

令和6年6月1日

「指定訪問介護」重要事項説明書

社会福祉法人 一隅苑ホームヘルプセンター

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(大福祉船分第 2313-48 号)

この「重要事項説明書」は、「大阪市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成 25 年大阪市条例第 26 号）」の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

◇ ◆ 目次 ◆ ◇

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 事業実施地域及び営業時間
4. 職員の体制
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金
6. 保険給付として不適切な事例への対応について
7. サービスの概要と利用料金について
8. サービスの利用に関する留意事項
9. サービス提供における事業者の義務
10. 秘密保持と個人情報の保護について
11. 高齢者虐待防止について
12. 身体拘束について
13. 事故発生時の対応について
14. 緊急時の対応について
15. 苦情の受付について
17. 記録の整備について
18. 衛生管理など
19. 業務継続計画の策定等
20. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 一隅苑
(2) 法人所在地 大阪市住吉区我孫子東1丁目4番37号
(3) 電話番号 06-4700-1000
(4) 代表者氏名 理事長 和田 偉夫
(5) 設立年月 平成11年1月18日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所 事業所番号 2772000267
大福祉船分第3189-45号
令和6年4月1日指定更新

(2) 事業の目的

身体介護、その他の生活全般にわたるサービス提供を通じて、要介護状態となった利用者が、その居宅において可能な限り、その有する能力に応じて自立した生活が営めるよう援助します。

- (3) 事業所の名称 社会福祉法人 一隅苑ホームヘルプセンター
(4) 事業所の所在地 大阪市住吉区我孫子東1-4-37
(5) 電話番号 06-4700-1000
(6) 管理者 氏名 酒 匂 幸 子
(7) 当事業所の運営方針

- ・ 事業にあたっては、必要なときに必要な訪問介護サービスの提供ができるように努めます。
- ・ 大阪府、大阪市、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。
- ・ その他、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成25年大阪市条例第26号）」に定める内容を守り事業を実施します。

- (8) 開設年月 平成11年11月15日

(9) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

[介護予防型訪問サービス]	大福祉船分第3192-118号 (令和6年4月1日指定更新)
[生活援助型訪問サービス]	大福祉船分第3192-119号 (令和6年4月1日指定更新)
[居宅介護支援事業]	大福祉船分第2315-36号 (令和2年4月1日指定更新)
[通所介護]	大福祉船分第3189-46号 (令和6年4月1日指定更新)

[介護予防型通所サービス]

大福祉船分第 3192-120 号

(令和 6 年 4 月 1 日指定更新)

[短時間型通所サービス]

大福祉船分第 3192-120 号

(令和 6 年 4 月 1 日指定更新)

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 大阪市住吉区

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日 (但し日、祝日 12月29日～1月3日まで休)
受付時間	月曜日～土曜日 9:00～17:30
サービス提供時間帯	月曜日～土曜日 9:00～17:30 *上記のサービス提供時間以外でもご利用者の申込みにより、サービスを提供することもあります。

4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護サービス及び指定介護予防訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<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。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準
1. 事業所長 (管理者)	1名		1名	1名
2. サービス提供責任者	4名	名	4名	名
3. 訪問介護員	1名	31名	12名	名
(1) 介護福祉士	名	8名		
(2) 介護福祉士 養成実務者研修終了	名	5名		
(3) 介護職員 初任者研修課程修了	1名	18名		

職	職務内容
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。

職	職務内容
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。 3 利用者へ訪問介護計画を交付します。 4 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 5 利用者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ます。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者の家庭に訪問し、サービスを提供します。

利用料金が介護保険から給付される場合と利用料金の全額を利用者に負担いただく場合があります。

〈介護保険の給付の対象となるサービス〉

*以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付されます。（ご利用者負担分は負担割合証により定められています）

