

## 「指定訪問介護」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(大阪府指定 第 2770101638 号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供します。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次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

### 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 宝生会
- (2) 法人所在地 大阪府 堺市 北区 南花田町 530番地
- (3) 電話番号 072-256-2800
- (4) 代表者氏名 理事長 西田 恵子
- (5) 設立年月 平成8年9月

### 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所・平成12年1月31日指定
- (2) 事業の目的 適切な運営及び利用者に対する適切な訪問介護の提供
- (3) 事業所の名称 ヘルパーステーション ブレス南花田  
平成12年1月31日指定 2770101638
- (4) 事業所の所在地 大阪府 堺市 北区 南花田町 530番地
- (5) 電話番号 072-256-2800
- (6) 事業所長(管理者)氏名 西田 恵子
- (7) 当事業所の運営方針 当事業所は指定訪問介護業務において、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、身体介護、生活援助、

折衷型介護その他の日常生活全般にわたる援助を行うものとする。

(8)開設年月 平成11年7月15日より堺市の委託により事業開始

(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。

[介護予防通所介護] 平成18年4月1日指定  
 [訪問介護] 平成12年1月31日指定  
 [介護予防訪問介護] 平成18年4月1日指定  
 [居宅介護支援事業] 平成12年2月15日指定  
 [介護予防通所介護] 平成18年4月1日指定

### 3. 事業実施地域及び営業時間

(1)通常の事業の実施地域 堺市

(2)営業日及び営業時間

|           |                       |        |               |
|-----------|-----------------------|--------|---------------|
| 営業日       | 年末年始(12月31日～1月3日)のみ休業 |        |               |
| 受付時間      | 月～金                   | 8時～19時 | 土・日・祝日 8時～19時 |
| サービス提供時間帯 | 月～金                   | 6時～22時 | 土・日・祝日 6時～22時 |

### 4. 職員の体制

当事業所では、ご契約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。

#### 事業所の職員体制

| 管理者 |      | 西田 恵子                            |     |
|-----|------|----------------------------------|-----|
| 職   | 職務内容 |                                  | 人員数 |
| 管理者 | 1    | 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。            | 1名  |
|     | 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。 |     |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| サービス提供責任者 | 1 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。利用者へ訪問介護計画を交付します。<br>2 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。<br>3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。<br>4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。<br>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。<br>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。<br>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。<br>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。<br>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。<br>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。<br>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。 | 3名 |
| 訪問介護員     | 1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。<br>2 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。<br>3 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。<br>4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 8名 |

## 5. 提供するサービスの内容及び費用について

### (1) 提供するサービスの内容について

| 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                      | 特 段 の 専 門 的 配<br>慮をもって行う調理 | 医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等)の調理を行います。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                      | 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                      | 外出介助                       | 通院。買い物同行。自立支援に向けた日常生活活動の向上に基づく散歩等。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 生活<br>援助             | 自立生活支援の<br>ための見守りの援助       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、疲労の確認を含みます。)を行います。</li> <li>○ 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みます。)を行います。</li> <li>○ 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に必要な時だけ介助)を行います。</li> <li>○ 排泄等の際の移動時、転倒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)</li> <li>○ 車イス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。</li> <li>○ 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。</li> </ul> |
|                      | 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 通院等のための乗降又は<br>降車の介助 |                            | 通院等に際して、ヘルパーが運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。(移送に係る運賃は別途必要になります。)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

