# 介護予防・日常生活支援総合事業

# 第１号訪問事業（訪問介護員派遣事業）

# 重要事項説明書

当事業所は介護予防・日常生活支援総合事業の指定を受けています。
事業所番号　第０１７４２００１７０号

社会福祉法人 別海町社会福祉協議会

介護サポートセンターほほえみ

当事業所は利用者に対して指定介護予防・日常生活支援総合事業第１号訪問事業（訪問介護員派遣事業）訪問介護サービス（以下「第１号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護サービス」という。）を提供します。事業所の概要や提供されるサービス内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

※ 当サービスの利用は、原則として要支援認定の結果「要支援」と認定された方又は、基本チェックリストによる判定で事業対象者と認定された方（以下「居宅要支援等」という。）が対象となります。居宅要支援等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

| | |
|---|---|
| 法人名 | 社会福祉法人　別海町社会福祉協議会 |
| 法人所在地 | 北海道野付郡別海町別海旭町１４９番地１ |
| 電話番号 | （０１５３）７５－２１４８ |
| 代表者氏名 | 会長　佐　藤　次　春 |
| 設立年月日 | 昭和４８年２月３日 |

## ２．事業所の概要

| | |
|---|---|
| 事業所の種類 | 介護予防・日常生活支援総合事業第１号訪問事業（訪問介護員派遣事業）訪問介護事業所 |
| 事業の目的 | 適正な指定介護予防・日常生活支援総合事業第１号訪問事業（訪問介護員派遣事業）を提供すること |
| 事業所の名称 | 社会福祉法人　別海町社会福祉協議会<br>介護サポートセンター　ほほえみ |
| 事業所の<br>所在地 | 北海道野付郡別海町別海常盤町２４６番地２４ |
| 電話番号 | （０１５３）７５－００３４ |
| 管理者氏名 | 片　野　康　彦 |
| 事業所の<br>運営方針 | 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、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。 |
| 開設年月日 | 平成２９年４月１日（平成２９年４月１日指定） |

## ３．事業実施地域及び営業時間

| | |
|---|---|
| 通常の事業の実施地域 | 別海町内 |
| 営業日 | 月～金<br>（土・日曜・祝日・１２月３１日～１月５日は休み） |
| 受付時間 | 月～金　　午前８時４５分～午後５時３０分 |
| サービス提供時間帯 | 月～金　　午前８時４５分～午後５時３０分 |

## ４．職員体制

当事業所では利用者に対して指定第１号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護サービス、指定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。

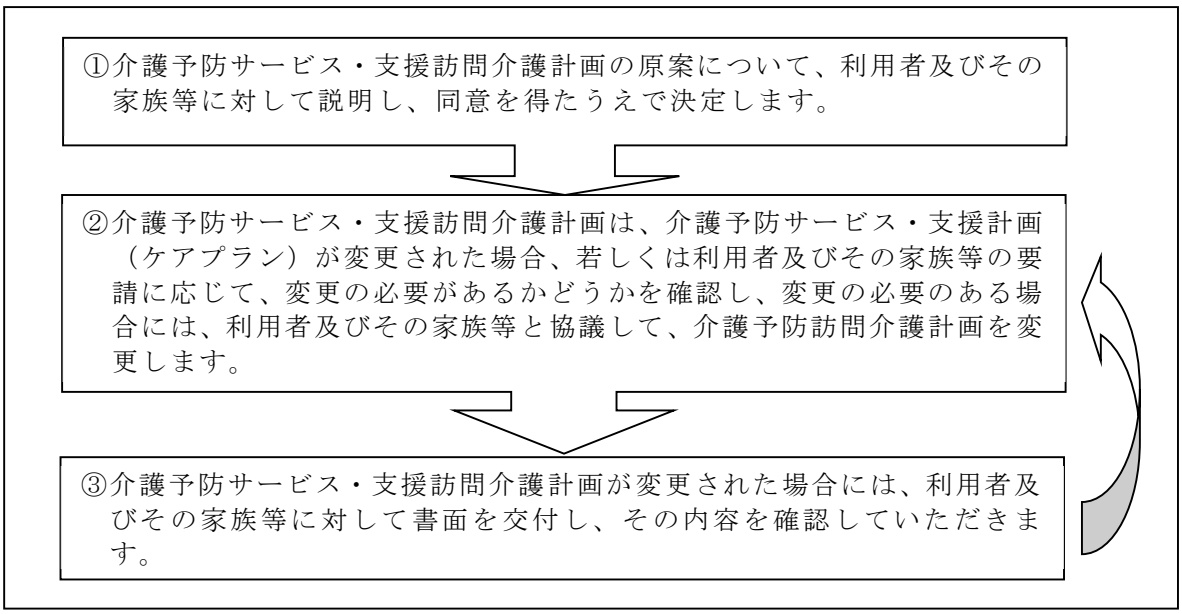
**＜主な職員の配置状況＞**※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