〈サービスの概要と利用料金〉

☆ 利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守り的援助	<ul style="list-style-type: none"> ◇ ベッド上からポータブルトイレなど（いす）へ利用者が異常する際に、店頭などの防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。 ◇ 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行い、一人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。 ◇ 認知症などの高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分摂取を支援します。 ◇ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。 ◇ 移動時、転倒をしないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る） ◇ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 ◇ 本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接援助を行わずに側で見守り服薬を促します。 ◇ ゴミの分別がわからない利用者と一緒に分別してゴミ出しのルールを理解してもらおう又は思い出してもらおうよう援助する。 ◇ 認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い生活歴の換気を促します ◇ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。

	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。 ◇ 利用者と一緒に手助け及び見守りしながら行うベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。衣類のセイル・被覆の補修。掃除、整理整頓。調理、配膳、後片付け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む）を行います。 ◇ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

6. 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対する訪問介護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。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書などの預かり
- ③ 利用者又はその家族等からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 利用者の日常生活を超えたサービス提供
- ⑥ 利用者宅での飲酒・喫煙・飲食
- ⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族などに対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(2) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 直接本人の援助に該当しないこと

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ◇ 利用者以外の人による洗濯、調理、買い物、布団干し
- ◇ 主として利用者が使用する場所以外の掃除
- ◇ 自家用車の洗車、掃除
- ◇ 来客の応接（お茶、食事の手配など）

② 日常生活の援助に該当しないこと

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ◇ 草むしり
- ◇ 花木への水撒き、庭掃除
- ◇ 犬の散歩などペットの世話

③ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ◇ 家具、電気器具などの移動、修繕、模様替え、大掃除
- ◇ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ◇ 植木の刈り込み等の園芸
- ◇ 正月、節句などの為に特別な手間をかけて行う調理
- ◇ 年賀状書き
- ◇ 窓のガラス拭き、床のワックスがけ
- ◇ 預金・貯金の引き出しや預け入れ

④ その他

- ◇ 巻き爪きり
- ◇ 投薬、薬のセット、塗布（服薬確認以外のお薬に関すること）
- ※ 状況により医師の指導の下で対応させていただくこともあります。
- ◇ 特別な病人食の調理

(3) 保険給付の範囲外のサービス利用を希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

(4) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスを希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。

なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

7. サービスの概要と利用料金について

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。

	サービスに要する時間	利用料	1割負担	2割負担	3割負担
身体介護	20分未満（163単位）	1,812円	182円	363円	544円
	20分以上30分未満（244単位）	2,713円	272円	543円	814円
	30分以上60分未満（387単位）	4,303円	431円	861円	1,291円
	60分以上90分未満（567単位）	6,305円	631円	1,261円	1,892円
	90分以上（30分ます毎に）（82単位）	911円	92円	183円	274円
身体介護生活援助混合	身体介護30分後に生活支援45分未満（244単位+65単位）	3,436円	344円	688円	1,031円
	身体介護30分後に生活支援45分以上70分未満（244単位+130単位）	4,158円	416円	832円	1,248円
	身体介護30分後に生活支援70分以上（244単位+195単位）	4,881円	489円	977円	1,465円
	身体介護後生活支援（身体介護の単位数+65単位×1又は2又は3）	所要時間が20分から起算して25分を増すごとに、+722円（利用者負担額1割負担73円2割負担145円3割負担217円）。但し、2,168円（利用者負担額1割負担217円2割負担434円3割負担651円）を限度とする。			
生活援助	20分以上45分未満（179単位）	1,990円	199円	398円	597円
	45分以上（220単位）	2,446円	245円	490円	734円
特定事業所加算（Ⅱ）		基本報酬単価の10/100を加算			

☆ サービスの提供に先立って、介護保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間・負担割合証）を確認させていただきます。

- ☆ 要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- ☆ 「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。
- ☆ 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- ☆ 上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて、介護給付費体系により計算されます。
- ☆ 計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。
- ☆ 平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。
 - ・夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%
 - ・早朝（午前 6 時から 8 時まで）：25%
 - ・深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%
- ☆ 2 人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合*は、利用者の同意の上で、通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。
 - *2 人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）
 - ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
 - ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合
- ☆ 初回加算（1 割負担で 223 円/月）
新規に訪問介護計画を作成したご契約者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内にサービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算されます。

