

契約書別紙兼重要事項説明書

様が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	合同会社未来想繋
代表者氏名	代表社員 丸茂 郁生
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	山口県岩国市三笠町1丁目6番13号 (連絡先)090-4897-5614(電話・ファックス番号)
法人設立年月日	令和6年11月22日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーションすずらん
介護保険指定 事業所番号	3570802540
事業所所在地	山口県岩国市元町1丁目8-4藤井ビル300号
連絡先 相談担当者名	連絡先電話)0827-93-3750 (fax)0827-93-4300 (相談担当者氏名)管理者 和田 由美
事業所の通常の 事業の実施地域	旧岩国市地域(離島を除く)

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、可能な限りその居宅において自立した日常生活を営むことができるよう利用者の立場に立った適切な訪問介護の提供を確保することを目的とします。
運営の方針	- 指定訪問介護においては、要介護状態の利用者が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身体介護その他の生活全般にわたる援助を行います。また利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。 - 指定訪問介護においては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとします。 - 市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者その他の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を図り、総合的なサービスの提供に努めます。 - 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとします。

	5 指定訪問介護の提供にあたっては、介護保険法第 118 条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めます。 6 指定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者等へ情報の提供を行うものとします。 7 前7項のほか、「山口県指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例」(平成24年山口県条例第35号)に定める内容を遵守し、事業を実施します。
--	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日 ただし、祝日、お盆(8月13日から15日)及び年末年始(12月30日から1月3日)を除く
営 業 時 間	8時から18時まで

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日 ただし、祝日、お盆(8月13日から15日)及び年末年始(12月30日から1月3日)を除く
サービス提供時間	8時から18時まで ただし、利用者の希望に応じて上記の営業日、営業時間、サービス提供時間以外でも対応可能な体制を整えるものとします。

(5)事業所の職員体制

管理者	(氏名)和田 由美
-----	-----------

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。 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。	常 勤 1 名 訪問介護員と兼務
サービス提供責任者	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。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 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。 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。 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。	常 勤 1 名 訪問介護員と兼務

	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	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。	常 勤 2 名 非常勤 2 名

3 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。
	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。
生 活 援 助	自立生活支援のための見守りの援助	○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。 ○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。 ○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。 ○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） ○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ぶように援助します ○洗濯もの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。
	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。
	買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。

サービスの利用にあたっての留意事項

- 訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。
 - ① 医療行為(褥瘡の処置・摘便・座薬の挿入など)
 - ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
 - ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
 - ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
 - ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供(大掃除、庭掃除など)
 - ⑥ 利用者の居宅での飲酒、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(利用者又は第三者等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等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
- 事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預かりはいたしません。鍵の取り扱いについては、利用者又はその家族とご相談させていただきます。
- 従業者へのハラスメントに該当する行為には必要な措置を講じます。(別紙2)

(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

身体介護						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	163	1630 円	163 円	326 円	489 円
	早朝/夜間	203	2030 円	203 円	406 円	609 円
	深夜	244	2440 円	244 円	488 円	732 円
20分以上 30分未満	昼間	244	2440 円	244 円	488 円	732 円
	早朝/夜間	305	3050 円	305 円	610 円	915 円
	深夜	366	3660 円	366 円	732 円	1098 円
30分以上 1時間未満	昼間	387	3870 円	387 円	774 円	1161 円
	早朝/夜間	483	4830 円	483 円	966 円	1449 円
	深夜	580	5800 円	580 円	1160 円	1740 円
1時間以上 1時間30分未満	昼間	567	5670 円	567 円	1134 円	1701 円
	早朝/夜間	708	7080 円	708 円	1416 円	2124 円
	深夜	850	8500 円	850 円	1700 円	2550 円
1時間30分以上 30分増すごとに	昼間	82	820 円	82 円	164 円	246 円
	早朝/夜間	102	1020 円	102 円	204 円	306 円
	深夜	123	1230 円	123 円	246 円	369 円

生活援助						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	昼間	179	1790 円	179 円	358 円	537 円
	早朝/夜間	223	2230 円	223 円	446 円	669 円
	深夜	268	2680 円	268 円	536 円	804 円
45分以上	昼間	220	2200 円	220 円	440 円	660 円
	早朝/夜間	275	2750 円	275 円	550 円	825 円
	深夜	330	3300 円	330 円	660 円	990 円

