

ここなび

じゅうようじこうせつめいしょ

重要事項説明書

していしょうがいふくしきーびすけいやくしょ

指定障害福祉サービス契約書

こじんじょうほうりょうどういしょ
個人情報利用にかかわる同意書

きょたくかいごじゅうどほうもんかいご
(居宅介護、重度訪問介護)

こ こ な び

じゅうようじこうせつめいしょ
重 要 事 項 説 明 書

とうじぎょうしょ　りようしや　たいして　していきょたくかいご　さ　ー　び　す　ていきょう
当事業所は利用者に対して、指定居宅介護サービスを提供します。

とうじぎょうしょ がいう ていきょう さーびす ないよう けいやくじょうごちゅうい つぎ
 当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださ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	WELLNESSGROW株式会社
代表者氏名	代表取締役 細見 愛
所在地	岐阜県各務原市那加本町 41-3
電話番号	058-322-4865
設立年月日	令和 7 年 1 月 6 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	ここなび
事業所種類 指定番号	きょたくかいご じぎょうしょばんごう 居宅介護 事業所番号 2110501109
指定年月日	れいわ 7 ねん 12 がつ 1 にち 令和 7 年 12 月 1 日
事業所所在地	岐阜県各務原市那加本町 41-3
連絡先 (緊急連絡先 を兼ねる)	TEL : 058-322-4865 FAX : 058-322-4866
通常の事業 の実施地域	各務原市

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	「WELLNESSGROW株式会社」が設置する「ここなび」（以下「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）、重度訪問介護（以下「指定重度訪問介護」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、指定居宅介護、指定重度訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とします。
運営方針	事業所は、利用者等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、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、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その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとします。

(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	げつようび きんようび 月曜日から金曜日までとする。 (ただし、祝日、12月29日から1月3日までを除く。) ごぜん9とき ご6とき 午前9時から午後6時
サービス提供日 及び サービス提供時間	にちようび どようび 日曜日から土曜日までとする。 ごぜん7とき ご8とき 午前7時から午後8時

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	安井 真衣
---------	-------

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。	じょうきんしよくいん 常勤職員 1名
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等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。 ②居宅介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて変更を行います。 ③利用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。	じょうきんしよくいん 常勤職員 1名
従業者	①居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。 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。	じょうきんしよくいん 常勤職員 2.5名以上

3 サービスの主たる対象者について（該当する障害種別を記入）

居宅介護	身体障害者・知的障害者・障害児（身体に障害のある児童・知的障害のある児童）・精神障害者・難病患者
重度訪問介護	身体障害者・障害児（身体に障害のある児童のみ）・難病患者

4 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス内容に関しては「『重要事項説明書（居宅介護等） 兼 契約書』別紙」に定めたとおりです。

(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行為「『重要事項説明書（居宅介護等）兼 契約書』別紙」に定めたとおりの内容は行いません。

(3) サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、厚生労働大臣が定める基準により算定した額、がサービス料金となります。

利用者には、利用者負担額（「障害福祉サービス受給者証」に記載されている負担上限月額（サービス利用料金の1割相当額の方が低い場合は1割相当額）を事業所にお支払いいただきます。サービス利用料金から利用者負担額を差し引いた額が介護給付費として市町村から事業所に支給されます。（法定代理受領）

(4) その他

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。 (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道1キロメートル以下：20円 (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道1キロメートルを超える場合：1キロメートル増すごと20円ずつ加算	
キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	前々日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	前日以降のご連絡の場合	前日キャンセルは利用料100%の50%をいただきます。 当日キャンセルは利用料100%の100%をいただきます。
- 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 - 家事援助に係る買い物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。

5 利用料の請求および支払い方法について

利用者負担額について	利用者負担額は、世帯ごとの所得区分に応じて月額の上限額が定められており、上限額を超えた部分については事業者が介護給付費として市町村に請求することとなっています。 複数のサービスを利用した場合は、いずれかの事業者が上限額管理を行うことにより、サービスごとの利用者負担額を確定します。
------------	--