- ☆ 緊急時訪問介護加算（1割負担で112円/回）
利用者やその家族からの要請を受け、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めた時に、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算されます。
 - ☆ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）（1割負担で112円/月）
訪問リハビリテーション・通所リハビリテーション事業所またはリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で、サービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成（変更）した場合に加算されます。（初回の訪問介護を行った月以降3ヶ月間に限る）
 - ☆ 生活機能向上連携加算（Ⅱ）（1割負担で223円/月）
訪問リハビリテーション若しくは通所リハビリテーションを実施している事業所の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士またはリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が、訪問・通所リハビリテーションの一環として利用者の自宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、当該理学療法士などと利用者の身体の状態等の評価を共同して行ない、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画書を作成し、当該理学療法士等と連携し、訪問介護計画に基づく訪問介護を行っている場合に加算されます。（初回の訪問介護を行った月以降3ヶ月間に限る）
 - ☆ 介護職員等処遇改善加算（所定単位数に22.4%を乗じた単位数）
 1. 介護職員の人材を確保して、適正なサービスを保ち、適切な労働対価を支払い、適切なサービスの質を保つためにも最低限必要な費用で介護職員等の賃金改善を目的とした費用です
 2. 技能・経験のある介護職員の処遇改善を目的とした費用です
 - ☆ 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。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、利用者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」を交付します。
 - ☆ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。
- (1) 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス
- ① 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が利用者の負担となります。
 - ② 経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

(2) 交通費

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、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

(3) 利用料金のお支払い方法

前記 (1)、(2) の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 18 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

(1 か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

- | |
|------------------------------------|
| ・利用者の指定口座（郵便局）からの自動引き落とし
・現金支払い |
|------------------------------------|

(4) 利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加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までに事業者へ申し出てください。

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。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日キャンセルの場合	当日の利用者負担分
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院などの場合には、キャンセル料は請求いたしません。	

- ☆ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況によりご契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。

8. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

① 利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者

に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

(できる限り利用者の希望を尊重して調整を行いますが、人数体制などにより、希望に添えない場合があることをあらかじめご了承ください)

② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は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するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

利用者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

② 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて当事業所が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

訪問介護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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者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行います。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。

9. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

① 身分証携行義務

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

② 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、ほかの保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

③ 居宅介護支援事業者等の連携

- ・指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況の把握に努めるものとします。
- ・サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ・サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者へ送付します。

④ 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します

⑤ 利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、利用者又はその家族等から聴取、確認します。

⑥ サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。

⑦ 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

⑧ サービス実施時に、利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

⑨ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又は家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。(守秘義務)

ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。

サービス担当者会議など、利用者に係る他の介護事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

⑩ 衛生管理等

- ・訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ・事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

10. 秘密保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ① 事業者は、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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ② 事業者及び事業者の使用する従業者は、サービスの提供をする上で、知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③ 事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又その家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者と雇用契約の内容としております。
秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。

(2) 個人情報の保護について

- ① 当事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。
又、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者もその家族の個人情報を用いません。
- ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）
- ④ サービス担当者会議などについて、感染防止や多職種連携の促進の観点から、医療・介護の関係者の間でテレビ電話などを活用しての実施を行うことがあります。

11. 高齢者虐待防止について

当事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり、必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 酒 匂 幸 子
-------------	-------------

(2) 虐待の防止のための措置に関する事項

- ①虐待防止のための対策を検討する委員会の設置を行います。
- ②虐待の防止のための指針の整備を行います。
- ③従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施致します。

(3) 成年後見制度の利用を支援します。

(4) 苦情解決体制を整備しています。

(5) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています

(6) 研修などを通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます

(7) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

(8) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

(9) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

12. 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に 行います。

(1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

(2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

(3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

13. 事故発生時の対応について

当事業者が、利用者に対して行う居宅サービスの提供により、事故が発生した場合は、速やかにご契約者の家族・市長村等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。

