

株式会社 LIFE RICH
ライフリッチ在宅サポートセンター
訪問介護
介護予防・日常生活総合事業
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7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
介護保険事業者番号	宮城県指定 指定番号第 0472600931 号 松島町 大郷町指定 指定番号第 0472600931 号
営業日及び営業時間	月曜日-日曜日 9:00-18:00
休日	8月13日-16日、12月29日-1月3日
訪問介護	松島町、大郷町、七ヶ浜町、利府町、塩釜市、多賀城市
介護予防・日常生活支援総合事業	松島町、大郷町

※営業日・営業時間外の利用をご希望の方はご相談下さい。

(2) 職員体制（令和7年10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	認知症 基礎研修
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	2名	名	名	名	
常勤 訪問介護員	3名	1名	名	名	名
非常勤 訪問介護員	3名	名	名	1名	1名
介護事務職員	名	名	名	名	名

<合計 11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、訪問介護サービス計画の作成等を行います。

(3) 事業の目的および運営方針

事業の目的	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訪問介護事業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、事業所の訪問介護員(以下、「ヘルパー」といいます。)が要介護、要支援状態にある高齢者等に対し、適正な訪問介護サービス、松島町、大郷町による介護予防・日常生活総合事業サービス（以下「総合事業」といいます）を提供することを目的とします。
運営方針	1) 事業所のヘルパーは、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、生活全般にわたる援助を行います。 2) 事業の実施にあたっては、関係市区町村、地域包括支援センター、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ます。

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「居宅サービス計画書」、「介護予防サービス・支援計画」（以下「ケアプラン」といいます）に沿って「訪問介護計画書」、「介護予防訪問介護計画書」（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。

3-2 サービスの内容

(1) 訪問介護

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、「ア.身体介護が中心である場合」（以下「身体介護」といいます）「イ.生活援助が中心である場合」（以下「生活援助」といいます）の2つに区分されます。それぞれの内容は次のとおりです。

ア. 身体介護 利用者の身体に直接接触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、自立生活支援のための見守りの援助、通院等乗降介助。

イ. 生活援助 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。

(2) 総合事業

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、日常生活上必要な支援により自立を促し、維持を図る

サービスです。なお、サービスの内容により、「身体介護中心型（身体介護が中心である場合）以下身体介護といいます」、「生活援助中心型（生活援助が中心である場合）以下生活援助といいます」があり、それぞれの内容は、次のとおりです。

ア．身体介護 利用者の身体に直接接触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向上のため介助及び支援を行います。

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、自立生活支援のための見守りの援助など。

イ．生活援助 利用者ができる限り、家事等を行うことができるための支援を行います。

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。

※通院等乗降介助を行うことはできません。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。

(3) 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. 料金

1) 利用料金（訪問介護）

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として利用料金（料金表）のうち負担割合証に記載された負担割合（１割：２割：３割）に応じた額を負担していただくことになります。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービスを利用した場合は全額自己負担になります。

1) 基本料金

サービスを提供する事業所の特定事業所加算の取得状況により利用料金が異なります。

現在の加算取得状況は、特定事業所加算Ⅰ です。

身体介護		利用料（一回につき）※１割負担の場合				
区分	提供時間帯	20分未満 （※１）	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間以上 30分毎に加算
身体介護	日中					
	8:00-18:00	1,960円	2,930円	4,640円	6,800円	980円
	早朝・夜間					
	6:00-8:00					
	18:00-22:00	2,450円	3,660円	5,800円	8,500円	1,230円
	22:00-6:00	2,940円	4,400円	6,960円	10,200円	1,470円
生活援助		提供時間				
区分	提供時間帯	20分以上 45分未満	45分以上	身体介護に引き 続き生活援助を 行う場合 20分以上	身体介護に引き 続き生活援助を 行う場合 45分以上	身体介護に引き 続き生活援助を 行う場合 70分以上

生活 援 助	日中					
	8:00-18:00	2,150 円	2,640 円	780 円	1,560 円	2,340 円
	早朝・夜間					
	6:00-8:00					
	18:00-22:00	2,690 円	3,300 円	980 円	1,950 円	2,930 円
	22:00-6:00	3,230 円	3,960 円	1,170 円	2,340 円	3,510 円
通院等乗降介助		日中	早朝・夜間		深夜	片道の料金です
		1,160 円	1,450 円		1,740 円	

