

# 株式会社 LIFE RICH

ライフリッチ在宅サポートセンター

居宅介護サービス

行動援護サービス

移動支援サービス

重度訪問介護サービス

重要事項説明書

## 1. 事業者について

事業者名	株式会社 LIFE RICH
代表者氏名	代表取締役 遊佐 大輔
本社所在地	985-0842 宮城県多賀城市桜木2丁目8番28-3号
電話番号	022-385-7480
創業年月	平成29年4月1日
資本金	200万円
事業内容	福祉関連事業

## 2. 事業所について

### (1) 概要

事業所名	ライフリッチ在宅サポートセンター
管理者氏名	早坂 郁美
所在地	981-0215 宮城県宮城郡松島町高城字城内二18
電話番号	022-385-7480
宮城県指定事業者番号	居宅介護 0412630113号（平成29年7月1日指定） 行動援護 0412630113号（令和3年6月1日指定） 重度訪問介護 0412630113号（平成29年7月1日指定）
営業日及び営業時間	月曜日～日曜日 9:00-18:00 ※営業日・営業時間外の利用をご希望の方はご相談下さい。
休日	8月13日-16日、12月29日-1月3日
事業所の通常の事業実施地域	松島町、大郷町、利府町、塩釜市、多賀城市
サービスの主たる対象者	○身体障がい者 ○精神障がい者 ○知的障がい者 ○難病等対象者 ○障がい児（18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者）

### (2) 職員体制（令和7年8月1日現在）

	介護福祉士	介護福祉 実務者研修	介護職員 初任者研修	ホーム ヘルパー2級
管理者（兼サービス提供責任者）	1名	名	名	名
サービス提供責任者	1名	名	名	名
常勤 訪問介護員	3名	1名	名	名
非常勤 訪問介護員	3名	名	名	1名
介護事務職員	名	名	名	名

<合計 10名>

※サービス提供責任者は事業所に対する訪問介護の利用の申し込みにかかる調整、訪問介護員等に対する技術指導、居宅介護計画等の作成を行います。

### (3) 事業の目的および運営方針

事業の目的	<p>1) 株式会社 LIFE RICH が開設するライフリッチ在宅サポートセンターが行う指定居宅介護、指定重度訪問介護、指定行動援護(以下、「居宅介護等」といいます)の適正な運営を確保するため、人員および管理運営に関する事項を定め、事業所の居宅介護員等(以下、「ヘルパー」といいます)が障がい者(児)に対し、適正な居宅介護等サービスを提供することを目的とします。</p> <p>2) 単独では外出困難な障がい者(児)が社会生活上必要不可欠な外出及び余暇活動や社会参加のため、外出する際にガイドヘルパーを派遣して、外出時に必要となる移動の介助及び外出に伴って必要となる支援を行います。</p>
運営方針	<p>1) 事業所の居宅介護員等は障がい者(児)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、排せつ、食事の介護、その他生活全般にわたる援助を行います。</p> <p>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、その利用者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、外出時における移動中の介護を適切かつ効果的に行うものとする。</p> <p>2) 事業所の従業者は、利用者等の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ってサービスの提供を行う。</p> <p>3) 事業の実施にあたっては、関係市町村、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しします。</p>

### 3-1. サービス提供の流れ

- ①利用の相談を受け、サービス提供責任者がご自宅に訪問し、利用者及び介護者と面談し、生活状況や心身の状況確認をします。
  - ②サービス利用するにあたり、重要事項の説明をして契約をします。
  - ③利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて「サービス等利用計画・障害児支援利用計画書」(以下「ケアプラン」といいます)に沿って「居宅介護等計画書」、行動援護計画書、「重度訪問介護計画書」(以下「計画書」といいます)を作成します。計画書の同意を得て サービス提供を開始します。
  - ④ケアプラン、計画書に基づき、担当ヘルパーがサービスの提供をします。
  - ⑤サービス利用後も、常に生活状況や心身の状況を把握し、計画書の評価、見直し随時行います。
- ※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・利用者負担上限月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。

### 3-2 サービスの内容

#### ア. 居宅介護

ヘルパー等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつ、食事の介助、調理、洗濯、掃除等の家事、生活に関する相談及び助言その他の利用者に必要な日常生活上の援助を行うサービスです。なお、サービスの内容により、「i. 身体介護が中心である場合」(以下「身体介

護」といいます)「ii.家事援助が中心である場合」(以下「家事援助」といいます)「iii.通院等介助」の3つに区分されます。それぞれの内容は次のとおりです。

i.身体介護 利用者の身体に直接接して行う介助並びに利用者の日常生活を営むのに必要な機能の維持、向上のため介助及び専門的な援助を行います。

例：排せつ、食事介助、清拭、入浴、身体整容、体位変換、移動、移乗介助、外出介助、起床及び就寝介助、服薬介助、自立支援のための共同で調理・洗濯・掃除など。

ii.家事援助 家事を行うことが困難である利用者に対して、家事の援助を行います。

例：掃除、洗濯、ベッドメイク、衣類の整理、被服の補修、一般的な調理、配下膳、買物、薬の受け取りなど。

※同居家族がいる場合は原則として生活援助を行うことはできません。

iii.通院等介助 通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動(公的手続又は障がい福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る)のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助。

#### イ.行動援護

予防的対応 初めての場所で何が起こるか分からない等の理由により不安定になり、不安を紛らわすために不適切な行動がでないよう、あらかじめ目的地、道順、目的地での行動などを、言葉以外のコミュニケーション手段も用いて説明し、落ち着いた行動が取れるよう声掛けを行います。視覚、聴覚に与える影響が問題行動の引き金となる場合に、本人の視界に入らないよう工夫するなど、どんな条件の時に問題行動が起こるかを熟知したうえで予防的対応を行います。

制御的対応 何らかの原因で本人が問題行動を起こしてしまった時に、本人や周囲の人の安全を確保しつつ問題行動を適切に治めるよう対応します。危険であることを認識できないため車道に突然飛び出してしまうといった、不適切な行動や自傷行為を適切に治めるよう対応します。本人の意思や思い込みにより、突然動かなくなる、特定の物や人(自動車、看板、異性等)に強いこだわりを示すなど、極端な行動を引き起こす際の対応をします。

身体介護的対応 便意の認識が出来ない者の介助や排便後の後始末対応、外出中に食事を行う際の介助、外出前後の衣類の更衣対応を行います。

#### ウ.重度訪問介護

入浴、排泄及び食事等の介護、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、意思疎通、その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行います。

#### エ.移動支援

社会生活上で必要不可欠な外出(金融機関への外出、生活必需品等の買物、冠婚葬祭、理美容等のための外出)や社会参加または余暇活動のための外出(各種行事への参加、レクリエーション活動等)における移動の介護、介助を行います。外出先での排泄、食事等の介護または介助を行います。外出中やその前後におけるコミュニケーション支援(代筆、代読等)を行います。外出に伴い必要と認められる、外出前後の身の回りの整理を行います。

※以下の内容は、原則サービスの対象外となります。

①通勤、営業活動等の経済活動に係る外出

②通年かつ長期にわたる外出(保育所、幼稚園及び学校、学童保育等への送迎等)

③障がい福祉サービス事業所、障がい児通所支援事業所、日中一時支援事業所等利用時

の送迎

- ④医療機関への通院、官公署、相談支援事業所への外出（指定居宅介護における通院等介助でのサービス）
- ⑤社会通念上、適当でない外出

サービス利用における留意事項について

- ・医療行為（褥瘡の処置、摘便など）または医療補助行為も行うことはできません。
- ・利用者またはその家族等から物品、金品等をもらうことはできません。
- ・生活援助の禁止行為があります（別紙１）
- ・従業者へのハラスメントに該当する行為には必要な措置を講じます（別紙２）

#### 4. 提供するサービスの料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組み（１割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定）となっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

※ 障がい福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

利用料金（身体介護、家事援助、通院等介助）

提供時間 内容	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	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通院等 介助（身体介護を 伴う場合）	3,070 円	307 円	4,850 円	485 円	7,040 円	704 円	8,030 円	803 円
	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 30 分毎に加算		特定事業所加算 （Ⅰ）	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額		
	9,050 円	905 円	10,040 円	1,004 円	1,000 円	100 円		
提供時間 内容	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	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
家事 援助	1,270 円	127 円	1,840 円	184 円	2,360 円	236 円	2,870 円	287 円
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 30 分毎に加算		特定事業所加算（Ⅰ）			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				
	3,300 円	330 円	420 円	42 円				