上限額管理について	居宅介護等における利用者負担上限額管理とは、複数の事業者によるサービスを利用する利用者等について、利用者負担の額が利用者及びその世帯ごとの負担上限額を超えることがないよう事業者ごとの徴収額の管理を行なうことです。 対象者は市町村で認定され、受給者証にその旨を記載して「利用者負担上限額管理事務依頼(変更)届出書」が交付されます。 利用者の希望により、当事業所を利用者負担上限額管理者に選任される場合、サービス開始までにお申し出ください。その際、「利用者負担上限額管理事務依頼(変更)届出書」を提出してください。事業者が必要事項を記載してお返ししますので、「受給者証」とともに市町村に届け出てください。(受給者証に上限額管理者名が記載されます。) 利用者等が上限額管理を行う事業者を選ばなかった場合、上限を超えた利用者負担額は、利用者等が直接市町村に償還給付の申請を行うことにより給付を受けることとなります。 また、例えば、利用者がグループホーム又はケアホームに入居されている場合は、グループホーム又はケアホームが上限額管理を行うことになるなど複数のサービスを利用している場合には優先順位が決められていますので、ご注意ください。
利用者負担額その他の費用の支払い方法について	利用者負担額及びその他の費用については、1ヶ月ごとに計算してご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。 (ア)現金払い (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>住信 SBI ネット銀行</u> <u>普通口座 2664085</u> 口座名義：<u>WELLNESSGROW株式会社</u> <u>代表取締役 細見 愛</u> 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。 また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

6 担当従業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。	あ	そうだんたんとうしゃしめい	
	ア	相談担当者氏名	安井 真衣
	い	れんらくさきでんわばんごう	
	イ	連絡先電話番号	058-322-4865
	どう	ふあつくすばんごう	
	同	ファックス番号	058-322-4866

	う ウ	うけつけび 受付日	うけつけじかん および受付時間	げつ きん 月～金	9 : 0 0 ～ 1 8 : 0 0
--	--------	--------------	--------------------	--------------	---------------------

※担当 従 業 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。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 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 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。

(2) 居宅介護計画等の作成

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「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」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いたします。

サービスの提供は「居宅介護計画等」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十分な配慮を行ないます。

(3) 居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画等」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、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。

(4) 担当 従 業 者 決定等

サービス提供時に、担当の従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交代する場合は、あらかじ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。

利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

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。また、従業者が事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

8 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、下記の対策を講じます。

- (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	安井 真衣
-------------	-------

- (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の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

9 秘密の保持と個人情報保護について

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及びします。
②個人情報の保護について	○ 事業者は、利用者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で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また、利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族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で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。 ○ 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。 ○ 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、追加また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。

緊急時連絡先：058-322-4865

対応可能時間：午前9時から午後6時まで

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護の提供により事故が発生した場合は、各務原市、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅介護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。ただし、事業者またはその従業員の実業上の責め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。

市町村	市町村名	各務原市
	担当部・課名	各務原市役所健康福祉部 社会福祉課障害福祉係
	電話番号	058-383-1126
主治医	主治医氏名	
	医療機関名	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先	氏名	ぞくがら 続柄
	住所	
	電話番号	

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株式会社
- (2) 保険名 介護事業者賠償責任補償

12 身分証携行義務

居宅介護等従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

1 3 心身の状況の把握

指定居宅介護等の提供に当たっては、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。

1 4 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、指定居宅介護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

1 5 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護等の提供に当たり、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

1 6 サービス提供の記録

- 指定居宅介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、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。
- 指定居宅介護等の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。
- これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、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。
(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

1 7 指定居宅介護サービス内容の見積もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(契約書別紙)を作成します。

1 8 苦情解決の体制及び手順

- 提供した指定居宅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)

(じぎょうしょ まどぐち) 【事業所の窓口】

○受付時間	げつようび きんようび 月曜日～金曜日 9:00～18:00
○電話番号	でんわばんごう 058-322-4865
○苦情解決責任者	くじょうかいけつせきにんしゃ 安井 真衣

- (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。)

