

ヘルパーステーション ラグナケア

指定訪問介護 重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、「神戸市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」の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

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	社会福祉法人 報恩会
代表者氏名	理事長 奥野 和年
本部所在地 (連絡先及び電話番号等)	神戸市兵庫区大開通 8 丁目 1 番 21 号イーデンハイツオクトピア 2 階 TEL (078)515-5110 FAX (078)511-5111
法人設立年月日	平成 10 年 3 月 31 日
訪問介護以外に行っているサービス	特別養護老人ホーム、小規模多機能型居宅介護、特定施設入居者生活介護（介護予防）、居宅介護支援、介護予防支援、通所介護（介護予防）短期入所生活介護（介護予防）、訪問介護、総合事業訪問型サービス

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 ラグナケア
介護保険指定事業所番号	2870503915
事業所所在地	神戸市兵庫区荒田町 3 丁目 75-10
連絡先 相談担当者名	TEL (078)521-3100 FAX (078)521-3105 管理者 田中 真紀
事業所の通常の事業の実施地域	神戸市兵庫区、中央区、長田区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人報恩会が開設するヘルパーステーションラグナケアが行う訪問介護事業の適切な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	1. 事業所の訪問介護員等は、要介護者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。 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。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	(平日) 月～金曜日 但し年末年始(12月31日～1月3日)は休業します。 ※やむを得ない事情により、サービスを希望される方に関しましては、 ご相談ください。
営業時間	午前9時00分～午後17時00分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	日～土曜日
サービス提供時間	8時～18時

(5) 事業所の職員体制

管理者	田中 眞紀
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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 サービス提供 責任者と兼務
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	常勤 2名 非常勤 0名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 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、契約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、契約者の状況についての情報伝達を受けます。 	常勤 4名 以上 非常勤 1名 以上

事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 0名 非常勤 0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、契約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（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、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。
自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 契約者と一緒の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に必要な時だけ介助）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、契約者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 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。 	
生 活 援 助	買物	契約者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	契約者の食事の用意を行います。
	掃除	契約者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	契約者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

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

- ② 契約者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 契約者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 契約者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 契約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 契約者の居宅での飲酒、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（契約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 その他契約者又はそのご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

(3) 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
 特定事業所加算なし

(4) 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	1,766円	177円	354円	530円
	早朝/夜間	204	2,211円	222円	443円	664円
	深夜	245	2,655円	266円	531円	797円
20分以上 30分未満	昼間	244	2,644円	265円	529円	794円
	早朝/夜間	305	3,306円	331円	662円	992円
	深夜	366	3,967円	397円	794円	1,191円
30分以上 1時間未満	昼間	387	4,195円	420円	839円	1,259円
	早朝/夜間	484	5,246円	525円	1,050円	1,574円
	深夜	581	6,298円	630円	1,260円	1,890円
1時間以上 1時間30分未満	昼間	567	6,146円	615円	1,230円	1,844円
	早朝/夜間	709	7,685円	769円	1,537円	2,306円
	深夜	851	9,224円	923円	1,845円	2,768円
1時間30分以上 30分増すごとに	昼間	82	888円	89円	178円	267円
	早朝/夜間	103	1,116円	112円	224円	335円
	深夜	123	1,333円	134円	267円	400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	1,940円	194円	388円	582円
	早朝/夜間	224	2,428円	243円	486円	729円
	深夜	269	2,915円	292円	583円	875円
45分以上	昼間	220	2,384円	239円	477円	716円
	早朝/夜間	275	2,981円	299円	597円	895円
	深夜	330	3,577円	358円	716円	1,074円

特定事業所加算（Ⅱ）

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	179	1,940円	194円	388円	582円
	早朝/夜間	224	2,428円	243円	486円	729円
	深夜	269	2,915円	292円	583円	875円
20分以上 30分未満	昼間	268	2,905円	291円	581円	872円
	早朝/夜間	335	3,631円	364円	727円	1,090円

