

こころねサービス
こころねサービスプラス
重要事項説明書
及び
契約書

こころねヘルパーステーション

〒730-0835 広島県広島市中区江波南三丁目 12 番 8 号コーポ原田 201 号

T E L 082-299-2130

F A X 082-207-3101

当事業所は利用者に対して、こころねサービス、こころねサービスプラス（保険外サービス）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	株式会社オフィス心絆
代表者氏名	代表取締役 山崎 晴敏
所在地	広島県広島市安芸区矢野西三丁目 16 番 10 号
電話番号	082-889-1472
設立年月日	平成 28 年 8 月 19 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	こころねヘルパーステーション
介護保険事業所番号	訪問介護・訪問介護サービス 3470213541 号
指定年月日	令和元年 5 月 1 日
事業所所在地	広島県広島市中区江波南三丁目 12 番 8 号コーポ原田 201 号
連絡先	TEL：082-299-2130 FAX：082-207-3101
通常の事業の実施地域	広島市（似島町・宇品町・佐伯区、安佐北区を除く） 安芸郡（熊野町を除く）

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社オフィス心絆が開設するこころねヘルパーステーション（以下「事業所」という。）が行うこころねサービス、こころねサービスプラス（以下「こころねサービス等」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に関する事項を定め、事業所の従事者等が、介護、または支援を必要とする状態にある利用者又はご家族に対し、適正な保険外サービスを提供することを目的とする。
運営方針	事業の実施に当たっては、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。 2 事業所の従事者等は、利用者の心身の特性を踏まえて、介護保険サービスの利用を支援すると共によりよい人生、生活を送れるよう支援する。 3 事業所の従事者等は、利用者が今の状態を維持し、生活の質を向上されることを目指す。 4 事業の実施に当たっては、適正な保険サービスとの区分を図るため、こころねサービス等の実施内容を記録し、必要に応じて指定居宅介護支援事業所などの保険サービス調整機関に情報を提供する。

(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	月曜日から金曜日までとする。但し、8月14日～15日、12月31日～1月3日までは休みとする。 午前8時30分～午後5時30分までとする。
サービス提供日 サービス提供時間	営業日に準ずる。 ただし、利用者の状況や希望により柔軟にサービス提供する。 電話等により、24時間常時連絡可能な体制とする。

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	山崎 真澄
---------	-------

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
サービス責任者	こころねサービスの利用の申し込みに係る調整、従事者等に対する技術指導、こころねサービス計画・報告書の作成等を行う。	常勤職員 1名 非常勤職員 1名
従業者	① こころねサービスの提供に当たる。 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 1名 非常勤職員 6名

3 提供するサービスの内容と料金について

(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
見積りの作成	利用者の意向に応じて、具体的なサービス内容を定めた見積りを作成し、終了後報告を行います。
余暇・趣味活動	映画、演劇、美術館、美容院、野球観戦等への付き添い
冠婚葬祭・墓参り	冠婚葬祭の付き添い、お墓参りの付き添い
大掃除・庭掃除	普段できない大掃除や庭の草むしりなど
日常生活の支援	一般的な洗濯・掃除・買物・調理など
院内介助	病院内での介護保険対象外となる付き添い
安心の支援	ご家族不在時の見守りや話し相手など
その他	ご相談に応じて決定します

※原則的に介護保険等に対応可能な場合は、保険適応を優先します。

(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利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤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)
- ⑥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

(3) サービスの料金とサービス対象者について

【こころねサービス】

■対象者…疾病や障害など生活を送ることに支障があり、社会保障サービスの利用が不可能な支援を必要とされる方。

■サービス料金（通常時間帯 8：00～18：00）

内 容	金 額	時 間	延長可能時間
身体介護を伴う場合	2000 円(税抜)	30 分	3 時間
生活援助の場合	1250 円(税抜)	30 分	4 時間
付き添いなどの院内介助	1250 円(税抜)	30 分	3 時間

※なお、6:00～8:00、18:00～22:00 は上記料金に 25%の早朝夜間料金が、22:00～6:00 に関しては 50%の深夜料金が加算されます。

【こころねサービスプラス】

■対象者…介護保険等の保険サービスを当社でご契約、ご利用の方ならびそのご家族の方で各種救済制度や公的保険等が適応にならない方。

■サービス料金

内 容	金 額	時 間	延長可能時間
こころねプラス 1 (身体介護を伴う支援)	1500 円(税抜)	30 分	3 時間
こころねプラス 2 (身体介護を伴わない支援)	1250 円(税抜)	30 分	4 時間

※こころねサービス並びにこころねサービスプラスについては、諸条件により決定いたします。

(4) その他

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行うこころねサービス等に要した交通費は、その実費を徴収するものとする。その際、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を越える地点から目的地までの距離に、1 km あたり 20 円を乗じて得た額とする。		
・ 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 ・ 外出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。		
・ 外出同行時の従業員の交通費、入場料等	利用者の別途負担になります。		
・ 2 名以上の従業者を必要とする場合	上記料金に人数をかけた金額となります		

(5) キャンセル料について

前日 17 時までのご連絡	無料
前日 17 時以降のご連絡	お見積り額の 50%をお支払い頂きます
当日のご連絡または、未連絡でのキャンセル	お見積り額の 100%をお支払い頂きます

※急なお怪我や緊急事態の場合にはこの限りではありません。ご相談ください。

5 利用料の請求および支払い方法について

利用料の支払い方法について	利用料については、事前見積りを行い、サービス終了時に計算してご請求しますので、サービス終了後一週間以内に以下のいずれかの方法でお支払い下さい。 (ア)現金による支払を原則とします。 (イ)事業者指定口座への振り込み（期日までに利用者の方がお振り込み願います。手数料は利用者負担となります。） 金融機関： <u>広島信用金庫</u> <u>矢野支店</u> <u>普通口座</u> <u>0304100</u> 口座名義： <u>株式会社オフィス心絆</u> <u>代表取締役</u> <u>山崎 晴敏</u> (ウ)上記によりがたい場合はご相談に応じます。 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。
---------------	--

6 担当従事者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、担当従業者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	相談担当者氏名	山崎 真澄
	イ	連絡先電話番号	082-299-2130
	同	ファックス番号	082-207-3101
	ウ	受付日および受付時間	月～金 8:30～17:30

※担当従事者の変更に関しては、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 サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う従事者

サービス提供時に、担当の従事者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 従事者等の交替

(ア)利用者からの交替の申し出

従事者等の交替を希望する場合には、当該従事者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、事業者に対して従事者の交替を申し出ることができます。ただし、特定の従事者の指名はできません。

(イ)事業者からの従事者等の交替

事業者の都合により、従事者を交替することがあります。

従事者等を交替する場合は、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十分配慮するものとします。

8 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。

8 虐待防止・身体拘束等について

事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待及び身体拘束等の発生またはその防止するために次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。
虐待防止・身体拘束等の適正化(担当者)山崎真澄
虐待防止責任者(担当者) 山崎真澄
- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化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。
- (3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施するなどの必要な措置を講じます。
- (5) 事業所は利用者が成年後見制度を利用できるように支援を行います。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（現に養護している家族、親族・同居人等）による虐待等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。
- (7) 事業者は、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き、身体拘束等を行いません。
やむを得ず身体拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその形態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録いたします。

9、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。

10、衛生管理等

- (1) 介護員等の清潔シン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、またはまん延しない様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に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します。
 - 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、感染症予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

11 ハラスメントについて

事業者は介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続ける労働環境が築けるようにハラスメントと防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係と背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ① 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - ② 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
 - ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しないための再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生の状況に努めます。」
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。
 - (4) 従業者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。
 - (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(現に擁護している家族、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。

12 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。

13 損害賠償について

サービス提供の際、従業者の過失における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。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

- (1) 損害保険会社名 東京海上日動火災保険
- (2) 保険名 超ビジネス保険(事業活動包括保険)

14 苦情解決の体制及び手順

(1) 提供した訪問介護等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。(下記【事業者の窓口】のとおり)

【事業所の窓口】

○受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30
○電話番号 082-299-2130
○苦情解決責任者 山崎 真澄

(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。

- ①苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- ②相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ③対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

【事業所の窓口】 こころねヘルパーステーション 相談窓口責任者 山崎 真澄	所在地 広島市中区江波南三丁目 12 番 8 号 201 電話番号 082-299-2130 ファックス番号 082-207-3101 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30
---	--

12 サービス提供開始可能年月日

サービスの提供開始予定年月日	令和 年 月 日 (月)
----------------	--------------

こころねサービス・こころねサービスプラス契約書

様（以下、「利用者」といいます）と株式会社オフィス心絆の営むこころねヘルパーステーション（以下、「事業者」といいます）は、利用者が事業者の提供するこころねサービスまたはこころねサービスプラス（以下、「こころねサービス等」といいます）を受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第1条 本契約は、事業者が利用者に対し、この契約書に従い、利用者に対しより充実した在宅生活を送ることのできるよう配慮し、こころねサービス等を提供し、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うことについて定めます。

（契約期間）

第2条

- 1 この契約の契約期間は、令和 年 月 日 から第9条の契約の終了事由に該当するまでとします。
- 2 契約満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書により契約終了の申し出がない場合、契約は同じ内容で更新されるものとします。

（サービス見積り・報告）

第3条

- 1 サービス提供責任者は、利用者について、そのご意向を聞き取り、サービス見積りをサービス当日までに作成します。
- 2 急遽サービス内容等に変更が生じた際には、その内容を利用者及びその家族に説明し、ご納得いただいた上で追記させていただきます。

（こころねサービス等の内容）

第4条

事業者は、その指揮命令のもとに、従業者を利用者の居宅等に訪問させ、前条に定めるサービス見積り書等にもとづいて適切にサービスを提供します。

（サービス提供の記録）

第5条

- 1 事業者は、毎回のこころねサービス等終了時に、利用者から書面により提供の確認を受けます。
- 2 事業者は、こころねサービス等の提供に関する諸記録を作成し、サービス提供後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第2項の諸記録を閲覧できます。

（料金）

第6条

- 1 利用者は、こころねサービス等の対価として「重要事項説明書」に定める料金をもとに計算された合計額を支払います。
- 2 事業者は、利用料金の合計額の請求書をサービス終了日から7日間以内に利用者へ通知します。
- 3 利用者は、請求の日から1週間以内に支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払を受けたときは、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こころねサービス等実施のために使用する水道、ガス、電気、電話等の費用を負担します。

6 1か月に複数回ご利用のある場合は、月ごとに集計し、ご請求いたします。

(こころねサービス等の中止)

第7条 利用者は、事業者に対して、こころねサービス等提供の前日の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利用を中止、またはキャンセルすることができます。

17時を越える時間にキャンセルされる場合は、前日17時以降24時までは、見積り額の50%、当日のキャンセル、または未連絡によるキャンセルの場合は見積り額の100%をお支払い頂きます

(相談・苦情対応)

第8条 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、利用者の立場に立って、誠実かつ迅速に対応し、改善に努めます。なお、苦情の申立てによって、利用者が不利益な対応を受けることは一切ありません。

(契約の終了)

第9条

1 利用者は、事業者に対して、7日間の予告期間において文書で通知することにより、この契約を解除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、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。

2 前項の規定にかかわらず、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除することができます。

(1) 利用者の訪問介護等利用料金の支払いが正当な理由なく3か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、7日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従業員に対して本契約を継続しがたいほどの重大な背信行為を行った場合

5 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

(1) 利用者が死亡した場合

(秘密保持)

第10条 事業者及びその従業員は、こころねサービス等の提供をするうえで知り得た利用者及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。ただし介護保険サービスをご利用の方につきましては、担当の介護支援専門員等への情報提供をする場合があることをご了承ください。

(賠償責任)

第11条 事業者は、こころねサービス等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。

(緊急時の対処)

第12条 事業者は、現にこころねサービス等の提供を行っているとき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、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な対応を行います。

(本契約に定めのない事項)

第13条 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。

(裁判管轄)

第14条 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を予め合意します。

以上の契約締結を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名押印のうえ、1通ずつ保有するものとします。なお、契約締結に際し重要事項説明書を説明し、その内容に同意しました。

令和 年 月 日

利用者

利用者 氏名 印

代理人 氏名 印 (続柄)

こころねサービス・こころねサービスプラスの契約締結にあたり、重要事項説明書により重要事項を説明いたしました。

事業者所在地 広島市安芸区矢野西三丁目16番10号

事業者名 株式会社オフィス心絆

役職名 代表取締役 山崎 晴敏 印

事業所所在地 広島市中区江波南三丁目12番8号コーポ原田 201号

事業所名 こころねヘルパーステーション

説明者 山崎 晴敏 印