

訪問介護重要事項説明書

当事業者は介護保険の指定を受けています。

訪 問 介 護（兵庫県指定 第 2874200484 号）

当事業所はご契約者に対して、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。

1. 事業者

- (1) 法 人 名 合同会社H a p p i n e s s
- (2) 法人所在地 相生市若狭野町入野 1 2 5 7 番地 2 2 9
- (3) 電 話 番 号 0791-24-7177
- (4) 代表者氏名 代 表 社 員 新 濱 功 子
- (5) 設立年月日 平成 28 年 8 月 31 日

2－1. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 木造瓦葺 2 階建
- (2) 建物の延べ床面積 99.22 m²

2－2. 事業所の説明

(1) 事業所の種類

・指 定 訪 問 介 護 事 業 所・平成 28 年 12 月 1 日指定兵庫県 2874200484 号

(2) 事業所の目的

介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、ご契約者に、日常生活を営むため必要な訪問介護サービスを提供します。

- (3) 事業所の名称 ホームヘルパーステーションほほえみ
- (4) 事業所の所在地 相生市大石町 19-10 西本ビル 2 階 202 号室
- (5) 電話番号 0791-24-7177
- F A X 番号 0791-24-7178
- (6) 管理者 新濱 功子
- (7) 事業所の運営方針

- 1. 事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の状況、その置かれている環境等を踏まえ、可能な限りその居宅において、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、排せつ、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、関係市町村、地域の保健・医療・福祉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。