| 職　　種 | 常　勤 | 非常勤 | 指定基準 | 職務の内容 |
|---|---|---|---|---|
| １．事業所長（管理者） | １ | | １ | 事業の運営管理及び総括 |
| ２．サービス提供責任者 | ２ | | １ | 訪問介護サービスのコーディネート |
| ３．訪問介護員 | ３ | ６ | ２．５ | サービスの提供 |
| （1）介護福祉士 | ２ | １ | | |
| （2）介護職員基礎研修課程修了者 | | | | |
| （3）訪問介護養成研修１級（ヘルパー１級）課程修了者 | | １ | | |
| （4）訪問介護養成研修２級（ヘルパー２級）課程修了者（介護職員初任者研修修了者） | １ | ４ | | |

## ５．契約締結からサービス提供までの流れ（契約第３条参照）

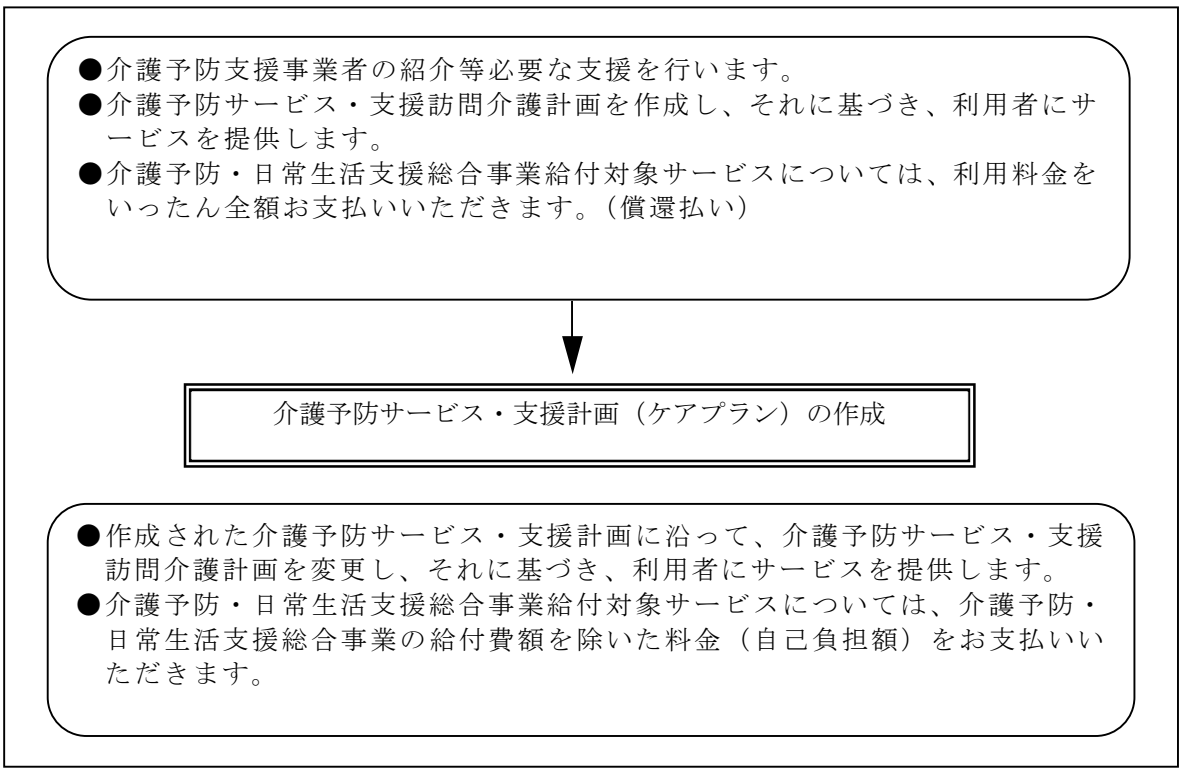
（１）利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「介護予防サービス・支援計画（ケアプラン)」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「介護予防サービス・支援訪問介護計画」に定めます。

