

- 1 利用者は、利用期日前において、契約を締結する障害福祉サービス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契約支給量の範囲内で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17時までに事業所に申し出るものとします。
- 2 利用者が、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取消料を事業所にお支払いいただく場合があります。ただし、利用者の体調不良等やむを得ない事由がある場合は、取消料はいただきません。
- 3 事業所は、第1項に基づく利用者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、当該利用希望日の利用状況等により利用者の希望する時間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するほか、サービス提供可能な事業所の紹介などを行います。

第7条（事業所の基本的義務）

- 1 事業所は、利用者に対し、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、必要なサービスを適切に行います。
- 2 事業所は、利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、サービスを提供します。

第8条（事業所の具体的義務）

1（安全配慮義務）

事業所は、サービスの提供にあたって、利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。

2（説明義務）

事業所は、本契約に基づく内容について、利用者の質問等に対して適切に説明します。

3（守秘義務）

事業者及びサービス従事者は、本契約によるサービスを提供するにあたって知り得た利用者や家族等の秘密について、正当な理由がある場合を除き第三者に開示することはあ

りません。事業所は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者のサービス等利用計画立案の為のサービス担当者会議並びに障害福祉サービス事業者等との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。

4 (身体拘束の禁止)

事業所は、利用者又は他の利用者等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いて、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

5 (記録保存整備義務)

事業所は、サービス提供に関する記録を整備し、サービス提供日から5年間保存します。利用者は、事業所の窓口業務時間（毎週月曜日～金曜日 9時～17時 土曜日 9時～13時）に本人の記録を閲覧し、また実費を負担してコピーすることができます。

第9条 (事故と損害賠償)

- 1 事業所は、サービスの提供によって事故が生じた場合には、速やかに市町村・利用者の家族に連絡して必要な措置を講じます。
- 2 事業所は、サービスを提供するにあたって、事業所の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合には、速やかに利用者の損害を賠償します。

第10条 (契約の終了事由)

本契約は、以下の各号に基づく契約の終了が生じた場合に終了するものとします。

- 一 利用者が死亡した場合
- 二 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
- 三 事業所が指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- 四 第11条から第13条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 五 第2条の契約期間が満了した場合（ただし満了前に契約更新の手続きがとられた場合は除く）

第11条 (利用者からの中途解約)

利用者は、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、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業所に通知するものとします。ただし、利用者が入院した場合等、正当な理由がある場合には即時に解約することができます。

第12条 (利用者からの契約解除)

利用者は、事業所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、ただちに本契約を解除することができます。

- 一 事業所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障害福祉サービスを実施しない場合
- 二 事業所もしくはサービス従事者が第8条第1項から第4項に定める義務に違反した場合
- 三 事業所もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第13条（事業所からの契約解除）

事業所は、利用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 利用者に支払能力があるにもかかわらず第5条に定めるサービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合
- 二 利用者が、故意又は重大な過失により事業所もしくはサービス従事者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合
- 三 利用者がサービス実施地域外に転居した場合

第14条（苦情解決）

- 1 利用者は、本契約に基づくサービスに関して、いつでも重要事項説明書に記載されている苦情受付窓口に苦情を申し立てることができます。
- 2 利用者は、本契約に基づくサービスに関して、重要事項説明書に記載された行政機関に苦情を申し立てることもできます。

第15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、事業所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、利用者と誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業所が署名のうえ、各1通を保有するものとします。

障害福祉サービス 重要事項説明書
《居宅介護・重度訪問介護・同行援護》

本重要事項説明書は、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条に基づき、事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいことを説明するものです。

※当事業所では、利用者に対して「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」という）に基づく障害福祉サービスを提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

◇◆目次◆◇

1. 事業者.....	6
2. 事業所の概要.....	6
3. 事業実施地域.....	6
4. 営業時間.....	6
5. 職員の体制.....	6
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	7
7. サービスの利用に関する留意事項.....	12
8. サービス実施の記録について.....	13
9. 緊急時の対応.....	13
10. 事故発生時の対応.....	13
11. 秘密保持の対応.....	13
12. 損害賠償保険への加入.....	14
13. サービスの第三者評価の実施状況.....	14
14. 虐待防止の対応、身体的拘束の禁止.....	14
15. 衛生管理等.....	15
16. 事業継続計画.....	15
17. 苦情等の受付について.....	15