30分以上 1時間未満	深夜	402	4,357円	436円	872円	1,308円
	昼間	426	4,617円	462円	924円	1,386円
	早朝/夜間	533	5,777円	578円	1,156円	1,734円
1時間以上 1時間30分未満	深夜	639	6,926円	693円	1,386円	2,078円
	昼間	624	6,764円	677円	1,353円	2,030円
	早朝/夜間	780	8,455円	846円	1,691円	2,537円
1時間30分以上 30分増すごとに	深夜	936	10,146円	1,015円	2,030円	3,044円
	昼間	90	975円	98円	195円	293円
	早朝/夜間	113	1,224円	123円	245円	368円
	深夜	135	1,463円	147円	293円	439円

特定事業所加算（Ⅱ）

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	197	2,135円	214円	427円	641円
	早朝/夜間	246	2,666円	267円	534円	800円
	深夜	296	3,208円	321円	642円	963円
45分以上	昼間	242	2,623円	263円	525円	787円
	早朝/夜間	303	3,284円	329円	657円	986円
	深夜	363	3,935円	394円	787円	1,181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、契約者の同意を得て、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。
- ※ 契約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、契約者の同意を得て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。
- ※ 要介護度が4又は5の契約者の場合であって、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、寝たきりの契約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1～5の契約者であって、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。
- ※ 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契約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契約者に対して、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。
- ※ 正当な理由なく事業所と建物に居住する利用者の割合が100分の90以上の場合（事業所と同一の建物の利用者50人以上にサービスを行う場合を除く）は、上記金額の88/100となります。

(5) 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				
特定事業所加算(Ⅴ)	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	1,084円	109円	217円	326円	1回の要請に対して1回
初回加算	200	2,168円	217円	434円	651円	初回利用のみ1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,084円	109円	217円	326円	1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	2,168円	217円	434円	651円	1月につき
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	3	32円	4円	7円	10円	1日につき
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	4	43円	5円	9円	13円	1日につき
口腔連携強化加算	50	542円	55円	109円	163円	1回につき(1月に1回を限度)
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	要介護度別に定められているサービス単位と上記加算項目の単位を合わせたものに加算率24.5%を乗じた単位		左記の1割	左記の2割	左記の3割	

※ 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、契約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(身体お介護)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は、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等がリハビリテーションの一環として当該契約者の居宅を訪問する際に、当事業所サービス提供責任者が同行する等により、契約者の身体の状態等の評価を共同して行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を理学療法士等と連携して作成し、それに基づく訪問介護を行った場合に加算します。

※ 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契約者に対して、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(Ⅰ)は、介護職員等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です。内容は以下の通りです。

【新加算(Ⅰ)】(24.5%)

○新加算(Ⅱ)に加え、以下の要件を満たすこと

- ・ 経験技能のある介護職員を事業所内で一定割合以上配置していること

【新加算(Ⅱ)】(22.4%)

○新加算Ⅲに加え、以下の要件を満たすこと

- ・ 改善後の賃金年額 440 万円以上が 1 人以上
- ・ 職場環境の更なる改善、見える化

【新加算(Ⅲ)】(18.2%)

○新加算(Ⅳ)に加え、以下の要件を満たすこと

- ・ 資格や勤続年数に応じた昇給の仕組みの整備

【新加算(Ⅳ)】(14.5%)

- ・ 新加算(Ⅳ)の 1/2 (7.2%) 以上を月額賃金で配分

- ・ 職場環境の改善(職場環境等要件)

※ 地域区分別の単価(4級地 10.84円)を含んでいます。

※ (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

- ・ 契約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	通常のサービス提供実施地域：無料 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。	
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。	
	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	12時間前までにご連絡のない場合	1提供当たりの料金の100%を請求いたします。
※ただし、契約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	契約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 15 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 請求月の 27 日に、契約者指定口座からの自動振替となります。
	イ お支払いの確認をしましたら、領収書をお渡しますので、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となることがあります。）

※ 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 1 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 60 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 身元保証人（契約書第 20 条参照）

利用開始に際し、「身元保証人」（以下、身元保証人等とする）を 1 名定めて頂きます。

身元保証人等は、本契約に基づき契約書の事業者に対する一切の責務について、以下の極度額を限度とします。

※身元保証人等は住所、氏名が変更になった場合は、速やかに連絡をお願い致します。

身元保証人等が本契約在続中に死亡もしくは破産した場合には、新たに身元保証人を立てて下さい。

極度額 50万円

7 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

契約者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	田中 真紀
	連絡先電話番号	(078)521-3100
	同ファックス番号	(078)521-3105
	受付日及び受付時間	(平日)月～金曜日 9時00分～17時

