

【重要事項説明書】

令和6年11月1日現在

このパンフレットは、お客様が居宅介護（ホームヘルプサービス）の契約にあたって、お客様やご家族の方に知っていただきたい事項を記載したものであり、契約書の内容をご理解していただけるような内容となっております。

○ 当事業所の概要

事業所名	有限会社 トラファク
所在地	東京都大田区南久が原2-32-14 庄野ビル2階
指定事業所番号	東京都指定1311100687号
開設年月日	平成15年12月1日
連絡先	TEL 03-5741-3021
	FAX 03-3757-2656
緊急時の連絡先	TEL03-5741-3021（不在時は転送）
管理者連絡先（磯辺八重子）	TEL 03-5741-3021
	FAX 03-3757-2656
営業日・営業時間	月～金 午前9時00分～午後5時30分 休日（日、祝日、年末年始12月31日～1月3日）
サービス提供時間	9時～17時30分（要相談）
通常のサービス提供実施地域	大田区
ホームページアドレス	http://lemon-home.com/
E-mail	lemon-care@fine.ocn.ne.jp
事業の目的・運営方針	1. 事業所の居宅介護員は、身障者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じ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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。
	2. 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

○ 当事業所の概要

※（ ）内の数字は、男性の人数です。

		資格	常勤	非常勤	計
サ ー ビ ス 者	訪 問 介 護 員	介護福祉士	4 (0)	6 (1)	10 (1)
		ホームヘルパー養成 研修2級 もしくは 初 任者研修終了	2 (0)	7 (0)	9 (0)

*訪問介護員は、介護福祉士、介護職員初任者研修修了者、ホームヘルパー養成研修2級修了者です。

*介護福祉士は、身体上・精神上の障害により日常生活を営むのに支障がある人の介護を行ったり、また家族介護者等に介護に関する指導を行います。

(介護福祉士養成施設を卒業するか、介護福祉士国家試験に合格することが必要。)

*訪問介護員は、常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでも提示をもとめることができます。

○ 緊急時の対応方法

サービス提供中にお客様の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかに連絡します。

【主治医】

医療機関名	
住所	
電話番号	
主治医氏名	

【ご家族等緊急連絡先】

氏名	
住所	
電話番号	
続柄	

○利用料金（居宅介護）

介護給付費支給対象の居宅介護サービスの利用料は、サービス内容・利用する時間帯時間の長さによって異なります。下表の「利用料」が自己負担していただく目安の金額です。

(サービスに要した費用の原則1割)

	利用料 (円)							
	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分 未満	1時間30分 以上2時間 未満	2時間以上 2時間30分 未満	2時間30分 以上3時間 未満	3時間以上	3時間以上 30分増ごと に
居宅における 身体介護中心	256	404	587	669	754	837	921	83
通院等介助 (身体介護伴う)	256	404	587	669	754	837	921	83
	30分未満	30分以上 45分未満	45分以上 1時間未満	1時間以上1 時間15分未 満	1時間15分 以上1時間 30分未満		1時間30分 以上	1時間30分 以上15分増 ごとに
家事援助が中心	106	153	197	239	275		311	35
	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分 未満				1時間30分 以上	1時間30分 以上15分増 ごとに
通院等介助 (身体介護伴わない)	106	197	275				311	35

*お客様の同意を得て二人で訪問した場合は二人分の料金となります。

*事業者がお客様に代わり区市町村から受領した介護給付費の額についてはお客様に通知します。

*お客様の出身世帯がほかの市区町村に転出する場合は、利用者負担額が変わる場合がございますのであらかじめご連絡くださいますようお願いいたします。

*昼間（午前8時から午後6時まで）以外の時間帯でサービスを行う場合は、

次の割合で利用料が割り増しになります。

	早朝	夜間	深夜
時間帯	午前6時から午前8時まで	午後6時から午後10時まで	午後10時から翌朝午前6時まで
加算割合	25%	25%	50%

◎ 初回加算

新規に介護計画を作成し、初回月にサービス提供責任者が自ら訪問介護を実施又は、

他の訪問介護員が訪問介護を行なった場合、初回加算をいただいております。

◎ 介護職員処遇改善加算

令和6年6月1日から介護サービスに従事する介護職員の賃金改善に充てることを目的に創設された介護職員処遇改善加算（Ⅱ）（所定の単位数に40.2%を乗じたもの）が利用料に含まれています。

