

# 重要事項説明書

## 【訪問型サービス】

株式会社ヤックスケアサービス

# 介護予防・日常生活支援総合事業（訪問型サービス）

## 重要事項説明書

### 1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社ヤックスケアサービス
主たる事務所の所在地	千葉県千葉市中央区問屋町1番35号
代表者（職名・氏名）	代表取締役 末 祐一郎
設立年月日	昭和47年12月14日
電話番号	043-248-0810

### 2. 事業所の概要

名称	
サービスの種類	訪問型サービス
所在地	
電話番号	
指定事業所番号	
通常の事業実施地域	

### 3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態又は事業対象者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、訪問型サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、事業対象者が要支援状態となることの予防、要支援者の状態維持若しくは改善、又は要介護状態の予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

#### 4. 提供するサービスの内容

訪問型サービスは、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の支援を行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

①身体介護	利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための利用者と共に行う援助や専門的な支援を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助、自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助(日常生活を営む機能を高める観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守りなど) など
②生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の支援を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など
③その他	例) 介護相談、体調確認

#### 5. 営業日時

営 業 日	月曜日から金曜日まで ＊年末年始(12月29日から1月3日)を除きます
営 業 時 間	午前9時00分から午後5時00分まで
サービス提供時間	介護予防サービス計画又は介護予防ケアマネジメントに係るケアプランの定める時間内であれば、対応します

#### 6. 事業所の職員体制

4. 従業者の職種	員数	
管理者	常勤1名	常勤換算方式で 2.5名以上
サービス提供責任者	1名以上	
訪問介護員	1名以上	

#### 7. 利用料金

##### (1) 利用料

利用者がサービスを利用した場合の「基本利用料」及び「サービス提供に伴い発生する加算料金」、介護保険適用外の「自費利用料」は別紙「利用料金一覧」のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として「基本利用料」に「サービス提供に伴い発生する加算料金」を加えた料金の1割(一定以上の所得のある方は2割又は3割)に「自費利用料」を加えた料金です。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

また、利用者の住まいにおいてサービスを提供する為に必要となる水道、ガス、電気、電話(訪問介護員が事業所に連絡する場合など)等の費用は、全額ご負担いただきます。

## (2) キャンセル料

利用者の都合によってサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用日前日の午後 5 時までにご連絡いただいた場合	無料
利用時間に訪問しその場でキャンセル又は不在の場合	1 回につき一律、1,000 円

## (3) 支払い方法

上記 (1) から (2) までの利用料 (利用者負担分の金額) は、1 ヶ月ごとにまとめて請求します。翌月 15 日頃までに当月分の料金請求書を発行致しますので、期日までにお支払い下さい。お支払い方法は、自動口座振替 (毎月 27 日、休日の場合は翌営業日) とさせていただきます。

なお、初月の支払いは口座振替手続き完了後の為、翌月の利用料金と合算になる場合がございます。手続き完了まで現金での支払いをご希望の場合はご相談下さい。

申請中または区分変更により要介護認定区分が未決定の場合、当該サービス利用月の請求は介護保険外費用のみ翌月 15 日頃までに請求させていただきます。要介護認定区分確定後翌月の請求時に介護保険利用者負担分は合算請求とさせていただきます。

## (4) 請求書・領収書発行手数料

請求書・領収書の発行につきまして下記の通り請求させていただきます。

発行方法	発行手数料
紙媒体による発行	1 請求につき 55 円

ただし、以下の場合は、発行手数料はかかりません。

① 生活保護受給者、障害福祉サービス受給者

② Web 明細をご登録いただいた場合

ご登録につきましては別紙「Web 明細利用申込書」よりお申込み下さい。

## 8. サービスに際して、留意いただきたい事項

### (1) 贈答、もてなしの禁止

サービス従業者等に金銭又は物品等の贈答や飲食のもてなしは、制度上、禁止されておりますので、遠慮させていただきます。

### (2) サービス従業者の個人情報

個人情報保護法上、サービス従業者等の住所、電話番号などの個人情報につきましては、利用者にお知らせしていませんので、あらかじめご了承ください。

### (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに事業所へご連絡ください。

### (4) 担当訪問介護員

サービス提供にあたり、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。担当の訪問介護員や訪問する訪問介護員が交替する場合は、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。また、利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護

