

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	千種区介護保険事業所	
	指定番号	2370100022	
	所在地	愛知県名古屋市千種区西崎町2丁目4番地の1	
	電話番号	052-763-7842	
	FAX番号	052-763-1535	
管理者		小塚 麻由美	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		千種区、東区、中区、昭和区、守山区、名東区、天白区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	5 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の8時～20時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容(下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します)

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体への介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご請求させていただきます。

- (1) 通常事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡してください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返しくください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

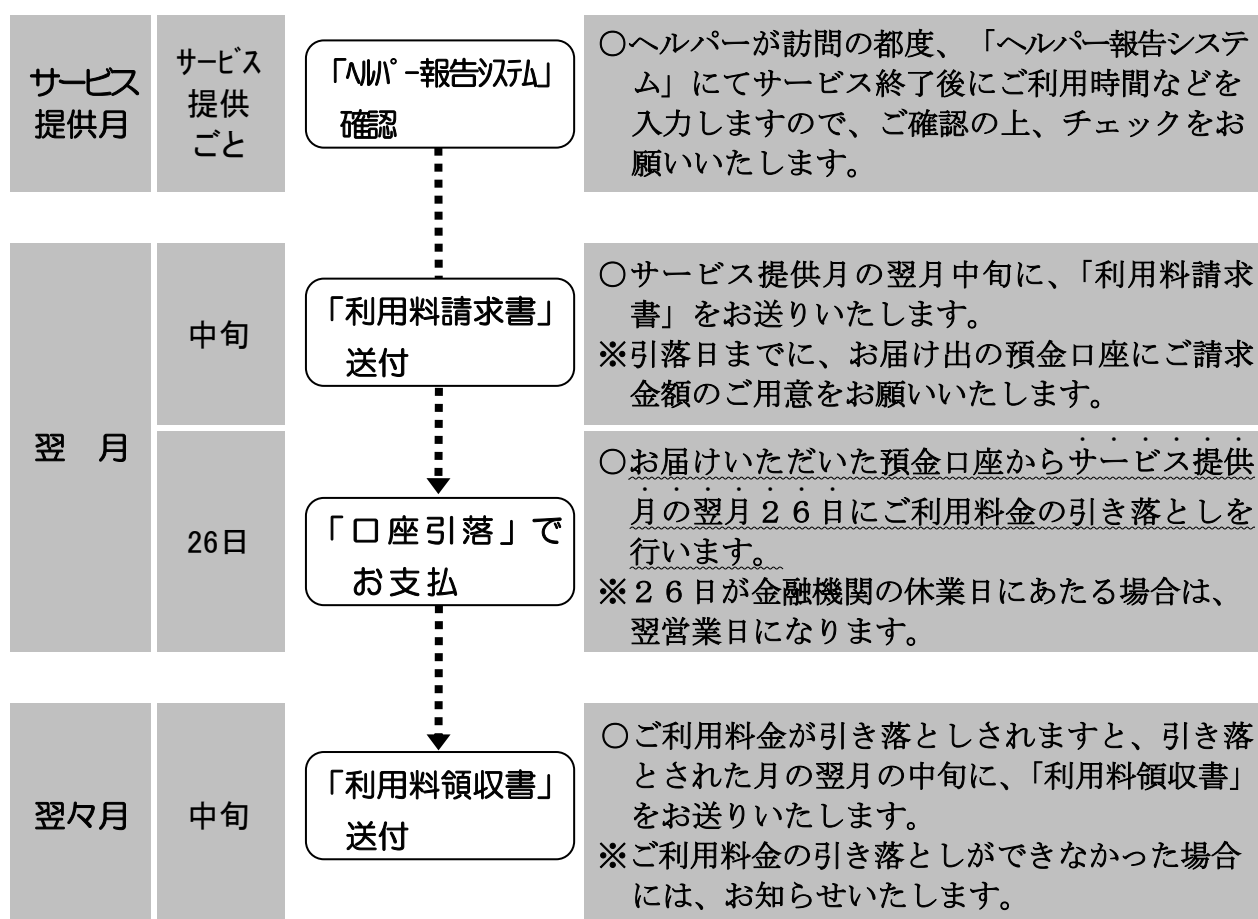
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

14 こんな時は、すぐにご連絡ください。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口

千種 区介護保険事業所

TEL (052)763-7842 FAX (052)763-1535

【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）

9時～17時

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部

TEL (052) 731-9758 FAX (052) 731-9728

【受付時間】 年中無休 8時～20時

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

千種区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 763-7842 FAX (052) 763-1535

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 千種区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	北区介護保険事業所	
	指定番号	2370300069	
	所在地	愛知県名古屋市北区清水四丁目17番1号	
	電話番号	052-982-8600	
	FAX番号	052-915-2640	
管理者		黒木 佑	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		北区、東区、西区、中区、守山区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	4 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の８時～２０時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容（下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します）

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の手介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体の手介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

^(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご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 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡してください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返してください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

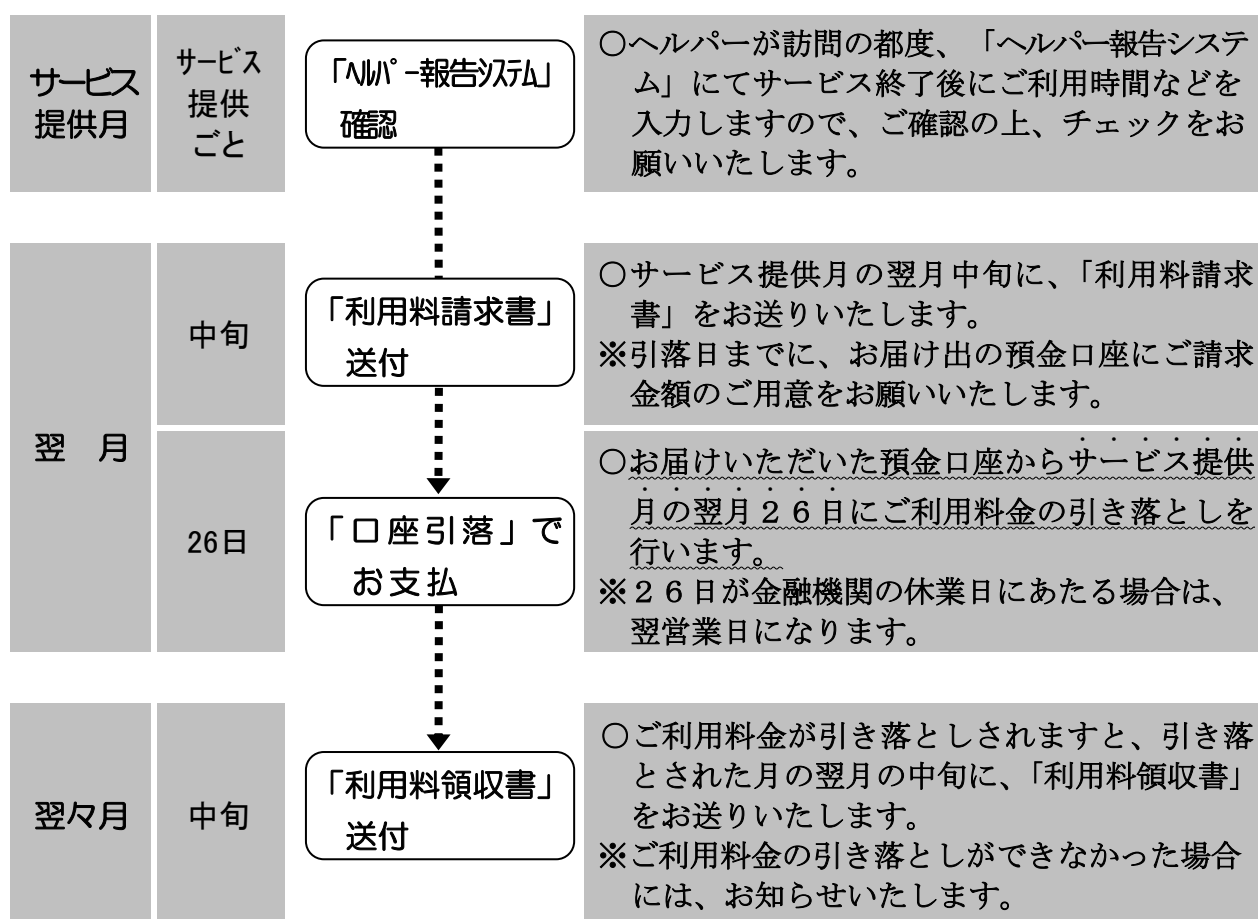
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

14 こんな時は、すぐにご連絡ください。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口

北 区介護保険事業所

TEL (052) 982-8600 FAX (052) 915-2640

【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）

9時～17時

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部

TEL (052) 731-9758 FAX (052) 731-9728

【受付時間】 年中無休 8時～20時

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

北区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 982-8600 FAX (052) 915-2640

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 北区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	西区介護保険事業所	
	指定番号	2370400018	
	所在地	愛知県名古屋市西区花の木二丁目18番1号	
	電話番号	052-532-5388	
	FAX番号	052-532-9082	
管理者		高木 佳己	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		西区、北区、中村区、中区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	4 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の８時～２０時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容（下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します）

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の手介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体の手介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご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 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡してください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返しくください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

