障害者居宅介護サービス利用契約　重要事項説明書

（令和 7 年 11 月 1 日現在）

1 事業者の概要

名称	ユナイテッド・ネットワーク株式会社
代表者氏名	中屋英志
法人所在地	〒135-0044　東京都江東区越中島 1-2-7
電話番号	03-3630-3798
法人が所有する営業所の種類	IT の開発、研究、販売　派遣業務　介護保険居宅支援　介護予防　地域密着型介護予防　障害福祉　など

2 事業所の概要

事業所の名称	HALE
事業所の所在地	〒233-0001　神奈川県横浜市港南区上大岡東 1-9-14 第 2 パルテノンビル 201
事業所の電話番号	TEL　080-4834-3798　　FAX　045-353-5778
サービス提供地域	横浜市港南区・磯子区・南区・栄区・保土ヶ谷区
事業所番号	1413101096　　（平成 30 年 9 月 1 日指定）
運営方針	1. 事業所は、利用者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、掃除等の家事、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。 2. 指定居宅介護の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護の提供ができるよう努めるものとします。 3. 指定居宅介護の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障害福祉サービス事業者等」という）との密接な連携に努めるものとします。 4. 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にこの改善を図る。

3 事業所の職員体制

職種	常勤(人)	非常勤(人)	合計員数（常勤換算）	資格等
管理者	1			介護福祉士
サービス提供責任者	4		4.5	介護福祉士
ヘルパー	18			
事務員				

4 営業日時

営　　業　　日	月～金
営　業　時　間	9:00～17:00
年末年始･夏季･	12/31～1/3　8/13～8/15

5 サービスの内容

①身体介護

食事介助	食事の介助を行います
入浴介助･清拭･洗髪	入浴の介助や清拭(体を拭く)や洗髪などを行います
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います
衣服の着脱の介助	衣服の着脱の介助を行います
その他	その他必要な身体介護を行います ※医療行為はいたしません

②家事援助

調理	利用者の食事の用意を行います
洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います
買物	利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います
その他	その他関係機関への連絡など必要な家事を行います ※預貯金の引き出しや預け入れは行いません。(預貯金通帳･カードはお預かりできません) ※利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません

③通院介助

通院介助	通院の介助を行います ※身体介護を伴う通院介助と身体介護を伴わない通院介助があります

④その他のサービス

日常生活の相談等	その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います

6 利用料金

（1） 介護給付費支給対象サービス利用者負担額

サービスに要した費用の原則1割。ただし、市区町村から居宅介護等利用者負担減額の決定を受けている場合は、減額後の額。

月額負担上限額については、各市区町村長が定めた額。

ただし、利用者の身体的理由により1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等であ

って、同時に2人のヘルパーによってサービスを提供した場合は、2人分の料金をいただきます。

※事業者が利用者に代わり市区町村から受領した介護給付費の額については、利用者に通知します。

(2)交通費

上記2で示した「サービス提供地域」におけるサービス利用については、交通費は無料です。

それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業所の従業者がお伺いするための交通費の実費をいただきます。

(3)キャンセル料

サービスをキャンセルする場合、キャンセルの通知時間により、キャンセル料をいただきます。

前日までのご連絡の場合	0円
前日までにご連絡がない場合	ご利用者様負担額の全額

※ただし、利用者の急な入院や体調不良等やむを得ない場合はキャンセル料をいただきません。

(4)その他

利用者のお住まいでサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者にご負担いただきます。

(5)支払方法

上記利用料金の支払いは、1か月ごとに計算し請求します。

請求書は毎回のサービス提供の明細書を添えて、お渡し致します。毎回のサービス実施記録の利用者控えと照合の上、利用月の翌月 27 日までに原則口座振替にてお支払いください。

支払いは、原則として自動口座引き落としでお願いします。ただし、これによりがたい場合は、現金または振込でお願いします。

7 サービスの利用方法

(1)サービスの利用開始

ア 居宅介護について介護給付費支給決定を受けた方で、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡ください。当事業者のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。

イ サービス利用が決定した場合は契約を締結し、居宅介護計画を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。

ウ 居宅介護の提供に当たっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

(2) サービスの終了

ア 利用者が当事業者に対し 14 日間の予告期間をおいて文書で通知を行った場合は、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。

イ 当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家

族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業者が破産した場合、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。

ウ 利用者がサービス利用料金の支払いを 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、14 日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者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背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。

エ 当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の 30 日前までに文書で通知します。

オ 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費支給申請を行った結果、不支給となった場合、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。

（3） 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

ア 利用者が施設に入所した場合

イ 利用者が亡くなった場合

8 当事業者のサービス利用に際し留意いただきたい事項

（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） 居宅介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」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うえで成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護計画」に基づいて行います。実施に関する指示や命令はすべて事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況は以降に充分な配慮を行います。

（3）居宅介護計画の変更

「居宅介護計画」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、サービスの利用の変更・追加は、ヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間に提供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）担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複

数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、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に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、当事業所の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、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。