社会医療法人健生会
とみお診療所ホームヘルプステーション

2026/6/1 改定

1. 事業者

名 称	社会医療法人健生会
所在地	奈良県奈良市西大寺北町四丁目4番1号
電話番号	0742-93-6040
代表者氏名	理事長 横山 知司

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所 2025年5月1日指定 指定重度訪問介護事業所 2025年5月1日指定 指定同行援護事業所 2025年5月1日指定
事業の目的	居宅介護、重度訪問介護及び同行援護サービスの提供
事業所の名称	とみお診療所ホームヘルプステーション
事業所の所在地	奈良県奈良市富雄元町二丁目7-25 SSKビル202号
電話番号	0742-46-9107
管理者氏名	管理者 中村 理加
事業所が行う他の業務	指定訪問介護、介護予防訪問介護相当サービス

3. 事業実施地域

奈良市（但し、田原、柳生、大柳生、狭川、東里、月ヶ瀬、都祁を除く）・生駒市

4. 営業時間

営業日	年中無休
受付時間	月～金 9:00～17:00、 土 9:00～13:00
サービス提供時間帯	7:00～20:30

5. 職員の体制

〈主な職員の配置状況〉 ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	指定基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1名		1名	管理業務
2. サービス提供責任者	常勤換算で3名以上		1名（居宅介護） 1名（重度訪問介護） 1名（同行援護）	介護計画作成、 スケジュール 管理等
3. 障害福祉サービス従事者	常勤換算で2.5名以上		2.5名	

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護、指定重度訪問介護、指定同行援護、指定訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「サービス等利用計画」とサービス内容（契約書第3条・第4条参照）

当事業所では、下記のサービス内容からサービス等利用計画を定めて、サービスを提供します。「サービス等利用計画」は、市町村が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。

「サービス等利用計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。また、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

＜サービス区分及びサービス内容＞ 居宅介護

① 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）

- 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や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。
- 食事介助…食事の介助を行います。
- 衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。
- 通院介助…通院の介助を行います。
- その他必要な身体介護を行いません。 ※ 医療行為はいたしません。

② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

- 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。
- 買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をします。
- その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません）

※ 利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の掃除は原則として行いません。

③ その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況を伺い、生活上のご相談や助言を行います。

＜サービス区分及びサービス内容＞ 重度訪問介護

① 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）

- 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や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。
- 食事介助…食事の介助を行います。
- 衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。
- 通院介助…通院の介助を行います。
- その他必要な身体介護を行いません。 ※ 医療行為はいたしません。

② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

- 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。
- 買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をします。
- その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません）

※ 利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の掃除は原則として行いません。

③ 外出時の移動中の介護

- 官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。

※ 1日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助は含みません。

④ その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況を伺い、生活上のご相談や助言を行います。

＜サービス区分及びサービス内容＞ 同行援護

① 外出時の移動中の介護

- 移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）
- 移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護

- 排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助
- ② その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況を伺い、生活上のご相談や助言を行います。

（２）利用者負担額（契約書第５条参照）

上記サービスの利用に対しては、通常９割が介護給付費の給付対象となります。事業所が介護給付費を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分として介護給付費の給付額を除いた金額（サービス料金の１割）を事業所にお支払いいただきます。（個別減免等の負担軽減措置については個別にご相談ください。）

サービス利用料は、障害者総合支援法に定める介護給付費等単位数サービスコード表に示されている各サービスの基本単位数に、以下を加算して計算した金額となります。（地域単価 10.36 円を単位数に乗じた額）

尚、障害福祉サービス制度の改定や障害福祉サービス報酬の改定等があった場合には、改定された単位数、加算率、負担割合等による利用料に変更となります。

居宅介護	特定事業所加算Ⅱ（１０％） 福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰイ（居宅介護４４．６％）
重度訪問介護	福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱイ（重度訪問介護３５．７％）
同行援護	福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱイ（同行援護４３．１％）