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、契約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。

8 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) 契約者が要介護認定を受けていない場合は、契約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、居宅介護支援が契約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) 契約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、契約者及びご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、契約者又はご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、ご確認いただくようお願いします。
- (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、契約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、契約者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

9 サービス提供における事業者の義務

(契約書第10条参照)

当事業所は契約者に対してサービスを提供するに当たって次の事を守ります。

- ① 契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② 契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、介護支援専門員および保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者と連携のうえ、契約者から聴取、確認します。
- ③ 契約者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の30日前までに、要介護認定の更新の申請のために必要な援助を行います。

- ④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、契約者又は身元保証人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。ただし、契約者又は他の契約者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、事前に行動の制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分説明し、記録を記載し、身体拘束廃止検討委員会で検討するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
- ⑥契約者への虐待防止のための指針を整備し、従業者に対する人権擁護・虐待防止の委員会及び啓発するための研修を定期的に行います。また、当事業所では成年後見制度の利用を支援し、苦情解決体制を整備しています。サービス提供中に、当事業所の従業者又は養護者(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契約者を発見した場合は、速やかにこれを市町村等に通報します。
- ⑦契約者へサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、契約者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、契約者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は損賠賠償を速やかに行います。また、事故発生防止のための委員会及び介護職員その他の従業者に対する研修を定期的に行うとともに、事故が発生(またはその危険性がある事態が発生)した場合は、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備します。
- ⑧事業者及びサービス従事者は感染症の発生及びまん延しないように必要な措置を講じるとともに、食中毒及び感染症の発生防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言・指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
- ⑨災害時業務継続計画策定については、大地震等の自然災害、感染症のまん延防止等、あらゆる不測の事態が発生しても事業を継続できるよう計画(BCP)を策定し、研修の実施、訓練を定期的に行います。

10 虐待の防止について

事業者は、契約者等の人権の擁護・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 田中 真紀
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (3) 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。
- (4) 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契約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。

11 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 契約者及びそのご家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業者は、契約者又はそのご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契約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。 ③ 事業者は、従業者に、業務上知り得た契約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
----------------------------------	---

	<p>なくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
④ 個人情報の保護について	<p>① 事業者は、契約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、契約者の個人情報を用いません。また、契約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契約者のご家族の個人情報を用いません。</p> <p>イ 事業者は、契約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。</p> <p>ウ 事業者が管理する情報については、契約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契約者の負担となります。）</p>

12 緊急時の対応について

サービス提供中に、契約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、契約者が予め指定する連絡先にも連絡します。

【ご家族等緊急連絡先】	氏 名： 続柄 住 所： 電話番号： 携帯電話：
【主治医】	医療機関名： 氏 名： 電話番号：

13 事故発生時の対応方法について

契約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、契約者のご家族、契約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、契約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	あいおいニッセイ同和損保株式会社
	保 険 名	施設賠償責任保険
	補償の概要	対人・対物事故・人格権侵害・現金貴重品担保

14 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び契約者又は契約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、契約者の心身の状況、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 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、契約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。

17 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。
- (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終了した日から5年間保存します。
- (3) 契約者は、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。

18 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。

19 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契約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) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヘルパーステーション ラグナケア	所在地：神戸市兵庫区荒田町3丁目75-10 電話番号：(078)521-3100 受付時間：(平日)9:00~17:00 管理者：田中 真紀
【市町村（保険者）の窓口】 神戸市福祉局 監査指導部 (介護保険サービスに関すること)	所在地：神戸市中央区加納町6丁目5-1 電話番号：(078)322-6326 受付時間：(平日)8:45~12:00 13:00~17:30
【市町村（保険者）の窓口】 養介護施設従事者等による 高齢者虐待通報専用電話（監査指導部内）	所在地：神戸市中央区加納町6丁目5-1 電話番号：(078)322-6774 受付時間：(平日)8:45~12:00 13:00~17:30
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会 (介護保険サービスに関すること)	所在地：神戸市中央区三宮町1-9-1 電話番号：(078)322-5617 受付時間：(平日)8:45~17:15

【その他】
神戸市消費者センター
(サービスの質や契約に関すること)

