

指定居宅介護サービス重要事項説明書

「令和6年4月1日改定」

1. 事業所のサービス提供責任者

氏 名	
電 話 番 号	0285-80-5200

2. 事業所の概要

法 人 名	有限会社 真岡介護センター
事 業 所 名	真岡介護センター
代 表	金谷 洋一
管 理 者	金谷 洋一
所 在 地	〒321-4361 栃木県真岡市並木町 1-8-1 シティ並木 102 Tel. 0285-80-5200
事業所の種類 介護保険指定事業所番号	指定障害福祉サービス事業所・平成16年3月23 日指定 0910900067

● 通常の事業実施地域

事業エリア	真岡市、益子町、上三川町東部
-------	----------------

● 職員の勤務体制(令和6年4月現在)

	資 格	常勤	非常勤	計	業務内容
管 理 者	介護福祉士	1		1	職員、業務の管理
サービス提供責任者	介護福祉士	3		3	介護計画作成 技術指導
事務職員		※1		1	事務一般
ホームヘルプ サービス従事者	介護福祉士 初任者研修 ヘルパー1・2級	1 1	15 1 9	16 11	訪問介護
合 計		※5	25	※ 32	※管理者はサービス提 供責任者を兼務 ※事務職員は居宅介 護サービス兼務

● サービス提供時間

サービス提供時間	年中無休 7:00～20:00 (12/31～1/3は除く)
----------	-----------------------------------

● 事業所の営業時間(相談窓口)

営業日・時間	月曜日～金曜日 8:30～17:30 (時間外は留守番電話にてメッセージ承ります)
--------	--

平日時間外、土曜日、日曜日は留守番電話がご用件を承りますので、場合により応答できかねることがあります。支援のキャンセル、支援時間変更等のご要請はなるべく平日の営業時間内 17:30までに、営業所まで申し付け下さるようお願いいたします。但し、緊急の場合はこの限りでなく、担当のサービス提供責任者が承ります。

3. 当事業所の居宅介護サービス目的

相談支援専門員作成の居宅サービス計画、又は利用者の居宅介護計画に基づき、利用者が現にお持ちの能力に応じて、自立した日常生活を営むことが出来るように入浴、排泄、食事の身体介護、通院等介助及びその他の家事援助を行います。

4. 事業所の居宅介護運営方針

- (1) 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、実施するサービスの目標を設定の上、居宅介護計画を作成いたします。
- (2) 居宅介護計画に基づき適切なサービスの提供を行います。
- (3) 常に自ら提供するサービスの評価を行い、計画の修正を行うなど改善を図り、介護技術の向上に積極的に取り組みより適切な技術でサービスの提供を行います。
- (4) 居宅介護サービスの提供にあたり利用者またはそのご家族に対し適切な相談・助言などを行います。

5. 居宅介護等計画とサービスの内容

当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護計画」、「移動(外出)支援計画」>(以下、「居宅介護等計画」という。)を定めて、サービスを提供します。「居宅介護等計画」は、市町村が決定した「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。「居宅介護等計画」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、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

- 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。)

食事介助	食事の介助を行います。
------	-------------

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。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
衣類の着脱の介助	衣服の着脱の介助を行います。
通院等介助	通院等の介助を行います。 ※医療行為はいたしません。
※痰・吸引	口腔内、鼻腔内、気管カニューレ内部の喀痰吸引を行います。
※経管栄養	胃ろう又は、腸ろうによる経管栄養を行います。

※認定特定行為従業者のみ実地可能

② 家事援助(ご家庭に訪問し、調理、洗濯などの家事等の援助を行ないます。)

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。
買い物	利用者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
通院等介助	利用者の通院等における必要な介助を行います。
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、利用者以外の居宅や敷地の掃除は原則として行いません。

② 移動(外出)支援(通院や外出の介助を行います。)

(単独では外出困難な障害者・児が、社会生活上必要不可欠な外出及び、余暇活動や社会参加のため外出時にヘルパーを派遣し、必要な移動の介助及び外出に伴って必要な介護を提供するサービス)

※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。

6・ 利用料金

(1) ご利用者負担金について

厚生労働大臣が定めるサービス基準額の10%をご負担額として頂きます。尚このご負担総額が、障害福祉サービス受給者証に定められた利用者負担上限額を超える時はその上限額までを範囲とします。