員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相談下さい。

#### (5) サービス提供について

サービス提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格・要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所等に変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

サービスは、サービス提供責任者が作成する訪問型サービス計画にもとづいて行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

地震・台風・降雪等、訪問介護員の交通手段への影響または生命に危険が及ぶ等の事態が予測される場合、サービス提供時間の変更またはサービスを中止させていただくことがあります。

#### (6) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由により訪問型サービス計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て地域包括支援センター若しくは担当のケアマネジャーに連絡し、変更が必要と判断された場合に限りサービス内容を変更します。

#### (7) 記録の作成

訪問介護員がサービスを提供した際、サービス終了5分前を目安に記録の作成を開始します。老計10号(平成12年3月17日 厚生省老人保健福祉局老人福祉計画課長)よりサービス提供実施時間内に行わせていただくことをご了承ください。

#### (8) サービス従業者の禁止行為

サービス従業者等は、サービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為(法令や通知等に定められた内容において、医師の指示を伴うものは行える場合があります。)
- ② 院内介助(状況等により行える場合もあります)
- ③ 利用者もしくはその家族などの金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ④ 家族及びペット等への直接のサービスの提供(全てのサービス区分を含みます)
- ⑤ 身体拘束その他、利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等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く)
- ⑥ 利用者もしくはその家族など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

#### (9) 感染症の予防及び蔓延の防止対策

感染症の発生を予防または感染のリスクを防ぐ為、入出時の手洗い、マスク、使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。

感染予防・感染拡大防止のため、利用者宅で使用した感染対策備品においては、ご自宅で破棄させていただきます。

#### (10) 下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただきます。

##### ① 暴力又は乱暴な言動

物を投げつける、刃物を向ける、怒鳴る、奇声・大声を発する等

② 対象範囲外のサービスの強要

介護保険対象外サービスを介護保険対象サービスとして提供するように要求する、サービス従業者等の車での移動を要求する等の無理な要求

③ セクシュアルハラスメント

サービス従業者等に対し、不必要に身体に触れる、性的な言動をする等

④ その他

サービス従業者等に自宅の住所や電話番号を聞く、ストーカー行為等

## 9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関名 主治医氏名 電話番号	..... ..... .....
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄) 電話番号	..... .....
主治医への連絡基準 (特に指示がある場合)	・収縮時血圧 .....以上    ・体温 .....℃以上 ・脈拍 .....以上    ・意識消失..... ・その他 (.....)	

## 10. 衛生管理等の関する事項

事業所は従業者の清潔の保持及び健康状態の管理並びに事業所の設備及び備品等について衛生的な管理に努めます。従業者に対して、感染症の予防及びまん延の防止の為の対策を検討する為の委員会を法人で設置し、検討結果を従業者に周知徹底します。

### 11. 虐待防止・身体拘束に関する事項

事業所は利用者の人権の擁護・虐待防止、および身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を法人で設置し、検討結果を従業者に周知徹底します。

### 12. B C P ( 業務継続計画 )

事業所は、B C P「業務継続計画」を作成し、自然災害や感染症のまん延など突発的な環境の変化が起きても介護サービスの提供を継続、または迅速に復旧するための計画を策定します。

### 13. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じ状況および取った処置について記録し保存します。

#### 1 4. 損害賠償保険への加入

当事業者は、損害賠償保険に加入しています。

#### 1 5. 個人情報保護

事業者は、利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとします。

事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、利用者及びその家族の了解を得るものとします。

#### 1 6. 苦情相談窓口 事業所相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談及び虐待に関する相談は、下記の窓口でお受けします。

なお、苦情の申立てにより、あなたが不利益を受けることは一切ありません。

窓口名称（事業所）	
電話番号	
担当者	管理者
受付日	5. 営業日時と同一
受付時間	

窓口名称（事業者）	株式会社ヤックスケアサービス
電話番号	043-248-0810
受付日	月曜日から金曜日まで ※祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く
受付時間	午前9時00分から午後5時00分まで