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



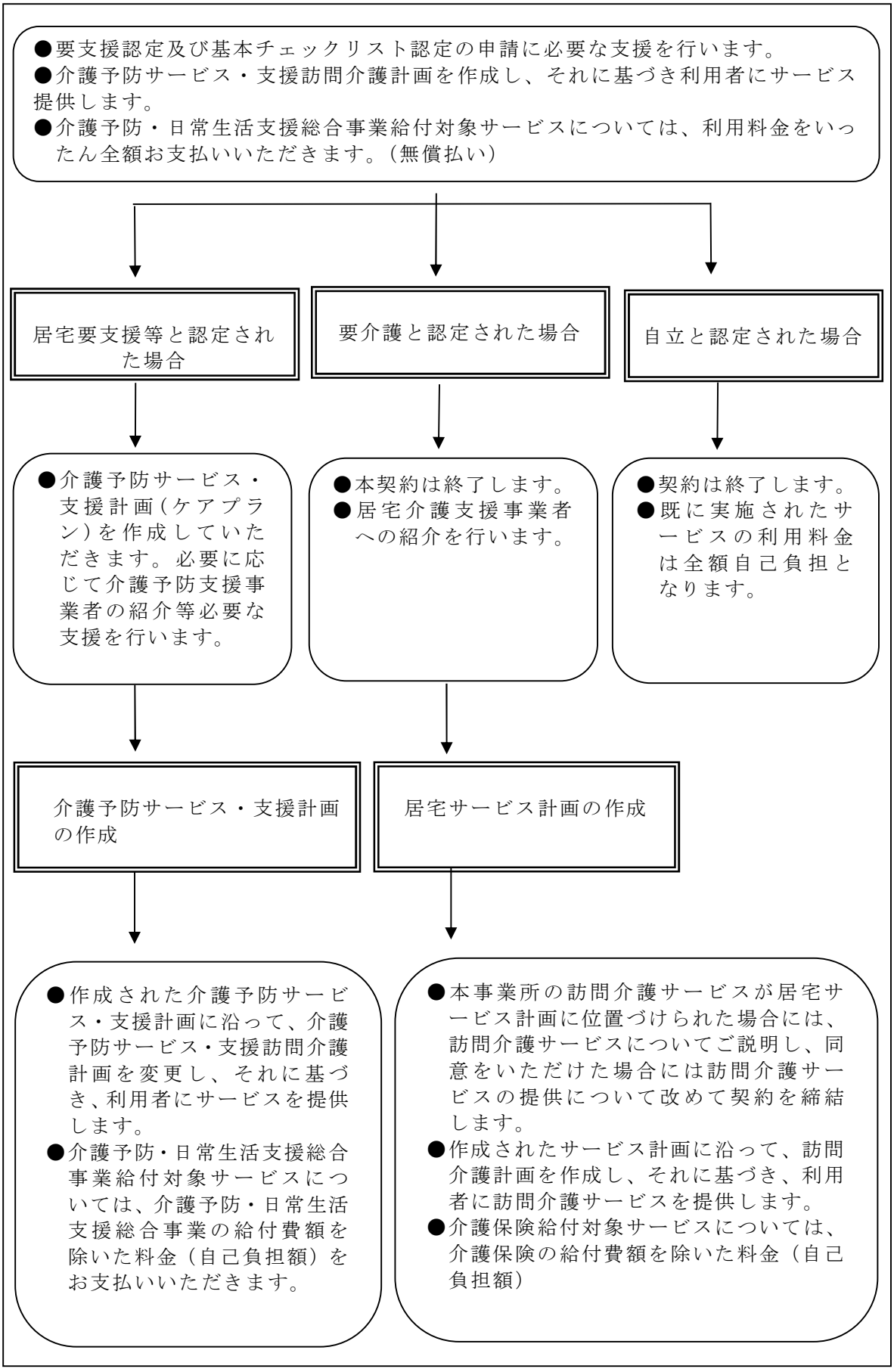

（２）利用者に係る「介護予防サービス・支援計画（ケアプラン)」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次のとおりです。

① 居宅要支援等認定を受けている場合



② 居宅要支援等認定を受けていない場合

●要支援認定及び基本チェックリスト認定の申請に必要な支援を行います。
●介護予防サービス・支援訪問介護計画を作成し、それに基づき利用者にサービス提供します。
●介護予防・日常生活支援総合事業給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（無償払い）



## ６．当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所が、利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。
当事業所が提供するサービスについて、

（１）利用料金が介護予防・日常生活支援総合事業から給付される場合
（２）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。

### （１）介護予防・日常生活支援総合事業の給付の対象となるサービス（契約書第４条参照）

以下のサービスのついては、利用料金の大部分（９割又は８割）が介護予防・日常生活支援総合事業給付費から給付されます。

**＜サービスの概要と利用料金＞**

●生活援助（入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助その他日常生活上の支援を行います。）

※上記のサービスは、例えばご利用者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるよう行います。

◆ サービスの実施頻度は、介護予防サービス・支援計画（ケアプラン）において、１週間あたりのサービス提供頻度が示されます。これを踏まえ、介護予防サービス・支援訪問介護計画において具体的な実施日、１回あたりの時間数や実施内容等を定めます。

| 支給区分 | 提供回数 |
|---|---|
| Ⅰ | 週１回程度の第１号訪問事業訪問介護員派遣事業が必要とされた方 |
| Ⅱ | 週２回程度の第１号訪問事業訪問介護員派遣事業が必要とされた方 |
| Ⅲ | 週２回を超える程度の第１号訪問事業訪問介護員派遣事業が必要とされた方 |

提供時間については１回あたり６０分未満としますが、利用者の心身状態や生活環境等のやむ得ない理由により介護予防サービス・支援計画(ケアプラン)で必要と認められる場合は９０分未満のサービスを利用することが可能となります。

◆ 利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日、実施時間等は、介護予防サービス・支援計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた介護予防サービス・支援訪問介護計画に定められます。ただし、利用者の状態の変化、介護予防・日常生活支援総合事業に位置づけられた目標の達成等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

◆ 利用者の状態の変化等により、サービス提供量が、介護予防サービス・支援訪問介護計画に定められた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、介護予防サービス事業者等と調整の上、介護予防サービス・支援計画の変更又は居宅要支援等認定の変更、要介護認定の申請の援助等必要な支援を行います。

① 身体介護

| | |
|---|---|
| 入浴介助 | 入浴の介助又は入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。 |
| 排せつ介助 | 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

◆ 第１号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護サービスは、自立支援の観点から、利用者ができる限り自ら家事等を行うことができるように支援することを目的としています。そのため、下記のサービスは、例えば利用者が行う料理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

| | |
|---|---|
| 調　理 | 利用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 | 利用者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。） |
| 掃　除 | 利用者の居室の掃除を行います。（利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。） |
| 買い物 | 利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。） |

**＜サービス利用料金＞（契約書第８条参照）**

◆ 利用料金は、予定利用回数又は予定利用回数の月途中のいずれかとし定額制です。入退院等で「１５日まで」の利用のみだった場合又は「１６日から」の利用のみだった場合は利用予定回数の月途中料金を適用します（２月は「１４日まで」「１５日から」以下この項において同じ）。ただし、「１５日まで」と「１６日から」の利用がそれぞれ１回でもあった場合や「週１回の予定で月３回」「週２回の予定であれば月５回」「週３回の予定であれば月７回」を超える利用が「１５日まで」又は「１６日から」の期間である場合は予定利用回数の料金とし、次のとおりとなります。