(8) 開設（サービス開始）年月日

訪 問 介 護 平成 28 年 12 月 1 日

(9) 通常の事業の実施区域

相生市、たつの市（旧たつの市）、揖保郡（太子町）、姫路市（林田町・太市・
西脇・相野） 赤穂郡上郡町、赤穂市有年、赤穂市西有年、赤穂市東有年

(10) 営業日及び営業時間

営 業 日 年中無休（12 月 30 日～1 月 3 日は休業いたします）

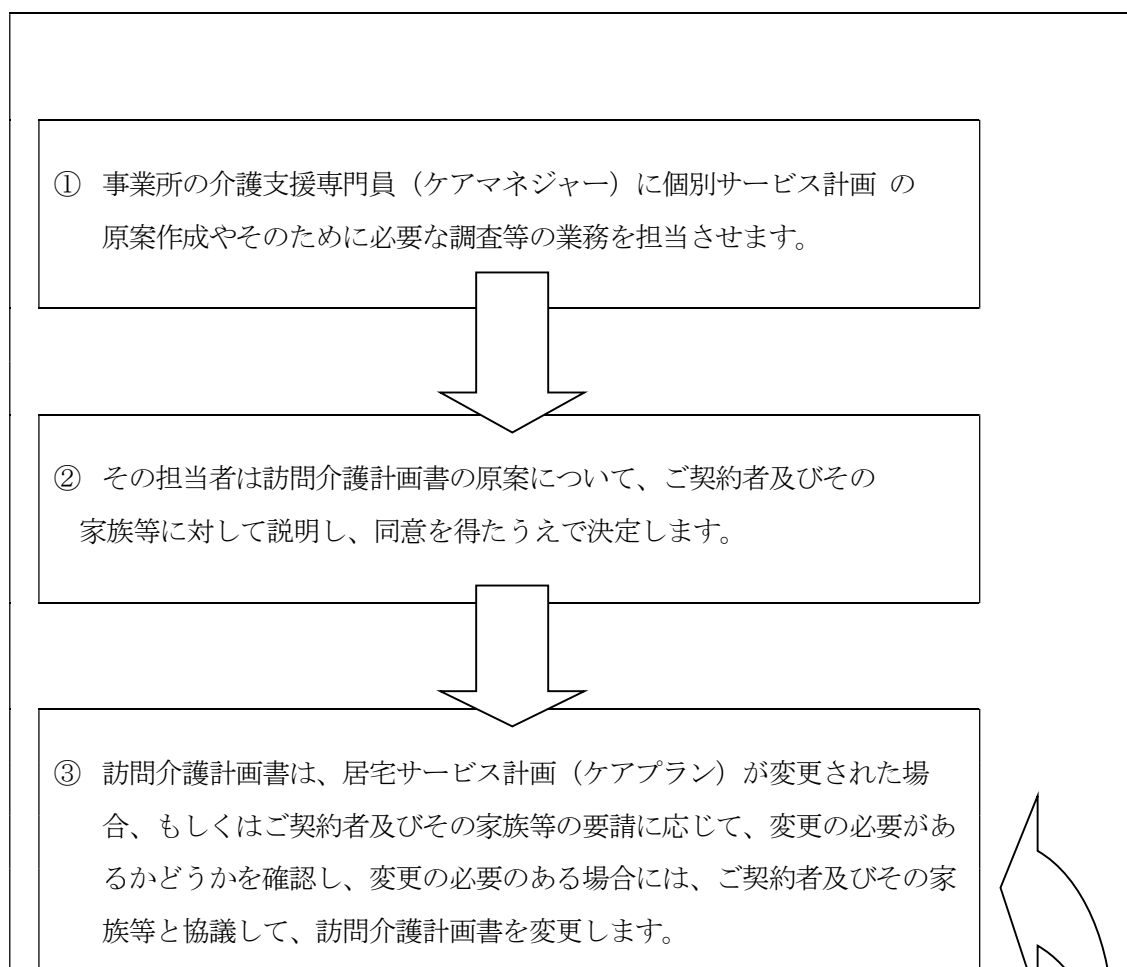
受 付 時 間 8:30～17:30

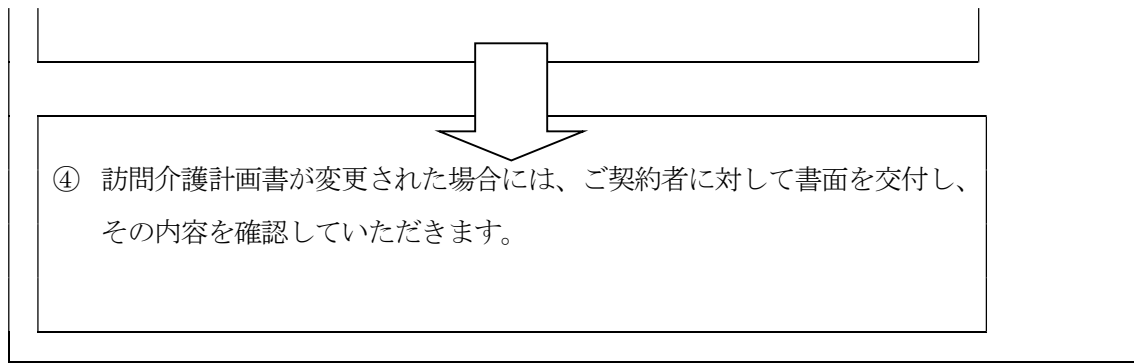
サービス提供時間 6:00～22:00

3. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成するそれぞれのサービスに係る介護計画（以下、「訪問介護計画書」という。）に定めます。