	基準額	ご負担金	基準額	ご負担金	基準額	ご負担金	基準額	ご負担金
身体介護 通院等 介助(身体介護 に伴う)	20分以上30分未満		30分以上 1 時間未満		1 時間以上 1.5 時間未満		以降 30 分増す毎に	
	2,560 円	256 円	4,040 円	404 円	5,870 円	587 円	830 円	83 円
家事援助	30 分未満		30 分以上45分未満		45 分以上 1 時間未満			
	1,060 円	106 円	1,530 円	153 円	1,970 円	197 円		
通院等 介助(身体介護 に伴わない)	30 分未満		30 分以上 1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満			
	1,060 円	106 円	1,970 円	197 円	2,750 円	275 円		

※地域区分別の単価(真岡市は7級地 10.18円)での計算となります。

・ 割増料金

- ① 早朝(午前6時～午前8時)、夜間(午後6時～午後10時)帯は基準負担額の25%増し。
- ② 深夜(午後10時～午前6時)は50%増し。
- ③ ご利用者様の同意の上で2人の訪問介護員がサービス提供を行った場合は、2人 分の料金となります。
- ④ 特定事業所加算Ⅱ 所定単位数の10%を加算

※サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の確保や訪問介護員等への研修や技術指導、サービス提供時の留意事項についての文書等による確実な指示、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。

- ⑤ 福祉・介護職員処遇改善加算(Ⅰ) 介護報酬合計単位 ×27.4%の加算

※介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。

- ⑥ 福祉・介護職員等特定処遇改善加算 介護報酬合計単位 ×7.0%の加算

※上記④に加えて、経験・技能のある介護職員に重点を置き、更に処遇改善を行うことで、長く働くことができるようにするための加算です。

- ⑦ 2024 年度障害福祉報酬改定 新処遇改善加算(Ⅰ) 介護報酬合計単位×41.7%の加算(加算の一本化)

(2) 緊急時訪問介護加算について

利用者又は契約者の事情で、居宅サービス計画(サービス提供票)に位置づけられていない訪問介護サービス(身体介護中心)が急に必要になった際、合理的な事由があれば利用者又はご家族からの要請で24時間以内に緊急支援をおこなうことができます。この際は所定の利用料に、介護報酬告示に基づく1回あたり下記金額を加算します。但し万全をつくしても訪問介護員の手当ができなかった場合はお断りさせて頂くことがあります。

緊急対応時加算	100円/1回あたり
---------	------------

(3) 訪問介護初回加算について

訪問介護サービス提供開始に当り、新規サービス受領契約者、並びに2ヶ月間当事業所を利用してこられなかった既契約者宅を、サービス提供責任者が担当訪問介護員と同行訪問し所定の記録を起こしたとき、契約者(利用者)は別途介護報酬告示に基づく下記料金をご負担いただきます。

訪問介護初回加算	200円/サービス提供開始後一月以内に1回のみ
----------	-------------------------

(4) 交通費

- ー1) 通常のサービス提供地域(真岡市、益子町、上三川町東部)に該当する利用者は無料です。
- ー2) それ以外の地域にお住まいで、居宅が上記サービス提供地域の境界点(至便の道路上の)から直線距離で概ね1km を越える場合は1回の訪問につき 200円の交通費を頂きます。

(5) 料金のお支払方法について

利用者負担金(介護保険給付算定額の1割)は1ヶ月分をまとめて翌月 10日過ぎにお知らせいたします。足利銀行、常陽銀行、JA、または郵便金真岡信用組合いずれかの口座による自動引落しでお支払いをお願い致します。

(6) その他

- ー1) サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気等の費用は利用者の負担となります。また訪問介護員が利用者に関する連絡を行う場合は電話をお借り致します。

- ー2) 通院等外出介助でタクシー等の公共交通機関を利用される場合運賃及びタクシー連絡の電話代は利用者の負担となります。
- ー3) 訪問介護員が行う薬受取り時などで駐車料金が掛かる場合は利用者の負担となります。