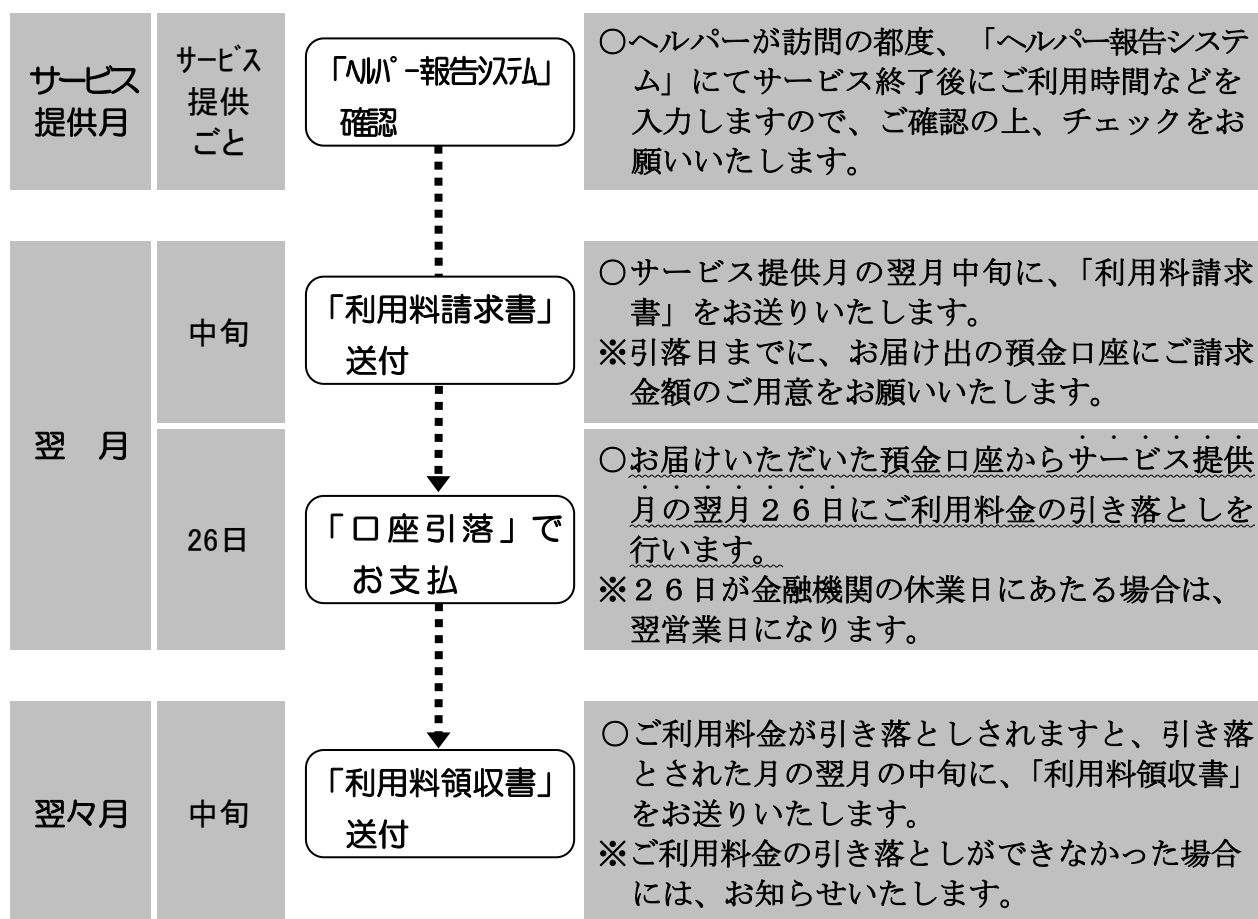
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

14 こんな時は、すぐにご連絡ください。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口

西 区介護保険事業所

TEL (052)532-5388 FAX (052)532-9082

【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）

9時～17時

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部

TEL (052) 731-9758 FAX (052) 731-9728

【受付時間】 年中無休 8時～20時

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

西区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 532-5388 FAX (052) 532-9082

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 西区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	中村区介護保険事業所	
	指定番号	2370500031	
	所在地	愛知県名古屋市中村区名楽町4丁目7番地の18	
	電話番号	052-486-2134	
	FAX番号	052-483-3410	
管理者		大森 清子	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		中村区、西区、中区、中川区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	4 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の８時～２０時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容（下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します）

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の手介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体の手介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご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 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡してください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返しくください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

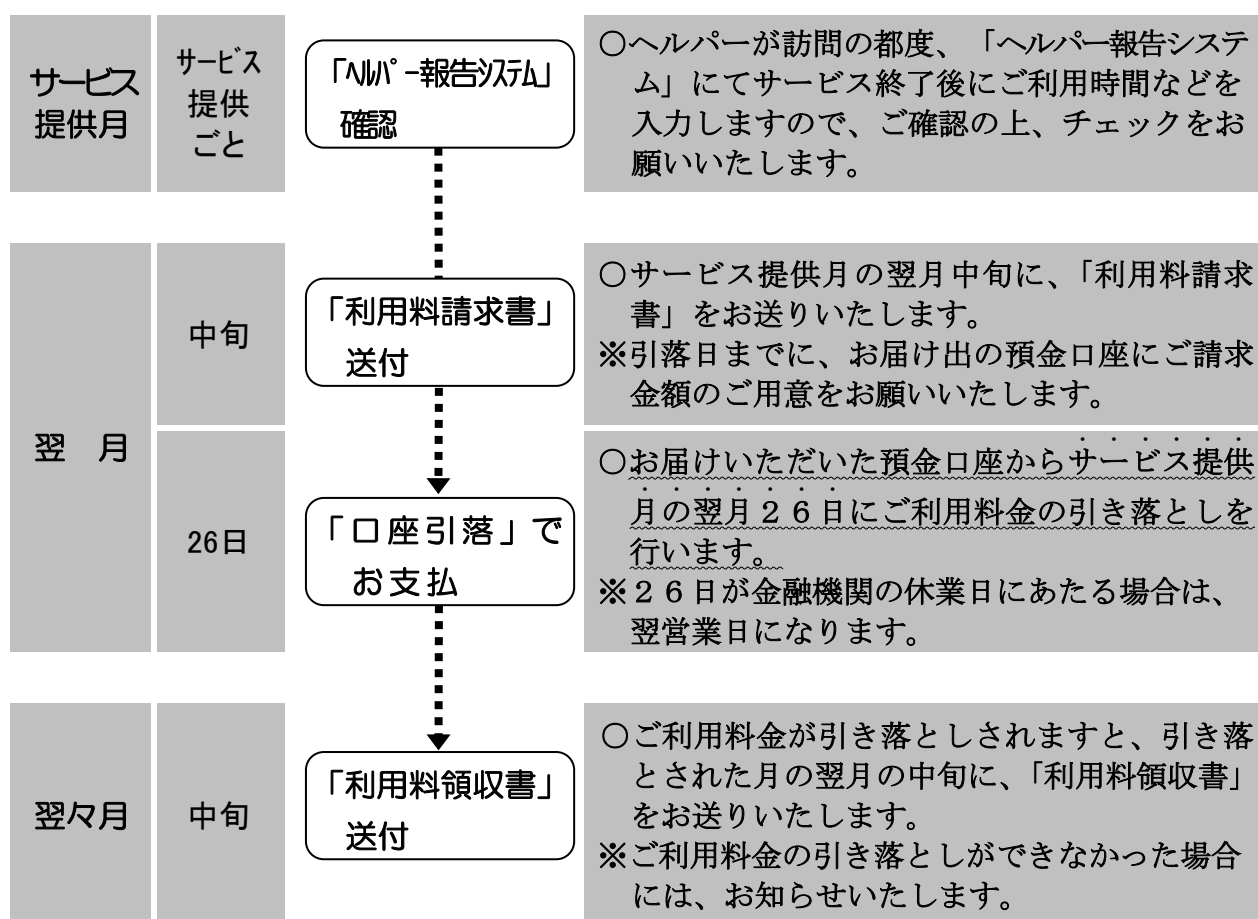
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

14 こんな時は、すぐにご連絡ください。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口

中村 区介護保険事業所

TEL (052)486-2134 FAX (052)483-3410

【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）

9時～17時

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部

TEL (052) 731-9758 FAX (052) 731-9728

【受付時間】 年中無休 8時～20時

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

中村区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 486-2134 FAX (052) 483-3410

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 中村区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お客様との関係 ()

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	中区介護保険事業所	
	指定番号	2370600021	
	所在地	愛知県名古屋市中区上前津二丁目12番23号	
	電話番号	052-331-9952	
	FAX番号	052-331-9953	
管理者		杉浦 由佳	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		中区、千種区、東区、北区、西区、中村区、昭和区、熱田区、中川区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	9 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の８時～２０時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容（下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します）

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体への介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

^(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご請求させていただきます。

- (1) 通常事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡しください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返しくください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

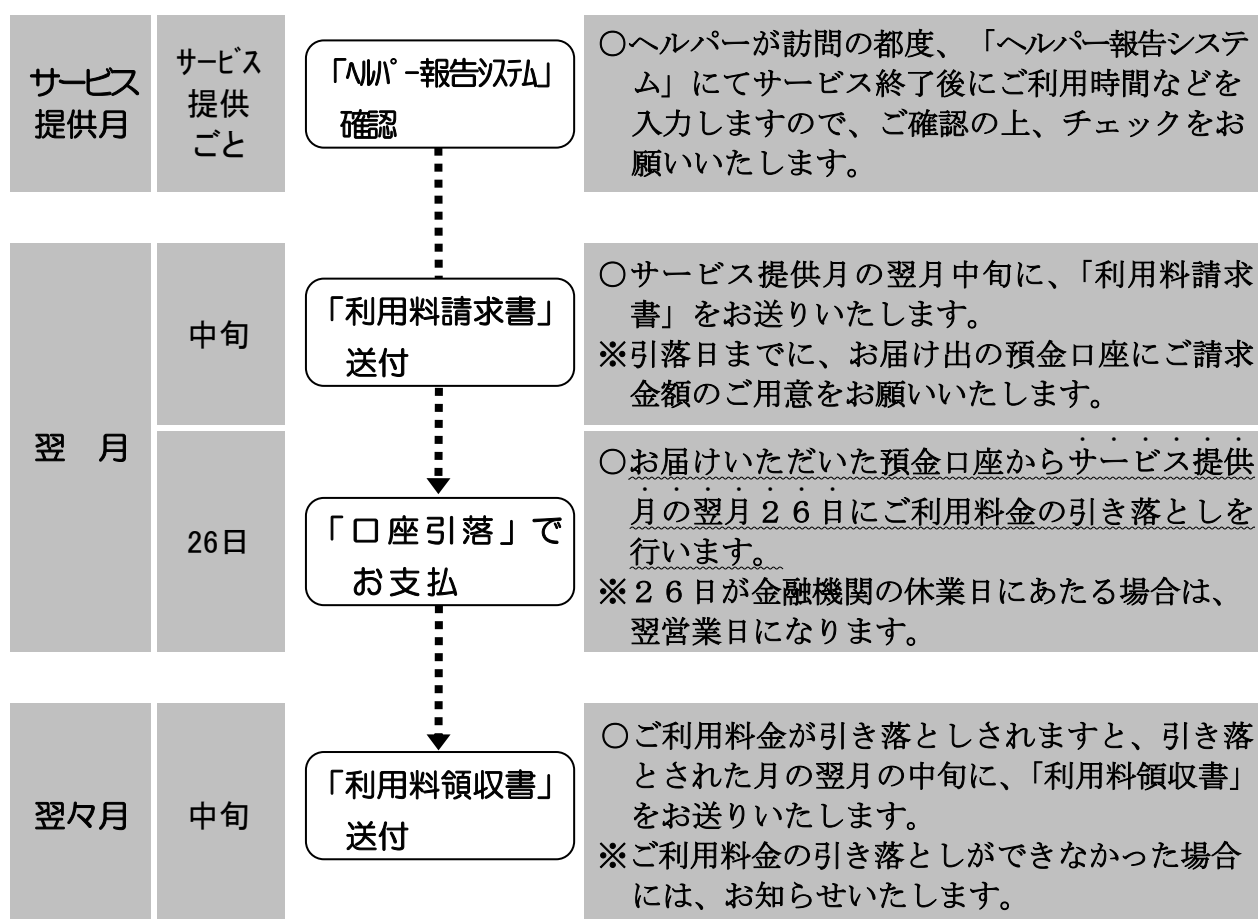
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

