ヘルパーステーション「松濤」

重要事項説明書

社会福祉法人　函館大庚会

社会福祉法人函館大庚会

ヘルパーステーション「松濤」

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
（北海道指定 第 0171401177 号）

※ 当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービス及び第１号訪問事業（国基準訪問型サービス）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。

◇◆目次◆◇

１．事業者 2
２．事業所の概要 2
３．事業実施地域及び営業時間 3
４．職員の体制 3
５．当事業所が提供するサービスと利用料金 3
６．サービスの利用に関する留意事項 8
７．苦情の受付について 9

１．事業者

（１）法人名　　社会福祉法人　函館大庚会

（２）法人所在地　　北海道函館市松風町 18 番 15 号

（３）電話番号　　0138-27-6555

（４）代表者氏名　　理事長　　今　　均

（５）設立年月　　平成 15 年 1 月 6 日

２．事業所の概要

（１）事業所の種類　　指定番号　北海道指定 第 0171401177 号
指定訪問介護事業所　平成 16 年 4 月 28 日指定
第１号訪問事業(国基準訪問型サービス)平成 29 年 4 月 1 日

（２）事業の目的　　指定訪問介護及び第１号訪問事業(国基準訪問型サービス)は、利用者が有する能力に応じて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支援することを目的としてサービスを提供いたします。

（３）事業所の名称　　ヘルパーステーション「松濤」

（４）事業所の所在地　　北海道函館市松風町 18 番 15 号

（５）電話番号　　0138-27-2121　　FAX　0138-27-6611

（６）管理者　　今　　千尋

（７）当事業所の運営方針

・事業所の訪問介護員は、要介護状態および要支援状態等にある高齢者等に対し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出来るよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。

・事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保険、医療、福祉サービスと綿密な連携を計り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

・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、従業者等に対し研修を実施する等の必要な措置を講じます。

・事業所は，サービス提供中に，当該事業所等の従業者等又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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，市町村に通報するものとします。

・事業所は、地域住民又はボランティア等との連携及び協力を行い、災害時対応訓練の実施に参加が得られるよう努めます。

・感染症の発生及びそのまん延を防止するために、定期的な委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練を行います。

・災害や感染症が発生した場合であっても業務継続ができるよう、具体的な業務継続計画を立てるとともに、災害や感染症のまん延に備えるため、研修の実施、訓練の実施を行います。

（８）開設年月　　平成 16 年 4 月 28 日

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域　函館市（旧戸井町、旧恵山町、旧椴法華村、旧南茅部町は除く）
但し、隣接する市町村にお住まいの利用者からの求めに対しては、出来る限り対応する。

（２）営業日及び営業時間

営　業　日	年中無休（災害、その他やむを得ず業務を遂行できない日及び 12 月 31 日～1 月 3 日を除く　但し、緊急時、介護計画上不可欠な場合に限り対応）
受　付　時　間	8 時 30 分～18 時 00 分
サービス提供時間帯	8 時 00 分～19 時 00 分（この他については要相談）

４．職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービス及び第１号訪問事業（国基準訪問型サービス）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
１．事業所長（管理者）		１名		１名
２．サービス提供責任者		５名		２名
３．訪問介護員		５名	４名	２．５名
	(1) 介護福祉士	５名	３名	
	(2) 訪問介護養成研修 2 級課程修了者	０名	１名	

５．当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約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）＊

以下のサービスの料金については、介護保険法による介護報酬告示上の額に対して、介護保険負担割合証に記載されている負担割合に応じた金額となります。

〈サービスの概要と利用料金〉

○身体介護 　入浴・清拭・排せつ・体位変換・食事介助・通院介助等の介護を行います。 ○生活援助 　調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話を行います。

☆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、居宅サービス計画または第１号訪問事業計画がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画及び第１号訪問事業計画に定められます。

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）など行います。

○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

○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…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。）

○買い物…ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。

＜サービス利用料金＞（契約書第 8 条参照）

それぞれのサービスについて、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。

（指定訪問介護）【 特定事業所加算（Ⅱ） 】

	サービスに要する時間	利用金額	負担金額		
			1 割	2 割	3 割
身体介護	20 分未満	1,790 円	179 円	358 円	537 円
	20 分以上 30 分未満	2,680 円	268 円	536 円	804 円
	30 分以上 1 時間未満	4,260 円	426 円	852 円	1,278 円
	1 時間以上 1 時間半未満	6,240 円	624 円	1,248 円	1,872 円
	30 分増すごとに	820 円	82 円	164 円	246 円
生活援助	20 分以上 45 分未満	1,970 円	197 円	394 円	591 円
	45 分以上	2,420 円	242 円	484 円	726 円

（指定介護予防訪問介護・第１号訪問事業（国基準訪問型サービス））

サービス実施回数 （対象者）	利用料金	負担金額		
		1 割	2 割	3 割
週 1 回程度の利用 （要支援１・2・事業対象者）	11,760 円	1,176 円	2,352 円	3,528 円
週 2 回程度の利用 （要支援 1・2・事業対象者）	23,490 円	2,349 円	4,698 円	7,047 円
週 3 回程度の利用 （要支援１・要支援 2）	37,270 円	3,727 円	7,454 円	11,181 円

☆　身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き所要時間 20 分以上の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	利用料金	負担金額		
		1 割	2 割	3 割
20 分以上 45 分未満	720 円	72 円	144 円	216 円
45 分以上 70 分未満	1,430 円	143 円	286 円	429 円
70 分以上	2,150 円	215 円	430 円	645 円

その他介護給付サービス加算（1 割負担の場合です。2 割、3 割負担の方は 2 倍、3 倍の金額となります。）

・サービス提供責任者による緊急時対応　　１００円／回　　（訪問介護サービスのみ）

※身体介護について利用者又は家族の要請で、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携し居宅サービス計画で予定されていない訪問介護を緊急で行った場合

・初回加算　　２００円／回

※新規に訪問介護計画及び第１号訪問事業計画を作成した利用者に、サービス提供責任者が初回若しくは初回の訪問介護を行った日の属する月に訪問介護を行うか、訪問介護員と同行訪問した場合。

・生活機能向上連携加算　　１００円／月

※自立支援のサービスの提供を促進し、利用者の在宅における生活機能向上を図る観点から、訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成した場合

・介護職員処遇改善加算（Ⅰ）　　所定単位数×２４５／１０００

※介護職員の安定的な処遇改善を図るための環境整備とともに、介護職員の賃金改善に充てることを目的に創設された加算です。

☆　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、訪問介護計画及び第１号訪問事業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。

☆　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%

・早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）：25%

・深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%

☆２人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合*はご契約者及びご家族の同意の上で、通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

＊2 人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

・利用者の身体的理由（体が大きい、体重が重い）により入浴介助等の重介護サービスを 1 人で行う事が困難な場合

・暴力行為、迷惑行為などが見られる方へサービスを行う場合

☆ご契約者がま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。要介護認定を受けた後、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。

☆介護保険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、ご契約者の負担額を変更します。

（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 8 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。

〈サービスの概要と利用料金〉

介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

☆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、下記の表の通り、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

	20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間半以上 1 時間半未満
身体介護	1,790 円	2,680 円	4,260 円	6,240 円

	20 分以上 45 分未満	45 分以上
生活援助	1,970 円	2,420 円

身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き所要時間 20 分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときで支給限度額を超えた場合の料金

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
利用料金	720 円	1,430 円	2,150 円

☆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。

・夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%

・早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）：25%

・深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%

☆ 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）交通費（契約書第 8 条参照）

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。

（４）利用料金のお支払い方法（契約書第 8 条参照）

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、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．下記指定口座への振り込み（期月の 20 日までにお振込み願います）