**自己負担額の欄には、負担割合が１割の場合の金額を記載しています。負担割合が２割の場合は２を、３割の場合は３を乗じた金額になります。**

**基本料金**

| 対象 | 回数 | 利用料金<br>（月額） | 自己負担額<br>（1割） |
|---|---|---|---|
| 事業対象者、要支援1・2<br>週1回程度の第1号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護が必要とされる方 | 週1回 | 11，760円 | 1，176円 |
| | 週1回<br>月途中 | 5，880円 | 588円 |
| 事業対象者、要支援1・2<br>週2回程度の第1号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護が必要とされる方 | 週2回 | 23，490円 | 2，349円 |
| | 週2回<br>月途中 | 11，750円 | 1，175円 |
| 要支援2<br>週2回を超える程度の第1号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護が必要とされる方 | 週3回 | 37，270円 | 3，727円 |
| | 週3回<br>月途中 | 18，640円 | 1，864円 |

◆ 事業対象者及び要支援１の方が週１回利用する場合や要支援２の週１回又は週２回利用する場合において、６０分以上９０分未満のサービスを提供したときは、３０分の超過に対して利用料金に１，４７０円が加算され、自己負担額は１４７円が加算されます。

◆ 介護職員初任者研修課程を修了したサービス提供責任者を配置している場合

| |
|---|
| 基本料金　×　７０/１００ |

◆ 介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス特別地域加算

| |
|---|
| 基本料金　＋　１５/１００ |

※当該加算は支給限度額管理の算定対象から除外。

◆ 同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物等に居住する利用者にサービスを行う場合

| | |
|---|---|
| 事業所と同一建物等の利用者にサービスを行う場合 | 基本料金 ×９０/１００ |
| 事業所と同一建物等の利用者 50 人以上にサービスを行う場合 | 基本料金 ×８５/１００ |
| 事業所以外の同一建物等の利用者 20 人以上にサービスを行う場合 | 基本料金 ×９０/１００ |

◆ 利用者の体調不良や状態の改善等により介護予防サービス・支援訪問介護計画に定めた期日よりも利用が少なかった場合、利用実績に応じて予定利用回数又は利用予定回数の月途中料金のいずれかで利用料金の請求を行い、日割りでの割引又は増額は行いません。

◆ 月ごとの定額料金となっているため、以下に該当する場合を除いては、原則として日割り計算は行いません。

一　月途中に要介護から居宅要支援等に変更となった場合
二　月途中に居宅要支援等から要介護に変更となった場合
三　月の途中において同一サービス種類の事業所を変更した場合
四　要支援認定を受けている方が短期入所生活介護及び短期入所療養介護を利用した場合

◆ 月途中で居宅要支援等認定が変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

◆ 加算対象サービス

以下のサービスは、介護報酬の加算対象となっています。ご利用の際には加算額の自己負担割合に応じた額を追加料金としてご負担いただきます。

○ 初回加算

（新規に介護予防サービス・支援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第１号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定第１号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定第１号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算）

| | 利用料金 | 自己負担額（１割） |
|---|---|---|
| １月につき | ２，０００円 | ２００円 |

○ 生活機能向上連携加算

（利用者に対して、指定介護予防訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定介護予防訪問リハビリテーションを行った際に、サービス提供責任者が同行し、当該理学療法等と利用者の身体の状況等の評価を共同して行った場合に加算）

| | 利用料金 | 自己負担額（１割） |
|---|---|---|
| １月につき　（Ⅰ） | １，０００円 | １００円 |
| １月につき　（Ⅱ） | ２，０００円 | ２００円 |

○ 介護職員処遇改善加算

（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組みを行う事業所に認められる加算）

| | | |
|---|---|---|
| １月につき | （Ⅰ） | 所定利用料 × ２４５/１０００ |
| | （Ⅱ） | 所定利用料 × ２２４/１０００ |
| | （Ⅲ） | 所定利用料 × １８２/１０００ |
| | （Ⅳ） | 所定利用料 × １４５/１０００ |

※ 所定利用料は、基本料金に各種加算減算を加えた総利用料。

※ 当該加算は支給限度額管理の算定対象から除外。

◆ 利用者がまだ居宅要支援等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。居宅要支援等認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護予防・日常生活支援総合事業から払い戻されます**（償還払い）**。