14 こんな時は、すぐにご連絡ください。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口

中 区介護保険事業所

TEL (052)331-9952

FAX (052)331-9953

【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）

9時～17時

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部

TEL (052) 731-9758 FAX (052) 731-9728

【受付時間】 年中無休 8時～20時

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

中区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 331-9952 FAX (052) 331-9953

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 中区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	昭和区介護保険事業所	
	指定番号	2370700011	
	所在地	愛知県名古屋市昭和区御器所三丁目18番1号	
	電話番号	052-884-5512	
	FAX番号	052-883-2231	
管理者		若林 奈央子	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		昭和区、千種区、中区、熱田区、瑞穂区、天白区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	4 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の８時～２０時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容（下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します）

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体の介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご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 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡してください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返しくください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

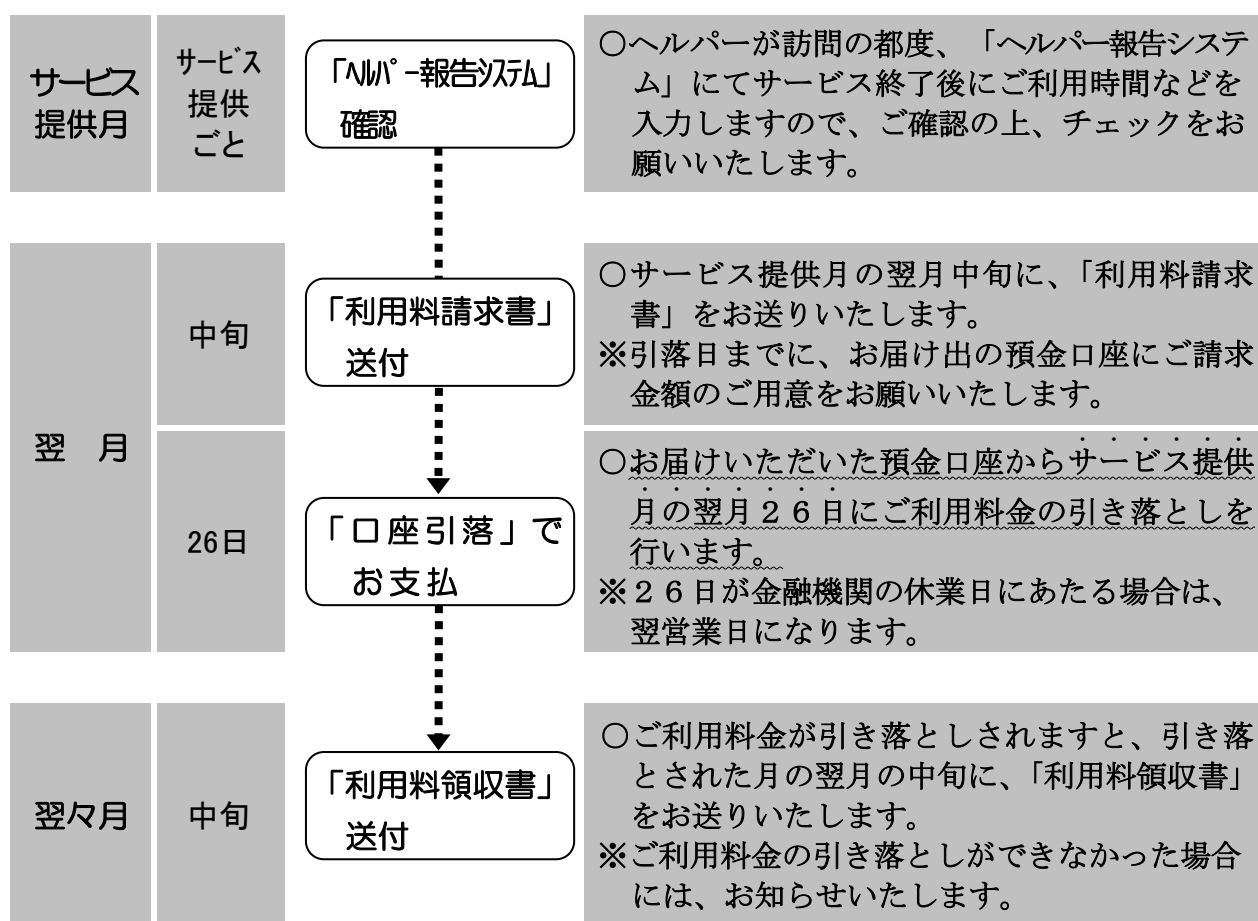
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口**昭和区介護保険事業所****TEL (052)884-5512****FAX (052)883-2231****【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）****9時～17時**

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先**社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部****TEL (052) 731-9758****FAX (052) 731-9728****【受付時間】 年中無休 8時～20時**

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

昭和区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 884-5512 FAX (052) 883-2231

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとし、

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとし、
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとし、
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとし、
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとし、

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとし、

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとし、

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 昭和区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	瑞穂区介護保険事業所	
	指定番号	2370800019	
	所在地	愛知県名古屋市瑞穂区佐渡町3丁目18番地	
	電話番号	052-841-4067	
	FAX番号	052-841-4080	
管理者		進藤 貴美子	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		瑞穂区、昭和区、熱田区、南区、天白区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	4 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の８時～２０時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容（下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します）

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体への介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

^(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご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 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡してください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返してください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

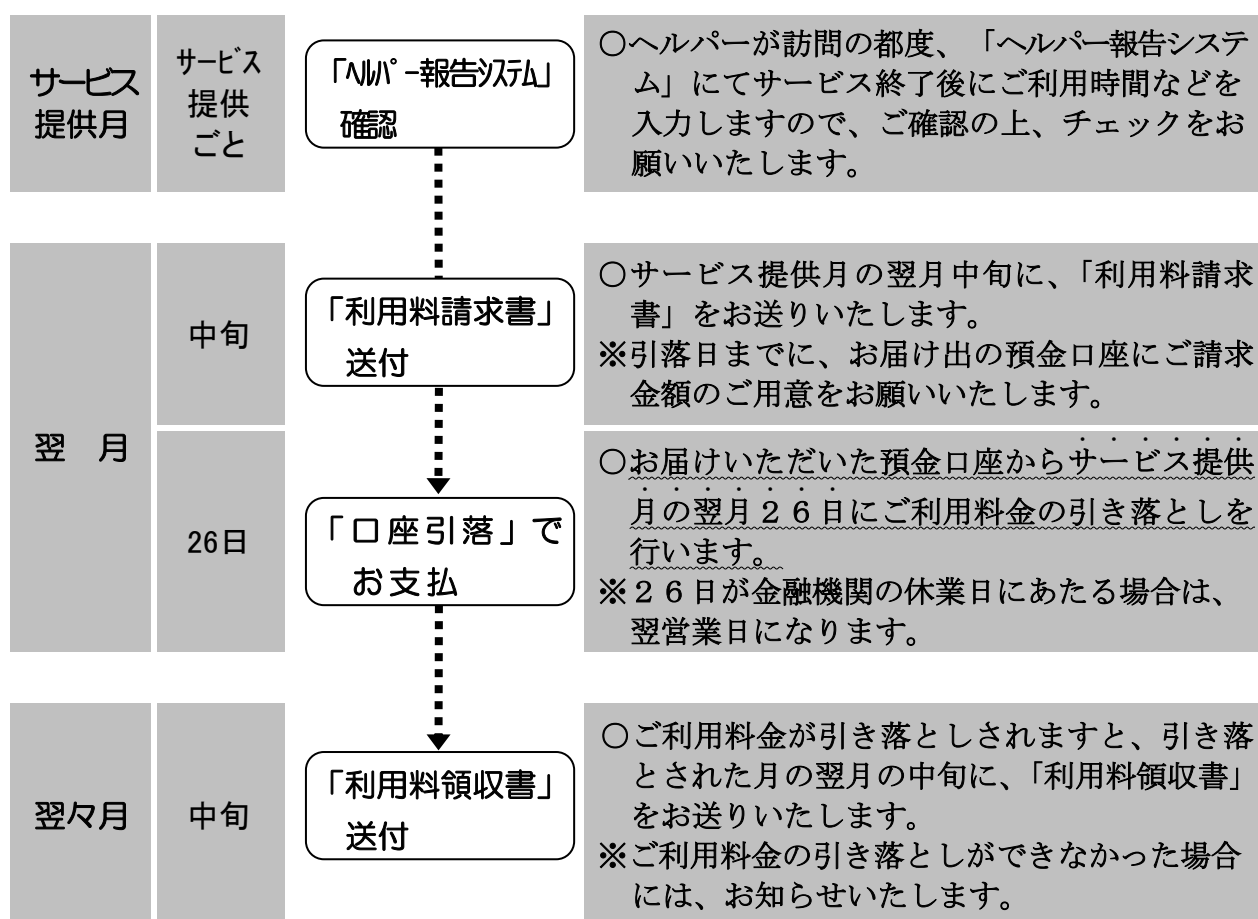
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

14 こんな時は、すぐにご連絡ください。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口

瑞穂 区介護保険事業所

TEL (052)841-4067 FAX (052)841-4080

【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）

9時～17時

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部

TEL (052) 731-9758 FAX (052) 731-9728

【受付時間】 年中無休 8時～20時

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

瑞穂区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 841-4067 FAX (052) 841-4080