○ 交通費

通常のサービス提供実施地域（大田区） → 無料

それ以外の地域 → お客様の実費負担となります。

買い物時や薬の受けとり時の交通費 → お客様の実費負担となります。

通院介助時の交通費 → お客様の実費負担となります。

○水道代・ガス代

ご自宅でサービス実施のために水道・ガスを利用した場合、代金はお客様の負担となります。

○ 電話代

ご自宅で、サービス実施のために電話を利用した場合、代金はお客様の実費負担となります。

○ コピー代

サービス提供記録（*）等をコピーした場合、お客様の実費負担となります（1枚10円）。

○ キャンセル料

お客様の都合により、予約していたサービスの利用を中止する場合、

キャンセル料が必要となる場合があります。詳しくは、下の表の通りです。

*緊急等やむを得ない事情（入院や通院など）がある場合は、キャンセル料は不要です。

サービス提供の12時間前までに	連絡がない場合	1000円
	連絡があった場合	キャンセル料は不要

○ 支払方法

サービスを利用した場合、翌月15日までに前月分の利用料の請求をいたします。

お支払方法に関しましては、口座振替、銀行振込、現金集金の中からお選びください。

なお、現金集金の場合は請求書をお持ちした担当のホームヘルパーにお支払いください。

お支払いいただきましたら、領収証を発行しますので、大切に保管してください。

○ 日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等への対応

当事業所は、お客様にサービスを提供する際に付随した日常的金銭管理・財産管理については生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理以外は、取扱いしません。

お客様に日常的金銭管理や財産管理の必要が生じた場合、また財産侵害や虐待等に対するお客様の権利擁護等の必要が生じた場合には、お客様のご希望も踏まえながら、適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介します。

○ 損害賠償

当事業所は以下の内容で損害賠償保険に加入しています。

当事業所がお客様に対して賠償すべきことが起こった場合は、誠実に対応するとともに、契約書本文第11条に基づき、当事業所は金銭等により賠償をいたします。

加入保険名	介護保険事業者総合保険
保険の内容	賠償責任補償
賠償できる事項	・当事業所の訪問介護員がお客様の家財を壊してしまったとき ・事業者のサービス遂行中に起因する事故
当事業所の 連絡担当者	連 (氏名) 磯辺 八重子 (連絡先) 03-5741-3021

○ プライバシーについて

当事業所は、お客様にサービスを提供するうえで知り得た情報は、決して第三者に漏らすことはありません。この守秘義務は、契約終了後も同様のものとなります。

お客様及びご家族の同意を得た場合には、サービス担当者会議などで、お客様やそのご家族の情報を利用する場合がございます（綿密な連携によるサービスの質の向上を図るため）。

サービス担当者会議などでお客様やそのご家族の情報を利用するには、お客様の同意が必要となりますので別途作成する同意書（「居宅介護利用契約における個人情報使用同意書」）に署名・押印いただくことになります。

居宅介護利用契約における個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

事業者が、障害者自立支援法令その他諸法令に従い、私の居宅介護計画に基づき、居宅介護等

を円滑に実施するために行うサービス担当者会議（ケアカンファレンス）等において必要な場合

2. 使用にあたっての条件

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に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。

② 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等を記録しておくこと。

3. 個人情報の内容

① 氏名、住所、連絡先、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者が訪問介護を行うために最小限必要な利用者や家族個人に関する情報