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

市町村	電話番号
県	電話番号

## 17. 非常災害対策

事業者は、当事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて、事象別の非常災害に関する具体的計画として災害時対応マニュアルを策定しております。

## 18. その他運営についての留意事項

- (1) 事業者は、従業員の質的向上を図る為に研修機会を設けるとし、業務体制を整備します。
- (2) 従業員であった者に、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、事業者との雇用契約の内容とします。

## 19. 第三者評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	1 あり ② なし	実 施 日	
		評 価 機 関 名 称	
		結 果 の 開 示	1 あり 2 なし



# 訪問型サービス(第1号事業)利用料金(概要)一覧

令和7年4月より  
(別紙1)

※下記の金額は地域区分 **3級地** の単価 **11.05** を乗じた額となります

サービス名称	提供回数のめやす	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
<b>イ・1週当たりの標準的な回数を定める場合(1月につき)</b>					
訪問型独自 サービス(1)	週1回程度	1,176単位	1,300円	2,599円	3,899円
訪問型独自 サービス(2)	週2回程度	2,349単位	2,596円	5,192円	7,787円
訪問型独自 サービス(3)	週3回程度	3,727単位	4,119円	8,237円	12,355円
<b>ロ・1月当たりの回数を定める場合(1回につき)</b>					
(1) 標準的な内容の指定相当型サービスである場合		287単位	318円	635円	952円
(2) 生活援助が中心である場合(1回につき)					
(一) 所要時間20分以上45分未満の場合		179単位	198円	396円	594円
(二) 所要時間45分以上の場合		220単位	244円	487円	730円
(3) 短時間の身体介護が中心である場合		163単位	181円	361円	541円
加算項目		単位数	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算		200単位	221円	442円	663円

※買い物等の代行サービスで訪問介護員の車を使用する場合には1kmにつき21円

※下記の金額は地域区分 **4級地** の単価 **10.84** を乗じた額となります

サービス名称	提供回数のめやす	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
<b>イ・1週当たりの標準的な回数を定める場合(1月につき)</b>					
訪問型独自 サービス(1)	週1回程度	1,176単位	1,275円	2,550円	3,825円
訪問型独自 サービス(2)	週2回程度	2,349単位	2,547円	5,093円	7,639円
訪問型独自 サービス(3)	週3回程度	3,727単位	4,040円	8,080円	12,120円
<b>ロ・1月当たりの回数を定める場合(1回につき)</b>					
(1) 標準的な内容の指定相当型サービスである場合		287単位	312円	623円	934円
(2) 生活援助が中心である場合(1回につき)					
(一) 所要時間20分以上45分未満の場合		179単位	194円	388円	582円
(二) 所要時間45分以上の場合		220単位	239円	477円	716円
(3) 短時間の身体介護が中心である場合		163単位	177円	354円	530円
加算項目		単位数	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算		200単位	217円	434円	651円

※買い物等の代行サービスで訪問介護員の車を使用する場合には1kmにつき21円

※下記の金額は地域区分 **5級地** の単価 **10.70** を乗じた額となります

サービス名称	提供回数のめやす	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
<b>イ・1週当たりの標準的な回数を定める場合(1月につき)</b>					
訪問型独自 サービス(1)	週1回程度	1,176単位	1,259円	2,517円	3,775円
訪問型独自 サービス(2)	週2回程度	2,349単位	2,514円	5,027円	7,541円
訪問型独自 サービス(3)	週3回程度	3,727単位	3,988円	7,976円	11,964円
<b>ロ・1月当たりの回数を定める場合(1回につき)</b>					
(1) 標準的な内容の指定相当型サービスである場合		287単位	307円	614円	921円
(2) 生活援助が中心である場合(1回につき)					
(一) 所要時間20分以上45分未満の場合		179単位	192円	383円	575円
(二) 所要時間45分以上の場合		220単位	236円	471円	707円
(3) 短時間の身体介護が中心である場合		163単位	175円	349円	524円
加算項目		単位数	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算		200単位	214円	428円	642円

※買い物等の代行サービスで訪問介護員の車を使用する場合には1kmにつき21円

# 訪問型サービス(第1号事業)利用料金(概要)一覧

令和7年4月より  
(別紙2)