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 瑞穂区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	中川区介護保険事業所	
	指定番号	2371000056	
	所在地	愛知県名古屋市中川区小城町1丁目1番地の20	
	電話番号	052-352-8292	
	FAX番号	052-352-3825	
管理者		青江 まなみ	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		中川区、中村区、中区、熱田区、港区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	4 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の８時～２０時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容（下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します）

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体介護の介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご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 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡しください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返しください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

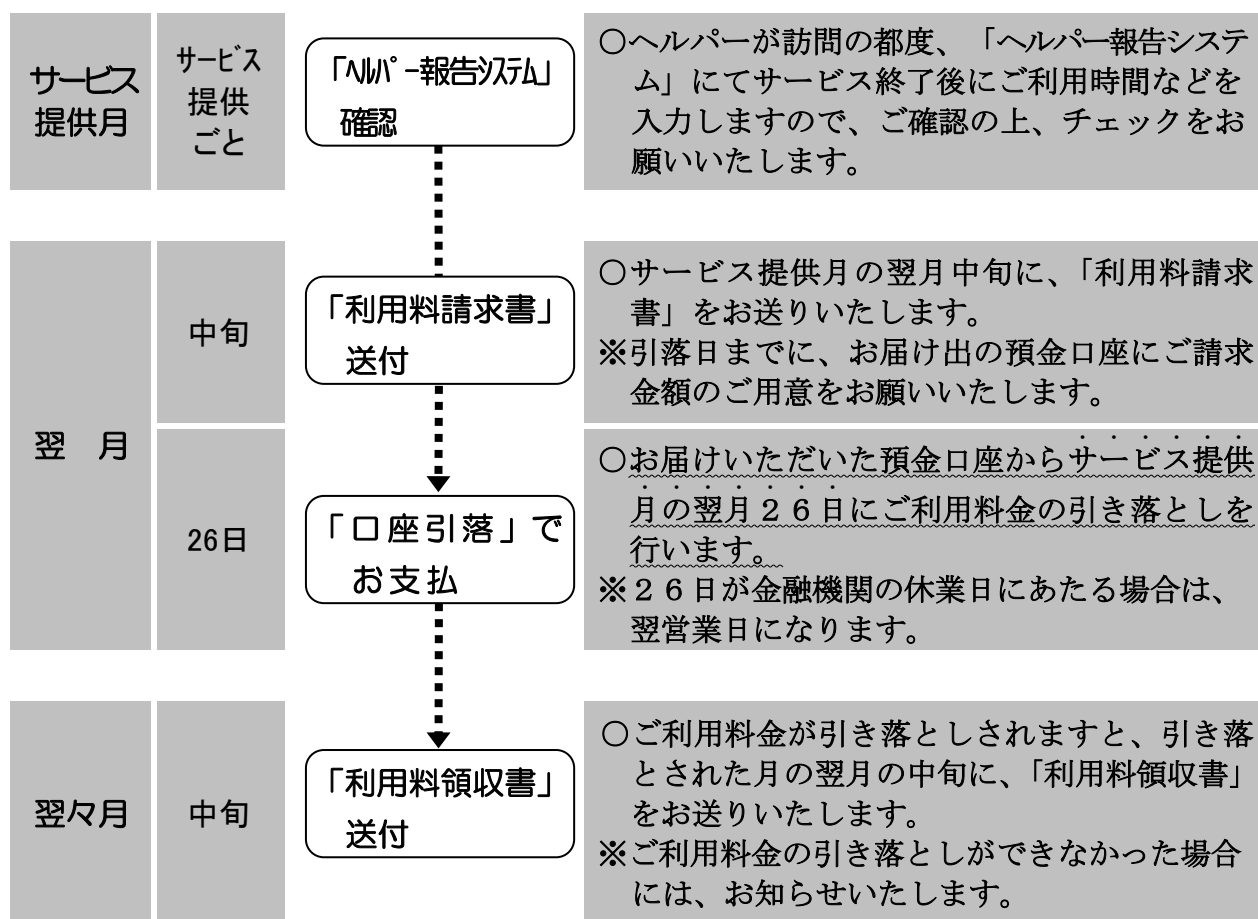
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

14 こんな時は、すぐにご連絡ください。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口

中川 区介護保険事業所

TEL (052)352-8292 FAX (052)352-3825

【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）

9時～17時

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部

TEL (052) 731-9758 FAX (052) 731-9728

【受付時間】 年中無休 8時～20時

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

中川区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 352-8292 FAX (052) 352-3825

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 中川区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	港区介護保険事業所	
	指定番号	2371100013	
	所在地	愛知県名古屋市港区港楽二丁目6番32号	
	電話番号	052-651-0704	
	FAX番号	052-661-2940	
管理者		秋山 倫枝	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		港区、熱田区、中川区、南区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	4 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の８時～２０時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容（下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します）

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体への介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご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 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡してください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返しくください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

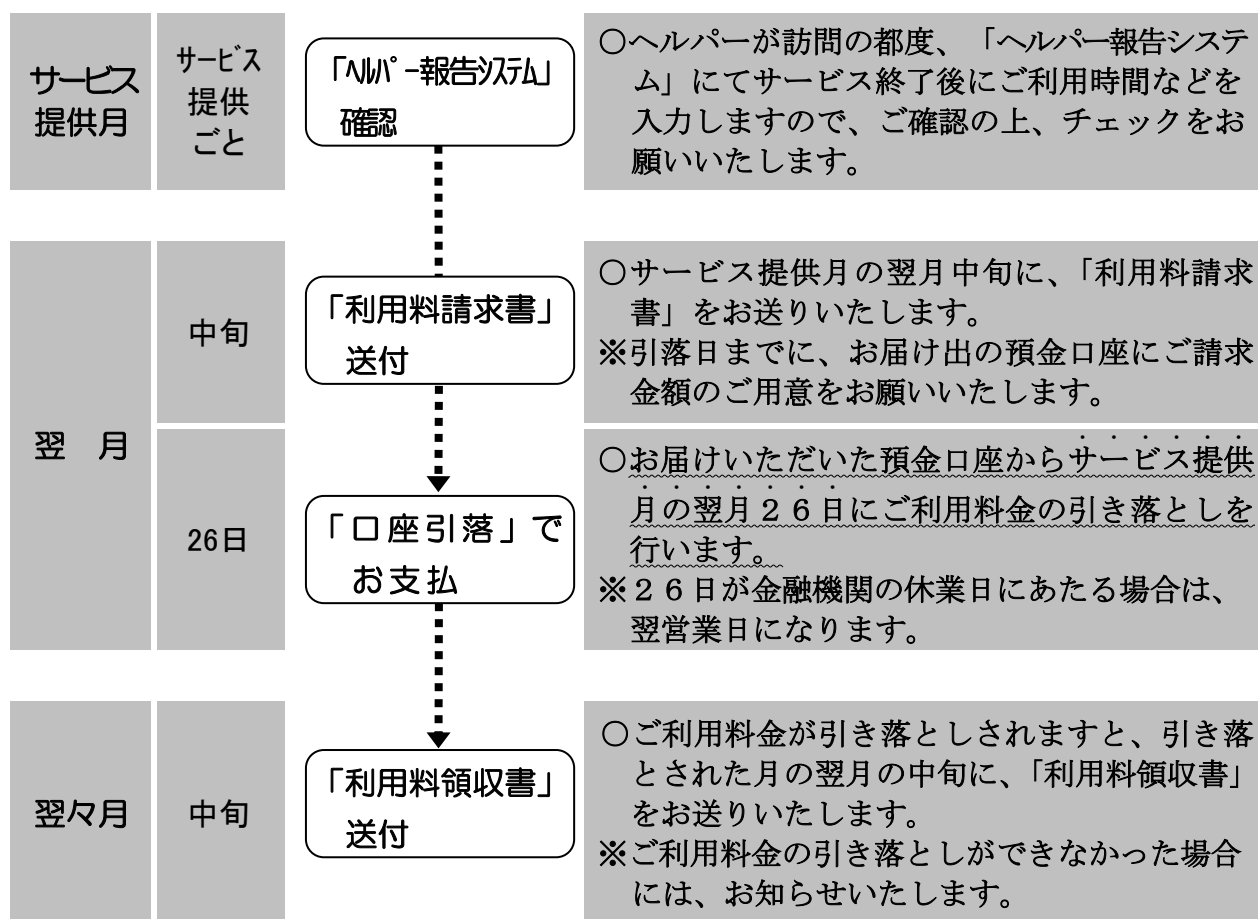
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

14 ■ こんな時は、すぐにご連絡ください。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口

港 区介護保険事業所

TEL (052)651-0704 FAX (052)651-2940

【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）

9時～17時

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部

TEL (052) 731-9758 FAX (052) 731-9728

【受付時間】 年中無休 8時～20時

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

港区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 651-0704 FAX (052) 661-2940

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 港区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	南区介護保険事業所	
	指定番号	2371200060	
	所在地	愛知県名古屋市南区前浜通3丁目10番地	
	電話番号	052-819-6200	
	FAX番号	052-823-2688	
管理者		松井 金子	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		南区、瑞穂区、熱田区、港区、緑区、天白区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	5 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の８時～２０時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容（下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します）

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体介護の介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

^(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご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 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡してください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返してください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