【事業者の窓口】 ここなび 相談窓口責任者 木村 由紀	所在地 岐阜県各務原市那加本町 41-3 でんわばんごう 電話番号 058-322-4865 ふあつくすばんごう ファックス番号 058-322-4866 うけつけじかん 受付時間 月曜～金曜 (祝日、年末年始は除く) 午前9時～午後6時
【市町村の窓口】 各務原市役所 障害福祉課 (事業所指導係)	所在地 岐阜県各務原市那加桜町 1 丁目 69 でんわばんごう 電話番号 058-272-8302 ふあつくすばんごう ファックス番号 うけつけじかん 受付時間 月曜～金曜 (祝日、年末年始は除く) 8 : 3 0 ～ 1 7 : 1 5
【公的団体の窓口】 岐阜県国民健康保険団体連合会	所在地 岐阜県岐阜市下奈良 2 丁目 2 番 1 号 でんわばんごう 電話番号 058-275-9826 ふあつくすばんごう ファックス番号 058-275-7635 うけつけじかん 受付時間 月曜～金曜 (祝日、年末年始は除く) 8 : 3 0 ～ 1 7 : 1 5

この重要事項説明書は 令和7年12月1日より有効

こ こ な び

けいやくしょ
契 約 書

さいしゅう ペー じ きめい
最終ページに記名 (以下、「利用者」といいます。) と ここのなび
(以下、「当事業所」といいます。) は、当事業所が利用者に対して行う
きょたくかいご い か きょたくかいごと
居宅介護 (以下「居宅介護等」といいます。) について、次のとおり契約し
ます。

だい1じょう けいやく もくてき
第1条 (契約の目的)

とうじぎょうしょ りょうしゃ たいし しょうがいしゃ にちじょうせいかつおよびしゃかいせいかつ そうごうてき
当事業所 は、利用者に対し、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の趣旨にしたがって、利用者が可能な限りその
きょたく いうするのうりよく おうじじりつ にちじょうせいかつ いたなむ
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
できるよう居宅介護等を提供し、利用者は、当事業所に対し、その
さーびす たいするりょうきん しはらいます
サービスに対する料金を支払います。

だい2じょう けいやくきかん
第2条 (契約期間)

- 1 この契約の契約期間は、契約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 契約満了日の10日前までに、利用者から当事業所に対して、文書によ
り 契約終了の申し出がない場合、かつ利用者の介護給付費支給期間
しゅうりょうご あらためてしきゅうけつてい ばあい けいやく こうしん
終了後に改めて支給決定された場合、契約は更新されるものとします。

だい3じょう きょたくかいごけいかく
第3条 (居宅介護計画)

- 1 サービス提供責任者は、利用者について、解決すべき課題を把握し、
利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえたうえで、居宅介護等
サービスの目標、担当する従業者の氏名、従業者が提供する
サービスの具体的内容、所要時間、日程等を盛り込んだ居宅介護計画
(以下「居宅介護等計画」といいます。) を、作成します。

- 2 きょたくかいごとうけいかく 居宅介護等計画については66か月に11度定期的に見直すほか、必要に
おうじてみなおします 応じて見直します。
- 3 きょたくかいごとうけいかく 居宅介護等計画の作成及び変更さくせいおよびへんこうに際しては、その内容ないようを利用者及びその
どうきょ かぞく せつめい 同居の家族に説明します。
- 4 りようしゃ じゅきゅうしゃしょうきさいじこう へんこう 利用者は受給者証記載事項に変更があった場合には、速やかすみやかに当事業所
へんこうないよう しらせる に変更内容を知らせるとともに、当事業所の求めとうじぎょうしょ もとめに応じて受給者証の
ないよう かくにん 内容を確認させるものとします。

第4条 (居宅サービスの内容)

- 1 とうじぎょうしょ 当事業所は、サービス従業者さーびすじゅうぎょうしゃを利用者の居宅に派遣し、第3条に定めた
きょたくかいごとうけいかく そって きょたくかいごとうさーびす ていきょう 居宅介護等計画に沿って、居宅介護等サービスを提供します。
- 2 りようしゃ りよう さーびす ないよう 「じゅうようじこうせつめいしょ きょたくかいご
とう けんけいやくしょ」 べつし とうじぎょうしょ 「じゅうようじこうせつめいしょ
きょたくかいごとう けん けいやくしょ」 べつし さだめたないよう りようしゃおよび
かぞく (居宅介護等) 兼 契約書』別紙」に定めた内容について、利用者及びその
の家族に説明します。
- 3 とうじぎょうしょ ほうもんかいごいん はけん 「じゅうようじこうせつめいしょ きょたくかいごとう
けん けいやくしょ」 べつし さだめたさーびす さーびすけいかく もとづいた
兼 契約書』別紙」に定めたサービスのうち、サービス計画に基づいた
ないよう さーびす ていきょう 内容のサービスを提供します。