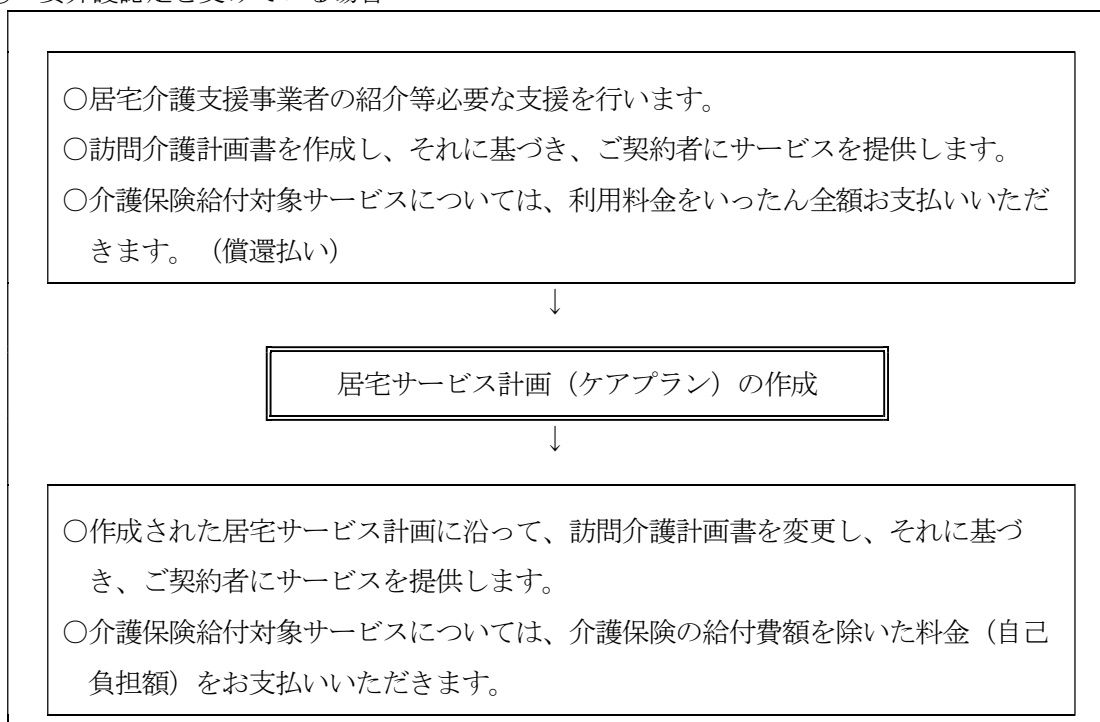
契約締結からサービス提供までの流れは次のとおりです。（契約書第 3 条参照）



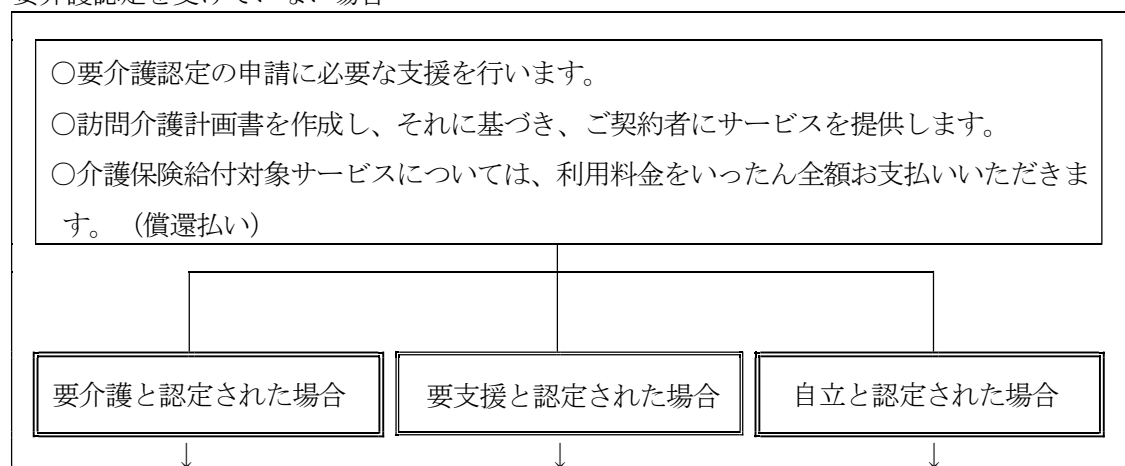


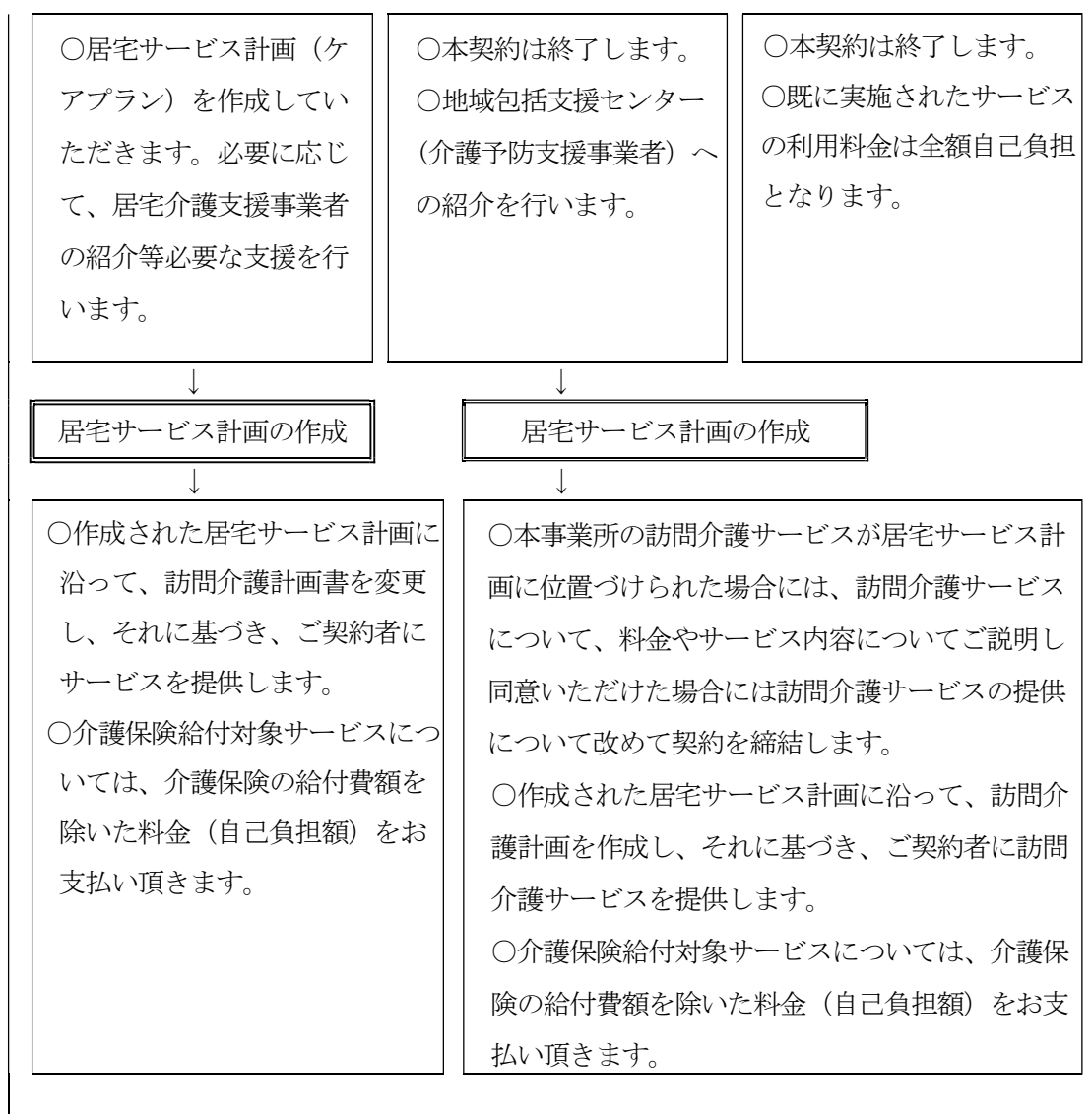
(2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

① 要介護認定を受けている場合



② 要介護認定を受けていない場合





4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して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〉