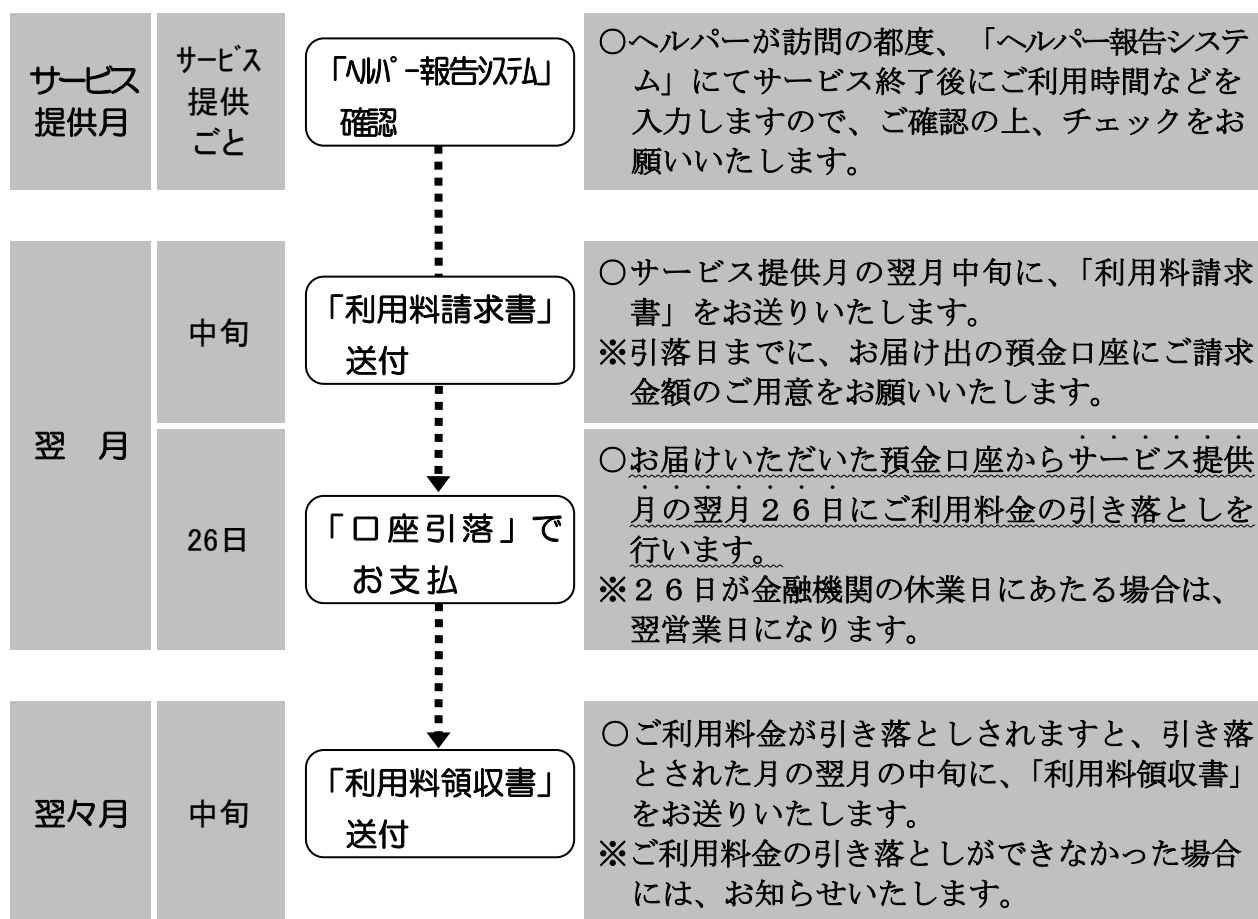
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9**秘密の保持**

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10**事故発生時の対応**

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11**事業所の取り組み****（１）虐待防止について**

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

14 こんな時は、すぐにご連絡ください。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口

南 区介護保険事業所

TEL (052)819-6200

FAX (052)823-2688

【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）

9時～17時

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部

TEL (052) 731-9758

FAX (052) 731-9728

【受付時間】 年中無休 8時～20時

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

南区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 819-6200 FAX (052) 823-2688

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 南区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	守山区介護保険事業所	
	指定番号	2371300043	
	所在地	愛知県名古屋市守山区小幡南一丁目24番10号	
	電話番号	052-758-2014	
	FAX番号	052-758-2015	
管理者		杉山 美千恵	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		守山区、千種区、北区、東区、名東区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	4 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の8時～20時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容(下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します)

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体への介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご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 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡してください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返しくください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

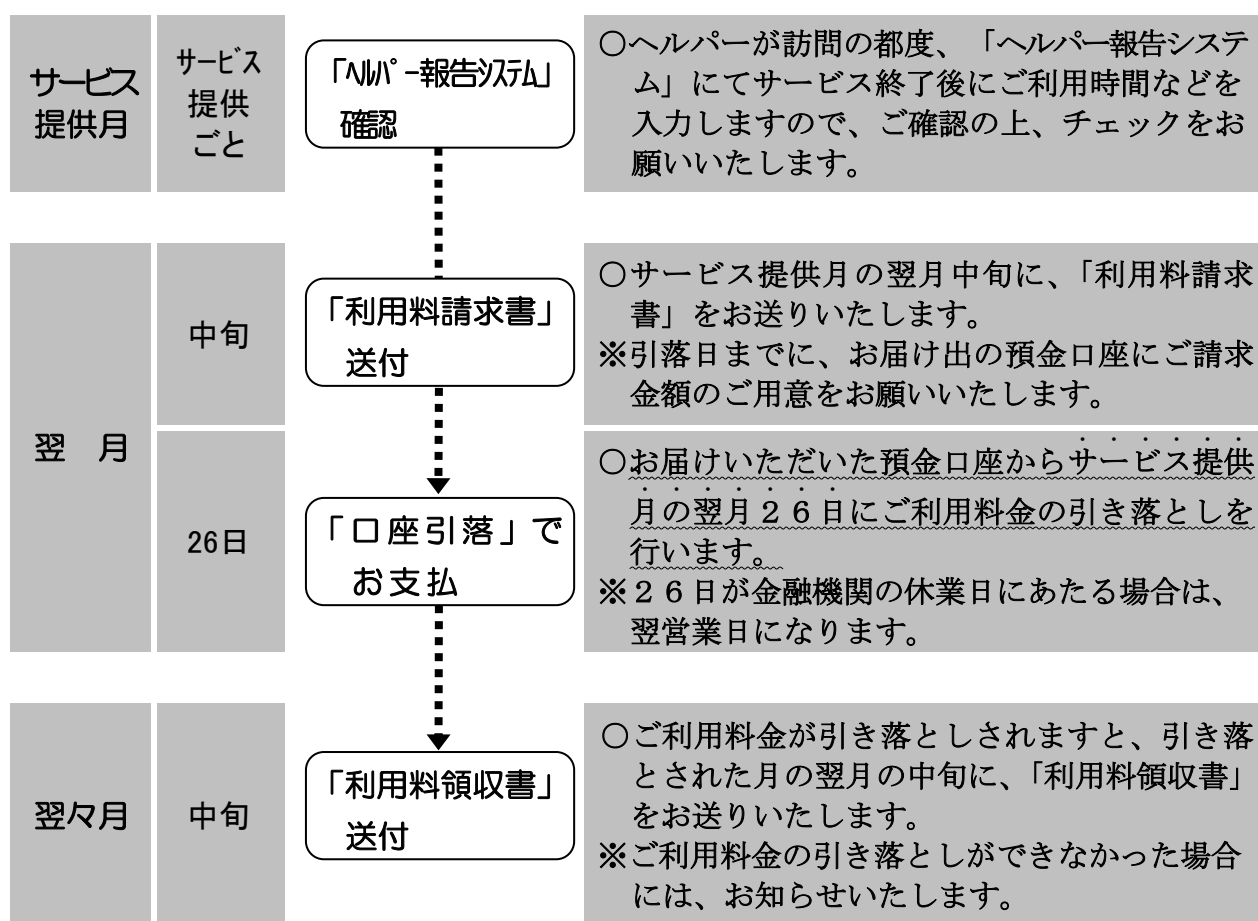
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口**守山 区介護保険事業所****TEL (052)758-2014****FAX (052)758-2015****【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）****9時～17時**

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先**社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部****TEL (052) 731-9758****FAX (052) 731-9728****【受付時間】 年中無休 8時～20時**

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

守山区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 758-2014 FAX (052) 758-2015

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 守山区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お客様との関係 ()

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	緑区介護保険事業所	
	指定番号	2371400025	
	所在地	愛知県名古屋市緑区鳴子町1丁目7番地の1	
	電話番号	052-891-7621	
	FAX番号	052-680-7620	
管理者		武藤 ゆみ子	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		緑区、南区、天白区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	4 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の8時～20時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容(下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します)

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体介護の介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

^(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご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 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡してください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返してください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

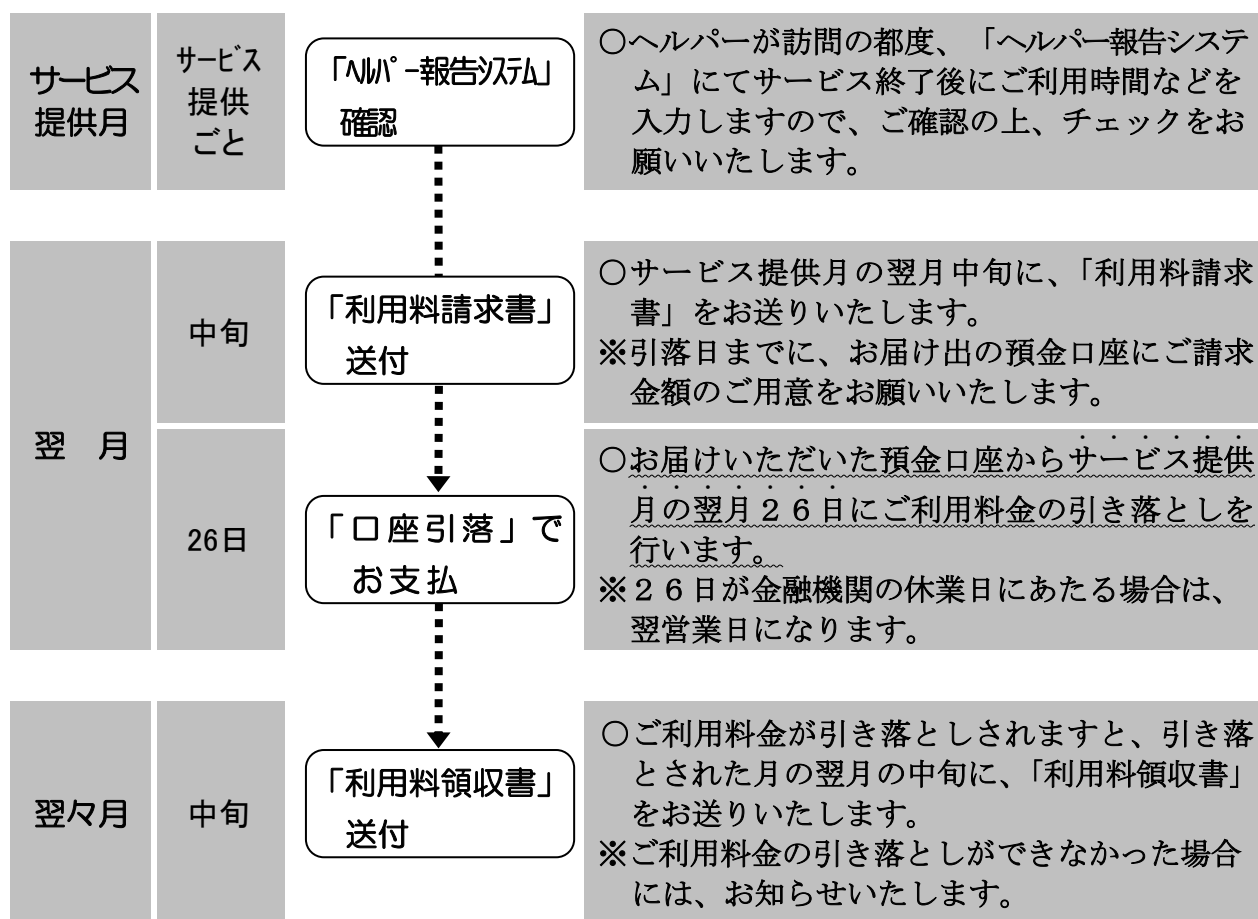
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