(2) 提供するサービスの利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)について

＜利用料金＞

| 身体介護                            | 1回あたりの介護報酬：特定事業所加算Ⅱ100分の10含む    | 1回あたりの自己負担額：地域区分単価10.7含む 単位：円    |                                  |    |       |
|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----|-------|
| 身体01（～20分未満）                    | 179 単位                          | 1割                               | 192                              | 2割 | 384   |
| 身体1（20分～30分未満）                  | 268 単位                          | 1割                               | 287                              | 2割 | 574   |
| 身体2（30分～1時間未満）                  | 426 単位                          | 1割                               | 455                              | 2割 | 911   |
| 身体3（1時間～）                       | 624 単位                          | 1割                               | 667                              | 2割 | 1,335 |
| 1時間以上（30分ごと）                    | 90 単位                           | 1割                               | 97                               | 2割 | 193   |
| 生活援助                            | 1回あたりの介護報酬<br>特定事業所加算Ⅱ100分の10含む | 1回あたりの自己負担額<br>地域区分単価10.7含む 単位：円 |                                  |    |       |
| 生活2（20分～45分未満）                  | 197 単位                          | 1割                               | 211                              | 2割 | 421   |
| 生活3（45分以上）                      | 242 単位                          | 1割                               | 259                              | 2割 | 518   |
| 身体介護を行った後、生活援助を行う場合             |                                 | 介護報酬<br>特事Ⅱ含む                    | 1回あたりの自己負担額<br>地域区分単価10.7含む 単位：円 |    |       |
| 身体1生活1（身体20～30分未満の後、生活援助20～45分） | 340 単位                          | 1割                               | 364                              | 2割 | 727   |
| 身体1生活2（身体20～30分未満の後、生活援助45～60分） | 411 単位                          | 1割                               | 440                              | 2割 | 880   |
| 身体2生活1（身体30～60分未満の後、生活援助20～45分） | 497 単位                          | 1割                               | 532                              | 2割 | 1,064 |
| 身体2生活2（身体30～60分未満の後、生活援助45～60分） | 569 単位                          | 1割                               | 609                              | 2割 | 1,217 |
| 身体3生活1（身体60～90分未満の後、生活援助20～45分） | 695 単位                          | 1割                               | 744                              | 2割 | 1,488 |
| 身体3生活2（身体60～90分未満の後、生活援助45～60分） | 767 単位                          | 1割                               | 820                              | 2割 | 1,641 |

※表記費用につきましては、すべて税込料金となります。

| 加算料金                   | 1回あたりの介護報酬                      | 介護保険適用時の<br>1回あたりの自己負担額    | 内容                                |
|------------------------|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| 基本<br>加算               | 特定事業所加算Ⅱ<br>所定単位数の100分の10       | 左記の10分の1                   | 法令で定める基準を満たしている<br>為、全員の方に加算されます。 |
| 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）245/1000 |                                 |                            |                                   |
| 減算                     | 同一建物減算<br>所定単位数の100分の10         | 左記の10分の1 単位：円              | ケアハウスにご入居されている方のみ                 |
| 別<br>途<br>加<br>算       | サービス提供責任者<br>緊急訪問加算<br>100 単位   | 1割 107<br>2割 214<br>3割 321 | 居宅サービス計画以外に緊急に<br>訪問した場合に加算されます。  |
|                        | サービス提供責任者<br>初回（同行）加算<br>200 単位 | 1割 214<br>2割 428<br>3割 642 | 初回訪問月に訪問又は同行訪問を<br>行った場合に加算されます。  |

□割増料金（基本単位に対して）

| 区分 | 時間帯           | 割増料金率      |
|----|---------------|------------|
| 早朝 | （午前 6時～午前 8時） | 基本料金の25%増し |
| 夜間 | （午後 6時～午後10時） | 基本料金の25%増し |
| 深夜 | （午後10時～午前 6時） | 基本料金の50%増し |

※利用金額は基本単位に地域区分報酬単価 10.7%乗じています。

※基本単位は特定事業所加算 10%を乗じています。

※ 初回加算とは、新規の初回利用に際して、サービス提供責任者が訪問介護を行った場合、または他の訪問介護員と同行訪問し介護を行った場合に加算されます。

※ 緊急時訪問介護加算とは、利用者や家族から要請を受け、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るときに、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

| 提供時間帯名 | 早朝               | 昼間               | 夜間               |  |
|--------|------------------|------------------|------------------|--|
| 時 間 帯  | 午前7時から<br>午前8時まで | 午前8時から<br>午後6時まで | 午後6時から<br>午後7時まで |  |

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数(計画時間数)によるものとします。なお、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