(※1) ・20 分未満の身体介護に引き続き生活援助を行う場合は、生活援助の単位数の加算を行うことはできません。

・前回提供した訪問介護から概ね 2 時間未満の間隔で訪問介護が行われた場合には、それぞれの所要時間を合算するものとする。

※端数処理により金額に誤差が生じる場合があります。

※ヘルパーが 2 人でサービスを行うようケアプランに定められている場合には 2 人分の料金となります。

※救急車へ同乗等の介護保険外のサービスについては、別途料金が発生する場合があります。

※上表の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様のケアプランに定められた目安の時間を基準にします。

2) 加算

該当した場合に、料金が発生します。

初回加算	1 月につき	200 単位/2000 円
緊急時訪問介護加算	1 回につき	100 単位/1000 円
生活機能向上連携加算Ⅰ	1 月につき	100 単位/1000 円
生活機能向上連携加算Ⅱ	1 月につき	200 単位/2000 円
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）※1	基本サービス費（訪問介護利用料）に各種加算減算を加えた総単位数に、サービス別加算率 24.5% を乗じた単位数に単位数単価 10 円（地域区分）を乗じた金額	
特定事業所加算Ⅰ ※1	基本サービス単位数に加算率 20% を乗じた単位数を基本サービス単位数とする。	
訪問介護小規模事業所加算	中山間地域等における小規模事業所加算 所定単位数の 10% 加算	

※1 全ての利用者が対象となります。

3) 基本料金（介護予防・日常生活支援総合事業）※松島町 1割負担の場合

サービス区分	要支援区分・標準回数・基準回数	1月当りの基本料金
訪問介護従前相当サービス(Ⅰ)	要支援1・2：週1回程度の身体介護が必要とされる利用者 基準回数：月4回以上	週1回利用の場合 1回の利用 287単位 月上限額 1,176単位
訪問介護従前相当サービス(Ⅱ)	要支援1・2：週2回程度の身体介護が必要とされる利用者(月8回) 基準回数：月8回以上	週2回利用の場合 1回あたり 287単位 月上限額 2,349単位
訪問介護従前相当サービス(Ⅲ)	要支援2：週2回超の身体介護が必要とされる利用者(月12回) 基準回数：月12回以上	週3回利用の場合 1回あたり 287単位 月上限額 3,727単位
訪問介護従前相当サービス	要支援1・2で生活援助が必要とされる利用者	【20分～45分の生活援助】 1回：179単位 【45分以上の生活援助】 1回：220単位
短時間サービス	要支援1・2：身体介護が必要とされる利用者 基準回数：月22回	(概ね20分以内) 1回あたり 163単位
サービスA（基準緩和型） 事業対象者	要支援1・2又は事業対象者で生活援助のみのご利用者様対象	【20分～45分未満の生活援助】 1回：179単位 【45分以上の生活援助】 1回：220単位 月上限額 訪問Ⅰ 1,100単位 訪問Ⅱ 2,200単位 訪問Ⅲ 3,080単位

※ 基準回数を超える場合は上限単位での請求になります。

※ 救急車へ同乗等の介護保険外のサービスについては、別途料金が発生する場合があります。

※

4) 加算

該当した場合に、料金が発生します。

初回加算	1月につき 200単位/2000円
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ) ※1	基本サービス費（訪問介護利用料）に各種加算減算を加えた総単位数に、サービス別加算率24.5%を乗じた単位数に単位数単価 <u>10円</u> （地域区分）を乗じた金額
訪問介護小規模事業所加算 ※1	中山間地域等における小規模事業所加算 所定単位数の10% 加算

※1 サービスA（基準緩和型）の利用者は対象外となります。

5) 基本料金（介護予防・日常生活支援総合事業）※大郷町 1割負担の場合

サービス区分	要支援区分・標準回数・基準回数	1月当りの基本料金
訪問型サービス(11)	要支援1・2 週1回程度の場合	一月により 月1,176単位
訪問型サービス(12)	要支援1・2 週2回程度の場合	一月により 月2,349単位
訪問型サービス(13)	要支援2 週2回を超える場合	一月により 月3,727単位
訪問型サービス(22)	要支援1・2で生活援助が中心に必要なとされる利用者	【20分以上45分未満の生活援助】 1回：179単位
訪問型サービス(23)	要支援1・2で生活援助が中心に必要なとされる利用者	【45分以上の生活援助】 1回：220単位
訪問型短時間サービス	要支援1・2 短時間の身体介護が必要とされる利用者	1回あたり163単位

※ 基準回数を超える場合は上限単位での請求になります。

※ 救急車へ同乗等の介護保険外のサービスについては、別途料金が発生する場合があります。

6) 加算

該当した場合に、料金が発生します。

初回加算	1月につき 200単位/2000円
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）※1	基本サービス費（訪問介護利用料）に各種加算減算を加えた総単位数に、サービス別加算率24.5%を乗じた単位数に単位数単価10円（地域区分）を乗じた金額
訪問介護小規模事業所加算 ※1	中山間地域等における小規模事業所加算 所定単位数の10% 加算