# 利用料金（行動援護）

サービス提供時間	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	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	3,460 円	346 円	5,240 円	524 円	7,430 円	743 円	9,140 円	914 円
サービス提供時間	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 30 分未満		3 時間 30 分以上 4 時間未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	10,860 円	1,086 円	12,560 円	1,256 円	14,290 円	1429 円	16,010 円	1,601 円
サービス提供時間	4 時間以上 4 時間 30 分未満		4 時間 30 分以上 5 時間未満		5 時間以上 5 時間 30 分未満		5 時間 30 分以上 6 時間未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	17,750 円	1,775 円	19,480 円	1,948 円	21,170 円	2,117 円	22,850 円	2,285 円
サービス提供時間	6 時間以上 6 時間 30 分未満		6 時間 30 分以上 7 時間未満		7 時間以上 7 時間 30 分未満		7 時間 30 分以上 8 時間未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	24,550 円	2,455 円	26,300 円	2,630 円	28,080 円	2,808 円	29,820 円	2,982 円

# 利用料金（移動支援）

提供時間	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	
内容	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
（身体介護を伴う）移動支援	2,560 円	256 円	4,040 円	404 円	5,870 円	587 円	6,690 円	669 円
	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 30 分未満			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額		
	7,540 円	754 円	8,370 円	837 円	9,210 円	921 円		
提供時間	3 時間 30 分以上 4 時間未満		4 時間以上 4 時間 30 分未満		4 時間 30 分以上 5 時間未満		5 時間以上 5 時間 30 分未満	
内容	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	10,040 円	1,004 円	10,870 円	1,087 円	11,700 円	1,170 円	12,530 円	1,253 円
	5 時間半以上 6 時間未満		6 時間半以上 6 時間 30 分未満					
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				
	13,360 円	1,336 円	14,190 円	1,419 円				

# 利用料金（重度訪問介護）特定事業所加算（Ⅱ）

サービス 提供時間	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	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	2,046 円	205 円	3,047 円	305 円	4,059 円	406 円	5,071 円	507 円
サービス 提供時間	2 時間 30 分以上 3 時間未満		3 時間以上 3 時間 30 分未満		3 時間 30 分以上 4 時間未満		4 時間以上 8 時間未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用 料	利 用 料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	6,083 円	608 円	7,084 円	708 円	8,096 円	810 円	9,031 円 (4 時間ま で)に 30 分増すご とに +850 円	903 円に 30 分増 すごと に +85 円
サービス 提供時間	8 時間以上 12 時間未満		12 時間以上 16 時間未満		16 時間以上 20 時間未満		20 時間以上 24 時間未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	16,555 円(8 時 間まで) に 30 分 増すご とに +850 円	1,656 円 に 30 分 増すご とに +85 円	24,024 円(12 時 間まで) に 30 分 増すご とに +810 円	2,402 円 に 30 分 増すご とに +81 円	31,174 円(16 時 間まで) に 30 分 増すご とに +860 円	3,117 円 に 30 分 増すご とに +86 円	38,720 円 (20 時間ま で)に 30 分増すご とに +800 円	3,872 円 に 30 分 増すご とに +80 円

- ※ 重度障がい者等包括支援の対象となる心身の状態にあれば、上記単価に 100 分の 15、障がい程度区分 6 に該当されれば 100 分の 8.5 が加算されます
- ※ 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、居宅介護計画の見直しを行ないます。
- ※ 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 人分となり、利用者負担額も 2 倍になります。
- ※ 利用者の体調等の理由で居宅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。

## 【加算項目】

- ① サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

提供時間帯名	早 朝	昼 間	夜 間	深 夜
時 間 帯	6:00-8:00	8:00-18:00	18:00-22:00	22:00-6:00
加算割合	100 分の 25		100 分の 25	100 分の 50

- ② 事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時対応加算	1000 円	100 円	身体介護又は通院等介助(身体介護を伴う場合)に限る。 1回の要請につき1回、利用者1人に対し、1月に2回を限度とする
初回加算	2000 円	200 円	初回月、1回のみ
福祉・介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数の 417/1000	左記の1割	
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の 20/100	左記の1割	
特定事業所加算(Ⅱ)	特定単位数の 10/100	左記の1割	重度訪問介護にて算定

- ③ 利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1500 円	150 円	1月あたり

## (2) 交通費

- 「2(1)サービスを提供する地域」に記載されている地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、原則公共交通機関を利用し、その要した交通費は実費を徴収します。やむを得ぬ事情により自動車を使用した場合には、ガソリン代として移動距離1kmにつき50円を徴収します。通院等介助、移動支援、行動援護は1kmにつき50円を徴収します。
- サービスに伴う交通費(外出介助、買物、薬受け取り、通院介助等におけるヘルパーの公共交通機関の交通費等)は利用者の別途負担となります。

## (3) キャンセル料

利用者のご都合でキャンセルされる場合、下表のキャンセル料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は下記の連絡先までお電話下さい。

<連絡先>

ライフリッチ在宅サポートセンター

電話 022-385-7480

支援日前日までのキャンセル	<b>無料</b>
支援日当日のキャンセル	1回あたり利用料金(保険給付分含め全額)の <b>50%</b>
訪問時不在等、事前連絡無しのキャンセル	1回あたり利用料金(保険給付分含む全額)の <b>100%</b>

※訪問が困難となるような天気の変化や天災、体調不良や緊急な入院等特別な事情による場合には、この限りではありません。

#### (4) その他

- 1) 利用者のお宅で、サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用は、無償で使用させていただきます。ヘルパー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。
- 2) 利用者の依頼により記録の複写を交付した場合、複写に係る経費について実費(10円/枚)をお支払いいただくことがあります。
- 3) 料金のお支払い方法  
当月の利用料金の合計額を翌月 20 日までに請求いたしますので、翌月 27 日（金融機関休業日の場合は翌営業日）に口座振替にてお支払いいただくか、翌月末日までに現金にてお支払い下さい。
- 4) 生活援助で買い物等のサービスで現金をお預かりする場合は、最小限の金額をお預かりさせていただき、その他の現金や通帳など金銭に関わるものは、利用者本人で管理をお願いします。

### 5. 契約

#### (1) 契約の開始と期間

この契約の期間は契約開始日から利用者の要介護認定、松島町、大郷町による総合事業の有効期間満了日までですが、契約期間満了の 1 週間前までに利用者から事業者に対して申し出のない限り自動更新されるものとします。

#### (2) 契約の終了

- 1) 利用者の都合で契約を終了する場合  
契約の終了を希望する日の 1 週間前までにお申し出下さい。
- 2) 事業者の都合で契約を終了する場合  
やむを得ない事情により契約を終了させていただく場合は、終了 1 ヶ月前までに文書でご連絡いたします。
- 3) 契約が自動的に終了する場合  
以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。
  - ・利用者の要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合
  - ・利用者が資格を喪失された場合（利用者が亡くなられた場合など）
- 4) その他特別な理由による契約の終了の場合
  - ①次の事由に該当した場合は、利用者が文書にてお申し出いただくことにより、直ちに契約を終了することができます。
    - ・事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
    - ・事業者が守秘義務に反した場合
    - ・事業者が利用者や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
  - ②次の事由に該当した場合は、文書で通知することによって、直ちに契約を終了させていただきます。
    - ・利用者のサービス利用料金の支払いが 2 ヶ月以上遅延し、支払いを催告したにもかかわらず 10 日以内に支払われない場合
    - ・利用者またはその家族などが事業者やサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

### 6. 身元引受人について

- (1) 事業者は利用者の行為能力が低下した、または喪失した場合には身元引受人を求めます。

(2) 身元引受人は以下の責務を負うこととします。

- 1) サービスの利用の申し込み、契約の代行・代理にかかわること
- 2) 介護方針を決定する場合の窓口となること
- 3) 事業者との連絡調整の窓口となること
- 4) サービス利用に関する必要な援助

## 7. 身体拘束の適正化

(1) 事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行い、記録は完結の日より2年間保管します

## 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、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律(平成23年法律第79号)」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

- (1) 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等に努めます。
- (2) 事業所の利用者等からの苦情の相談窓口として、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	管理者 早坂 郁美
-------------	-----------

- (3) 虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し虐待の早期発見に努めます。
- (4) 事業者は虐待防止のため、スタッフに定期的に研修を実施します。
- (5) 国および地方公共団体が講ずる虐待の防止のための啓発活動および虐待を受けた利用者の保護のための施策に協力するよう努めます。
- (6) 虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には速やかに、市町村、地域包括支援センター・居宅介護支援事業所等に報告・相談します。

## 9. 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、業務継続計画(BCP)を作成し研修および訓練を行います。また、常に関係機関と連絡を密に行い非常災害時には必要な措置を講じます。

## 10. 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業員へ周知します。そのほかに指針の整備、研修および訓練を実施します。また、新たな感染症発生時に対しては業務継続計画(BCP)に基づいて必要な措置を講じます。

### 11. 秘密保持

- (1) 事業所は、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「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。
- (2) 職員であった者に業務上知り得たお客様等及びそのご家族の秘密を保持するため、

職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。

(3) 職員は、その業務上知り得たお客様等及びそのご家族の秘密を保持するものとする。

(4) 事業所は他の居宅サービス事業者等に対して、お客様及びそのご家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ書面によりお客様及びそのご家族の同意を得るものとする。

## 1 2. 緊急時・事故発生時の対応

事業者が利用者に対して行うサービスの提供中に事故が発生した場合または利用者の容態が急変した場合等は、利用者との事前の打ち合わせに従って、次ページに記載された連絡先へ連絡をいたします。

また、事業者が利用者に対して行ったサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、事業者は損害賠償を速やかに行います。ただし、損害の発生について利用者に故意または過失が認められた場合には利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められる場合には事業者の損害賠償額を減じさせていただきます。

主治医	医療機関			
	氏 名			
	電話番号			
緊急連絡先	氏 名		利用者 との関係	
	電話番号			
	携帯電話			

※連絡先が変更になった場合は、ご連絡下さい。

## 1 3. 相談・苦情の窓口

(1) 事業所の相談窓口

事業所が提供するサービスについては、次の窓口で相談・苦情を承ります。

苦情があった場合、早急に事実を確認し、必要に応じた対応を行います。

苦情に関する記録を台帳に保管し、再発防止に役立てます。

### ライフリッチ在宅サポートセンター 相談・苦情受付

担 当	早坂 郁美
住 所	〒981-0215 宮城県宮城郡松島町高城字城内二 18
電 話	022-385-7480
F A X	022-385-7481
受付時間	月曜日～日曜日 9:00-18:00

## (2) その他の相談窓口

都道府県や各市区町村の相談窓口にも相談や苦情を伝えることができます。

相談窓口	住所	電話番号
松島町町民福祉課福祉班	松島町高城 帰命院下一 19-1	022-354-5706
大郷町保健福祉課 社会福祉係	大郷町粕川西長崎 5-8	022-359-5507
利府町保健福祉部 地域福祉課障がい福祉係	利府町利府字新並松 4 番地	022-767-2148
塩釜市生活福祉課 障がい者支援係	塩竈市本町 1 番 1 号	022-364-1131
多賀城市保健福祉部 介護・障害福祉課障害福祉係	多賀城市 中央二丁目 1-1	022-368-1478
仙台市障害者支援課 地域生活支援係	仙台市青葉区 国分町 3-7-1	022-214-8164
宮城県国民健康保険 団体連合会	仙台市青葉区上杉一丁目 2 番 3 号	022-222-7079

### 1 4. 天災等不可抗力の対応について

契約の有効期間中、地震・洪水等の天災、その他事業所の責めに帰すからざる事由により、本サービスの実施ができなくなった場合には、以後、事業者は利用者に対して本サービスを提供すべき義務を負いません。また、大雪・大雨・強風等悪天候の場合は、訪問時間の遅延もしくは中止となる場合があります。

## 15. 重要事項説明の年月日

令和年月日

事業者	事業者名	株式会社 LIFE RICH
	所在地	〒985-0842 宮城県多賀城市桜木2丁目8番28-3号
	代表者	代表取締役 遊佐 大輔



事業所	事業所名	ライフリッチ在宅サポートセンター
	所在地	〒981-0215 宮城県宮城郡松島町高城字城内二18
	指定番号	宮城県指定 0412630113 号
	管理者名	早坂 郁美
	説明者名	

私は、本書面により、事業者から訪問介護についての重要な事項の説明を受けこの内容に同意し、本書面を受領いたしました。

利用者 住所  
氏名

署名代行者【利用者との関係】

住所  
氏名

代理人【利用者との関係】

※登記事項証明書、委任状等を添付すること

住所  
氏名



## 別紙 1

### 訪問介護サービスでは以下のような援助は利用できません

訪問介護サービス（ヘルパーサービス）は、利用者の日常生活全般の状況やご希望をふまえて、訪問介護の目標と具体的なサービス内容等を記載したケアプラン、計画書により日常生活の自立支援を目的としています。そのため利用者家族の利便または日常生活に該当しない事に関しては対応できません。

#### <「本人に対する直接の援助」に該当しない行為>

- ①利用者本人への援助ではなく、家族のために行う行為や家族が行うことが適当と判断される行為が対象となります。
- ・同居家族の洗濯や料理、買物、大掃除、窓ふき。
  - ・特別な料理、病院介助、1件以上お店をまわる買物。
  - ・生活スペース以外の部屋の掃除、散歩、嗜好品の買物。

#### <「日常生活の援助」に該当しない行為>

- ①ヘルパーが行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為
- ・草むしり、花木の水やり
  - ・ペットの世話
- ②日常的に行われる家事の範囲を超える行為
- ・家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え。
  - ・大掃除、窓ガラス磨き、ペンキ塗り。
  - ・屋内外の家屋の修理。
  - ・正月、節句等の為に特別手間をかけて行う料理等。

日常生活の援助とは、ご本人が毎日の生活を送る上で必要な援助を指し、大掃除やお部屋の模様替えなどは毎日の生活を送るための援助の範囲を超えると解釈されていますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

保険給付の範囲外サービス（上記含める）の利用を希望される場合は、内容により別途契約に基づく介護保険サービス外での対応となります。または市町村が実施する生活支援サービスやボランティアの活用をご検討下さい。

## 別紙 2

### 介護現場におけるハラスメントの定義

#### ①パワーハラスメント

・身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）  
例：○コップをなげつける ○たたかれる ○蹴られる ○唾を吐く ○手をひっかく、つねる ○服を引きちぎられる ○手を払いのけられる ○首を絞める など。

#### ②カスタマーハラスメント

・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 ○気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする ○威圧的な態度で文句を言い続ける ○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する ○利用者の夫が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する ○「たくさん保険料を支払っている」と生活範囲外の掃除や保険外のサービスを強要 ○特定のヘルパーに嫌がらせをする など。

#### ③セクシャルハラスメント

・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さわる ○卑猥な言動を繰り返す ○抱きしめる ○女性のヌード写真をみせる など。

#### ④その他

○ヘルパーの自宅の住所や電話番号を何度も聞く ○ストーカー行為 など。

厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（2022年3月）より抜粋」

株式会社 LIFE RICH  
ライフリッチ在宅サポートセンター  
居宅介護サービス  
行動援護サービス  
移動支援サービス  
重度訪問介護サービス  
契約書

# 障害福祉サービス契約書

\_\_\_\_（以下、「利用者」といいます）と株式会社 LIFE RICH（以下、「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して行う訪問介護について、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為の法律（以下、障害者総合支援法）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できるよう訪問介護を提供し、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います。

## 第2条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は 令和年月日から利用者の障がい福祉サービス認定の有効期間満了日までとします。
- 2 契約満了の2週間前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

## 第3条（障害福祉サービス計画）

事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、計画書を作成します。事業者はこの「障害福祉サービス計画」の内容を利用者及びその家族に説明します。

## 第4条（障害福祉サービスの内容）

- 1 利用者が提供を受ける障害福祉サービスの内容は障害福祉サービス計画に定めたとおりです。
- 2 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、障害福祉サービス計画に沿ってサービスを提供します。
- 3 サービス従業者は介護福祉士、介護福祉実務者研修修了者、介護職員初任者研修修了者、ホームヘルパー2級を修了した者です。
- 4 障害者総合支援法の変更等により事業者が提供するサービスの内容が変更される場合は、サービス等利用計画に基づき新たな内容の訪問介護計画を作成し利用者の了承を得、それを以って障害福祉サービス計画の内容とします。
- 5 事業者は、サービス提供にあたり、利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。やむを得ず、身体拘束を行う場合にはその態様及び時間、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し2年間保管します。

## 第5条（サービスの提供の記録）

- 1 事業者は、訪問介護の実施ごとに、サービス提供記録に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。利用者の確認を受けた後、その控えを利用者に交付します。
- 2 事業者は、サービス提供記録をつけることとし、この契約の終了後5年間保管します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関するサービス実施記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関するサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。この場合、実費が必要となります。

## 第6条（料金）

- 1 サービスの利用料金は、厚生労働大臣が定める基準によるものとします。
- 2 利用者は、給付サービスを利用する場合、原則として、前項の利用料金のうち負担割合証に記載された負担割合に応じた額を支払います。
- 3 事業者は、当月の利用料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月 20 日までに利用者に請求します。
- 4 利用者は、当月の利用料金の合計額を翌月 27 日（金融機関休業日の場合は翌営業日）に口座振替にて支払うか、翌月末日までに現金にて支払います。
- 5 事業者は、利用者から利用料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。
- 6 利用者は、居宅においてヘルパーがサービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