<利用料について>利用料金の目安は、以下のとおりです。

居宅介護（金額単位：円）

サービスの種類・時間等		基本単位数	サービス利用料	自己負担額
身体介護	30 分未満	256	4,226	423
	30 分以上 1 時間未満	404	6,651	666
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	587	9,676	968
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	669	11,023	1,103
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	754	12,421	1,243
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	837	13,799	1,380
	3 時間以上 3 時間 30 分未満	921	15,177	1,518
	以降 30 分ごとに	83	1,367	137
家事援助	30 分未満	106	1,750	175
	30 分以上 45 分未満	153	2,517	252
	45 分以上 1 時間未満	197	3,253	326
	1 時間以上 1 時間 15 分未満	239	3,936	394
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	275	4,537	454
	1 時間 30 分以上 1 時間 45 分未満	311	5,128	513
	以降 15 分ごとに	35	580	58
通院等介助 （身体介護あり）	30 分未満	256	4,226	423
	30 分以上 1 時間未満	404	6,651	666
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	587	9,676	968
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	669	11,023	1,103
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	754	12,421	1,243
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	837	13,799	1,380
	3 時間以上 3 時間 30 分未満	921	15,177	1,518
	以降 30 分ごとに	83	1,367	137
通院等介助 （身体介護なし）	30 分未満	106	1,750	175
	30 分以上 1 時間未満	197	3,253	326
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	275	4,537	454
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	345	5,687	569
	以降 30 分ごとに	69	1,139	114

※上記は、各サービス区分の 1 回当たりの金額の目安です。1 ヶ月の総額とは四捨五入等の端数処理の計算により異なる場合があります。

重度訪問介護（金額単位：円）

サービスの種類・時間等		基本単位数	サービス利用料	自己負担額
重度訪問介護	1 時間未満	186	2,610	261
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	277	3,895	390
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	369	5,190	519
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	461	6,485	649
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	553	7,770	777
	3 時間以上 3 時間 30 分未満	644	9,054	906
	3 時間 30 分以上 4 時間未満	736	10,349	1,035
	4 時間以上 4 時間 30 分未満	821	11,541	1,155

※上記は、各サービス区分の 1 回当たりの金額の目安です。1 ヶ月の総額とは四捨五入等の端数処理の計算により異なる場合があります。

同行援護（金額単位：円）

サービスの種類・時間等		基本単位数	サービス利用料	自己負担額
同行援護	30 分未満	191	2,828	283
	30 分以上 1 時間未満	302	4,475	448
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	436	6,464	647
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	501	7,428	743
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	566	8,391	840
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	632	9,365	937
	3 時間以上 3 時間 30 分未満	697	10,328	1,033
	以降 30 分ごとに	66	973	98

※上記は、各サービス区分の 1 回当たりの金額の目安です。1 ヶ月の総額とは四捨五入等の端数処理の計算により異なる場合があります。

<利用者負担の減免について〔利用者負担に関する月額上限〕>

- 1 ヶ月あたりのサービス利用にかかる「利用者負担」については、所得に応じて 3 区分の月額負担額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。

市町村民税		負担上限
非課税		0 円
課税 所得割	1 6 万円未満	上限 9, 3 0 0 円（1 割負担）
	1 6 万円以上	上限 3 7, 2 0 0 円（1 割負担）

<早朝、夜間、深夜にサービスを提供する場合>

- 通常の時間帯（8：00～18：00）以外の時間帯にサービスを提供する場合には、次の割合でサービス利用料金に割増料金が加算されるものとします。（介護給付費等単位数サービスコード表に示す通り）
- ・ 早朝（6：00～8：00）：25%
 - ・ 夜間（18：00～22：00）：25%
 - ・ 深夜（22：00～6：00）：50%

<2 人のホームヘルパーにより訪問を行った場合>

- 1 人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと 2 人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2 倍の利用者負担額をいただきます。

<初回時及び緊急時対応加算について>

初回時及び緊急時において、サービス提供責任者が要件を満たす対応を行った場合、以下の報酬を算定します。

初回加算 200 単位／月 緊急時対応加算 100 単位／1 回につき（月 2 回まで）

<利用者負担額の上限等について>

- 介護給付費対象のサービスの利用者負担額は上限が定められています。
- 利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。（上限管理加算 150 単位を算定します。）

<償還払い>

- 事業所が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

（３）サービス利用にかかる実費負担額（契約書第５条参照）

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。（サービス利用料とともに１ヶ月ごとにお支払いいただきます。）
- ② 通院介助においてホームヘルパーに公共交通機関の交通費などが必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

（４）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法（契約書第５条参照）

前記（２）、及び（３）の①の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。）

ア．金融機関口座からの自動引き落とし ご利用できる金融機関：南都銀行、ゆうちょ銀行
イ．やむを得ない場合には集金に伺います。

（５）利用の中止、変更、追加（契約書第６条参照）

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、サービス等利用計画で定めたサービスの利用を中止又は変更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１７時までに事業所に申し出てください。
- ② 利用予定日の前日１７時までに申し出がなく、その後に利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の体調不良等やむを得ない場合には、取消料はいただきません。

利用予定日の前日 17 時までに 申し出がなかった場合	提供時間帯	8 : 00～18 : 00	1,600 円
		6 : 00～8 : 00	2,000 円
		18 : 00～22 : 00	
利用予定日の前日 17 時までに申し出があった場合			無料

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホーム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。

（６）実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額（交通費等）を変更する場合は、原則としてその２か月前までにご説明します。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

- ☆ サービス提供時に、担当のホーム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、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予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。
- ☆ 利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホーム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、ご利用者様相談係等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

- ☆ サービスは、「サービス等利用計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ☆ 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。ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただく場合があります。
- ☆ ペットに関して
ペットをゲージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。
大切なペットを守るため、また、ホームヘルパーが安全にサービスを行うために、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。ホームヘルパーがペットにかまれた場合、治療費等が必要になる場合があります。

(3) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由によってサービス等利用計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業所は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(4) 受給者証の確認（契約書第3条参照）

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(5) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、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。

- ① 医療行為
- ② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり

- ③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 飲酒・喫煙及び飲食
- ⑥ 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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦ その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

（６）サービスの終了（契約書第１０条、１１条、１２条、１３条参照）

☆ 障害福祉サービス利用契約書第１０条～第１３条の各条項により、障害福祉サービス利用契約が解約された場合には、サービス終了となります。

☆ 利用者やご家族などが当事業所や当事業所のホームヘルパーに対して障害福祉サービス利用契約を継続し難いほどの背信行為、著しい迷惑行為（身体的暴力、精神的暴力、セクシャルハラスメント等）及びそれらと同等の行為により当該契約を継続することが困難となった場合には、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合があります。（第１３条第２項）

８．サービス実施の記録について（契約書第８条参照）

（１）サービス実施記録の確認

当事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、サービス等利用計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より５年間保存します。

（２）利用者の記録や情報の管理、開示について

当事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

９．緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医又は関係医療機関に連絡等をとるなど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をします。

１０．事故発生時の対応（契約書第９条参照）

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、関係医療機関、利用者に係る相談支援事業者等への連絡を行なうなど必要な措置を講じます。また、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

１１．秘密保持の対応（契約書第８条参照）

当事業所及び従業者は、業務上知り得た利用者又はそのご家族の秘密及び個人情報、正

当な理由なく第三者に漏らしません。また、退職後においてもこれらの秘密及び個人情報を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容としています。

12. 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

当事業所は、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	賠償責任保険
補償の概要	対人・対物・管理下財物補償、人格権侵害、経済損失に対する補償

13. サービスの第三者評価の実施状況

提供するサービスの第三者評価は実施しておりません。

14. 虐待防止の対応、身体的拘束の禁止

当事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発防止と、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束」という）禁止のための指針を定め、下記の対策を講じます。

（1）虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	〔職名〕管理者 〔氏名〕中村 理加
-------------	-------------------

（2）成年後見制度の利用を支援します。

（3）当事業所における虐待防止と身体拘束適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができる。）を年間1回以上開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。

（4）従業員に対し、虐待防止と身体拘束適正化のための研修を定期的実施します。

（5）当事業所は、サービス提供中に虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに市町村に通報するものとします。

（6）虐待に関する各種相談や問い合わせは、以下の窓口で受け付けます。

虐待相談受付窓口 （担当者）中村 理加	電話：0742-46-9107 受付時間：月曜日～金曜日 9：00～17：00
奈良市障害者虐待防止 センター	奈良市二条大路南1丁目1-1（奈良市障がい福祉課内） 電話：0742-34-4593 受付時間：平日 9：00～17：00
生駒市障害者虐待防止 センター	生駒市東新町8番38号（生駒市障がい福祉課内） 電話：0743-74-1111 受付時間：平日 9：00～16：30

（7）サービスの提供に当たっては、利用者又は他の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、身体的拘束を行いません。

（8）やむを得ず身体拘束等を行う場合には、身体拘束の内容・目的・緊急やむを得ない理由・拘束時間・その他必要な事項等を記録して行うものとします。併せて、記録した内容を利用者やご家族へできる限り詳細に説明し、十分な理解を得られるように努めます。

15. 衛生管理等

当事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう、下記の対策を講じます。

- (1) 当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ヶ月に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ています。
- (3) 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を実施します。

16. 事業継続計画

- (1) 当事業所は、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（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い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おこない、必要に応じて業務継続計画の変更をおこないます。

17. 苦情等の受付について（契約書第14条参照）

- (1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

- ご利用者様相談係 苦情受付窓口 苦情受付担当者 中村 理加 （管理者）
苦情解決責任者 山中 浩二 （法人内管理者）
- 受付時間 月曜日～金曜日 9：00～17：00

- (2) 行政機関

奈良市障がい福祉課	奈良市二条大路南1丁目1-1 電話：0742-34-4593 受付時間：平日 9：00～17：00
奈良県運営適正化委員会 (奈良県社会福祉協議会内)	奈良県橿原市大久保町320-11 社会福祉総合センター内1階 電話：0744-29-1212 受付時間：平日 9：00～17：00

個人情報保護方針(プライバシーポリシー)

とみお診療所ホームヘルプステーション

2025年5月1日

社会医療法人健生会

とみお診療所ホームヘルプステーション

管理者 中村 理加

当事業所は信頼の介護・福祉の実現に向けて、利用者の皆様により介護・福祉サービスを受けていただけるよう日々努力を重ねております。「個人情報」につきましても適切に保護し管理することが非常に重要であると考えております。そのために当事業所では、以下の個人情報保護方針を定め確実な履行に努めます。

1. 個人情報の収集について

当事業所が利用者様の個人情報を収集する場合、適切な介護・福祉サービスを提供するために必要な範囲で行います。その他の目的のために個人情報を収集する場合は利用目的を、あらかじめお知らせし、ご了解を得た上で実施いたします。ウェブサイトで個人情報を必要とする場合も同様にいたします。

2. 個人情報の利用および提供について

当事業所は、個人情報を「サービス担当者会議」等でサービス事業者等に提供するにあたって、あらかじめ契約時に利用者様の包括的な同意をいただき、或いは個別情報の提供につき個別同意いただいた上で行います。

当事業所は、利用者様の個人情報の利用につきましては以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて使用いたしません。

◎利用者様の了解を得た場合

◎個人を識別あるいは特定できない状態に加工（※1）して利用する場合

◎法令等により提供を要求された場合

当事業所は、法令の定める場合等を除き、利用者様の許可なく、その情報を第3者（※2）に提供いたしません。

3. 個人情報の適正管理について

当事業所は、利用者様の個人情報について、正確かつ最新の状態に保ち、個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん又は個人情報への不正なアクセスを防止することに努めます。

4. 個人情報の確認・修正等について

当事業所は、利用者様の個人情報について利用者様が開示を求められた場合には、遅滞なく内容を確認し、当事業所の「患者情報の提供等に関する指針」に従って対応いたします。また、内容が事実でない等の理由で訂正を求められた場合も、調査し適切に対応いたします。

5. 問い合わせの窓口

当事業所の個人情報保護方針に関してのご質問や個人情報のお問い合わせは下記の窓口でお受けいたします。

窓口担当：中村 理加（とみお診療所ホームヘルプステーション）

6. 法令の遵守と個人情報保護の仕組みの改善

当事業所は、個人情報の保護に関する日本の法令、その他の規範を遵守するとともに、上記の各項目の見直しを適宜行い、個人情報保護の仕組みの継続的な改善を図ります。

- ※ 1 単に個人の名前などの情報のみを消し去ることで匿名化するのではなく、あらゆる方法をもってしても情報主体を特定できない状態にされていること。
- ※ 2 第3者とは、情報主体および受領者(事業者)以外をいい、本来の利用目的に該当しない、または情報主体によりその個人情報の利用の同意を得られていない団体または個人をさす。

※この方針は、利用者様のみならず、当事業所の職員および当事業所と関係のあるすべての個人情報についても上記と同様に取扱います。

利用者様及びご家族の個人情報保護についてのお知らせ

2025年5月1日

社会医療法人健生会

とみお診療所ホームヘルプステーション

管理者 中村 理加

当事業所では利用者の皆様に安心して介護・福祉サービスを受けていただくために、安全な介護・福祉サービスをご提供するとともに個人情報の取り扱いにも、万全の体制で取り組んでいます。

個人情報の利用目的について

当事業所では利用者様及びそのご家族の個人情報を「サービス担当者会議」または下記の目的で利用させていただくことがございます。これら以外の目的で利用させていただく際には、あらかじめ利用者様及びそのご家族から同意をいただくことにしております。

個人情報の開示・訂正・利用停止について

当事業所では、利用者様及びそのご家族の個人情報の開示・訂正・利用停止等につきましても「個人情報の保護に関する法律」「介護保険法」の規定にしたがって進めております。手続きの詳細のほか、ご不明な点につきましては、窓口までお気軽におたずねください。

記

1. 事業所内での利用

1. 利用者様に提供する介護・福祉サービス
2. 介護保険事務
3. 会計・経理
4. 苦情・事故等の報告
5. 当該利用者様への介護・福祉サービスの向上
6. 利用状況等の管理
7. 事業所内介護実習への協力
8. 介護・福祉の質の向上を目的とした症例研究
9. その他、利用者様に係る管理運営業務

2. 事業所外への情報提供としての利用

1. 「サービス担当者会議」等、他医療・介護・福祉サービス事業者との連携
2. 他の医療・介護・福祉事業者、行政等からの照会への回答
3. 利用者様のため、外部の医師等の意見・助言を求める場合
4. ご家族等への説明
5. 保険事務の委託
6. 審査支払機関への請求書の提出
7. 審査支払機関または保険者からの照会への回答
8. 賠償責任保険等に係わる、医療・介護・福祉に関する専門の団体や保険会社等への相談又は届出など
9. その他、利用者様への介護保険事務に関する利用

3. その他の利用

1. 医療・介護・福祉サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
2. 外部監査機関への情報提供

※上記のうち、他の医療機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨を担当窓口までお申し出ください。

※お申し出がないものについては、同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。

※これらのお申し出は、後からいつでも撤回、変更等を行うことができます。

障害福祉サービスの提供開始に際し、契約書および本書面に基づき重要事項、個人情報利用目的、個人情報保護について説明を行い、同意を得ましたので、文書を交付します。

とみお診療所ホームヘルプステーション

説明者職名 サービス提供責任者 氏名

契約締結日 年 月 日

事業者 奈良市西大寺北町四丁目4番1号
社会医療法人健生会 理事長 横山 知司

事業所 奈良市富雄元町二丁目7-25 SSKビル202号
とみお診療所ホームヘルプステーション
(事業所番号 2910104559)
管理者 中村 理加 印

私は、契約書および本書面に基づいて事業所から重要事項、個人情報利用目的、個人情報保護について説明を受け、障害福祉サービスの提供開始に同意し、文書の交付を受けました。
署名により、契約を締結します。

利用者 住所

氏名

署名代行者 住所

(又は法定代理人)

氏名 本人との続柄

私は、本書面に基づいて事業所から個人情報利用目的、個人情報保護について説明を受け、同意しました。署名により、契約を締結します。

家族代表 住所

氏名 本人との続柄