14 こんな時は、すぐにご連絡ください。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口

緑区介護保険事業所

TEL (052)891-7621 FAX (052)680-7620

【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）

9時～17時

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部

TEL (052) 731-9758 FAX (052) 731-9728

【受付時間】 年中無休 8時～20時

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

緑区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 891-7621 FAX (052) 680-7620

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 緑区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	名東区介護保険事業所	
	指定番号	2371500048	
	所在地	愛知県名古屋市名東区上社一丁目802番地 上社ターミナルビル2階	
	電話番号	052-726-8669	
	FAX番号	052-726-8776	
管理者		西川 昌子	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		名東区、千種区、守山区、天白区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	4 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の８時～２０時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容（下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します）

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体介護の介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

^(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご請求させていただきます。

- (1) 通常の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡してください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返してください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

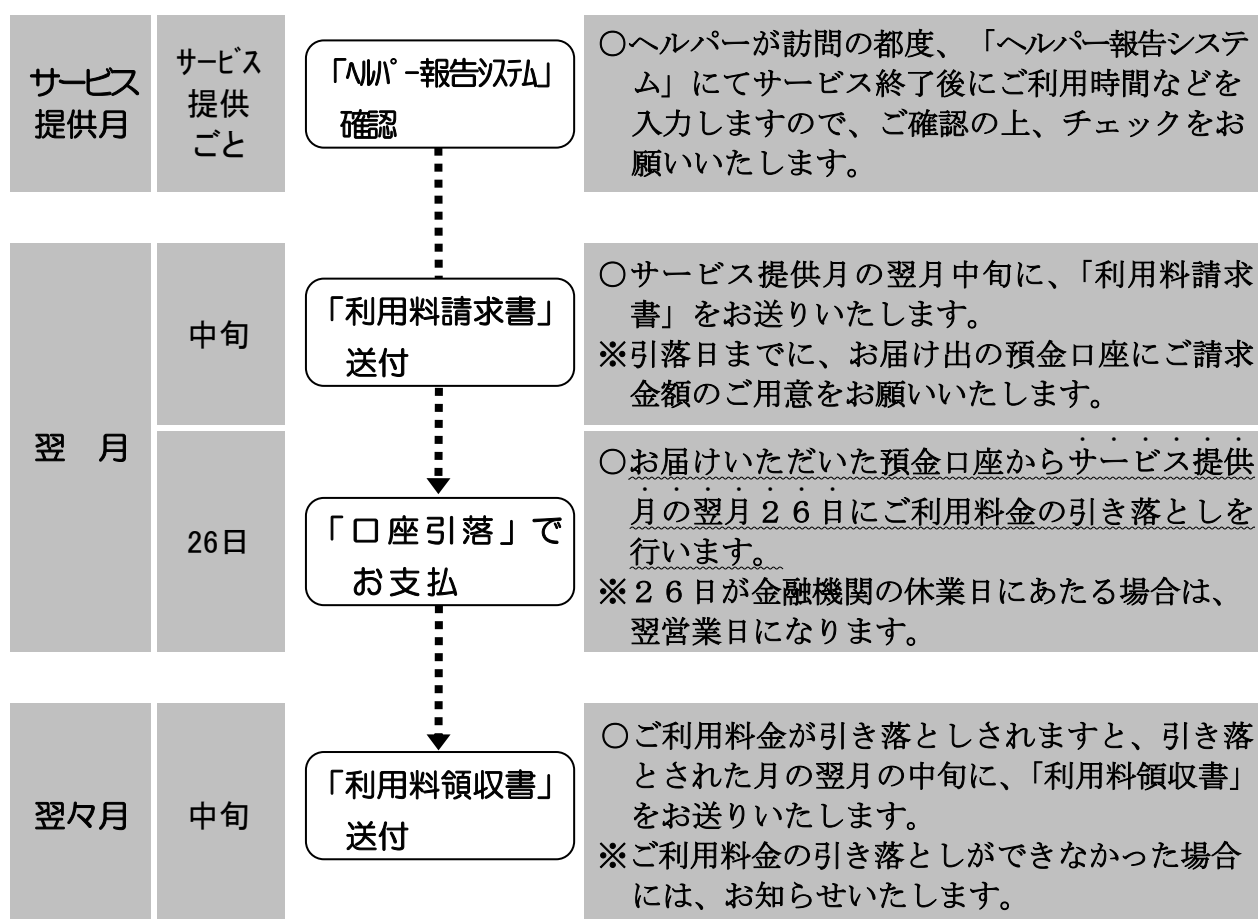
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

14 こんな時は、すぐにご連絡ください。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口

名東 区介護保険事業所

TEL (052)726-8669 FAX (052)726-8776

【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）

9時～17時

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部

TEL (052) 731-9758 FAX (052) 731-9728

【受付時間】 年中無休 8時～20時

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

名東区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 726-8669 FAX (052) 726-8776

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 名東区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

お客様との関係 ()

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス

なごやかヘルプ ご利用のしおり

指定訪問介護

指定予防専門型訪問サービス

重要事項説明書

契約書

個人情報使用同意書



～あなたらしさを応援～

目 次

はじめに	1
第1部 重要事項説明書	
1. 事業所の概要	2
2. なごやかヘルプの趣旨	3
3. サービスについて	4
4. サービスのご利用にあたって	7
5. ヘルパーの禁止行為	11
6. サービスのご利用にあたってのお願い	11
7. ご利用料金について	13
8. ご利用料金のお支払い方法	14
9. 秘密の保持	15
10. 事故発生時の対応	15
11. 事業所の取り組み	15
12. 緊急時の対応	16
13. 第三者評価の実施状況	16
14. こんな時はすぐにご連絡ください	17
第2部 契約に関すること(重要事項説明書以外の部分)	19
第3部 個人情報使用同意書	24

は じ め に

■なごやかヘルプとは？

なごやかヘルプとは、名古屋市社会福祉協議会（以降は、「本会」と表記させていただきます。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービス等のサービスで、高齢者や障がいのある方等がいらっしゃるご家庭に訪問介護員（ホームヘルパー）を派遣して、日常生活を送るために必要な家事や介護のサービスを行い、高齢者や障がいのある方等が自立した生活を送れるように、お手伝いさせていただくものです。

■なごやかスタッフとは？

サービスの中心的な担い手となる本会の訪問介護員（なごやかスタッフ）は、すべて厚生労働省の定める介護職員初任者研修以上の修了資格を持っています。

※ このしおりでは、以降、本会の派遣する訪問介護員を「ヘルパー」と表記させていただきます。

■サービス提供責任者とは？

サービス提供責任者の役割は、お客様に対して、訪問介護計画等の作成・変更等、お客様の心身の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者やいきいき支援センター等との連携に努めます。ヘルパーに対しては、お客様の具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を適切に伝え、業務の実施状況を把握します。また、研修、技術指導等ヘルパーの資質の向上に努めます。

■区介護保険事業所とは？

介護保険では、名古屋市社会福祉協議会が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）として名古屋市長から指定を受け、区または地域ごとに本会の事業所（「区介護保険事業所」といいます。）を設置しています。日常的なサービス提供については、区介護保険事業所が担当させていただきます。

区介護保険事業所では、お客様が気持ちよくサービスをご利用いただけるように、いつも心掛けております。いつでもお気軽にご相談ください。

第 1 部 重要事項説明書

1	事業所の概要		
事業者概要	事業者名	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	
	代表者	会 長 河 内 尚 明	
	担当部署所在地	名古屋市昭和区阿由知通3丁目19番地	
	電話番号	052-731-9758	
	FAX番号	052-731-9728	
事業所の所在地等	事業所名	天白区介護保険事業所	
	指定番号	2371600038	
	所在地	愛知県名古屋市天白区原一丁目301番地 原ターミナルビル3F	
	電話番号	052-800-2255	
	FAX番号	052-809-5551	
管理者		石田 美香	
開設年月日		平成12年4月1日	
通常の事業の実施地域		天白区、千種区、昭和区、瑞穂区、南区、緑区、名東区	
サービス提供可能時間		年中無休 8時～20時	
事業所の営業日、 営業時間帯		月曜日～金曜日(12月29日から1月3日、祝休日を除く) 9時～17時 ※電話等により毎日8時～20時は連絡可能	
職員体制	職種	職務の内容	人数
	管理者 (サービス提供責任者と兼務)	事業の実施状況の把握及び 従業員の管理等	1 名
	サービス提供責任者	利用申込みに係る調整、サー ビス内容の管理、居宅介護計 画の作成等	6 名以上
	ヘルパー(なごやかスタッフ)	訪問介護の提供	2.5名以上(常勤換算)
利用料金		介護保険法関係法令または名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額(他市町村の被保険者の場合は、当該市町村が定める額) 別紙「サービス利用料金一覧」のとおり	

2 なごやかヘルプの趣旨

お客様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、なごやかヘルプの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願いいたします。

■なごやかヘルプは…

(1) 在宅福祉を進めます！

なごやかヘルプは、お客様が住み慣れた地域で、安心して暮らしていただけるようサービスを提供するものです。

(2) お客様の在宅生活を支援します！

なごやかヘルプは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) お客様の自立をお手伝いします！

訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的は、お客様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常生活においてできることはお客様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族のみなさまもご協力ください！