※下記の金額は地域区分 **6級地** の単価 **10.42** を乗じた額となります

サービス名称	提供回数のめやす	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
<b>イ・1週当たりの標準的な回数を定める場合(1月につき)</b>					
訪問型独自 サービス(1)	週1回程度	1,176単位	1,226円	2,451円	3,676円
訪問型独自 サービス(2)	週2回程度	2,349単位	2,448円	4,896円	7,343円
訪問型独自 サービス(3)	週3回程度	3,727単位	3,884円	7,767円	11,651円
<b>ロ・1月当たりの回数を定める場合(1回につき)</b>					
(1) 標準的な内容の指定相当型サービスである場合		287単位	299円	598円	897円
(2) 生活援助が中心である場合(1回につき)					
(一) 所要時間20分以上45分未満の場合		179単位	187円	373円	560円
(二) 所要時間45分以上の場合		220単位	230円	459円	688円
(3) 短時間の身体介護が中心である場合		163単位	170円	340円	510円
加算項目		単位数	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算		200単位	209円	417円	626円

※買い物等の代行サービスで訪問介護員の車を使用する場合には1kmにつき21円

※下記の金額は地域区分 **7級地** の単価 **10.21** を乗じた額となります

サービス名称	提供回数のめやす	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
<b>イ・1週当たりの標準的な回数を定める場合(1月につき)</b>					
訪問型独自 サービス(1)	週1回程度	1,176単位	1,201円	2,402円	3,602円
訪問型独自 サービス(2)	週2回程度	2,349単位	2,399円	4,797円	7,195円
訪問型独自 サービス(3)	週3回程度	3,727単位	3,806円	7,611円	11,416円
<b>ロ・1月当たりの回数を定める場合(1回につき)</b>					
(1) 標準的な内容の指定相当型サービスである場合		287単位	293円	586円	879円
(2) 生活援助が中心である場合(1回につき)					
(一) 所要時間20分以上45分未満の場合		179単位	183円	366円	549円
(二) 所要時間45分以上の場合		220単位	225円	450円	674円
(3) 短時間の身体介護が中心である場合		163単位	167円	333円	500円
加算項目		単位数	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算		200単位	205円	409円	613円

※買い物等の代行サービスで訪問介護員の車を使用する場合には1kmにつき21円

※下記の金額は地域区分 **その他** の単価 **10.00** を乗じた額となります

サービス名称	提供回数のめやす	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
<b>イ・1週当たりの標準的な回数を定める場合(1月につき)</b>					
訪問型独自 サービス(1)	週1回程度	1,176単位	1,176円	2,352円	3,528円
訪問型独自 サービス(2)	週2回程度	2,349単位	2,349円	4,698円	7,047円
訪問型独自 サービス(3)	週3回程度	3,727単位	3,727円	7,454円	11,181円
<b>ロ・1月当たりの回数を定める場合(1回につき)</b>					
(1) 標準的な内容の指定相当型サービスである場合		287単位	287円	574円	861円
(2) 生活援助が中心である場合(1回につき)					
(一) 所要時間20分以上45分未満の場合		179単位	179円	358円	537円
(二) 所要時間45分以上の場合		220単位	220円	440円	660円
(3) 短時間の身体介護が中心である場合		163単位	163円	326円	489円
加算項目		単位数	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算		200単位	200円	400円	600円

※買い物等の代行サービスで訪問介護員の車を使用する場合には1kmにつき21円

## (共通) その他加算及び減算一覧・加算内容一覧

令和 7 年 4 月より  
(別紙 1)

その他加算及び減算	概要
同一建物減算	1 回利用あたりにかかる所定単位数の 10%減算
介護職員等処遇改善加算 I	所定単位数の 24. 5%加算
介護職員等処遇改善加算 II	所定単位数の 22. 4%加算