当事業者は、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をいたします。

(1) 損害賠償について

事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当を認められる時に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

(2) 当事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 東京海上日動火災保険株式会社
保 險 名 超ビジネス保険（事業活動包括保険）

14. 緊急時の対応について

サービス提供中の利用者に緊急の事態が発生した場合、利用者の主治医に連絡するとともに、予め指定する連絡先にも連絡いたします。

主治医	利用者の主治医	
	所属医療機関	
	所在地	
	電話番号	
家族等	緊急連絡先の家族等	
	住所	
	電話番号	

15. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受付窓口（担当者） 管理者 酒匂 幸子
受付時間 毎週月曜日～土曜日 9：00～17：30
電話番号 06-4700-1000

(2) 行政機関その他苦情受付機関

大阪市住吉区役所 介護保険担当課	所在地 大阪市住吉区南住吉3-15-55 電話番号 06-6694-9859 FAX 06-6692-5535 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:30
---------------------	---

国民健康保険 団体連合会	所在地 大阪市中央区常盤町1-3-8 電話番号 06-6949-5418 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00
住吉区 社会福祉協議会	所在地 大阪市住吉区浅香1-8-47 電話番号 06-6607-8181 F A X 06-6692-8813 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～21:00 土曜日 9:00～17:15

(3) 第三者委員 倉岡 多 西田 和人

(4) 苦情解決の手順

1) 苦情の受付

苦情は面接、電話及び書面等により苦情受付担当が随時受け付けます。

2) 苦情解決のための話し合い

苦情受付担当は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次のように行います。

- ① 第三者委員による苦情内容の確認
- ② 第三者委員による解決案の調整、助言
- ③ 話し合いの結果改善事項等の確認

17. 記録の整備について

- (1) 一隅苑は、従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しております
- (2) 一隅苑は、サービス提供に関する記録に関して、利用者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付いたします
- (3) 一隅苑は、利用者に対するサービスの提供に関する記録を整備し、サービスを提供した日から5年間保存いたします

18. 衛生管理など

事業者は、感染症防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設立します
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します
- (4) 職員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います
- (5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます

19. 業務継続計画の策定等

事業者は、感染症や災害が発生した場合の業務継続のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的に行います
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します
- (4) 業務継続計画を定期的に見直します

20. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の7日前までにご契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定又は要支援認定により利用者の心身の状況が要介護又は自立と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、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
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ 利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) 利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② 利用者が入院された場合
- ③ 利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合

- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 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、又は著しい不信行為、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

(2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- 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 利用者による、サービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、相当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
- ③ 利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ 利用者又は家族が、事業者や職員又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為（介護現場におけるハラスメント対応マニュアルに定義する、身体暴力（たたく等）及び精神的暴力（大声を発する、怒鳴る等）並びにセクシャルハラスメント（必要もなく手や腕をさわる等）のハラスメント行為を含む）を行い、その状態が改善されない場合

(3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

17. 指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

このサービス内容の見積もりは、居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏 名 _____

連絡先：06-4700-1000

(2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額

(介護保険を適用する場合)

曜日	訪問時間帯	サービス 区分・種類	サービス 内容	介護保険 適用の 有無	利用料	利用者 負担額
月	～	身体・生活		有・無	円	円
火	～	身体・生活		有・無	円	円
水	～	身体・生活		有・無	円	円
木	～	身体・生活		有・無	円	円
金	～	身体・生活		有・無	円	円
土	～	身体・生活		有・無	円	円
日	～	身体・生活		有・無	円	円
1週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					円	円

(3) その他の費用

① 交通費の有無	有 ・ 無	円
② キャンセル料		円

(4) 1ヶ月当たりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）
とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	円
----------	---

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

令和 年 月 日

指定訪問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。

社会福祉法人 一隅苑ホームヘルプセンター

説明者職名 サービス提供責任者

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ました。

利用者住所 [

氏 名

代理人住所

氏 名

続柄