○訪問介護

職 種	常 勤	非常勤	指定基準
1. 事業所長（管理者）	1 名		1 名
2. サービス提供責任者	1 名以上		1 名以上
3. 訪問介護員		0.5 名以上	

常勤換算：職員それぞれの週の勤務時間数を所定の勤務時間数（例：週 40 時間）で除した数です。

（例）週 8 時間勤務の介護職員が 5 名の場合、1 名（8 時間× 5 名÷ 40 時間＝ 1 名）となります。

訪問介護員：介護福祉士、（ヘルパー1 級）課程修了者、実務者研修修了者、（ヘルパー2 級）課程修了者・初任者研修修了者となります。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

○ 訪問介護サービス

また、それぞれのサービスについて

- (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
- (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

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。

(i) 〈サービスの概要〉

- 身体介護
入浴・排泄・食事等の介護を行います。
- 生活援助
調理・洗濯・掃除・買物等の日常生活上の世話をを行います。

① 身体介護

- 入浴介助 … 入浴の介助または、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。
- 排泄介助 … 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。
- 体位変換 … 体位の変換を行います。
- 通院介助 … 通院の介助を行います。

② 生活援助

- 調 理 … ご契約者の食事の用意を行います
（ご家族分の調理は行いません）。
- 洗 濯 … ご契約者の衣服等の洗濯を行います（ご家族分の洗濯は行いません）。
- 掃 除 … ご契約者の居室の掃除を行います（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません）。
- 買 物 … ご契約者の日常生活に必要となる物品の買物を行います（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません）。

☆ ご契約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。

☆ 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。

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

(ii) 〈サービス利用料金〉（契約書第10条参照）

下記の料金表によって、ご契約者の訪問介護サービス内容により異なるサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。

サービス利用料金		(例：1割負担)				
サービスに要する時間		20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間以上 (30分増す毎に)
身体介護	1. サービス利用料金	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	820円
	2. うち、介護保険からの給付金額	1,467円	2,196円	3,483円	5,103円	738円
	3. サービス利用に係る自己負担額(1-2)	163円	244円	387円	567円	82円
サービスに要する時間			20分以上 45分未満		45分以上	
生活援助	4. サービス利用料金		1,790円		2,220円	
	5. うち介護保険から給付される金額		1,611円		2,000円	
	6. サービス利用に係る自己負担額(4-5)		179円		220円	

☆ 身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は以下のとおりです。

身体介護中心型に引き続いて行う生活援助中心型の訪問介護の所要時間	20分以上	45分以上	70分以上
1. 利用料金	660円	1,320円	1,980円
2. うち、介護保険から給付される金額	594円	1,188円	1,782円
3. サービス利用に係る自己負担額(1-2)	66円	132円	198円

☆ 「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。

☆ 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%増
 - ・早朝（午前 6 時から 8 時まで）：25%増
 - ・深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%増
- ☆ 2 人の訪問介護職員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意のうえで、通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。
- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護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のサービスを行う場合
 - ・その他利用者の状況等から、適当と認められる場合
- ☆ ご契約者が未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。要支援又は要介護の認定を受けた後、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、ご契約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。
- ☆ ご契約者に提供する食事の材料に係る費用は別途いただきます。
- ☆ 介護保険からの給付額に変更のあった場合、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。
- ☆ 契約者が介護保険料に未納がある場合には、自己負担額については上表と異なることがあります。

（iii）各種加算

【特定事業所加算】

厚生労働大臣が定める以下の基準のいずれにも適合する場合、特定事業所加算として上記の所定サービス利用料金に加算がされます。

- 一 特定事業所加算（Ⅰ）・・・所定サービス利用料金の 100 分の 20 に相当する金額
体制要件（①～⑤）、人材要件（①及び②）、重度要介護者等対応要件（①）のいずれにも適合
- 二 特定事業所加算（Ⅱ）・・・所定サービス利用料金の 100 分の 10 に相当する金額
体制要件（①～⑤）、人材要件（①及び②）のいずれにも適合
- 三 特定事業所加算（Ⅲ）・・・所定サービス利用料金の 100 分の 10 に相当する金額
体制要件（①～⑤）、重度要介護者等対応要件（①）のいずれにも適合
- 四 特定事業所加算（Ⅳ）・・・所定サービス利用料金の 100 分の 3 に相当する金額
体制要件（②～④及び⑥）、重度要介護者等対応要件（②）のいずれにも適合

<体制要件>

- ① すべての訪問介護員等に対して個別の研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定していること。
- ② 利用者に関する情報、サービス提供に当たっての留意事項の伝達又は訪問介護員等の技術

指導を目的とした会議を定期的開催すること。

- ③ サービス提供責任者が、訪問介護員等に利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始し、終了後、適宜報告を受けていること。
- ④ すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的実施していること。
- ⑤ 緊急時等における対応方法が利用者に明示されていること。
- ⑥ すべてのサービス提供責任者に対し、サービス提供責任者ごとに研修計画を作成し、当該計画に従い、研修を実施又は実施を予定していること。

＜人材要件＞

- ① 訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が 30%以上、又は介護福祉士・実務者研修修了者・介護職員基礎研修課程修了者・1 級訪問介護員の合計が 50%以上であること。
- ② すべてのサービス提供責任者が 3 年以上の実務経験を有する介護福祉士又は 5 年以上の実務経験を有する実務者研修修了者・介護職員基礎研修課程修了者・1 級訪問介護員であること。ただし、居宅サービス基準上、1 人を超えるサービス提供責任者を配置しなければならない事業所については、2 人以上のサービス提供責任者が常勤であること。
- ③ 人員基準に基づき配置しなければならない常勤のサービス提供責任者数を上回る数の常勤のサービス提供責任者を配置していること。（利用者数が 80 人未満の事業所に限る。）

＜重度要介護者等対応要件＞

- ① 前年度又は前 3 ヶ月の利用者のうち、要介護 4～5・認知症日常生活自立度Ⅲ以上の利用者・たんの吸引等が必要な者の総数が 20%以上であること。
- ② 利用者総数のうち、要介護 3 以上、認知症自立度Ⅲ以上の利用者が 60%以上であること。

【初回加算】・・・・・・自己負担額 200 円（／月）

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、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が訪問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】・・・・・・自己負担額 100 円（／回）

利用者やその家族の要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、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】・・・・・・自己負担額 100 円（／回）以降 3 ヶ月

- ① サービス提供責任者が、指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による指定訪問リハビリテーション又は指定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、当該理学療法士等と共同して行ったアセスメント結果に基づき訪問介護計画を作成していること。
- ② 当該理学療法士等と連携して訪問介護計画に基づく指定訪問介護を行った時は、初回の訪

問介護が行われた日の属する月以降3ヶ月の間、1月につき加算されます。

【介護職員処遇改善加算】

厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして都道府県知事又は市町村に届け出た指定訪問介護事業所が、利用者に対し、指定訪問介護を行った場合は、当該基準に掲げる区分に従い、次にあげる単位数を所定単位数に加算する。

- 一 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）イ・・・基本報酬及び各加算を算定した単位数の1000分の270に相当する単位数
- 二 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）ロ・・・基本報酬及び各加算を算定した単位数の1000分の287に相当する単位数
- 三 介護職員処遇改善加算（Ⅱ）イ・・・基本報酬及び各加算を算定した単位数の1000分の249に相当する単位数
- 四 介護職員処遇改善加算（Ⅱ）ロ・・・基本報酬及び各加算を算定した単位数の1000分の266に相当する単位数
- 五 介護職員処遇改善加算（Ⅲ）・・・基本報酬及び各加算を算定した単位数の1000分の207に相当する単位数
- 六 介護職員処遇改善加算（Ⅳ）・・・基本報酬及び各加算を算定した単位数の1000分の170に相当する単位数

【介護職員特別処遇改善加算】

- 一 介護職員特別処遇改善加算（Ⅰ）・・・基本報酬及び各加算を算定した単位数の1000分の63に相当する単位数
- 二 介護職員特別処遇改善加算（Ⅱ）・・・基本報酬及び各加算を算定した単位数の1000分の42に相当する単位数

【サービス提供責任者配置減算】・・・所定単位数に70/100を乗じた単位数で算定

介護職員初任者研修修了者（旧2級訪問介護員）のサービス提供責任者を配置していること。

【同一建物に対する減算】・・・所定単位数に90/100を乗じた単位数で算定

・事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物(※)に居住する利用者に対し、サービス提供を行った場合。

(※)養護老人ホーム、経費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅に限る

・上記以外の範囲に所在する建物（建物の定義は同上）に居住する利用者については、当該建物に居住する利用者の人数が1月あたり20人以上の場合。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条、第10条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

(i) 〈サービスの概要と利用料金〉

① 介護保険給付の支給限度額を超えるサービス

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、前記5(1)(ii)のサービ

ス利用料金表に定められた「サービス利用料金」欄の全額（自己負担額ではありません）が必要となります。

② 複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録その他複写物を必要とする場合には実費相当分をご負担いただきます。（1枚につき10円）

③ 日常生活上必要となる諸費用実費

ご契約者の日常生活に要する費用でご契約者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を負担いただきます。

④ 交通費

通常の事業実施区域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用として、下記の料金をいただきます。

一 事業所区域を超えた地点から、1kmあたり50円/片道

☆ 経済状況の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1か月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第10条参照）

前記(1)、(2)の料金・費用は次のとおりお支払い下さい。

① サービスの利用料等については、1か月ごとに、計算し、ご請求しますので、翌月20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。）

ア. 口座振替（利用料の自動引き落とし）

合同会社H a p p i n e s s が指定する金融機関に口座をお持ちの方、もしくは口座開設される方は口座振替が出来ます。（手数料は事業者の負担）
なお、口座振替を希望される方は事業所へ必要書類を提出下さい。

イ. 下記指定口座への振り込み

i・西兵庫信用金庫 相生支店 普通預金 0145203

口座名義 ゴウトウガイシャハピネス デイヨウシャイン ニハマツコ

合同会社H a p p i n e s s 代表社員 新濱功子

ii・ゆうちょ銀行 支店名：428（ヨンニハチ）支店

普通預金 0546075

口座名義：合同会社H a p p i n e s s

なお、振込料は振込ご依頼人様にてご負担下さい。

(4) 利用の中止、変更、追加（契約書第11条参照）

○ 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新

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、利用予定日の前々日までには事業者へ申し出て下さい。

- 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。ただしご契約者の体調不良等正当な事由がある場合には、この限りではありません。

利用予定日の前々日 17 時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	当日の利用料金の全額

- 介護保険給付の対象となるサービスの取消料については、自己負担額（当日の利用料金の 10 割）の全額となります。
- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所及び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、他の利用可能期間又は日時を契約者に提示して協議します。

6. 訪問介護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、担当の訪問介護職員を決定します。ただし、実際のサービスの提供にあたっては、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（契約書第 7 条参照）

ア. 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定はできません。

イ. 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（契約書第 8 条参照）

ア. 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービスの利用にあたり、契約者は「5. 当事業所が提供するサービスと利用料金」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。

イ. 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。ただし、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。

ウ. 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（契約書第 12 条参照）

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（契約書第 16 条参照）

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医療行為又は医療補助行為
- ②ご契約者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- 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

7. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約期間満了の7 日前までに契約者から契約終了の申入れがない場合には、契約は更に 6 か月間（要介護認定期間）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。（契約書第 20 条参照）

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定又は要支援認定により、ご契約者の心身の状況が要支援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、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当事業所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ご契約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) ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 21 条、第 22 条参照）