また、介護予防サービス・支援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。

◆ 介護予防・日常生活支援総合事業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、利用者の負担額を変更します。

**（２）介護予防・日常生活支援総合事業の給付対象とならないサービス（契約書第５条、第８条参照）**

以下のサービスは、利用料金の金額が利用者の負担となります。

**＜サービスの概要と利用料金＞**

① 介護予防・日常生活支援総合事業給付の支給限度額を超える第１号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護サービスの利用

介護予防・日常生活支援総合事業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、サービス利用料金全額が利用者の負担となります。

② 複写物の交付

利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

③ その他のサービス

通院等乗降介助等で社会福祉協議会の車両を使用した場合、下記の利用料金一覧に基づいた料金をご負担いただきます。

○ 利用料金一覧

☆ 基本事項

１ 本運送の利用料金は下記表のとおりです。

２ 本運送において、介護保険法及び障害者総合支援法に基づくサービス料金は、別途料金となります。

| 距　　離 | 有償運送料金 | １㎞単価 |
|---|---|---|
| １㎞まで | ３８０円 | 初乗料金 |
| ２㎞まで | ６７０円 | |

| | | |
|---|---|---|
| ３km まで | ９６０円 | |
| ４km まで | １，２５０円 | １km ごとに<br>２９０円加算 |
| ５km まで | １，５４０円 | |
| ６km まで | １，８３０円 | |
| ７km まで | ２，１２０円 | |
| ８km まで | ２，４１０円 | |
| ９km まで | ２，７００円 | |
| １０km まで | ２，９９０円 | |
| １１km まで | ３，２８０円 | |
| １２km まで | ３，５７０円 | |
| １３km まで | ３，８６０円 | |
| １４km まで | ４，１５０円 | |
| １５km まで | ４，４４０円 | |
| １６km まで | ４，７３０円 | |
| １７km まで | ５，０２０円 | |
| １８km まで | ５，３１０円 | |
| １９km まで | ５，６００円 | |
| ２０km まで | ５，８９０円 | |
| ２１km まで | ６，１８０円 | |
| ２２km まで | ６，４７０円 | |
| ２３km まで | ６，７６０円 | |
| ２４km まで | ７，０５０円 | |
| ２５km まで | ７，３４０円 | |
| ２５km 以上 | | |

※ 車種については、原則として大型、小型及び福祉車両の区別はしない。
※ １km 未満の端数が生じた場合は、切り上げる。
※ 運送の区域は、野付郡別海町の区域及び野付郡別海町を発着地とする標津郡中標津町の医療機関までとする。ただし、中標津町内における医療機関の受診は、別海町に有しない診療科又は医師の紹介があるものに限る。

④ 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。

◆ 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。

**（３）利用料金のお支払い方法（契約書第８条参照）**

ア．現金支払い
イ．口座振り込み（ゆうちょ銀行）
ウ．金融機関口座からの自動引き落し（ゆうちょ銀行）

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、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

### （４）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、利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、若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。この場合にはサービスの実施日の１日前の営業日の夕方５時までに事業者に申し出てください。

● 利用中止の申し出をされた場合、受け付けた時間により取消料として下記の料金をお支払いいただきます。ただし利用者の体調不良（感染症含む）、入院、事故等やむを得ない事由がある場合は、無料とします。

| 取消の申し出の受付時間 | 取消料（全額自己負担） |
|---|---|
| 利用予定日の１日前の営業日の夕方５時までに申し出があった場合 | 無料 |
| 利用予定日の１日前の営業日の夕方５時過ぎから当日の介護員の出発前までに申し出があった場合 | 取消により計画の定額利用料の算定回数を満たさない場合は定額利用料の１割相当額、算定回数を満たす場合は無料 |
| 予定利用日の介護員の出発後に申し出があった場合及び全く申し出がなかった場合 | 取消により計画の定額利用料の算定回数を満たさない場合は定額利用料の２割相当額、算定回数を満たす場合は無料 |

● 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利用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利用者に提示して協議します。

## ７．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（契約書第６条参照）

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。

② 事業者による訪問介護員の交替

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（契約書第７条参照）

① 定められた業務以外の禁止

利用者は「６．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 第１号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

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、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