第5条 (介護給付費支給申請に係る援助)

とうじぎょうしょ りようしゃ かいごきゅうふひしきゅうしんせい かわるえんじょ
当事業所は、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
しんせい えんかつ おこなえる りようしゃ えんじょ
申請を円滑に行えるよう、利用者を援助します。

だい6じょう サービス提供の記録
第6条 (サービス提供の記録)

- 1 当事業所は、サービスの実施ごとにサービス実施記録を記入します。
- 2 当事業所は、前項の「サービス実施記録」をサービスの提供に関する記入として整備し、この契約終了後5年間は保管します。
- 3 利用者は、当事業所が保管するサービス実施記録を閲覧することができ、また、実費負担によりその写しの交付を求めることができます。

だい7じょう 料金および変更
第7条 (料金および変更)

- 1 利用者は、サービスの対価として「『重要事項説明書(居宅介護等)兼契約書』別紙」に定める料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
- 2 契約の有効期間中に障害者総合支援法等の関係法令の改正により利用料金が変更となった場合は、改定後の利用料金を適用します。この場合、当事業所は法令改正後速やかに改定の施行時期と改定後の利用料金を通知します。
- 3 当事業所は、当月の料金の合計額の請求書に明細書を付して、翌月に利用者に通知します。
- 4 利用者は、当月の料金の合計額を翌月末日までに現金または振込等により支払うものとします。
- 5 当事業所は、利用者から料金の支払を受けたときは、利用者に領収証を発行します。
- 6 利用者は、従業者が居宅においてサービス実施のために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。
- 7 利用者は、いかなる理由による契約解除(解約)でも、既に実施したサービスについては、所定の利用料金を当事業所に支払うものとします。

だい8じょう サービスの中止、変更、追加
第8条

- 1 利用者は、当事業所に対して、サービス提供前々日までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービスの利用を中止・変更・追加することができます。
- 2 前項の場合、利用者は中止したサービス料の支払義務は負いません。
- 3 利用者が、本条第1項に基づく期限を過ぎた申し出、または申し出なくサービス利用を中止する場合は、当事業所は、利用者に対して「『重要事項説明書（居宅介護等） 兼 契約書』別紙」に定める計算方法により料金を請求することができます。
- 4 本条第1項に基づき利用者からのサービスの変更・追加が発生した場合、訪問介護員等の稼働状況によりサービス提供が不可能な時は、他の適用可能日をお客様と協議するものとします

だい9じょう サービス内容の変更
第9条

- 1 当事業所は、サービス利用当日、利用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、利用者の同意を得たうえでサービス内容を変更することができます。
- 2 前項の場合に、当事業所は所定のサービス利用料金を請求できるものとします。
- 3 サービス提供時に訪問介護員が変わることがあります。

だい10じょう 相談・苦情対応
第10条

- 1 当事業所は、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、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。

2 つぎ じゆう がいと う ばあい りようしゃ とうじぎょうしょ たいし かいぜんおよびかいぜんけつか
次の事由に該当する場合は、利用者は当事業所に対し、改善及び改善結果
ほうこく もとめる
の報告を求めることができます。

① とうじぎょうしょ せいとう りゆう さーびす ていきょう ばあい
当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合

② とうじぎょうしょ しゅひぎむ はんしたばあい
当事業所が守秘義務に反した場合

③ とうじぎょうしょ りようしゃ かぞく たいしてしゃかいつうねん いつだつ こうい
当事業所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
おこなったばあい
行った場合

だい11じょう けいやく しゅうりよう 第11条（契約の終了）

1 りようしゃ とうじぎょうしょ たいして 7にちかん よこくきかん ぶんしょ つうち
利用者は、当事業所に対して、7日間の予告期間を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
びょうへん きゅう にゅういん やむをえないじじょう ばあい よこくきかんない
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
つうち けいやく かいじょ
通知でも契約を解除することができます。

2 ぜんこう きてい だい9じょうだい2こう きてい じゆう がいと う ばあい
前項の規定にかかわらず、第9条第2項に規定する事由に該当した場合
およびとうじぎょうしょ はさん ばあい りようしゃ ぶんしょ つうち ただち
及び当事業所が破産した場合は、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 とうじぎょうしょ とうじぎょうしょ はいし しゅくしょうとう やむをえないじじょう ばあい
当事業所は、当事業所の廃止・縮小等、やむを得ない事情がある場合、
りようしゃ たいして 30にちかん よこくきかん りゆう しめしたぶんしょ つうち
利用者に対して、30日間の予告期間をおいて、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。この場合、
とうじぎょうしょ りようしゃ しんしん じょうきょう おかれて じょうきょう ふまえ
当事業所は、利用者の心身の状況やその置かれている状況を踏まえ、
しくちょうそんとう れんらく おこないます
市区町村等への連絡を行います。

4 とうじぎょうしょ つぎ じゆう がいと う ばあい ぶんしょ つうち ただち
当事業所は、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。この場合、当事業所は、利用者の
しんしん じょうきょう おかれて じょうきょう ふまえ しくちょうそんとう れんらく
心身の状況やその置かれている状況を踏まえ、市区町村等への連絡
おこないます
を行います。

① りようしゃ さーびす りようりょうきん しはらい せいとう りゆう 1かげつじょうちえん
利用者のサービス利用料金の支払いが正当な理由なく1ヶ月以上遅延

し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、30日以内に支払
われない場合

② 利用者またはその家族が当事業所やサービス従業者に対して本契約
を継続しがたいほどの重大な不信行為を行った場合

5 利用者の居宅介護等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支給申請を
行った結果、不支給となった場合、所定の期間の経過をもってこの契約は
終了します。ただし、利用者の転居に伴い支給決定が取り消された後
に、引き続き転入先の市町村で支給決定された場合は、必要に応じて
契約変更で対応することができるものとします。

6 全各項の場合に、利用者は既に実施したサービスについては所定の利用
料金を当事業所に支払うものとします。

7 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 利用者が死亡した場合

第12条（秘密保持）

1 当事業所及びその従業者は、サービス提供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。

2 当事業所は、あらかじめ文書により利用者およびそのご家族の同意を得た
場合は、前項の規定にかかわらず、同意書に示されている条件の下で
情報提供をすることができます。

第13条（賠償責任）

1 当事業所は、サービスの提供にあたって利用者およびそのご家族の

生命・身体・財産などに損害を与えた場合には、その損害を賠償します。
ただし、利用者に故意または過失のあるときは、当事業所の賠償責任が免除、または賠償額が減額されるものとします。

2 当事業所の責に帰さない事由によって生じた賠償については、その責任を負いません。とりわけ、当事業所は以下の事由に該当する場合には、損害賠償を免れます。

1 利用者またはご家族等が、契約締結時にその心身の状況および病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことにより起因して損害が発生した場合。

2 利用者またはご家族等が、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、または不実の告知を行ったことにより起因して損害が発生した場合。

3 利用者の急激な体調変化等、当事業所の実施したサービスを原因としない事由により起因して損害が発生した場合。

4 利用者またはご家族等が、当事業所および訪問介護員の指示・依頼に反して行った行為により起因して損害が発生した場合。

3 前項の損害賠償義務の履行を確保するため、当事業所は損害賠償責任保険に加入します。

第14条（緊急時の対処）

当事業所は、現に居宅介護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措置を講じます。

第15条（身分証携行義務）

当事業所の訪問介護職員は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者ま

たは利用者の家族から提示を求められときは、いつでも身分証を提示します。

第16条 (天災等不可抗力)

- 1 契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他事業所の責に帰すべからず事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、当事業所は利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。
- 2 前項の場合に、利用者は既に実施したサービスについては所定の利用料金を当事業所に支払うものとします。

第17条 (連携)

- 1 当事業所は居宅介護等の提供に当たり、他の指定障害福祉サービス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や市町村等との密接な連携に努めます。
- 2 当事業所は、居宅介護等の提供終了に際しては、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、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者や市町村等との密接な連携に努めます。

第18条 (反社会的勢力の排除)

- 1 利用者は、当事業所に対し、現在または将来にわたり、次の各号の事項を確約します。
 - 1 自らが、暴力団、暴力団関係企業、総会屋もしくはこれらに準ずる者またはその構成員（以下総称して「反社会的勢力」と）ではないこと
 - 2 自らまたは第三者を利用して、次の行為をしないこと。
 - 1 相手方に対する脅迫的な言動または暴力を用いる行為
 - 2 偽計また威力を用いて相手方の業務を妨害し、または信用

を失墜させる行為

3 その他、事業所・介護士に苦勞をかける行為

- 2 当事業所は、利用者が前項に反する場合に、何らかの催告を要せず、本契約を解約することができます。また、これにより損害が生じた場合には、利用者が賠償するものとします。

第19条 (利用者代理人)

- 1 利用者は、代理人を選任し、この契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。
- 2 利用者の代理人選任に際して必要がある場合は、当事業所は成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の内容を説明するものとします。

第20条 (保証人)

保証人は、本契約に基づく利用者の一切の債務について連帯して保証するものとします。

第21条 (契約外事項)

- 1 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。
- 2 この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に従い、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第22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、利用者及び当事業所は当事業所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。

この契約書は 令和7年12月1日より有効

こ こ な び

こじんじょうほう しょう どういしょ
個人情報の使用にかかわる同意書

使用目的

- ・介護サービスの提供
- ・介護サービスの提供利用者の居宅介護計画書を立案し、円滑にサービスが提供されるためのサービス担当者会議での情報提供
- ・相談支援専門員とサービス事業者との連絡調整など
- ・他の居宅事業者からの照会・居宅介護事業所（基幹支援センター等を含む）からの照会
- ・その他のサービス提供に関して必要性があるとき
- ・行政機関が行うサービス担当者会議など
- ・行政機関への相談又は届出など
- ・医療機関、主治医との連携
- ・障害福祉サービス請求の為の事務関係
- ・賠償責任保険等にかかわる保険会社等への相談や届出など
- ・YouTube等のコンテンツへの出演や情報提供への協力
- ・必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外に漏れる事がないように注意する
- ・個人情報を使用した場合、その内容や提供した相手について記録しておきます。また、要望があれば開示する
- ・情報提供について同意しがたい事項がある場合はその旨を申し出て下さい。申し出がない場合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。ただし、後から変更される事は可能。

個人情報を使用する事業所（契約者）

所在地

〒

504-0966

岐阜県各務原市那加本町 41-3

名称

ここなび

サービス提供責任者

木村 由紀

契約日

令和

年

月

日

(乙) 居宅サービス事業者

WELLNESSGLOW 株式会社

主たる事務所所在地 岐阜県各務原市那加本町 41-3
名称 ここなび

印

説明者氏名

〔重要事項証明書署名欄〕

(乙) 当事業者は、甲に対する指定障害福祉サービスの提供開始に当たり、甲に対して、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、サービス内容及び重要事項を説明しました。
(甲) 私は、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、乙からサービス内容及び重要事項の説明を受けました。

〔契約書署名欄〕

(乙) 当事業者は、甲に対する指定障害福祉サービスの提供開始に当たり、甲に対して、契約書に基づいて、サービス内容及び重要事項を説明しました。本書2通を作成し、甲乙各1通ずつ保有することとします。
(甲) 私は、契約書に基づいて、乙から説明を受けました。

私（利用者）及び家族にかかわる個人情報保護について上記内容の説明を受けこれに同意いたしました。

(甲) 利用者 氏名 印
代理署名 氏名 印
家族代表 氏名 印

サービス提供開始可能年月日

指定居宅介護の提供開始予定年月日	令和	年	月	日 ()
指定重度訪問介護の提供開始予定年月日	令和	年	月	日 ()
移動支援の提供開始予定年月日	令和	年	月	日 ()

割印会社