上記の目的のために、ご家族のみなさまもできる範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。区介護保険事業所では、ご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますが、お客様やご家族のみなさまのご了解を得た上で、担当の介護支援専門員、いきいき支援センター、他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3

サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

□ 訪問介護、予防専門型訪問サービス

お客様の心身の状況を踏まえ、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、排泄、食事等の身体介護、その他生活全般にわたる生活援助を行います。

(2) サービスの日時及び内容などについて

サービス提供時間	月曜日～日曜日の８時～２０時
サービス内容	居宅サービス計画等に基づき訪問介護計画等に定めた内容（下記のサービス内容の中から、お客様等と相談しながら決定します）

【サービス内容】

身体介護に関すること	生活援助に関すること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 衣類着脱の介助 ・ 入浴の介助 ・ 身体清潔のための介助 ・ 洗髪の介助 ・ 体位変換等の介助 ・ 通院等の外出介助 ・ 起床や就寝の介助 ・ その他必要な身体介護の介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住居等の掃除 ・ ゴミ出し ・ 洗濯 ・ アイロンがけ ・ 衣類の補修 ・ 衣類の整理 ・ 調理 ・ 配膳や後片付け ・ 生活必需品の買物 ・ その他必要な家事

(※) 自立した生活を営むため、生活の質の維持または向上を目指し家事や見守りを行う場合は、身体介護となります。

(例)

- ・ 一緒に行う家事（洗濯物を干す・たたむ、掃除、調理等）
- ・ 入浴・更衣・歩行等の見守り

(3) 訪問介護における生活援助について

■制度上、訪問介護において生活援助をご利用できるのは、次のような場合になります。

- お客様が、おひとり暮らしの場合
- お客様のご家族が障がいや疾病などのため、家事を行うことが困難な場合
- お客様のご家族が障がいや疾病がない場合であっても、同様のやむを得ないご事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供できません。

○お客様以外の方（ご家族など）への家事

- ・ お客様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ お客様以外の方のお部屋の掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ヘルパーが行わなくても、お客様の普段の暮らしに差し支えないこと。

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などのペットのお世話 など

○日常に行う必要はない、普段はやらないようなこと。

- ・ 庭木のせん定や家屋の修理
- ・ 障子の貼り替え
- ・ 特別に行う大掃除や調理
- ・ 家具や電機器具などの移動や修繕 など

○お客様の生業に関わるようなこと。

- ・ ご所有のアパートの掃除や店番
- ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

①ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上、決めさせていただいたものです。原則として別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

②お客様以外の方（お客様のご家族など）に対するサービス

制度上、お客様（要介護認定等を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③お客様がご不在の場合のサービス

お客様自身がご不在の場合にはサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・お客様が通院中など留守宅での生活援助 など

④医療行為又は医療補助に該当するサービス

法律上、ヘルパーは医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただくことはできません。

【例】

- ・褥瘡の手当
- ・医療機器の操作
- ・リハビリテーション（マッサージ） など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画等について

サービスは、別にサービス提供責任者が作成する「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」に沿って提供いたします。（「訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）」は、介護支援専門員等の作成する「居宅サービス計画（介護予防サービス計画）」等に基づいて作成されます。）訪問介護計画（予防専門型訪問サービス計画）は、訪問介護（予防専門型訪問サービス）の目的であるお客様の「自立の援助」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがお客様宅に到着した時間から、退出するまでの時間です。

また、下記の「ヘルパー報告システム」への入力や片付けなどをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について

サービスの提供後、ヘルパーが所持するスマートフォンを使用して「ヘルパー報告システム」にご利用時間などを入力し、お客様またはそのご家族にお示しします。

お客様のご利用料金は「ヘルパー報告システム」に記載された時間をもとに計算いたしますので、よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。

(4) 交通費について

ヘルパーがお客様宅^(※)にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表の通りいただきます。なお、交通費をいただく場合はヘルパーが立て替え払いをし、「ヘルパー報告システム」に、要した金額を入力してサービス提供ごとにお客様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、チェックをいただきますようお願いいたします。ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、お客様などにご請求させていただきます。

^(※) お客様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
通常の事業の実施地域内 にお住まいの方	通常の事業の実施地域外 にお住まいの方	
いたしません。	事業所を起点とした 交通費（実費）をいただきます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費（実費）をいただきます。

(※) サービス提供開始時点または終了時点がご自宅以外の場所である場合も含みます。

通常事業の実施地域外にお住まいの方に、自動車を使用してお伺いする場合の交通費は、次の額をご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 5 キロメートル未満 往復 200 円
- (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から
片道 5 キロメートル以上 往復 400 円

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(5) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① 買い物などの代金

買い物などをご依頼いただく際には、必要となる代金等を事前にヘルパーにお渡してください。ヘルパーは、立て替え払いはできません。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物が店になかった場合のことも、ヘルパーと相談して、お決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは、金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預かり書

買い物の代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり書」を発行いたしますので、買い物終了後、購入した品物、レシート、お釣りをよくご確認の上、「預かり書」をヘルパーにお返してください。

(6) サービス提供に必要な備品などの使用について

サービス提供に必要な場合は、お客様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで区介護保険事業所などに連絡する必要がある場合は、お客様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(7) 介護用手袋の使用について

サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

■担当者について

(1) 担当者について

サービス提供に際し、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) 担当者の指名について

本会では、サービスの調整の都合上、担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの指名はできませんのでご了承ください。

(3) 担当者の交替のお申し出について

担当させていただくサービス提供責任者及びヘルパーの交替を希望される場合は、その担当者がサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、区介護保険事業所までご連絡ください。

(4) 区介護保険事業所からの担当者の交替について

サービス提供が長期にわたる場合など、区介護保険事業所の都合により、サービス提供責任者及びヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、お客様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1)「連絡ノート」について

ご相談の上、必要であれば「連絡ノート」をお客様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2)「なごやか電話帳」について

「なごやか電話帳」は、ヘルパーが緊急時または災害時などにどこに連絡すればよいのかを知るために使用するものです。電話機のそばなどの目に付きやすい場所に置かせていただきます。ご親族・ご友人・主治医などの連絡先の記入にご協力ください。

(3) 台風などによるサービス提供の中止について

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

災害時避難支援など減災対策に必要な聞き取りにご協力ください。

(4) サービス提供時の記録・報告について

サービス提供後にヘルパーは自宅などで、報告システムを用いてサービス提供時の状況などを記録し事業所へ報告します。

5 ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、お客様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) お客様またはそのご家族などとの金銭または物品の授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) お客様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、お客様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

なごやかヘルプをご利用いただくうえで、必ずお守りいただきたいことがらです。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、区介護保険事業所にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず区介護保険事業所にご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、区介護保険事業所までご連絡ください。

■ 時間によっては、名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部に電話が転送されることがあります。くわしくは16ページをご覧ください。

当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,300円をいただく場合があります。

予防専門型訪問サービスをご利用の場合は、月間の予定が全てキャンセルとなった場合に、当日キャンセルの対象となる回数分のキャンセル料をいただきます。

※ お客様の容態の急変など、緊急のご事情がおありの場合は、キャンセル料はいただきません。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、お客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。

また、ヘルパーへ謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) 本会職員に対するハラスメント行為について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

お客様及びそのご家族等が事業者の職員に対して以下のハラスメント行為を行った場合には、契約解除・損害賠償請求も含めて厳正に対応いたします。

暴行	殴る、蹴る、つねる など
暴言	「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいう など
威嚇	近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示したり、殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れない など
セクハラ	必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流す など
過度な要求	職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など
サービス提供に支障が生じるような過度な行為	飲酒、喫煙 など
プライバシー侵害	職員の許可なくその撮影をしてSNS上に投稿する、執拗に個人情報を探ねる など

そのほか、上記に類する当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

(4) サービス提供時の事故やトラブルを避けるための留意事項について

飼犬猫等ペットの放し飼いは、サービス提供の妨げになりますので、ゲージ等へ一時的に移動していただきますようご協力ください。

なお、万が一、噛み付く等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) ご利用料金について

訪問介護のご利用料金は、介護保険法関係法令に基づく金額です。予防専門型訪問サービスのご利用料金は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額です。なお、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に基づく金額に変更があった場合は、サービスのご利用料金を変更します。

(介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。なお、生活保護世帯の方の自己負担はありません。)

(2) 全額自己負担について

介護保険における介護給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護支援専門員にご相談ください。

(3) 償還払いについて

お客様が、まだ要介護認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合等には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

○要介護認定等を受けた後、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定などの結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