契約の有効期間中であっても、ご契約者から利用契約の全部又は一部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下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約の全部又は一部を解約・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事業所の運営規定の変更に同意できない場合
- ③ご契約者が入院された場合（一部解約はできません）
- ④ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合（一部解約は出来ません）
- ⑤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サービスを実施しない場合
- ⑥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
- ⑦事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、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。
- ⑧他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける具体的な恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第 23 条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除させていただくことがあります。

- 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ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 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サービス等の財物・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ご契約者の行動がサービス従事者の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼすおそれがあったり、あるいは、ご契約者が重大な自傷行為（自殺にいたるおそれがあるような場合）を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合

(3) 契約の一部が解約または解除された場合（契約書第 24 条参照）

本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。解約はやむを得ない場合のみとし、1 ヶ月以上の期間を置き、理由を通知すること。

(4) 契約の終了に伴う援助（契約書第 20 条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、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。

8. サービス提供における事業者の義務（契約書第 14 条、第 15 条参照）

当事業所は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮するなど、契約書第 14 条、第 15 条に規定される義務を負います。当事業所では、ご契約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ご契約者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携の上、ご契約者から聴取、確認します。
- ③ご契約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、ご契約者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。ただし、コピー代は有料となります。
- ④事業者及びサービス従事者は、原則として契約者又は利用者に対し身体的拘束をしないこととし、契約者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ず拘束を行う場合には、速やかに身元引受人・家族等に状況説明を行い、承諾の上実施し、必要となった理由及び行った期間をサービス提供記録に明記することとします。
- ⑤ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に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あらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者またはご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、ご契約者に医療上の必要がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
また、ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、ご契約者の同意を得ます。

9. 損害賠償について（契約書第17条、第18条参照）

当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、次の加入保険により事業者は速やかにその損害を賠償いたします。

<保険会社> 東京海上日動火災保険株式会社

<保険の名称> 超ビジネス保険（事業活動包括保険）

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、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

10. 苦情の受付について（契約書第27条参照）

(1) 当事業所における苦情の受付

○苦情受付窓口 管理者 新濱 功子

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:30

(2) 行政機関その他苦情受付機関

○国民健康保険 団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電話番号 (078)332-5617 F A X 番号 (078)332-5650 受付時間 9:00～17:15 月～金
○相生市役所 健康介護課	所在地 相生市旭1丁目6番28号 電話番号 (0791)-22-7124 受付時間 8:30～17:15 月～金

※ 上記のほか、ご契約者の住所地（市町）の窓口でも受付できます。

個人情報の利用目的

(平成 28 年 12 月 1 日現在)

ホームヘルプステーションほほえみでは、利用者のお預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者へのサービスの提供に必要な利用目的】

〔ホームヘルプステーションほほえみ内部での利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供するサービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービス、障害サービスの利用者に係る当事業所の管理運営業務のうち
 - －会計・経理
 - －事故等の報告
 - －当該利用者の介護・医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・当事業所が利用者等に提供する介護サービス、障害サービスのうち
 - －利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者・介護予防サービス事業者や居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - －利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - －検体検査業務の委託その他の業務委託
 - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
 - －保険事務の委託
 - －審査支払機関へのレセプトの提出
 - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

〔当事業所の内部での利用に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
 - －医療・介護サービス・障害サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - －当施設において行われる学生の実習への協力
 - －当施設において行われる事例研究

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
 - －外部監査機関への情報提供

令和 年 月 日

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

事業者 ホームヘルパーステーションほほえみ

説明者 職名 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、訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者（利用者）

住 所

氏 名 印

私は、契約者が事業者から重要事項の説明を受け、訪問介護サービスの提供開始に同意したことを確認しましたので、私が、契約者に代わって署名を代行いたします。

（署名代行者）

住 所

氏 名 印

契約者との関係 （ ）

（立 会 人）

住 所

氏 名 印

契約者との続柄 （ ）