- ※ 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。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年1回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の99/100となります。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の99/100となります。

(3) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の 20/100	左記の単位数×地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	1回につき
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の 10/100	左記の単位数×地域区分				
特定事業所加算(Ⅲ)	所定単位数の 10/100	左記の単位数×地域区分				
特定事業所加算(Ⅳ)	所定単位数の 3/100	左記の単位数×地域区分				
緊急時訪問介護加算	100	1000	100	200	300	1回の要請に対して1回
初回加算	200	2000	200	400	600	初回利用のみ1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	—	—	—	—	初回のみ1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	—	—	—	—	1月につき(原則3月を限度)
口腔連携強化加算	50	—	—	—	—	1月に1回を限度
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	3	—	—	—	—	1日につき
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	4	—	—	—	—	1日につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数の 245/1000	左記の単位数×地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数(所定単位数)
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数の 224/1000	左記の単位数×地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数(所定単位数)
介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)	所定単位数の 182/1000					

介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)	所定単位数 の 145/1000				
----------------	------------------------	--	--	--	--

- ※ 特定事業所加算は、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、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、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。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護(身体介護)を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 生活機能向上連携加算(Ⅰ)は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等の助言に基づいて、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、それに基づく指定訪問介護を提供した初回の月に限り算定します。その翌月及び翌々月は算定しません。
3月経過後、目標の達成度合いについて医師、理学療法士等に報告した上で再度助言に基づいて訪問介護計画を見直した場合にも算定します。
生活機能向上連携加算(Ⅱ)は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等が利用者の居宅に訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、理学療法士等とサービス提供責任者が共同して利用者の身体の状態等の評価を行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成します。当該計画に基づいた指定訪問介護を行った日の属する月以降3月を限度として算定します。3月を越えて算定する場合には、再度理学療法士等との評価を行い、訪問介護計画を見直します。
- ※ 口腔連携強化加算は、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときに算定します。
- ※ 認知症専門ケア加算は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算(Ⅴ)は、経過措置として令和7年3月31日まで算定が可能。
- ※ (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等の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

◇ 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、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービス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。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車等を使用した場合は、実施地域を超える地点から片道1キロメートルにつき50円(税別)を請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	サービス提供前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	訪問時に不在もしくはキャンセル	1000円(税別)
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)、その他の費用の請求方法等	ア 利用料利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日までに利用者あてにお届け(郵送)します。
--	---

② 利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等	ア 上記利用料は1か月ごとにまとめて請求しますので、請求月の20日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い イ お支払いの確認をしたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。 (医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)
---	--

※ 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から30日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	(氏名) 丸茂 美希
	連絡先電話番号	(電話番号)0827-93-3750
	同ファックス番号	(ファックス番号)0827-93-4300
	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 8:00～18:00

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被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)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (2) 利用者が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。
- (3) 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、ご確認ください。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行います。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 和田 由美
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) 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 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。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、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、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。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (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れば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

10 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	① 事業者は、利用者又はその家族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ダンス」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者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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 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。 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。
② 個人情報の保護について	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。 ② 事業者は、利用者又は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、追加又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。)
--	--

11 緊急時の対応について

事業所窓口の営業日及び営業時間

緊急時連絡先	連絡先電話番号	(電話番号)0827-93-3750
	同ファックス番号	(ファックス番号)0827-93-4300
	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 8:00～18:00
	但し、上記時間外でも転送電話により対応可能	

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

【家族等緊急連絡先】	氏 名	続柄
	住 所	
	電 話 番 号	
	携 帯 電 話	
	勤 務 先	
【主治医】	医療機関名	
	氏 名	
	電 話 番 号	

12 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。

【市町村（保険者）の窓口】 岩国市役所 福祉政策課指導監査室 (基準に関すること)	所 在 地 岩国市今津町1丁目14-51 電 話 番 号 0827-29-5072 ファックス番号 0827-21-3337 受 付 時 間 8:30～17:15(土日祝は休み)
【市町村（保険者）の窓口】 岩国市役所 高齢者支援課 (基準に関すること以外)	所 在 地 岩国市今津町1丁目14-51 電話番号 (直通)0827-29-2544 ファックス番号 (直通)0827-22-0928 受付時間 8:30～17:15(土日祝は休み)
【居宅介護支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険(自賠責保険・任意保険)に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
	保 険 名	福祉事業者総合賠償責任保険
	補償の概要	業務遂行損害、受託物損害、人格権侵害、被害者治療費等、
自動車保険	保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
	保 険 名	TS・無事故ロング ドラレコ タフビズ自動車(一般総合)
	補償の概要	対人賠償、対物賠償、人身傷害