\*実際の金額は一月に要した単位数の合計に地域加算を乗じた額となります。

加算項目	内容
初回加算	新規に訪問型サービス計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問型サービスと同月内にサービス提供責任者が、 ② 自ら訪問介護を行う場合 ②他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算されます。 尚、介護予防・日常生活総合事業から訪問介護（訪問介護から介護予防・日常生活総合事業）に変更になった場合にも初回加算は算定されますのでご了承ください。
同一建物減算	事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物から利用する者に訪問型サービスを行う場合。
介護職員等処遇改善加算 I 介護職員等処遇改善加算 II	介護人材の職場の定着の必要性、介護福祉士に期待される役割の増大、介護サービス事業者等による昇給や評価を含む賃金制度の整備・運用状況などを踏まえ、事業者による、昇給と結びついた形でのキャリアアップの仕組みの構築を促すため、処遇改善やキャリアアップのための計画など、所定の要件を満たした場合に限り基本料金+各種加算の合計単位数に左記項目ごとの割合を乗じた単位数に対し、地域加算を乗じた金額のうち介護保険負担割合証の「利用者負担の割合」欄に記載されている負担割合に応じた金額の支払いいただきます。

# 契 約 書

## 【訪問型サービス】

株式会社ヤックスケアサービス

## 介護予防・日常生活総合事業契約書（共通契約書）

.....様（以下「利用者」と略します）と  
株式会社ヤックスケアサービス（以下「事業者」と略します）は、事業者が提供するサービスの利用等について、以下のとおり契約を締結します。

### （契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法（平成9年法律第123号）その他関係法令及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り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、次のサービスを提供します。

- ☒第1号訪問事業【訪問型サービス】  
☐第1号通所事業【通所型サービス】

### （契約期間）

第2条 この契約の期間は、.....から、被保険者証に記載された認定の有効期間満了日までとします。

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要支援状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要支援認定有効期間満了日までとします。

2 前項の規定にかかわらず、市町村における介護予防・生活支援サービス事業対象者（以下、「事業対象者」という）としてサービスを受ける場合にあっては、利用者の介護予防サービス・支援計画に基づく期間とします。

3 上記契約期間満了日の14日前までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

### （個別サービス計画の作成及び変更）

第3条 事業者は、利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の介護予防サービス計画又は介護予防ケアマネジメントに係るケアプランの内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した個別サービス計画を作成します。個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に説明して同意を得、交付します。

2 事業者は、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成し、利用者に説明の上、交付します。

(提供するサービスの内容及びその変更)

第4条 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容、利用回数、利用料は、「重要事項説明書」のとおりです。

2 利用者は、いつでも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。

この申し出があった場合、当該変更が介護予防サービス計画又は介護予防ケアマネジメントに係るケアプランの範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

3 事業者は、利用者が介護予防サービス計画又は介護予防ケアマネジメントに係るケアプランの変更を希望する場合は、速やかに地域包括支援センター又は介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

(利用料等の支払い)

第5条 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、「重要事項説明書」

及び「介護保険負担割合証」の記載に従い、事業者に対し、利用者負担金を支払います。

2 利用料の請求や支払方法は、「重要事項説明書」のとおりです。

3 利用者が、「重要事項説明書」に記載の期日までにサービス利用の中止を申し入れなかった場合、利用者は事業者へキャンセル料を支払うものとします。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

(利用料の変更)

第6条 事業者は、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合、並びに社会情勢の変化等による食材料費等の実費負担額の変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。ただし、利用者は、この変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

(利用料の滞納)

第7条 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を3ヶ月分以上滞納し、支払いを催告したにもかかわらず、14日以内に滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。

2 事業者は、前項の催告をした場合には、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び利用者が住所を有する市町村等と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

3 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解約することができます。

(利用者の解約権)

第8条 利用者は、14日以上の予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。

- 一 事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとししない場合
- 二 事業者が、第12条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

(事業者の解約権)

第9条 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により14日以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

- 一 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合
- 二 利用者が事業者の通常の事業（又は送迎）の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合

2 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の地域包括支援センター又は介護支援専門員及び必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

(契約の終了)

第10条 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

- 一 第2条第3項に基づき、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
- 二 第8条第1項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- 三 第6条もしくは第8条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合
- 四 第7条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合
- 五 第9条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- 六 3か月間、サービスの利用がなかった場合
- 七 利用者が介護予防特定施設入居者生活介護又は介護予防認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合
- 八 利用者が介護予防小規模多機能型居宅介護を受けることとなった場合
- 九 利用者の要介護状態区分が非該当（自立）となった場合
- 十 利用者の要介護状態区分が要介護となった場合