を行ないます。

※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。

※ 3級の訪問介護員によりサービス提供を行った場合は、上記金額の70/100となります。

※ 要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間(20～30分程度以上)を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。

例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。

※ 要介護度が1から5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例:入浴介助、食事介助など)に30分～1 時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合)上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

※ 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。

・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%

※ 本事業所は、訪問介護員の質の確保や活動環境の整備を図る事業所として「特定事業所加算Ⅱ」を受けています。そのため、介護保険給付について、通常の基準より10%増しの報酬を受け取っており、利用者負担に関してもその分を反映することとしています。従って、加算を受けていない事業所に比べて10%増しの利用料金となっています。

#### ◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 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」に該当しない行為

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

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接(お茶、食事の手配等)
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

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
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、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。
- (3) 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ご希望される場合は、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。

〈介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス〉

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ご契約者の負担となります。

6. 交通費(契約書第8条参照)

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。

## 7. 利用料金のお支払い方法

前記の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求します。お支払いは請求のあった月の15日までに事前に登録していただいた郵便局の口座に入金していただくか、請求月の月末までに現金にてお支払いください。(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。)

## 8. 利用の中止、変更、追加(契約書第9条参照)

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する場合にはサービス実施日の前日の17:00(午後5時)までに事業者申し出てください。また、サービスの変更・追加は、それが必要と判断されるものである場合、担当のケアマネージャーとの協議の上、サービスの提供を行いません。ただ、やむを得ない事由が発生した場合や、急を要する場合については、できる限りの対応を行なうものとします。

利用予定日の前日17:00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ことになります。但し、緊急の入院等、利用者が連絡を取ることでない事由が発生した場合はこの限りではありません。

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| 利用予定日の前日17:00までに申し出があった場合 | 無料                      |
| 利用予定日の午前8:30までに申し出があった場合  | 100円                    |
| 利用予定日の午前8:30までに申し出がなかった場合 | 当日の利用料金の10%<br>(自己負担金分) |

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契約者に提示して協議します。

## 9. 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 ご契約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、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

#### 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契約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に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

契約者は「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・命令はすべて事業者が行います。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、ご契約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。

### (5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約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ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

#### ③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

#### ④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

#### ⑤ご契約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

#### ⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## 10. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・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 西田 恵子 |
|-------------|-----------|

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 虐待防止の為の対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図っています。
- (5) 虐待防止のための指針を整備しております。
- (6) 従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

#### 11. 感染症の予防及びまん延の防止について

事業者は、感染症の発生及びまん延を防止できるよう、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 感染症の発生及びまん延防止のための担当者を選定しています。

|            |           |
|------------|-----------|
| 感染症に関する責任者 | 管理者 西田 恵子 |
|------------|-----------|

- (2) 感染症の発生及びまん延防止のための委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 感染症の発生及びまん延防止のための指針を整備しております。
- (4) 従業員に対する感染症の発生及びまん延防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

#### 12. 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ消防計画に基づき、従業員等の訓練を行います。

#### 13. 秘密の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 | <p>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します。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業員」という。)は、サービス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</p> |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>く、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この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。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業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、従業者との雇用契約の内容とします。</p>                                                                                                                                                                                                                   |
| ② 個人情報の保護について | <p>① 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。また、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の家族の個人情報を用いません。</p> <p>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。</p> <p>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、遅滞なく調査を行い、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。）</p> |

#### 14. 緊急時の対応

当事業所の緊急時の対応方針は、サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡等をとるなど必要な措置を講じます。

緊急時の連絡先

ヘルパーステーションブレス南花田      TEL 072-256-2800  
月曜日～土曜日      8:00～19:00

#### 15. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルを作成し、従業者教育

を行います。

#### 16. 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または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します。

#### 17. 事故発生時の対応方法について

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

また、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、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 | あいおい損保           |
| 保険名   | 介護保険・社会福祉事業者総合保険 |
| 保障の概要 | 業務中傷害            |

#### 18. 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

#### 19. 損害賠償について

当施設において、施設の責任によりご入所様に生じた損害については、施設は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、損害の発生について、ご入所様に故意又は過失が認められた場合には、施設の損害賠償責任を減じさせていただきます

#### 20. 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、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、他の保健医療サービス又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。

#### 21. 居宅介護支援事業者等との連携

① 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

は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

- ② 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。
- ③ サービスの内容が変更された場合また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またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

## 22. サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- ③ 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

## 23. 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 TEL 072-256-2800

プレス南花田 苦情解決責任者 西田 恵子

苦情受付担当者 山口 美和子

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～17:00

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

|            |                                        |
|------------|----------------------------------------|
| 堺区役所 地域福祉課 | 電話 228-7520<br>受付時間:月～金 午前9時～午後5時15分まで |
| 中区役所 地域福祉課 | 電話 270-8195<br>受付時間:月～金 午前9時～午後5時15分まで |
| 東区役所 地域福祉課 | 電話 287-8112<br>受付時間:月～金 午前9時～午後5時15分まで |
| 西区役所 地域福祉課 | 電話 275-1912<br>受付時間:月～金 午前9時～午後5時15分まで |
| 南区役所 地域福祉課 | 電話 290-1812<br>受付時間:月～金 午前9時～午後5時15分まで |
| 北区役所 地域福祉課 | 電話 258-6651<br>受付時間:月～金 午前9時～午後5時15分まで |

|                |                                                             |
|----------------|-------------------------------------------------------------|
| 美原区役所地域福祉課     | 電話 363-9316<br>受付時間:月～金 午前9時～午後5時15分まで                      |
| 堺市 介護保険課       | 電話 228-7513<br>受付時間:月～金 午前9時～午後5時15分まで                      |
| 大阪府国民健康保険団体連合会 | 電話 06-6949-5418<br>FAX 06-6949-5417<br>受付時間:月～金 午前9時～午後5時まで |

### (3) 苦情処理の体制及び手順

利用者、入居者及びその家族よりの苦情は、事業所内の苦情受付窓口より苦情受付担当者が受け付けします、苦情の内容は、詳しく的確に苦情受付担当者がお聞きし受付簿に記入します。苦情受付担当者は、現場において事実確認を行い苦情解決責任者に相談、報告を行ないます。相談、報告を受けた苦情解決責任者は、受付担当者と共に現場での事実確認を行い、苦情受付簿など総括的に状況を把握し、最も適切な対応処理を迅速に行ないます。また行政等苦情受付機関より苦情を受け付けた場合も同様の対応を行ないます。苦情解決責任者は、常に適切かつ迅速に苦情処理を行うことができるよう、関係法令、苦情処理の具体例等、苦情処理に必要な知識・情報の収集に努めるとともに、苦情処理を行った場合には、当該苦情処理への対応の内容や問題点について整理し、その後の苦情処理への対応に活用するよう努めます。

## 24. 業務継続計画(BCP)の策定

感染症や非常災害の発生において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施する為、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定するとともに、当該計画に沿った研修及び訓練を定期的の実施します。

## 25. 事業者からの申し出により契約解除になる場合

①ご契約者が、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ご利用者及びご契約者が、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

③ご契約者及び後見人並びに家族等が事業者や事業所の職員に対して禁止行為を繰り返す等、契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、事業者は、文書で契約の解除を通知することにより、即座にサービスを終了することができます。

＊サービス利用にあたっての禁止行為

- 1.事業所の職員に対して行う暴言・暴力・いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
- 2.パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、ケアハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為
- 3.サービス利用中にご契約者本人以外の写真や動画の撮影、また録音などをインターネットなどに掲載すること

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及び交付を行いました。

社会福祉法人 宝生会

ヘルパーステーション ブレス南花田          理事長          西田 恵子    印

説明者職名 訪問介護員          氏 名          印

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 \_\_\_\_\_ 印

緊急連絡先 \_\_\_\_\_

[代筆者]

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 \_\_\_\_\_

代筆の必要な理由 \_\_\_\_\_

[代理人]

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印