#### 第 7 条（サービスの中止）

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス前営業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利用を中止することができます。
- 2 利用者がサービス前営業日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、利用者に対して重要事項説明書に記載のキャンセル料を請求することができます。この場合の料金は第 6 条に定める他の料金の支払いと合わせて請求します。

#### 第 8 条（料金の変更）

- 1 事業者は、利用者に対して、介護報酬基準の改定やサービス内容の変更等により利用料金の変更（増額または減額）を申し入れることができます。
- 2 利用者が前項の利用料金の変更を承諾する場合、新たな料金を記載した文書を作成し、お互いに取り交わします。
- 3 利用者は、第 1 項の利用料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し文書で通知することにより、この契約を終了することができます。

#### 第 9 条（身元引受人について）

- 1 事業者は利用者の行為能力が低下または喪失した場合には身元引受人を求めます。
- 2 身元引受人は以下の責務を負うこととします。
  - ①サービス利用申し込み、契約の代行・代理にかかわること
  - ②介護方針を決定する場合の窓口になること
  - ③事業者との連絡調整の窓口となること
  - ④サービス利用に関する必要な援助

#### 第 10 条（契約の終了）

- 1 利用者は事業者に対して、契約終了を希望する日の 2 週間前までに文書で通知することにより、この契約を終了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 1 週間以内の申し出でもこの契約を終了することができます。
- 2 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して、終了 1 ヶ月前までに理由を示した文書で通知することにより、この契約を終了することができます。
- 3 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、直ちにこの契約を終了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

4 次の事由に該当した場合は、事業者は文章で通知することにより、直ちにこの契約を終了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が2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず10日以内に支払われない場合

②利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合

③利用者またはその家族が事業者やサービス従事者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

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利用者の障害程度区分が、非該当と認定された場合

②被保険者が資格を喪失された場合（利用者が亡くなられた場合等）

③利用者が介護保険施設等に入院・入所され、退院・退所される見込みがない場合

#### 第11条（虐待防止）

1 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底し研修も定期的を実施します。

2 虐待の防止のための指針を整備します。

3 上記措置を適切に実施するための責任者を置くこととします。

#### 第12条（非常災害、感染症の予防及び蔓延防止）

1 事業者は非常災害や感染症の発生時において、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、必要時、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

#### 第13条（秘密保持）

1 事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族に関する秘密を正当な理由なく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 前項に関わらず事業者は、利用者に医療上緊急の必要性がある場合には医療機関などに利用者に関する心身の状況などの情報を提供できるものとします。

3 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等において、利用者の個人情報を用いませぬ。

3 事業者は、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等において、当該家族の個人情報を用いませぬ。

#### 第14条（賠償責任）

1 利用者に対するサービス提供時に事業者側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、事業者が契約している損害保険会社の規約に則り利用者に対してその損害額に応じた賠償をします。

2 前項において、損害の発生につき、利用者に重過失がある場合は、事業者は損害賠償の額を免除または減額することができます。

#### 第15条（天災等不可抗力時のサービス提供）

天災等、事業者側の責めに帰すべからざる事由によりサービス提供ができなかった場合には、事業者は利用者に対してサービスを提供する義務を負いませぬ。

#### 第16条（緊急時の対応）

事業者は、現に訪問介護の提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合そ

の他必要な場合は、重要事項説明書に記載された連絡先等へ連絡します。

#### 第17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、利用者又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。

#### 第18条（連携）

- 1 事業者は、障害福祉サービス計画の提供にあたり、保健医療サービスまた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。

#### 第19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、訪問介護に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

#### 第20条（本契約に定めのない事項）

- 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、介護保険法令その他諸法令の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議の上定めます。

#### 第21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、利用者の住所地为管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、利用者、事業者が署名の上、1 通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和年月日

事業者

事業者名 株式会社 LIFE RICH  
所在地 宮城県多賀城市桜木 2 丁目 8 番 28-3 号  
代表者名 代表取締役 遊佐 大輔



事業所

事業者名 ライフリッチ在宅サポートセンター  
指定番号 宮城県指定 指定番号 0412630113 号  
所在地 宮城県宮城郡松島町高城字城内二 18  
管理者名 早坂 郁美

利用者

住 所

氏 名

署名代行者【利用者との関係】

住 所

氏 名