13 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。

14 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、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。

15 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あたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又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に送付します。

16 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記録するとともに、ご利用者やご家族の方から申し出があった場合にはサービス提供記録の写しを交付します。
- (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を提供した日から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。

17 衛生管理等

- (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か月に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従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

18 業務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措置を講じます。
- (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実施します。
- (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 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、あなたの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 丸茂 美希 (連絡先: 0827-93-3750)

(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	11:00～12:00	身体介護	食事介助	○	〇〇〇円	〇〇円
火						
水						
木	10:00～11:30	生活援助	居室の清掃	○	〇〇〇円	〇〇円
金						
土						
日						
1週当たりの利用料、利用者負担額(見積もり)合計額					〇〇〇円	〇〇円

(3) その他の費用

① 交通費の有無	(有・無の別を記載)サービス提供 1 回当たり…(金額)
② キャンセル料	重要事項説明書 4-②記載のとおりです。
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	重要事項説明書 4-③記載のとおりです。
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	重要事項説明書 4-④記載のとおりです。

(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	(目安金額の記載)
----------	-----------

※ 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。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

・苦情原因の把握

苦情を受けた場合は、ただちに担当者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、サービス担当者に事情を確認する。

・検討会の開催

担当者が、必要であると判断した場合は、関係職員で検討会議を行い対応策を協議する。

・検討の結果を踏まえ、速やかに利用者に対応策を説明して同意を得、改善を行うなど具体的な対応をする(損害賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う)。

・再発防止の取組み

同様の苦情が起らないよう記録内容を台帳に保管し、職員へ周知するとともに研修を通じて再発防止に努めサービスの質向上を目指す。

・解決困難な場合の対応

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。解決できない場合は、保険者と協議し国保連への連絡も検討する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所 在 岩国市元町1丁目8-4藤井ビル300号 電話 番号 0827-93-3750 ファックス番号 0827-93-4300 受付時間 8:00~18:00
【市町村(保険者)の窓口】 岩国市役所 福祉政策課指導監査室 (基準に関すること)	所 在 地 岩国市今津町1丁目14-51 電 話 番 号 0827-29-5072 ファックス番号 0827-21-3337 受 付 時 間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【市町村(保険者)の窓口】 岩国市役所 高齢者支援課 (基準に関すること以外)	所 在 地 岩国市今津町1丁目14-51 電話番号 (直通) 0827-29-2588 ファックス番号 (直通) 0827-22-0927 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 山口県国民健康保険団体連合会	所 在 地 山口県山口市朝田1980番地7 電話番号 083-995-1010 受付時間 9:00~17:00(土日祝は休み)
公共団体の窓口】 山口県福祉サービス運営適正化委員会	所 在 地 山口県山口市大手町9-6 電 話 番 号 083-924-2837 受 付 時 間 9:00~17:30(土日祝は休み)

21 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

22 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	所在地	山口県岩国市三笠町1丁目6番13号
	法人名	合同会社未来想繋
	代表者名	丸茂 郁生
	事業所名	ヘルパーステーションすずらん
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	

介護現場におけるハラスメントの定義

1.身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

- 例: ○コップをなげつける ○たたかれる ○唾を吐く
○蹴られる ○手をひっかく、つねる ○服を引きちぎられる
○手を払いのけられる ○首を絞める

2.精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

例: ○大声を発する

- サービスの状況をのぞき見する
- 怒鳴る
- 気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする
- 威圧的な態度で文句を言い続ける
- 刃物を胸元からちらつかせる
- 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- 利用者の夫が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する
- 家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
- 訪問時不在の事が多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める
- 「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う
- 利用料金の支払いを求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた
- 利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
- 特定の訪問介護員にいやがらせをする

3.セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

- 例: ○必要もなく手や腕をさわる ○卑猥な言動を繰り返す
○抱きしめる ○女性のヌード写真を
みせる ○入浴介助中、あからさまに性的な話をする
○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる
○活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる