

契 約 書

(居宅介護サービス)

事業者：【Honest (オネスト)・ケア】

「居宅介護サービス」利用契約書

_____様（以下「利用者」という。）と Honest（オネスト）・ケア（以下「事業者」という。）の提供する居宅介護サービスを受け、それに対する利用料金を事業者
に支払うことについて、次の通り契約（以下「本契約」という。）を締結します。

（契約の目的）

第1条 この契約は、利用者が居宅において日常生活を営むことが出来るよう、事業者が利用者に対して必要な、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する為の障害者総合支援法令に基づく障害者居宅介護サービスを適切に提供することを定めます。

（居宅介護計画）

- 第2条 サービス提供責任者は、利用者について、解決すべき課題を把握し、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえた上で、居宅介護サービスの目標、担当する従業者の指名、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を盛り込んだ居宅介護計画を、本契約締結の日から14日以内に作成します。
- 2 居宅介護計画については、6ヶ月に1度定期的に見直すほか、必要に応じて見直します。
 - 3 居宅介護計画の作成及び変更に際しては、その内容を利用者およびその同居の家族に説明します。

（居宅介護サービスの内容）

第3条 事業者は、前条に定める居宅介護計画及び本契約書に基づいて、利用者に次の内容のサービスを提供します。

（1）居宅介護

- ① 身体介護
- ② 家事援助

（利用料金）

第4条 事業者は、居宅介護サービスの提供に当たっては、予め利用者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明し、利用者の同意を得るものとします。

- 2 利用者は、居宅介護サービスの対価として市区町村が定める介護給付対象の

利用料金の月毎の合計金額を事業者に支払うものとします。

- 3 利用者は、本人の希望による介護給付対象外サービス提供の対価として、別紙「重要事項説明書」に定める利用料金の月毎の合計金額を事業者に支払うものとします。

事業者は、介護給付対象外サービスに要する費用を、物価の変動その他の理由により相当な額に改定することが出来るものとします。尚、改定した場合は別紙「重要事項説明書」にその旨記載するものとします。

(利用料金の支払い等)

第5条 事業者は、当月の利用料金合計額の請求書を、翌月15日までに利用者へ送付するものとします。

- 2 利用者は、前項により請求のあった利用料金の合計額を、翌月20日までに支払うものとします。
- 3 介護給付サービスの利用料金については、その用途内容によりその都度清算するものとします。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払を受けたときには、利用者へ領収証を発行します。

(サービス提供の記録)

第6条 事業者は、毎回サービス終了時に、利用者から書面によりサービス提供の確認を受けます。

- 2 事業者は、居宅介護の提供に関する諸記録を作成し、契約終了後5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所において諸記録を閲覧できます。
- 4 利用者は諸記録の複写物の交付を受けることが出来ます。

(サービスの中止)

第7条 利用者は、事業者に対して、サービス提供の前日18:00までに通知することにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することが出来ます。

(守秘義務)

第8条 事業者は、正当な理由がある場合を除き、利用者又はその家族の個人情報を他に漏らさない義務を負うものとします。

- 2 事業者は、ヘルパーが退職後、在職中知り得た利用者又はその家族の個人情報を漏らすことのないように必要な措置を講じるものとします。

(身分証明書携行義務)

第9条 サービス提供職員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者や利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示するものとします。

(損害賠償)

第10条 事業者は、本契約に基づく施設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利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。第8条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

2 事業者は、前項の損害賠償責任の履行については速やかに行うものとします。

3 利用者は、故意又は過失により事業者に損害を与え、又は無断で備品の形状を変更したときは、その損害を弁償し、又は原状に復する責務を負うものとします。尚、損害賠償の額は利用者本人の心身の状況を考慮して減免出来るものとします。

(契約の終了事由)

第11条 利用者又は事業者が次の各号のいずれかに該当した場合、本契約は終了するものとします。

(1) 利用者が死亡した場合。

(2) 居宅生活支援費が必要ないと決定された場合。

(3) 事業者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理由により事業所を閉鎖した場合。

(4) 事業所の滅失や重大な毀損により、居宅介護サービスの提供が不可能になった場合。

(5) 事業者が指定知的障害者居宅介護事業の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合。

(利用者からの契約解約)

第12条 利用者は、14日以上予告期間をおいて文書で事業者に通知することによりこの契約を解約することが出来るものとします。但し、次の事由に該当する場合には、文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することが出来るものとします。

(1) 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく居宅介護サービスを提供しない場合。

(2) 事業者もしくはサービス従事者が第8条に定める守秘義務に違反した場合。

(3) 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけたり、著しい不信行為があったとき、その他本契約を継続しが

たい重大な事情が認められる場合。

(事業者からの契約解除)

第13条 事業者は、やむを得ない理由がある場合には、30日以上の予告期間において文書で通知することにより本契約を解約することができるものとします。但し、次の事由に該当する場合、文書で通知することにより、直ちに本契約を解約することが出来るものとします。