※1 全ての利用者が対象となります。

(2) 交通費

- 1) 「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。
- 2) サービスに伴う交通費（外出介助、買物、薬受取り等）は利用者側の負担となります。

(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、次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次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	<u>無料</u>
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 <u>50%</u>
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 <u>100%</u>

※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。

※大郷町にて総合事業を利用される方は利用料金が定額のためキャンセル料は発生しません。

（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、利用者の負担になります。
- 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、要支援認定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くことがあります。

- ・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

- (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) 高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し高齢者虐待の早期発見に努めます。
- (4) 事業者は、高齢者虐待防止のため、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高齢者虐待の防止のための啓発活動および虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めます。
- (6) 高齢者虐待を受けたと思われる高齢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. 秘密保持

- (1) 事業所は、その業務上知り得たお客様等及びその家族の個人情報については個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係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、適正に取り扱うもの

とする。

- (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。

10. 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）を策定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。

11. 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は策定した業務継続計画（BCP）に基づいて必要な措置を講じます。

12. 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、下表に記載された連絡先およびケアマネジャー等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。

13. 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

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
松島町健康長寿課高齢者支援班	松島町根廻字上山王 6-27	022-355-0667
大郷町保健福祉課長寿・介護係	大郷町粕川西長崎 5-8	022-359-5507
七ヶ浜町長寿社会課介護保険係	七ヶ浜町東宮浜字丑谷辺 5-1	022-357-7447
利府町保健福祉部地域福祉課介護福祉係	利府町利府字新並松 4 番地	022-767-2198
塩釜市高齢福祉課介護保険係	塩釜市本町 1 番 1 号	022-364-1204
多賀城市保健福祉部介護・障害福祉課支援係	多賀城市下馬 4 丁目 1-33	022-368-1498
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 . 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

第三者評価の実施の有無	<input checked="" type="radio"/> 有 ・ 無	直近の実施年月日	R5 年 12 月 6 日
実施した評価機関の名称	NPO 法人介護・福祉サービス非営利団体ネットワークみやぎ	評価結果の開示状況	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

1 5 . 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。

16. 重要事項説明の年月日

令和年月日

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準〔平成 11 年厚生省令第 37 号（最終改正平成 24 年）〕」第 8 条の規定に基づき、利用者に重要な事項を説明し、本書面を交付いたしました。

事業者	事業者名	株式会社 LIFE RICH
	所 在 地	〒985-0842 宮城県多賀
	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 1 8
	指定番号	宮城県 指定 0472600931 号
		松島町、大郷町指定 0472600931 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

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。

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 ○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

訪問介護

介護予防・日常生活支援総合事業

契約書

訪問介護、介護予防・日常生活総合支援事業契約書

____（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、介護保険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できるよう訪問介護、松島町、大郷町による介護予防・日常生活総合支援事業（以下総合事業）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要介護、要支援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（訪問介護計画）

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、「居宅サービス計画」、「介護予防サービス・支援計画」（以下ケアプランといいます）に沿って、訪問介護事業者は「訪問介護計画」、「介護予防訪問介護計画」（以下、計画書といいます）を作成し、その内容を利用者及びその家族に説明します。

第4条（訪問介護の内容）

- 1 利用者が提供を受ける訪問介護の内容はケアプラン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、計画書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、実務者研修終了者、介護員養成研修基礎課程または1～2級課程、介護職員初任者研修、認知症基礎研修を修了した者です。
- 4 介護保険適用範囲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ケアプランに基づき新たな内容の計画書を作成し利用者の了承を得、それを以って訪問介護の内容とします。
- 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、介護予防サービスの実施ごとに、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。
- 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、松島町、大郷町が定める基準によるものとします。
- 2 利用者は、介護保険からの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。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。
- 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2週間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利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合

②被保険者が資格を喪失された場合（利用者が死亡した場合等）

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）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底し研修も定期的に実施します。

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 事業者及び従業員は、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ん。

4 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ん。

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ん。

第 16 条（緊急時の対応）

事業者は、現に訪問介護、訪問型サービス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および介護支援専門員（以下、「ケアマネジャー」といいます。）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、訪問介護サービスの提供にあたり、ケアマネジャーおよび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。
- 2 事業者は、この契約の内容が変更された場合またはこの契約が終了した場合は、その内容について速やかにケアマネジャーに連絡します。なお、第 10 条 2 項または 4 項に基づいて契約の終了を通知する際は事前にケアマネジャーに連絡します。

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、利用者の住所地を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。

氏 名