みずほ銀行　　函館支店（店番号 735）　普通預金 8027977

イ．金融機関口座からの自動引き落とし（振替日　毎月 20 日）

※引き落とし日が金融機関休業日の場合は翌営業日の引き落としとなります。

ご利用できる金融機関：銀行、信用金庫、信用組合、ゆうちょ銀行等

ウ．現金払い（月末〆のご請求を翌月の訪問時お支払い願います）

（５）利用の中止、変更、追加、ハラスメント行為の禁止（契約書第 9 条参照）

〇利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更することができます。また、新たなサービスの利用を追加する場合は、居宅サービス計画を変更した上で、追加することができます。これらの場合にはサービスの実施日の前日までに事業者等に申し出てください。

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

利用予定日の前日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１００％ （自己負担相当額）

〇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、居宅介護支援事業所と協議した上で他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

〇事業所は、正当な理由なく、指定訪問介護サービス又は指定第１号訪問事業（国基準訪問サービス）の提供を拒否することはありません。ただし、利用者及びその家族等から各種ハラスメントに該当する行為（別紙添付資料）が行われた場合は、指定訪問介護サービス又は指定第１訪問事業（国基準訪問型サービス）の提供を中止するとともに、速やかに当該市町村および関連事業所等に状況報告を行います。

６．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名はできません。

②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７条参照）

①定められた業務以外の禁止

契約者は「５．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。但し、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。

③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 10 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 14 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
②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
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
⑤その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（６）サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画または第１号訪問事業計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点などサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。）

＜サービス提供責任者の業務＞

①訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
⑥訪問介護員の業務管理
⑥訪問介護員の研修、技術指導
⑦その他サービスの内容の管理について必要な業務

（７）虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、次に揚げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止に関する責任者を選定しています。
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事者又は養護者（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、これを当該市町村および関連事業所等に通報します。

（８） 身体拘束の禁止

原則として、契約者の自由を制限するような身体拘束は行いません。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には事前に契約者及びその家族へ十分な説明を行い、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際の契約者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

（９） 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、業務継続計画（ＢＣＰ）を作成し研修および訓練を行います。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

（１０）感染症の予防及びまん延の防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染対策委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修および訓練を実施します。

また、新たな感染症発生時に対しては、業務継続計画（ＢＣＰ）に基づいて対応します。

（１１）緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、事前の打ち合わせにより、主治医や協力医療機関、ご家族等、また居宅支援事業所に迅速に連絡を行うとともに、必要に応じ救急隊への連絡等その場に応じた措置を講じます。

主治医	医療機関名	
	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族等	氏名	続柄（　　）
	連絡先	
	氏名	続柄（　　）
	連絡先	
居宅介護支援事業所	事業所名	
	担当者	
	連絡先	
対応可能時間		８：００～１９：００

７．苦情・相談の受付及び第三者評価について（契約書第 23 条参照）

（１）苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

〇苦情受付窓口

電　話　０１３８－２７－２１２１

ＦＡＸ　０１３８－２７－６６１１

苦情解決責任者　　今　　千尋

苦情受付担当者　　今井　洋子

〇受付時間　　９：００～１７：００

（２）行政機関その他苦情受付機関

函館市高齢福祉課相談支援担当	所在地　函館市東雲町４－１３ 電話番号　０１３８－２１－３０２５
函館市福祉サービス苦情処理委員会 （函館市保健福祉部内）	所在地　函館市東雲町４－１３ 電話番号　０１３８－２１－３２９７
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 電話番号　０１１－２３１－５１７５
北海道社会福祉協議会	所在地　札幌市中央区北２条西７丁目 電話番号　０１１－２４１－３９７６
北海道福祉サービス運営適正化委員会 （北海道社会福祉協議会内）	所在地　札幌市中央区北 2 条西７丁目 電話番号　０１１－２０４－６３１０
第三者委員　浜　津　和　三　郎 勝　又　チ　カ	電話番号　０１３８－２３－６２５１ 電話番号　０１３８－３１－５５３５