- (1) 利用者が、契約締結時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い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- (2) 第5条に基づき利用者が事業者を支払うべき居宅介護サービスの利用料金を3か月以上滞納し、相当期間を定めて督促したにもかかわらず、その期限までに支払いがない場合。
- (3) 利用者が故意又は過失により事業者もしくはサービス従事者の身体・財物・信用等を傷つけたり、著しい不信行為があったとき、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

(苦情解決)

第14条 事業者は、提供した居宅介護サービスに関する利用者等からの苦情に対して、苦情解決に関する規則に基づき、苦情を受け付ける窓口等を設置して適切に対処するものとします。

(協議事項)

第15条 本契約に定められていない事項について問題が生じた場合、事業者は障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する為の法律、その他諸法令の定めるところに従い、利用者との誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者又は代理人と事業者が各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

私は上記の内容について説明を受け、同意いたします。

利用者 住所
氏名

代理人 住所
氏名

事業者 所在地 東京都練馬区石神井町 6-32-12 パークサイド茅山 201
名称 Honest (オネスト)・ケア
管理者 石倉 恵美子

障害者福祉サービス「居宅介護」重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第 76 条に基づき、事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

※ 本事業所では、利用者に対して障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する為の法律に基づく居宅介護サービスを提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	10
2. 事業所の概要	10
3. 事業実施地域	11
4. 営業時間	11
5. 職員の体制	11
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金	12
7. サービスの利用に関する留意事項	13
8. サービス実施の記録について	14
9. 苦情の受付について	15
10. 緊急時の対応方法	15
11. 虐待の防止について	15
12. 第三者評価の実施状況について	16
13. 秘密保持に関して	16
14. ハラスメント対策の強化	16
15. 業務継続計策定に関して	16

業務継続計策定に関して

1. 事業者

名 称	株式会社 Honest
所在地	三鷹市下連雀 2-28-9
電話番号	0422-46-9003
代表者氏名	代表社員 諸江 俊哉
設立年月	令和7年8月1日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所
事業の目的	居宅介護サービス
事業所の名称	1 Honest(オネスト)・ケア
事業所の所在地	1 東京都練馬区石神井町 6-32-12 パークサイド茅山 201
電話番号	03-6336-6638
管理者氏名	管理者 石倉 恵美子
事業所の運営方針について	(1) 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境に応じて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 (2) 事業の実施にあたっては、関係区市区町村、地域の保健・医療福

	社サービスとの綿密な連携を図り総合的なサービスの提供に努めるものとする。
開設年月	令和7年8月1日
事業所が行なっている他の業務	指定訪問介護 指定予防訪問介護 障害者移動支援

3. 事業実施地域

練馬区、杉並区、三鷹市

4. 営業時間

営業日	月～金 ※ただし8月13日～15日、12月30日～1月3日を除く
受付時間	9時～18時
サービス提供時間帯	24時間 365日

5. 職員の体制

<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職名	資格	常勤	非常勤	合計	業務内容
管理者		1名	0名	1名	介護従業者及び業務の管理
サービス提供責任者	介護福祉士 ヘルパー1級 実務者研修 (実務3年以上)	0名 0名 2名	0名 0名 0名	2名	利用調整・技術指導・入浴・排泄・食事等の生活全般にわたる援助
訪問介護員	介護福祉士 実務者研修 ヘルパー2級 看護師	0名 3名 1名 0名	0名 0名 0名 0名	4名以上	入浴・排泄・食事等の生活全般にわたる援助
事務職員		0名	1名	1名	介護報酬請求全般等
合計		7名以上	1名以上	8名以上	

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護サービスを提供する職員として、上記の職種の職員を

配置しています。

※ 常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数（例：週 40 時間）で除した数です。（例）週 8 時間勤務の職員が 5 名いる場合、常勤換算では、1 名（8 時間 × 5 名 ÷ 40 時間 = 1 名）となります。

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1)「居宅介護サービス計画」とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から居宅介護サービスを定めて、サービスを提供します。「居宅介護サービス計画」は、市区町村が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護サービス計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。また、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

〈サービス区分及びサービス内容〉

居宅介護サービス

① 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）

○入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行います。

○排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。

○食事介助…食事の介助を行います。

○衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。

○通院介助…通院の介助を行います。

○その他必要な身体介護を行いません。

※ 医療行為はいたしません。

② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

○調理…利用者の食事の用意を行います。

○洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。

○掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。

○買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をします。

○その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません。）

※ 利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

③ 外出時の移動中の介護

○官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。

※ 1日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

④ その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

(2)利用者負担額

上記サービスの利用に対しては、通常9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス料金の1割（定率負担）を事業者にお支払いいただきます。6頁に記載する個別減免が適用される場合には、減免後の金額となります。