十一 事業対象者と判定されていたが対象外（非該当・要介護）となった場合

十二 利用者が死亡した場合

#### （損害賠償）

第11条 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又は利用者の家族に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。

2 前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。

3 利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができます。

#### （守秘義務）

第12条 事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないように必要な処置を講じます。

3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の介護予防サービス計画（又は介護予防ケアマネジメント）立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び居宅サービス事業者（又は介護予防サービス事業者）との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。

4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律124号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

#### （苦情処理）

第13条 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに苦情がある場合は、

「重要事項説明書」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

2 事業者は、提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。

3 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。



(サービス内容等の記録の作成及び保存)

第14条 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結の日から5年間保存します。

2 利用者及び利用者の後見人（必要に応じ利用者の家族を含む）は、事業者に対し、営業時間内にいつでも前項の記録の閲覧を求めることができます。

3 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者を管轄する地域包括支援センター若しくは委託先居宅介護支援事業者等へ、第1項の記録の写しを交付することができるものとします。

(利用者代理人)

第15条 利用者は、代理人を選任してこの契約を締結させることができます。また、この契約並びに「重要事項説明書」に定める権利の行使及び義務の履行を利用者代理人に行わせることができます。

(契約外条項)

第16条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

(管轄裁判)

第17条 利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とすることに、合意します。

## 利用者の個人情報取扱いについて

株式会社ヤックスケアサービス（以下『当社』という）では利用者の個人情報について、介護保険法及び関係法令に沿って適法かつ公正な手段により必要な個人情報を収集し、最小限度の範囲で利用及び提供いたします。

### 1. 個人情報収集・利用目的

当社は、利用者及びその家族に関する個人情報の利用目的を、下記の通り定めます。

また、下記に定めのない個人情報の利用については事前に利用者及びその家族に同意を得るものとします。

- ① 医療・介護等必要なサービスを適切かつ効果的に提供する為の関係機関等との情報共有
- ② 請求事務及び行政機関への事故等の報告
- ③ 緊急時等において、利用者の生命やその他有する権利・利益を保護する場合
- ④ 専門職養成機関等から実習生等を受け入れ、実習生等が見学や訪問の同行をする場合

### 2. 個人情報の保護対策

当社の従業員に対しては、個人情報保護のための教育を実施し、利用者の個人情報を厳重に管理します。

### 3. 情報開示等についてのお問い合わせ

個人情報の開示、変更及び削除等に関するご請求については、下記へお問い合わせ下さい。

事業所名： ヤックスヘルパーステーション

電話番号：

担当者名：

契約締結日.....

利用者及び事業者は、以下の契約締結の証として本書を電磁的に作成し、署名捺印又は記名押印に代わる電磁的处理を施し、各自が保管します。ただし、電磁的处理が困難な場合は、この契約書を二通作成し、署名又は記名及び押印のうえ各自一通ずつ保管することができるものとします。

1. 重要事項説明書
2. 契約書
3. 利用者の個人情報の取り扱いについて

(利用者) 私は、この契約内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。  
また、第12条第3項及び別紙に定める利用者の個人情報の使用について、同意します

利用者 住 所 .....  
氏 名 .....

(代理人) 私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。

署名代行者 氏 名 .....  
本人との続柄 ( ..... )

(事業者) 私は、利用者の申込みを受諾し、この契約書に定める各種サービスを、誠実に責任をもって行います

事業者 住 所 千葉県千葉市中央区問屋町1番35号  
名 称 株式会社ヤックスケアサービス  
代表者職 ・ 氏 名 代表取締役 末 祐一郎

(事業者代理人)  
事業者代理人 住 所 .....  
名 称 .....  
職 名 ・ 氏 名 管理者 .....  
説 明 者 ・ 氏 名 .....

(個人情報保護) 第12条第3項及び別紙に定める利用者家族の個人情報の使用について、同意します。(利用者に関わる全ての家族に関する個人情報の利用においても同意します。)

家族代表 氏 名 .....