6. ご利用の中止、変更、追加の場合について

予定のサービスを中止、変更又は追加される場合は、当事業所の事務所が承ります。変更等のご連絡はなるべく 1 週間前までをお願いします。また、事情で予定間近に中止されることになった場合には、直接当営業所へ、支援予定の前日17時30分までにお知らせ下さい。訪問介護員は予め立てられたチーム全体スケジュールの一部を担って利用者宅を伺っております。昨今、このチームスケジュール、担当者スケジュールは密度を増しておりますので、その変更を迅速に行うには妥当な調整時間が必要となるからです。

7. キャンセル料について

- (1) サービス提供当日になってから支援中止のお申し出をなされた場合、又はご連絡が無い場合は、下記額をキャンセル料として申し受させていただきます。

キャンセル料(1回当たり):1, 000 円

尚、緊急事態(利用者の急な体調不良、不慮の事故など)による場合この限りでなく、キャンセル料は頂きません。

- (2) 訪問介護員が利用者宅を訪れた際、利用者またはご家族から異常行動(暴言、暴行、セクシャルハラスメント等)を受け、支援が極めて困難となったとき事業者は関係機関と協議し支援中止をおこなうことがあります。この際事業者は本条前項(1)のキャンセル料を申し受けます。

8. サービスご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

- 1) 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) 訪問介護員の交替を希望される場合は、その理由を明らかにされ、交替を申し出られることができます。但し、特定の訪問介護員の指名は承れませんのでご了承願います。
- 3) 訪問介護員の移動中渋滞・事故、家族の病気・弔事発生などにより、又事業所の都合(他利用者緊急事態に対応する為の事業所全体の介護スケジュール変更など)により、訪問介護員の交替をさせていただくことがあります。

(2) サービス実施時の留意事項

- 1. 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律適用の下、利用者は本重要事項説明書「第5条 当事業所が提供するサービス」で定められた内容以外のサービスを事業者へ依頼することはできません(なお、介護保険給付適用外サービスご希望の場合はこの限りではなく、本説明書第18条後段を参照ください)。

2. 利用者の体調等の理由で予定のサービスが変更された場合、当事業者は変更されたサービス内容・時間を実績とし請求を行います。この際、当事業所は相談支援専門員に変更事由、変更時間等を報告し、確認を頂くことにしています。
3. 訪問介護員はサービス実施にあたり次のことは行いません。
 - ① 医療行為（但し、ご家族と同等に処置できると判断される医師・看護師の指示下での医行為、及び厚生労働省通達（平成17年7月26日付、「医行為とは見做されない行為」）に該当するものは除く）
（平成24年4月1日付、「認定特定行為従業者による喀痰吸引等の業務は除く」）
 - ② 利用者・ご家族等からの金銭又は高価な物品の受領
 - ③ 利用者以外のご家族・介護者などに対するサービスの提供
 - ④ 利用者・ご家族などに対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
 - ⑤ 訪問介護員から利用者・ご家族への金品の提供上記の内、①～③では利用者・ご家族からの働きかけによる結果訪問介護員の業務に支障を来す恐れがあります。当事業所は訪問介護員へ本項遵守を厳に指導しておりますのでよろしくご高承・ご協力をお願いいたします。
4. 緊急時連絡先の設定は必須の事項です。是非この設定にご協力をお願いいたします。
5. 市町村の支給決定内容等の確認
サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

9. 訪問時の利用者在宅確認

- (1) 訪問介護員が利用者宅を訪れ、あらゆる確認手段を取っても在宅の反応が得られなかったとき、訪問介護員は事業所へ連絡後、心当たりを始め利者の所在発見に努めます。
- (2) なお発見できないときは緊急連絡先へ連絡させていただきますのでご協力をお願いします。

10. 緊急時の対応

- (1) サービスの提供を行っているときにご利用者に病状の急変が生じ救急車の発動が必要と訪問介護員が判断した場合、救命を図る為に次のお願いをご了承ください。
 - 1) ご家族が居られる場合、救急車の発動のお手配
 - 2) ご家族不在の場合、当社訪問介護員の判断で救急車発動の手配

- (2) 救急車が発動されたとき原則訪問介護員はそれに付添い同乗することは出来ません。ご家族、又はご指定の知人の方などをお願いして頂くことになります。
- (3) 救急車発動を拒否され、それが原因で状態が悪化された場合、当事業所は責を問われないことに同意願います。
- (4) 緊急事態が発生した際は後見人またはご家族(緊急連絡登録先)、主治医及び関係市長、機関へ連絡いたします。