（３）第三者評価の実施状況　　なし

８．個人情報の使用について

（１）個人情報の使用を行う目的と内容

居宅サービス計画利用時の訪問計画に沿って円滑にサービス（指定訪問介護サービス及び第１号訪問事業（国基準訪問型サービス））を提供するために実施されているサービス担当者会議、介護支援専門員とサービス事業者との連絡調整等において、以下の情報を使用する必要があります。

１．認定調査票

２．居宅サービス計画書及び第１号訪問事業計画

３．アセスメント表から抜粋した情報

４．訪問介護計画書及び第１号訪問事業計画書

・ 医療情報

・ 心身の状況

・ 緊急連絡先

（２）個人情報の提供を行う事業者

個人情報の提供を行う事業者は、居宅サービス計画及び第１号訪問事業計画に記載された事業者とし、居宅サービス計画及び第１号訪問事業計画に変更があり、サービス（指定訪問介護サービス及び第１号訪問事業（国基準訪問型サービス））事業者を追加した場合も、「１．」と同様の内容で情報提供を行うこととします。

（３）個人情報の使用を行う期間

訪問介護契約と同一期間とします。

（４）個人情報の使用に同意して頂くにあたって

個人情報の使用期間は、中止のお申し出がない限り継続することとします。

個人情報の使用に際しては必要最小限とし、関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。

年　　月　　日

指定訪問介護サービス及び第１号訪問事業（国基準訪問型サービス）の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項・個人情報使用目的の説明を行いました。

ヘルパーステーション「松濤」

説明者　　職　　名　　サービス提供責任者

氏　　名

私は本書面に基づいて事業者から重要事項・個人情報使用目的の説明を受け、指定訪問介護サービス及び第１号訪問事業（国基準訪問型サービス）の提供開始に同意しました。

利用者　　住　　所

氏　　名

代筆者　　氏　　名

続　　柄

□視覚障害　□手の震えや拘縮　□認知機能の低下　□身寄りが居ない

利用者の家族等

住　　所

氏　　名

続　　柄

※この重要事項説明書は、厚生省令第 37 号（平成 11 年 3 月 31 日）第 8 条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

＜重要事項説明書付属文書＞

１．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）及び第１号訪問事業計画」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画及び第１号訪問事業計画」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通りです。（契約書第 3 条参照）

① 訪問介護計画及び第１号訪問事業計画の原案について、ご契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。

↓

②訪問介護計画及び第１号訪問事業計画は、居宅サービス計画（ケアプラン）第１号訪問事業計画が変更された場合、もしくはご契約者及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、ご契約者及びその家族等と協議して、訪問介護計画及び第１号訪問事業計画を変更します。

↓

③訪問介護計画及び第１号訪問事業計画が変更された場合には、ご契約者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

（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

○居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。
○訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
○介護保険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。（償還払い）