② その他、利用者個人及び家族に関する情報であって特定の個人が識別され又は識別され得る情報

4. 使用する期間

居宅介護契約書第2条（契約期間）に記載されている契約開始の期日より、契約終了日まで。以上

令和 年 月 日

指定居宅介護事業所 有限会社トラファク レモンホームケアサービス 殿

利用者	住所
	氏名 印
	電話
代筆者（代理人）	住所
	氏名 印
利用者家族代表	(利用者との関係)
	住所
	氏名 印
	電話

○ 他の居宅介護事業者や主治医（かかりつけ医）との連携

当事業所は、居宅介護の提供に当たっては、他の指定居宅介護事業者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。

○ 契約の終了

お客様が施設に入所（入院）した場合や、居宅介護についての介護給付費の支給決定が

取り消された場合、もしくは介護給付費支給期間終了に伴い介護給付費支給申請を行った結果不支給となった場合は、所定の期間の経過をもってこの契約は終了します。

○ 解約について

解約申込書をご記入の上、解約ご希望日の7日前までに解約を申し出ていただきましたら、希望する日に解約することができます。直ちに解約をしたい場合は、【契約書別紙】に記載されている解約料が必要となります。

お客様は、当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合などには、文書で通知を行い直ちに契約を解約することができます。

当社が事業を休廃止する場合や、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合に、契約を解約する場合があります（14日間の予告期間をおいて文書でお知らせします）

○ こんな場合はこちらまで

- ①担当者と連絡を取りたい場合
- ②予約していたサービスの利用を中止したい場合
- ③深夜などに緊急を要する場合
- ④サービスの提供に関して苦情や相談がある場合
（当社の苦情相談窓口）

03-5741-3021

お客様苦情相談窓口	連絡先 03-5741-3021
	受付時間（平日） 午前9時 ～ 午後5時30分

（区市町村の苦情相談窓口）

大田区障害福祉課	連絡先 03-5744-1591
	受付時間（平日） 午前9時 ～ 午後5時

（東京都社会福祉協議会の相談・苦情窓口）

福祉サービス運営適正化委員会 事務局	連絡先 03-3268-1148
	受付時間（平日） 午前9時～午後5時

なお、当事業所では苦情対応について独自の取り組みを行っています。

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

1. お客様から苦情連絡が入った時点で、対応した者から当社管理責任者に伝えます。
2. 内容を把握して、管理責任者より担当ヘルパーに確認します。
3. 担当地域福祉事務所にも内容を伝えます。
4. 管理責任者は必要に応じて、お客様宅を訪問し、直接状況を確認します。
5. 電話及び訪問等により、お客様に結果をお伝えします。
6. 報告書を作成し、関係者へ送付いたします。
7. 社内にて会議を開き、全員に結果報告の時間を設定します。
8. 再発防止に努めます。
9. これらの事は、お客様のプライバシーを充分配慮して行います。

居宅介護契約書

甲（利用者）

甲（以下、「利用者」といいます）と 乙（以下、「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護サービスについて、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者の委託を受けて、利用者に対し障害者総合支援法令の趣旨に従って、

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出来るよう居宅介護サービスを提供し、利用者は、事業者に対し、居宅介護サービスに対する料金を支払います。

第2条（契約期間）

1. この契約の契約期間は、_____年 月 日から利用者の介護給付費支給期間満了日までとします。
2. 契約満了の7日前までに、利用者から事業者に対して、解約申込書による契約終了の申し出が無い場合には、この契約は次の介護給付費支給期間が満了する日まで自動的に更新されるものとします。

第3条（居宅介護計画の作成・変更）

1. 事業者は、具体的なサービス提供に際しては、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. 事業者が居宅介護計画の変更を必要と判断した場合、又は利用者又はその家族が居宅介護計画の変更を希望した場合には、事業者は、利用者又はその家族の希望を考慮するとともに、双方の合意をもって、居宅介護計画を変更することとします。
3. 事業者は、居宅介護計画の内容を利用者及びその家族に説明します。