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。

## ８．サービス提供における事業者の義務（契約書第１１条、第１２条参照）

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り、次のことを守ります。

① 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。

② 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。

③ 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。

④ 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、２年間保管するとともに、利用者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

⑤ 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。

⑥ 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利用者又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、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身など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予防サービス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。

## ９．訪問介護員の禁止行為（契約書第１３条参照）

訪問介護員は、利用者に対するサービスの提供にあたって、次の該当する行為は行いません。

① 医療行為

② 利用者若しくはその家族等からの高価な物品等の授受

③ 利用者の家族等に対するサービスの提供

④ 飲酒及び利用者若しくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ 利用者若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、利用者若しくはその家族等に行う迷惑行為

## １０．損害賠償について（契約書第１４条、第１５条参照）

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

況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

## １１．サービス利用をやめる場合（契約の終了について）（契約書第１７条参照）

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の居宅要支援等認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の２日前までに利用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 利用者が別海町外に転出したとき
③ 要介護認定、要支援認定、基本チェックリスト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
④ 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
⑤ 当事業所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
⑥ 当事業所が介護予防・日常生活支援総合事業の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
⑦ 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。）
⑧ 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（契約書第１８条、１９条参照）

契約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 介護予防・日常生活支援総合事業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 利用者に係る介護予防サービス・支援計画（ケアプラン）が変更された場合
④ 事業者若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
⑤ 事業者若しくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
⑥ 事業者若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（契約書第２０条参照）

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 利用者等が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者若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 利用者及びその家族等から、ハラスメントに該当する行為があったと判断された場合

**（３）契約の終了に伴う援助（契約書第１７条参照）**

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。

## １２．緊急時又は事故発生時の対応

サービス提供中に、利用者の状態に急変その他緊急事態が生じた場合又は事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族及び主治医等関係者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

**≪緊急時の連絡先（家族等）≫**

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　電話番号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

**≪利用者の主治医≫**

医療機関名称＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

所在地＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

主治医氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

電話番号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

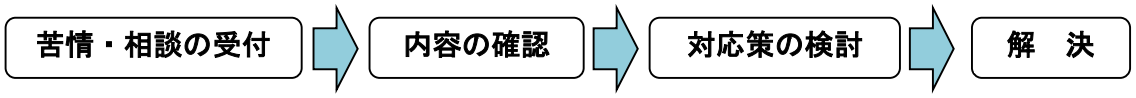
## １３．利用者及び利用者家族の個人情報の取り扱いについて

以下に掲げる事項等で、利用者及び利用者家族の個人情報が必要な場合、情報提供することに同意をお願いします。

① 居宅要支援等認定にかかわる調査内容、介護認定審査会による判定結果、意見及び主治医意見書の情報を関係者に提示すること。
② サービス提供において、医療上緊急の必要性がある場合には、医療機関等に対して必要な情報を提供すること。
③ サービス担当者会議等において、関係者に提示すること。
④ 担当する地域包括支援センター又は居宅介護支援事業所及び利用している居宅サービス事業者等との連携を図るため、必要な情報を提供すること。

## １４．苦情等の受付について（契約書第２３条参照）

当事業所及びサービス内容に対する苦情・ご相談は、面接・電話・書面等により次のとおり対処いたします。




### ≪当事業所の受付窓口≫

当事業所におけ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 | 社会福祉法人 別海町社会福祉協議会<br>介護サポートセンター ほほえみ |
| 受付時間 | 毎週月曜日～金曜日<br>午前８時４５分～午後５時３０分 |
| 担当者（苦情処理担当） | 時　野　智　美 |
| 苦情解決責任者（管理者） | 片　野　康　彦 |
| 電話番号 | （０１５３）７５－００３４ |

### ≪第三者委員≫

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

| 名　　前 | 連絡先（電話番号） |
|---|---|
| 堀込（ほりこみ）　哲夫（てつお） | （０１５３）７５－２４４９ |
| 松倉（まつくら）　穂子（けいこ） | （０１５３）７５－３３７８ |