ます。

尚、2022年10月より介護職員等ベースアップ支援加算取得。

2023年4月より介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ取得。

2024年6月より訪問介護員等処遇改善加算Ⅱ取得。

2025年4月より特定事業所加算Ⅰ取得。

<2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合>

- 1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。

<利用者負担額の上限等について>

- 介護給付費対象のサービスの利用者負担額は上限が定められています。
- 利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

<償還払い>

- 事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市区町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

(2) サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。（サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）
- ② 外出時の移動中の介護においてホームヘルパーに公共交通機関の交通費、入場料などが必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

(3) 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護サービス計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日18時00分までに事業者へ申し出てください。
- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の体調不良等やむをえない場合は取消料はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	利用者負担相当額

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示する

ほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

- サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。
- 利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

- サービスは、「居宅介護サービス計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。(ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます。)

(3) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で居宅介護サービス計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(4) 受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(5) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 医療行為② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供⑤ 飲酒・喫煙及び飲食(移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。)⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)⑦ その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為 |
|--|

8. サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にごその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、サービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。)

9. 苦情等の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談(お客様相談係)

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

○お客様相談係<苦情受付窓口> 電話 03-6336-6638(8月13~15日、年末年始除く)

○受付時間 毎週月曜日~金曜日 9:00~18:00

(2) 行政機関その他苦情受付機関

練馬区保険福祉 サービス苦情調 整委員	電話 03-3993-1344(～令和8年3月27日) 03-5984-1472(令和8年3月30日～)
03- 高齢者相談セン ター(地域包括支 援センター)各総 合福祉事務所内	電話 03-6238-0011 ・練馬高齢者相談センター(地域包括センター) 電話:03-3993-1111(代表) ・光が丘高齢者相談センター(地域包括センター) 電話:03-5997-7716 ・石神井高齢者相談センター(地域包括センター) 電話:03-5393-2814 ・大泉高齢者相談センター(地域包括センター) 電話:03-5905-5271 ・練馬区介護保険課 電話:03-3993-1111(代表)

10 緊急時の対応方法

サービスの提供中に様態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族、介護支援専門員等へ連絡いたします。

主治医	病院名(主治医名)	
	連絡先	

ご家族	氏名	
	連絡先	

11 虐待の防止について

指定居宅介護等事業所は、利用者の人格を尊重する視点にたつ事業所は、利用者等の人格を尊重する視点にたったサービスに努め、また虐待の防止等のために、下記の対策を講じるとともに虐待を受けている恐れがある場合は直ちに防止策を講じ市区町村へ報告します。

(1) 虐待防止に関する委員会を設置しその責任者を選定しています。

責任者 管理者 石倉 恵美子

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を構築します。

(4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置し、定期的（年1回以上）開催するとともに委員会での検討結果を従業者に周知徹底いたします。

12 第三者評価の実施状況について

実施の有無	無	実施評価機関名	—
実施直近年月日	—	評価結果開示状況	—

13 秘密保持に関して

(1) 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

(2) 事業所が得た利用者またはその家族の個人情報については、事業所での介護サービス提供以外の目的では原則的には利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者またはその代理人の了解を頂く事とする。

(3) 事業所は、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者と雇用契約の内容とする。

14 ハラスメント対策の強化

男女雇用均等法等におけるハラスメントに対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、適切なハラスメント対策を行います。

15 業務継続計策定に関して

当事業所では、感染症の発生や自然災害等が発生した場合においても、利用者様に必要なサービスを継続的に提供できるよう、業務継続計画(BCP)を策定しております。

本計画には、以下の内容を定めております。

1. 感染症発生時におけるサービス提供体制の確保
2. 地震・風水害等の自然災害発生時における対応手順
3. 職員の安否確認および連絡体制
4. 優先的に継続すべき業務の整理
5. 関係機関との連携体制

また、定期的に職員研修および訓練(シミュレーション)を実施し、計画の見直しを行っております。

災害等の状況により、やむを得ずサービス内容の変更や調整をお願いする場合がございますが、可能な限りサービスの継続に努めてまいります。

令和 年 月 日

居宅介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者名 氏名

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護サービスの提供開始に同意しました。

[利用者]

住所
氏名

[代理人]

住所
氏名

[事業者]

住所 東京都練馬区石神井町 6-32-12 パークサイド茅山 201
事業所名 Honest(オネスト)・ケア

個人情報利用同意書

私(及び私の家族)の個人情報の利用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用目的

- (1) 障害者の提供を受けるにあたって、障害者福祉センターと居宅支援事業所との間で開催される担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記(1)の外、障害者福祉センター又は居宅介護支援事業者との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

2 個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所
- (2) 病院又は診療所(体調を崩し又はケガ等で診察することとなった場合)

3 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

4 使用する条件

- (1) 個人情報の利用については必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等経過を記録する。

令和 年 月 日

Honest (オネスト)・ケア 殿

(ご利用者様)
住所

氏名

(ご家族様) 住所

氏名