11. 利用者宅訪問時災害(地震・火事・水害など)に遭遇したときの対応

訪問介護員が訪問中、利用者宅が災害に遭遇し、ご家族不在の際、訪問介護は直ちに事業所へ連絡しその指示で利用者の安全確保に努め、後に続く公的・私的災害支援に繋げる努力をします。事業所は訪問介護員から受信後即、緊急先へ連絡いたします。

12. 災害時等によるサービスの変更・中止について

天候不順(降雪・台風等)または災害、感染症等によりサービスの実施、継続が困難な場合は訪問を中止、または変更させていただくことがあります。

その場合は、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関連機関とも連携を図る等の措置を講じます

13. 介護サービス提供に係わる事故発生への対応

- (1) 介護サービス提供により事故が発生した場合は直ちにご家族、緊急連絡先等に内容を速報すると共に、身体に係わる場合は市町へ届出を行います。
- (2) 事故発生後当事業所は、事業所マニュアルに沿って迅速な措置を適に取り、利用者の身体または物品の保全に努めるとともに、経緯を記録留め後の考察に資するようにします。
- (3) 事故発生後当事業所は直ちに加入している賠償責任補償機構と連携し、賠償が必要な際、速やかにそれを実行できるよう努めます。

14. 身分証携帯義務

居宅介護従事者は、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。

15. 心身の状況の把握

指定居宅介護の提供に当たっては、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。

16. 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護の提供に当たり、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び保険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。

12. サービス実施記録の確認

(1) サービス記録の確認

提供したサービスの実施日時、内容など記録し、利用者にご確認いただきます。もし内容に間違いがあればご指摘ください。なお、サービス実施記録は、提供日から5年間保存します。

(2) 記録や情報の管理、開示について

利用者の記録や情報は適切に管理し、利用者の求めに応じてその情報を開示します。なお、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。

13. 利用者・ご家族に対する権利擁護

- (1) サービスを提供する上で、業務上知り得た利用者及び、家族に関する情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。これを担保すべく、当事業所は雇用契約の中で訪問介護員に守秘遵守義務を課し、雇用契約終了後も規制できるようにしています。
- (2) 訪問介護員は利用者支援に当たり、利用者が羞恥を感じられるような身体介護を行ったり、嫌悪を感じられるような言動はおこないません。もし、このような事を受けられ、当事業所へ連絡されても改善がみられないときは下記17条、苦情申立先へご相談されるようお勧めします。

15. 解約

不都合をお感じになられた場合は契約を解除できます。この時責任者がその理由等をお伺いするため訪問をさせていただきます。

16. サービス内容に関する苦情の申立先

- ① 当社お客様相談窓口 真岡介護センター
管理者 金谷 洋一

サービス提供責任者 _____
TEL 0285-80-5200

- ② 相談支援専門員 担当者
③ 行政の相談窓口 各市町障害福祉課

- ④ 国民健康保険団体連合会 栃木県国民健康保険団体連合会
TEL. 028-622-7242

- ⑤ 第三者委員 担当者

17. 第三者評価の実施状況

☐実施している☒ 実施していない

【実施日： 年 月 日】

【評価機関名: 】

【結果の開示状況】

18. 総合支援法で扱う家事援助としては不適切な事例（平成12年7月老人保健福祉局）

法の下で行なう生活援助には一般的には次のようなサービスは含まれません。

- (1) 「直接本人の援助」に該当しない行為、または家族が行うことが適当と判断される行為
 - ・ 利用者以外の人についての洗濯・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・清掃など
- (2) 「日常生活の援助」に該当しない行為
 - 一1) 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など
 - 一2) 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
 - ・ 植木の剪定などの園芸
 - ・ 正月／節句などのために特別な手間をかけて行う調理など

上記のサービスは必要な場合、次に掲げるサービス機関等により有償でお受けできる場合があります。

- ・ 市町が実施する軽度生活支援事業・生活支援サービス事業
- ・ シルバー人材センター
- ・ 住民参加型福祉サービス機関
- ・ ボランティアによるサービス機関

また上記サービスで、その内容によっては、ご利用者の自己負担にて当事業所による保険外扱いサービスをお受けすることもできます。この場合、当事業所はこのサービスを保険内サービスの提供時間とは明瞭に区分設定した上で提供させていただきます。また、自己負担であっても居宅介護計画に謳われた方針から逸脱する内容のサービスは、ご利用者と良く協議させていただいた上でお断りさせていただきます。

支援開始後に、支援内容の一部が保険対象内の支援か、対象外の支援なのか、疑義が生じた場合は、ご利用者（ご家族を含む）、担当相談支援専門員及び当事業所間で充分協議し、公正適切な支援が提供できるよう図ってまいります。

19. 虐待防止法に関わる対応

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」に準じた取り扱いをするとともに、下記の対策を講じます。

- ① 虐待の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:飯野ミネ子

- 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 従業者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

虐待に関する相談先

当社お客様相談窓口
管 理 者

真岡介護センター
金谷 洋一

TEL 0285-80-5200

<虐待とは>

虐待を行なう者の法律上の定義

- 1. “養護者” による障害者虐待
- 2. “障害者福祉施設従事者等”による障害者虐待
- 3. “使用者”による障害者虐待

障害者虐待の行為

- 1. 身体的虐待
- 2. 介護・世話の放棄・放任—入浴させず異臭、栄養失調、理由なく医療・介護サービス利用を制限
- 3. 心理的虐待—脅す・怒鳴る、失敗を嘲笑・人前で話す、わざと子供扱いする、無視する
- 4. 性的虐待—障害者にわいせつな行為をすること又はわいせつな行為をさせること
- 5. 経済的虐待—障害者から不当に財産上の利益を得ること

虐待防止ネットワークが進める支援

虐待がある時、虐待を受けている高齢者・障害者のみならず、虐待をしている養護者又は介護従事者自身も、人間関係や介護疲れなどからくる不調に対し何らかの支援を必要としている場合が少なからずあります。虐待の自覚有無を問う前に、まず問題に気づくことが早期解決に最も大切です。

当社は虐待防止ネットワークの中の「保健医療福祉サービス介入ネットワーク」に属し、問題の早期発見からを始めとして、事業者として課題解決の為求められる義務を果たしてまいります。

当社及び当社従業員に虐待の懸念が起きた場合

当社の業務体制や、当社ホームヘルパー/他従業員がご利用者本人、または養護者に虐待を行なっている兆しが出た場合、ご利用者、または養護者はこの説明書の第17項目(サービス内容に関する苦情の申立先)に記載ある窓口へすぐご連絡願います。当社窓口、或いは行政機関等は法律の精神に則り、ネットワークを生かして直ちに誠意をもって対応して参ります。

20. 衛生監理等

- (1) 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。
 - (2) 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。
 - (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ※(3)の措置については、令和6年3月31日までに実施します。(当該措置は、令和6年3月31日までの間は努力義務とされています。)

21. 事業継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な装置を講じます。
 - (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。
 - (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。
- ※「19 業務継続計画の策定等について」は令和6年3月31日までに実施します。(当該事項は、令和6年3月31日までの間は努力義務とされています。)

22. 重要事項説明実施確認／ご利用者の同意

● 事業者

指定訪問介護サービスの提供開始にあたり、本書面に基つき重要事項の説明を行いました。

● ご利用者

私は、本書面に基つき事業者から重要事項の説明を受け、この事業者による指定居宅介護サービスの提供開始に同意しました。

上記行為の証として利用者、事業者は本書冊子末尾にそれぞれ署名・捺印し、本冊子各1部を保有するものとします。

—追伸—

当事業所のサービスに関し更にご確認、ご質問、ご相談されたい事が生じた場合は遠慮無くお申し出願います。当事業所は誠意をもって対応させていただきます。

真岡介護センター

以 上

個人情報管理運用契約書

I. 個人情報秘匿に関する真岡介護センターの遵守事項

1. 当事業所はご利用者、及びご家族の情報を次の目的以外には使用致しませんまた当事業所はご利用者又はご家族の同意を得ることなくこの情報を次の目的以外に第三者へ開示することは致しません。
 - 1) ご利用者の訪問介護計画を作成する為
 - 2) ご利用者QOLの向上を目指し、関連事業者(ご利用者担当の相談支援専門員、ならびに関連他福祉サービス事業者)との、適切な情報交換(担当者会議、ケースカンファレンスなど)を行なう為
 - 3) ご利用者QOLの向上を目指し、保険者(市・町)と相談、または保険者へ必要な報告等を行なう為
2. 当事業所がお預かりするご利用者・ご家族の情報に関し、その内容を確認されたい時にはお申し出願います。本契約ご署名者には遅滞なくその内容を開示いたします。

II. 個人情報の管理運営要領

1. お預かりした情報、知り得た情報はご利用者ごと、専用ファイル1冊に纏め、鍵がかかる書庫で保管し、情報の散逸を防ぎます。
2. 会議・打合せ等で、情報を社外持ち出しする際は、事業所管理者の承認を得るものとし、2名以上の職員による相互チェックにより携行管理をすることとします。
3. 万が一にもIT保存中のデータがネット流布されないよう、一般情報をインターネットを検索する際のプロバイダはOCNのみとし、機器も専用機1台のみにして機密保持に努めます。
4. 当社は職員と契約を交わし、知り得たご利用者・ご家族情報は当該職員が当社を離職した後も第三者へはこれを秘匿する義務を課しています。但し、職員在職中は第I条1項に沿って適切に情報運用をおこないます。

真岡介護センター

当事業所は、居宅サービス事業所として上記に定める遵守事項を守り、この同意書に定める個人情報を、責任をもって管理保管いたします。

ご利用者

私は真岡介護センターを私と契約した居宅サービス事業者として認め、より良い介護サービスが受けられるように、事業者が私の個人情報を「厚生省令第37号第33条(秘密保持等)」に基づき、契約の有効期間中用いることに同意します。

上記に関する同意の証として本書冊子末尾に利用者、事業者それぞれは署名・捺印のうえ、冊子各1部を保有するものとします。

利用者・家族の皆様へお願い

利用者・家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点にご協力ください。

1. 職員に対する金品等の心付けはお断りしています。

職員がお菓子、お礼の品等を受け取ることもお断りしています。また、金銭・貴重品の管理にご協力ください。

2. ペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等のご協力をお願いします。

大切なペットを守るため、また、職員が安全に支援を行うためにも、訪問中はリードをつなげていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットに噛まれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。

3. 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。

近年介護現場では、利用者・家族等による介護職員への身体的暴力・精神的暴力・セクシャルハラスメントが少なからず発生していることが、様々な調査で明らかになっています。これは、介護サービスが直接的な対人サービスが多く、利用者宅への単身の訪問や利用者への接触も多いこと、職員の女性の割合が高いこと、生活の質や健康に直接関係するサービスであり、安易に中止できないこと等と関連があると考えられています。職員へのハラスメント等により、サービスの中止や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

～支援中止・契約解除する場合の具体例～

【暴言又は乱暴な言動】

- ・怒鳴る
- ・威圧的な態度で文句を言い続ける
- ・ケアプラン、訪問介護計画にない理不尽なサービスを要求する
- ・気に入っているヘルパー以外に批判的な言動をする

【セクシャルハラスメント】

- ・必要もなく手や腕を触る
- ・抱きつく
- ・卑猥な言動を繰り返す

【その他】

- ・訪問介護員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く

契約・確認等の証

1. 利用契約書内容に関し、事業者がその説明と同書の交付を実施した証、及び契約者が契約内容に関して同意した証
2. 重要事項説明書に関し、事業者がその説明と同書の交付を実施した証、及び利用者が説明の受諾とその内容に同意した証
重要事項「第6条－(4)項」に掲げられた交通費、「第7条－(2)項」に掲げられたキャンセル料につき、必要な際、事業者は請求書を発行し、契約者はこれを支払うことに同意した証
3. 個人情報管理運用契約書に関し、事業者がその説明と同書の交付を実施した証、及び利用者が契約内容に関して同意した証

上記の証として本書冊子2部を作成し、契約者(利用者及びご家族)、事業者それぞれは記名・捺印のうえ、本書冊子各1部を保有するものとします。

令和 年 月 日

事業者	住所	真岡市並木町1丁目8番1シティ並木102
	事業者名	有限会社 真岡介護センター 印
	代表者名	金谷 洋一
	管理者名	金谷 洋一 印

契約者 住所 _____

氏名 _____ 印

☐ ご家族 ☐ 後見人 住所 _____

氏名 _____ 印

サービス提供責任者名(重要事項説明者) _____ 印