### ≪行政機関その他苦情受付機関≫

本事業所及び第三者委員以外でも苦情やご相談を受け付けています。

| | |
|---|---|
| 別海町役場<br>福祉部介護支援課<br>介護保険担当 | 所在地　別海町別海常盤町２８０番地<br>電話番号　（０１５３）７５－２１１１<br>受付時間　午前８時４５分～午後５時３０分（平日） |
| 北海道国民健康保険団体連合会 | 所在地　札幌市中央区南２条西１４丁目<br>電話番号　（０１１）２３１－５１７５<br>受付時間　午前９時～午後５時（平日） |
| 北海道福祉サービス適正化委員会 | 所在地　札幌市中央区北２条西７丁目　かでる２・７<br>電話番号　（０１１）２０４－６３１０<br>受付時間　午前９時～午後５時（平日） |

## １５．業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する第１号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護サービス提供の継続的な実地及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。又、訪問介護員に対し、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実施するよう努めます。

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。

## １６．感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話措置等を活用して行うことができるものとします。）をおおむね６月に１回以上開催します。その結果を、訪問介護員に周知徹底します。

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ます。

③ 訪問介護員に対し、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に実施します。

## １７．虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

① 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話措置等を活用して行うことができるものとします。）を定期的に開催するとともに、その結果について、訪問介護員に周知徹底を図ります。

② 訪問介護員における虐待防止のための研修を定期的に実施します。

③ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

## １８．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、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、例外的に以下の３つの要件の全てを満たす状態にある場合、利用者、又はその家族等に対して同意を得た上で、要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体的拘束等を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。

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、利用者本人又は他人の生命・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：身体的拘束等以外に、利用者又は他人の生命・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：利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体的拘束等を解きます。

## １９．ハラスメントの防止について

事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されることのないよう、方針の明確化等必要な措置を講じます。

また、利用者、家族又は身元保証人等からの事業者やサービス従事者、その他関係者に対し以下のような行動がある場合は、管理者への報告を義務つけております。その後、管理者よりご連絡をさせていただき、話し合いのもと、サービスの提供の停止、契約解除とさせていただく場合があります。

| | |
|---|---|
| （1）身体的暴力 | 身体的な力を使って危害を及ぼす行為<br>① 物を投げつける<br>② たたく、蹴る、それと同様に見える行為<br>③ つばを吐く等、その他 |
| （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貶めたりする行為<br>① 大声で怒鳴る、威圧的な態度での言動<br>② 合意のない監視カメラの設置<br>③ 無視をする、人格を侮辱するような言動<br>④ 長時間の拘束、同じ内容を繰り返す長時間の電話<br>⑤ サービス提供範囲外の要求等、その他 |
| （3）セクシュアルハラスメント | 意に添わない性的な誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為<br>① 不必要に体に触る行為<br>② 卑猥な写真や雑誌を見せる<br>③ 卑猥な言動等、その他 |
| （4）その他 | 故意又は重大な過失により、事業者又はサービス従事者若しくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用を傷つけ、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 |

サービス従事者から利用者、家族又は身元保証人等に上記のような行動がある場合は管理者までご連絡ください。

## ２０．介護サービス情報の公表について

当事業所では実施しておりません。

## ２１．第三者評価の実施状況について

当事業所では実施していません。

## ２２．その他事項

| | |
|---|---|
| １．研修機会 | 当第１号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護事業所は、訪問介護員に研修の機会を設け、資質の向上を図ります。また、必要に応じて業務体制を整備するものとします。 |
| ２．秘密保持 | 従事者は、業務上知り得た利用者、又はその家族等の秘密（プライバシー）を固く守ります。また、従事者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従事者との雇用契約の内容とします。 |
| ３．その他 | サービスの提供にあたり、利用者又はその家族等の同意を得てサービスの提供に必要な範囲で、消耗品、器具、材料などを使用できるものとします。また、サービスに必要な物品に係る費用は利用者が負担するものとします。 |

令和　　年　　月　　日

指定第１号訪問事業訪問介護員派遣事業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 別海町社会福祉協議会 介護サポートセンターほほえみ

説明者職名　　サービス提供責任者　　氏名　　印

本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定第１号訪問事業訪問介護員派遣事業訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利　用　者　　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

署名代理人　　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

家族代表　　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

続柄＿＿＿＿＿＿＿＿

（令和 7 年 11 月 11 日改訂）