所在地：神戸市中央区橘通 3-4-1
電話番号：(078)371-1221
受付時間：(平日)9:00~17:00

20 契約の解約・終了について

(1) 契約者の解約権

- ① 契約者は、事業者に対して、この契約の解約を希望する日の7日前までに解約を申し入れることにより、契約者が希望する日をもって契約を解約することができます。
- ② 契約者は、前項の規定にかかわらず、契約者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、直ちにこの契約を解約することができます。
- ③ 契約者は、前2項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当した場合には、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 1. 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 2. 事業者が（契約書第11条）に定める守秘義務に反した場合
 3. 事業者が契約者又はその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。

(2) 事業者の解約権

- ① 事業者は、次の各号のいずれかに該当した場合には、契約者に対して、契約終了日の1か月前までに理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
 1. 事業規模の縮小
 2. 事業の休廃止
 3. 契約者が遠方へ引越すなど、やむを得ない事情により自らサービス提供が困難になった場合。
- ② 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
 - ※1. 相当期間を定めた催告とは、1ヶ月・2ヶ月滞納時に事業所より電話若しくは書面にて利用料金の請求を行います。
 - ※2. 3ヶ月滞納した場合、再度事業所より督促状にて利用料金の請求を行います。督促状送付日より10日以内に入金をされない場合は本契約を解約できるものとします。
- ③ 次の事由に該当した場合は、事業者は何らの催告を要することなく、この契約を解除することができます。
 1. 契約者、又はその家族、関係者の方が利用契約で定める禁止行為を行い、その態様が悪質なとき、又は事業者若しくはサービス従業者からの禁止行為中止の申し入れに応じない時
 2. 契約者またはその家族、関係者などが事業者サービス従事者に対して法令に違反する要求や行為、または本契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合。
※契約者又はその家族、関係者の方が事業所サービス従業者又は他の利用者に対し、下記事項に当てはまる行為を行った場合、サービスの提供を中止する場合があります。
また、禁止事項に関する理解が得られない場合や状況が改善されない場合は催告なく直ちに本契約を解除することがあります。

- | |
|---|
| <p>①有形物を使って危害を及ぼす行為（回避行動により被害を免てた場合を含む）</p> <ul style="list-style-type: none">・物をなげる・手を払いのける・叩く |
|---|

- ・引掻く・つねる
- ・唾を吐く
- ・刃物を向ける、服を引きちぎる 等
- 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）
 - ・大声を発する
 - ・威圧的な態度をとる
 - ・対象範囲外のサービスの強要をする
 - ・個人の連絡先の交換を要求する。サービス従事者の自宅の住所や電話番号を尋ねる
 - ・乱暴な行動や無理な要求をする
 - ・ストーカー行為をする 等
- ③セクシャルハラスメント（性的誘い掛け、好意的態度の要求など性的な嫌がらせ行為）
 - ・必要もなく体を触る
 - ・抱きしめる
 - ・不快な写真や動画を見る
 - ・卑猥な言動を繰り返す
 - ・卑猥な話を繰り返す
- ④その他（ハラスメント等に該当する行為）
 - ・特定の職員に付きまとう
 - ・利用者や家族が事業者に対して理不尽な苦情を申し立てる 等

④ 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

1. 契約者が介護保険施設に入所した場合
2. 契約者が入院した場合
3. 契約者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合
4. 契約者が死亡した場合

21 留意事項

1. 契約者の治療や経過観察等に必要の場合は、病巣等の評価及び看護方針等を決定する為、創部・患部等をカメラ等で撮影・録音し必要な情報を得る事があります。

21 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日・時間	年	月	日	時	分
------------------	---	---	---	---	---

説明場所 自宅 その他 ()

事業者	所在地	神戸市兵庫区大開通 2 丁目 1 番 21 号 イーデンハイツオクトピア 2 階
	法人名	社会福祉法人 報恩会
	代表者名	理事長 奥野 和年
	事業所名	ヘルパーステーション ラグナケア
	説明者氏名	印

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。

契約者	住所	
	氏名	印
	電話番号	
身元保証人	住所	
	氏名	印 (契約者との関係)
	電話番号	
代理人	住所	
	氏名	印 (契約者との関係)
	電話番号	

* 代理人を選定する場合、別途「委任状」が必要となります。
代理人が委任を受けた範囲内で行う行為の効果は、契約者本人に帰属します。