第4条（居宅介護サービスの内容）

1. 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、居宅介護計画に定めた内容の居宅介護を提供します。
2. 事業者は、その提供する居宅介護サービスのうち、介護給付費の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービス内容及び利用料を説明し、利用者の同意を得ます。
3. 第1項のサービス従業者は、介護福祉士、又は国（地方公共団体）が定める養成研修を終了した者です。
4. 利用者は、いつでも居宅介護サービスの内容を変更するよう申し出ることができます。事業者は、利用者からの申し出があった場合、第1条に規定する居宅介護サービス契約の目的に反するなどの変更を拒む正当な理由がない限り、速やかに、サービス内容変更の調整を行います。

5. サービス内容が変更となった場合、双方の合意をもって、新たな居宅介護計画を作成しそれをもって居宅介護の内容とします。

第5条（介護給付費支給申請に係る援助）

事業者は、利用者が介護給付費支給期間終了に伴う介護給付費支給申請を円滑に行えるよう利用者を援助します。

第6条（サービスの提供の記録）

1. 事業者は、居宅介護サービスを提供することに、サービス内容等を電子媒体（スマートフォン）に記録し整備します。
2. 事業者は、サービス提供完了日から5年間保管します。
3. 利用者は、事業者に対し、いつでも第1項及びその他のサービスの提供に関する記録の閲覧・謄写を求める事が出来ます。
ただし、謄写に関しては、事業者は利用者に対して、謄写代を請求できるものとします。

第7条（料金）

1. 利用者は、サービスの対価として【契約書別紙】に定める利用単位毎の料金をもとに計算された月毎の合計額を事業者に支払います。
2. 事業者は、当月料金の合計額を請求書に明細を付して、翌月15日までに利用者へ送付します。
3. 利用者は、当月の料金の合計額を翌月27日頃までに当社指定の方法で支払います。
4. 利用者は、居宅においてサービス従業者がサービス実施のために使用する水道、ガス、電気等の費用を負担します。

第8条（サービスの中止）

1. 利用者は、事業者に対して、サービス提供の24時間前までに通知することにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。

2. 利用者がサービス実施日の24時間前までに通知することなくサービスの中止を申し出た場合は、事業者は利用者に対して【契約書別紙】に定める計算方法により、料金の全部又は一部を請求することができます。この場合の料金は第7条に定める他の料金の支払いと合わせて請求します。

第9条（重要事項説明書）

この契約に際し、事業者は利用者に対して、予めサービス提供に関する重要な事項を書面にて説明するものとします。また、その書面の内容は、本契約に規定されている内容を補完するものとします。

第10条（契約の終了）

1. 利用者は事業者に対して、7日間の予告期間において解約申込書で通知することにより利用者が希望をする日をもって、この契約を解約することができます。ただし、利用者は事業者に対して、この契約の解約を申し入れ、【契約書別紙】に定める解約料を支払うことにより、直ちに契約を解約することができます。

2. 利用者は前項の規定にかかわらず、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、予告期間が2週間以内の通知でも、この契約を解約することができます。

3. 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して、14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、この契約を解約することができます。

4. 次の事由に該当した場合は、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約することができます。

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事業者が守秘義務に反した場合

③事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

5. 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

①利用者のサービス利用料金の支払いが1ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催促したにも関わらず、10日以内に支払われない場合

②利用者又はその家族が事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの

背信行為を行った場合

③利用者が法定伝染病その他感染の恐れがあることによりサービスの提供が困難となる疾病に罹患している場合 ただし、利用者及びその家族が感染予防につき、相当の配慮をしている場合にはこの限りではありません。

④その他、解約の申し入れをするにつき正当な事由がある場合

6. 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利用者が施設に入所した場合

②介護給付費の支給期間が終了し、その後支給決定がない場合

③利用者が死亡した場合

第11条（秘密保持）

1. 事業者及び事業者の使用する者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者及びその家族又は第三者の生命・身体等の危険がある場合など正当な理由がない限り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。

2. 事業者は、利用者又はその家族それぞれからあらかじ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、利用者又はその家族の個人情報を用いません。

第12条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めの帰すべき事由により、利用者又はその家族の生命・身体・財産又は信用に損害を及ぼした場合には、利用者又はその家族に対して速やかにその損害を賠償します。

第13条（緊急時の対応）

事業者は、居宅介護サービスの提供中に、利用者の病状の急変が生じた場合、又はその他必要な場合は、速やかに重要事項説明書内【緊急連絡先一覧】記載の主治医等あらかじめ指定された連絡先と連絡を取り、必要な措置を講じます。

第14条（身分証携行義務）

サービス従業者は、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の

提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第15条（連携）

事業者は、居宅介護サービスの提供にあたり、保険医療サービス又は他の福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

第16条（相談・苦情対応）

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、居宅介護サービスに関する利用者の要望、苦情等に対して、迅速に対応します。

第17条（本契約に定めのない事項）

本契約に定めのない事項については、障害者自立支援法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議の上定めます。

第18条（裁判管轄）

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。

第19条（第三者評価）

令和元年度まで受けていません。

第20条（虐待防止のための措置）

事業者は利用者の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は直ちに防止策を講じ、速やかに都区等の関係機関に報告する。

虐待防止に関する責任者	管理者 ・ 磯辺 八重子
-------------	--------------

<本人との関係>

<署名を代筆した理由>

(乙) 私は、居宅介護サービスの事業者として、甲の申込みを受託し、この契約書に定める各種サービスを、誠実に責任を持って行います。

<指定番号> 東京都指定 第 1311100687号

<事業者名> 有限会社 トラファク (レモン ホームケアサービス)

<住 所> 東京都大田区南久が原2-32-14 庄野ビル2階

<代表者名> 代表取締役 飯田 和稔 印

【契約書別紙】

○ サービス提供責任者

磯辺 八重子 ・ 渡辺 百合子

連絡先 03-5741-3021

○ 居宅介護の内容

具体的なサービス内容に関しましては、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、その内容に沿ったサービスとなります。(必要に応じて内容は変更致します) ご希望のサービスが介護給付費適用外の場合は、事前に自費料金等のご説明を差し上げます。

* 居宅介護計画は、通常のサービス(緊急・臨時対応を除く)内容が変更となった場合、その都度作成致します。

○ 利用料

介護給付費適用サービスの基準単価に関しましては、重要事項説明書に記載しております。お支払い頂く料金の単価は、居宅介護計画書のほうに記載しております。

介護給付費適用外のサービス料金に関しましては、事前に別途ご説明申し上げます。

* 料金支払方法

(1) 振込によるお支払い

城南信用金庫 矢口支店 普通口座 611898

口座名義 有限会社 トラファク

★振込手数料は、お客様負担でお願いいたします。

(2) 現金によるお支払い

ご集金をご希望される場合は、ご都合のよろしい時間帯をご連絡下さい。

ご来社にてお支払いの場合は、営業時間をご確認の上、ご来社下さい。

○ キャンセル規定

お客様のご都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料が発生いたします。

ご利用の24時間前までにご連絡頂いた場合	無料
ご利用の12時間前までにご連絡頂いた場合	1000円
ヘルパーが訪問先に到着後、 お客様の都合によりサービスを提供できなかった場合	1000円

○ 相談・要望・苦情等の窓口

居宅介護に関する相談・要望・苦情等は、サービス提供責任者

もしくは下記相談窓口までお申し出下さい。

☆サービス相談窓口☆

電話番号 03-5741-3021

(受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:30)

○ 解約に関して

お客様は、7日間の予告期間をおいて解約申込書で通知することにより、

この契約を無料にて解約することができます。

(解約申込書をご希望のお客様はサービス相談窓口までご連絡下さい)

ただし、お客様がこの契約の解約を申し入れ、解約料3,000円をお支払い頂くことにより、直ちに本契約を解約することができます。なお、契約書10条4項及び6項に該当する契約の終了の場合は、解約料は発生いたしません。