9 ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

★医療行為

★利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり

★利用者もしくはそのご家族等からの金銭又は物品、飲食の授受

★ご契約者の家族等に対するサービスの提供

★飲酒・喫煙及び飲食

★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く）

★その他利用者もしくは、その家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

10 緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者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ご連絡します。

【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	

11. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る指定相談支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

12. 損害賠償

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者はその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

13. 身分証携帯義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者家族から掲示を求められた時は、いつでも身分証を掲示します。

14. 連絡調整に対する協力及び他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

（1)居宅介護事業者は、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。

（2)指定居宅介護の提供にあたり、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又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます

。

15. 虐待の防止のための措置に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講ずるもの
とする。

（1） 虐待防止に関する責任者の選定及び設置

（2） 成年後見制度の利用支援

（3） 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

（4） 虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について

（5） 従業者への周知徹底

16. 身体拘束等の禁止

1 事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わないものとする。

2 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録するものとする。

3 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとする。

（1） 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者への周知徹底

（2） 身体拘束等の適正化のための指針の整備

（3） 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

17. ハラスメント対策について

事業者は、適切なサービス提供を確保する観点から、職場及びサービス提供現場におけ るハラスメント防止に努めます。 利用者様又はご家族等による、暴力、暴言、威圧的言動、セクシュアルハラスメント、 誹謗中傷、無断撮影・録音・SNS 等への掲載その他従業者の心身又は業務に重大な影響を及ぼす行為が継続した場合には、関係機関と連携の上、サービス提供方法の見直し、 担当者変更又は契約終了を含む対応を行う場合があります。 また、従業者の安全確保及び適切な事業運営のため必要がある場合には、行政機関、 警察、弁護士その他専門機関へ相談又は連携を行う場合があります。

18. 業務継続計画(BCP)

当事業所は、感染症の発生及び自然災害等の非常事態が発生した場合においても、利用者に対する障害福祉サービスを継続的に提供できるよう、業務継続計画(BCP)を策定しています。
また、業務継続計画に基づき、必要な研修及び訓練を定期的に実施するとともに、計画の見直しを行い、非常時におけるサービス提供体制の確保に努めます。
非常事態が発生した場合には、利用者の安全を最優先とし、関係機関等と連携しながら、可能な限り必要なサービスの継続に努めます。

19. 感染症蔓延防止及び業務継続計画(BCP)について

事業者は、感染症及び災害発生時においても、可能な限り必要なサービスを継続できる よう、業務継続計画(BCP)を策定し、研修及び訓練を実施します。 感染症発生時、災害発生時、交通遮断時その他通常のサービス提供が困難となる事情が ある場合は、利用者様及び従業者の安全確保を優先し、サービス提供内容、提供時間又 は提供方法を変更する場合があります。 また、大規模災害、感染症の集団発生その他非常事態により、通常の人員体制又はサー ビス提供体制の維持が困難となった場合には、利用者様及び従業者の安全確保を優先した上で、利用者様の心身状況、生活状況、緊急性、安否状況その他必要事項を総合的に判断し、訪問順序、訪問時間、サービス内容等を調整する場合があります。 特に、以下のような生命又は身体への重大な影響が生じるおそれが高い利用者様については、状況に応じて優先的に対応する場合があります。 ・医療的管理が必要な方 ・独居等により安否確認が困難な方 ・排泄介助等の日常生活支援を常時必要とする方 ・その他、緊急性が高いと判断される方 その際は、相談支援専門員、関係機関、ご家族等と連携しながら、可能な範囲で必要な 支援継続に努めます。

20. 個人情報の保護について

当該事業所は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

①当該事業所の従業員は障害者総合支援法の指定基準省令に基づき、正当な理由なくその業

務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。

②当該事業所の従業員であったものは、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。

③当該事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくはご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

当該事業所が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

21. この契約に関する苦情・相談窓口

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	石井珠美
電話番号	045－353－5771
受付時間	月～金　9:00～17;30

当事業所以外に、横浜市の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

担当部署	横浜市健康福祉局相談調整課（横浜市福祉調整委員会事務局）
電話番号	045-671-4045
受付時間	月～金（祝日・年末年始は除く） 午前8時45分～12時・午後1時～午後5時

また、神奈川県社会福祉協議会に設置された「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」においても区市町村や県と連携しながら苦情対応を行っています。

担当部署	神奈川県社会福祉協議会 かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局
電話番号	045-317-2200
受付時間	月～金（祝日・年末年始は除く）　午前9時～午後5時

居宅介護サービス利用にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

説明日　　年　　月　日

説明者　　印

所在地　　神奈川県横浜市港南区上大岡東 1-9-14
第 2 パルテノンビル 201
事業者名　　ユナイテッド・ネットワーク株式会社
代表者名　　中屋英志　　印
事業所名　　HALE

上記の内容について説明を受けました。

利用者（住所）
（氏名）　　印
（代理人または立会人等）
（住所）
（氏名）　　印
（続柄　　）