○また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

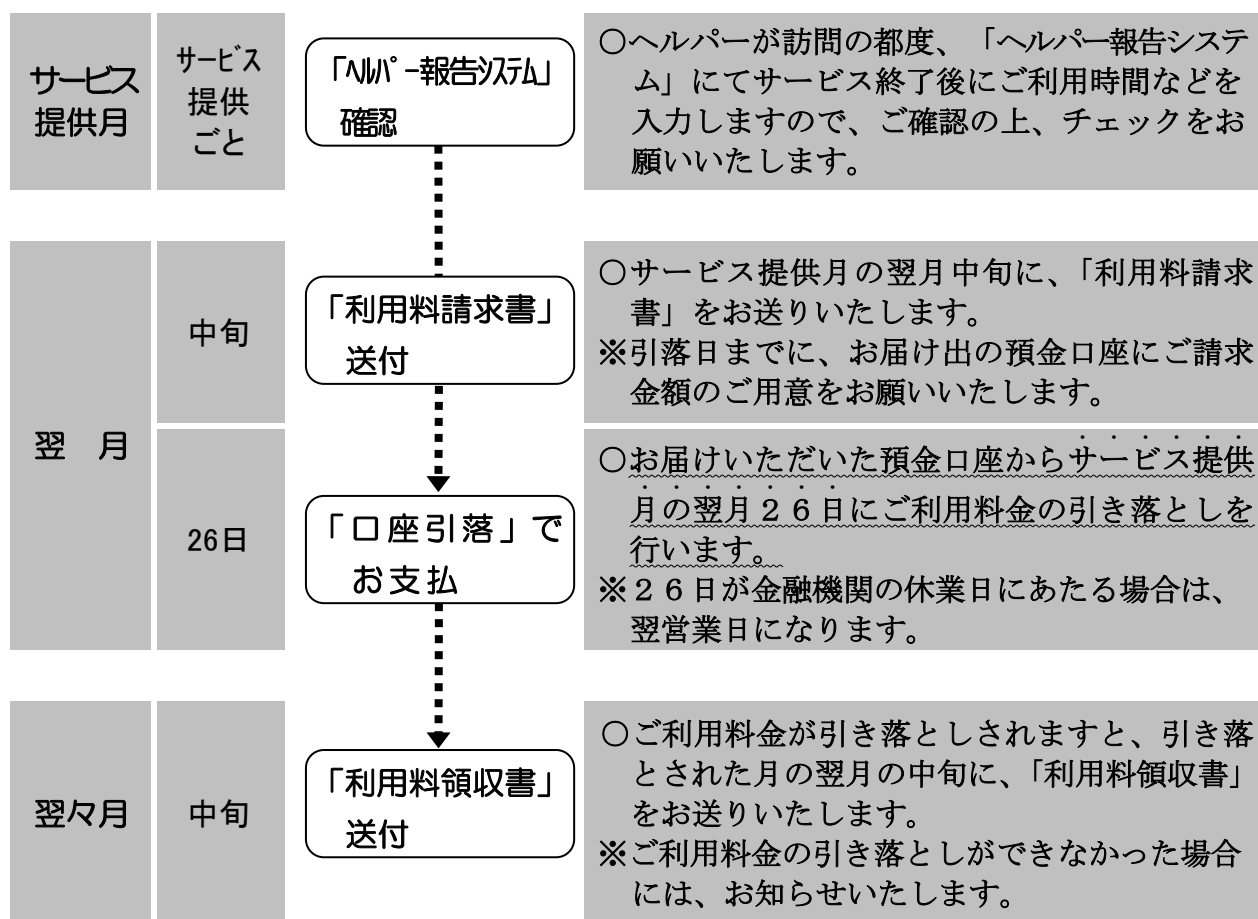
○償還払いとなる場合には、お客様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

■ご利用料金は、お届けいただいた金融機関（ゆうちょ銀行含む）の預貯金口座から、自動引き落としでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は、本会が負担いたします。）

■口座引き落としの手続きにつきましては、ゆうちょ銀行または金融機関のいずれかをご選択いただき、区介護保険事業所に「自動払込利用申込書」または「預金口座振替依頼書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるお客様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 秘密の保持

業務上知り得たお客様等の情報を了解（同意）なしに、他へ漏らすことはありません。また、ヘルパー等が退職後も在職中知り得た個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。

ただし、サービスを提供する上で、重要事項の説明時にいただく「個人情報使用同意書」をもって、関係機関等へお客様の個人情報を使用することをご承知ください。

10 事故発生時の対応

お客様等の生命、身体、財産の安全・確保に努めますが、事故が発生し、事業所の責任によりお客様等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

【事故発生時の対応責任者】 管理者

11 事業所の取り組み

（１）虐待防止について

事業所は、お客様の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

（２）業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等にお客様に対する訪問介護サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し必要な措置を講じます。

（３）感染症予防やまん延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を図るために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12	緊急時の対応
----	---------------

(1) 訪問の際の緊急時

訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連携を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

(2) 緊急な訪問要請

お客様又はそのご家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員等との連携を図り、適切な対応をいたします。

(3) 対応可能時間

年中無休 午前 8 時～午後 8 時

(4) 緊急時連絡先

区介護保険事業所（17 ページ「受付窓口」）

※ 午後 5 時～8 時、及び土・日・祝日の午前 8 時～9 時の間は、電話転送により名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部でお受けする場合があります。

13	第三者評価の実施状況
----	-------------------

本事業所では実施しておりません。

14 こんな時は、すぐにご連絡ください。

■サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービス内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時
- ご利用の一時中断や、契約を解約(または解除)したい時

■随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがある時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時

■受付窓口

名東区介護保険事業所

TEL (052)800-2255 FAX (052)809-5551

【受付時間】 月曜日～金曜日（年末年始、祝休日を除く）
9時～17時

※ 時間によっては名古屋市社会福祉協議会在宅福祉部に電話が転送されることがあります。

○ お電話の転送先

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 在宅福祉部
TEL (052) 731-9758 FAX (052) 731-9728

【受付時間】 年中無休 8時～20時

■サービスのご利用に関する苦情は下記の機関で受け付けます。

名東区介護保険事業所

お客様窓口（苦情受付担当者）

TEL (052) 800-2255 FAX (052) 809-5551

【受付時間】 月曜～金曜 9時～17時

福祉サービス苦情相談センター

TEL (052) 910-7976 FAX (052) 910-7977

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～12時、13時～17時

【所在地】 名古屋市北区清水四丁目17番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課東桜分室

TEL (052) 959-3087 FAX (052) 959-4155

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
8時45分～17時15分

【所在地】 名古屋市東区東桜一丁目14番11号
DPスクエア東桜8階

愛知県国民健康保険団体連合会

TEL (052) 971-4165 FAX (052) 962-8870

【受付時間】 土・日曜、祝日、年末年始以外
9時～17時

【所在地】 名古屋市東区泉一丁目6番5号

（第1部以上）

第2部 契約に関すること（重要事項説明書以外の部分）

（契約期間）

第1条 本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

（訪問介護計画等の決定及び変更）

第2条 事業所は、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、それに沿ってお客様の訪問介護計画等を作成するものとします。

- 2 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が作成されていない場合でも、訪問介護計画等の作成を行います。その場合は、事業所は、お客様の居宅介護支援事業者及びいきいき支援センターと調整をするものとします。
- 3 事業所は、訪問介護計画等について、お客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、お客様の居宅サービス計画等が変更された場合、又はお客様及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、お客様及びその家族等と協議して、訪問介護計画等を変更するものとします。
- 5 事業所は、訪問介護計画等を変更した場合には、お客様に対して変更後の訪問介護計画等を交付し、その内容を確認するものとします。

（サービス内容の変更）

第3条 事業所は、サービス利用当日、お客様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、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。

- 2 前項の場合に事業所は、介護保険法関係法令及び名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱等に基づく金額を請求できるものとします。

(損害賠償責任)

第4条 事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりお客様に起きた損害について賠償する責任を負うものとします。また、重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第5条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合は、損害賠償責任を負わないものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- (3) お客様の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) お客様が、事業所及びその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合
- (5) その他、事業所及びその従業員に自己の責に帰すべき事由がない場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第6条 事業所は、本契約の有効期間中、台風又は地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、賠償責任を負わないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第7条 お客様は、次の各号のいずれかに該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるとおりに事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) お客様が死亡した場合
- (2) 基本チェックリスト等によりお客様が非該当と判定された場合
- (3) お客様が、介護保険施設に入所した場合
- (4) お客様が、ケアマネジメントの結果、生活支援型訪問サービスの利用が決定された場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (6) 事業所が指定居宅サービス事業者（指定予防専門型訪問サービス事業者）の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (7) 第8条から第10条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第1号を除く各号により本契約が終了する場合には、お客様の心身の状況、置かれている環境等を考慮して、引き続き安定した生活が送れるよう、情報提供等の必要な援助を行うよう努めるものとします。

(お客様からの中途解約)

第8条 お客様は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、お客様は契約終了を希望する日の2日前までに事業所に連絡するものとします。

2 お客様は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとします。

- (1) 重要事項説明書「7. ご利用料金について」(1)による利用料金の変更に同意できない場合
- (2) お客様が入院した場合
- (3) お客様の居宅サービス計画等が変更された場合

(お客様からの契約解除)

第9条 お客様は、事業所又はその従業員が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護等を実施しない場合
- (2) 重要事項説明書「9. 秘密の保持」に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 故意又は過失によりお客様又はその家族等の生命、身体、財産及び信用等を傷つけ、又は著しい背信行為等により、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業所からの契約解除)

第10条 事業所は、お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

- (1) お客様が、契約締結時及び本契約期間中にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (2) お客様が、サービス実施のため必要な事項に関する確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因してその結果、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (3) お客様が、重要事項説明書「4. サービスのご利用にあたって サービス提供について」(4)、「7. ご利用料金について」に定めるサービス利用料金又は重要事項説明書の「6. サービスご利用にあたってのお願い」(1)に定めるキャンセル料金の支払いが3ヶ月以上遅れ、1ヶ月以上の期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) お客様が、故意又は法令違反その他重大な過失により事業所又はその従業員の生命、身体、財産及び信用等を傷つけたり、又は著しい背信行為等を行うことなど、本契約を継続しがたい重大な事情を起こした場合
- (5) お客様及びそのご家族等が、重要事項説明書「6 サービスのご利用にあたってのお願い」(3)に定めるハラスメント行為及びそ

れに類する行為を行い、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様およびそのご家族等によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合

(精算)

第11条 第7条第1項により本契約が終了した場合で、お客様がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から3ヶ月以内に精算するものとします。

(協議事項)

第12条 本契約に定められていない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるとおりに、お客様と誠意を持って協議するものとします。

(第2部以上)

第3部 個人情報使用同意書

社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 天白区介護保険事業所（以下「事業所」という）は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用いたします。

1 個人情報の利用目的

- （１）介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）の事務手続きに関する事務
- （２）介護計画書（サービス計画書）の作成に関する事務
- （３）お客様のために行う管理運営業務（利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告）
- （４）サービスの質の向上のために行う業務（サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など）

2 個人情報の第三者への提供

- （１）関係自治体、いきいき支援センターに対し、介護保険（介護予防・日常生活支援総合事業）に関する事務手続きを行う場合
- （２）居宅介護支援事業者、いきいき支援センター、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携（サービス担当者会議など）連絡調整が必要な場合
- （３）関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- （４）サービスの質の向上を目的とする事業所関係者への情報提供、社内研修
- （５）ご家族への心身状況や生活状況の説明
- （６）損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- （７）災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- （８）所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- （９）研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合
- （１０）ヘルパーへサービス内容を明示した指示書を提供する場合

3 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

4 その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

(第3部以上)

事業所は、お客様へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）についての重要事項を説明いたしました。

氏名

また、私（お客様）及びその家族に関する情報を、事業所が提供する指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の契約(利用)にあたり、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

～あなたらしさを応援～

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。【令和7年3月作成版】

印刷部数：1，000部

印刷業者：名古屋ライトハウス