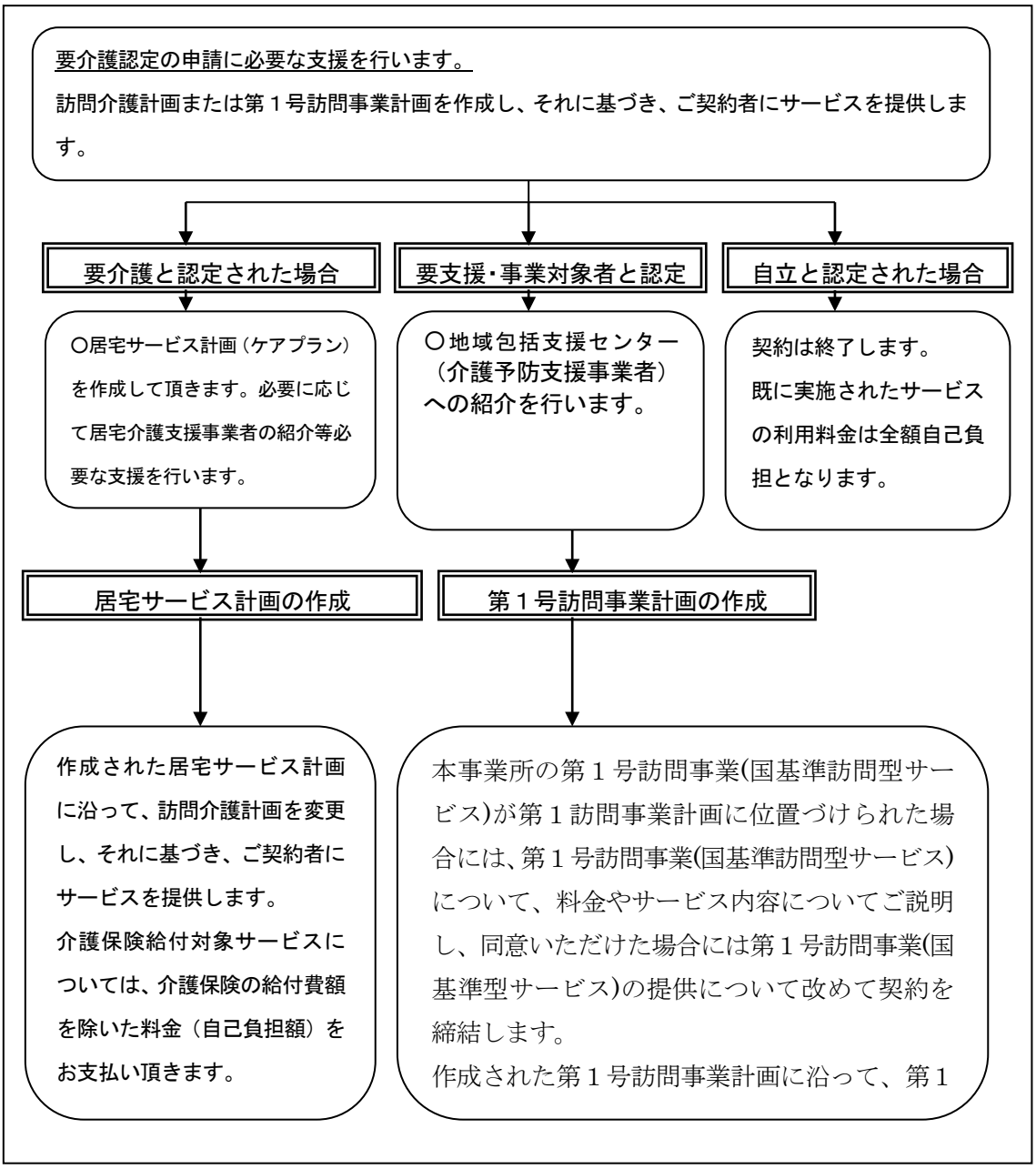
↓

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

↓

○作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
○介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

②要介護認定を受けていない場合



２．サービス提供における事業者の義務（契約書第 12 条、第 13 条参照）

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･確保に配慮します

②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約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、

ご契約者又は代理人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、ご契約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ご契約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、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。

・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の介護予防支援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、契約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。

３．損害賠償について（契約書第 15 条、第 16 条参照）

事業者の責任によりご契約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、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時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

４．サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の２日前までに契約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。（契約書第 18 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当施設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 19 条、第 20 条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約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 ご契約者が入院された場合
③ ご契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
④ 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訪問介護サービスを実施しない場合
⑤ 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
⑥ 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、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 21 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 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が各種ハラスメント行為を繰り返し行い、必要なサービスの提供が困難となり、関係機関等を含めた話し合いの場を設けたものの、行為の再発の可能性があり、かつ再発防止策の提案を拒否した場合

（３）契約の終了に伴う援助（契約書第 18 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。

サービス提供に関わるお願い

① 地震、台風、大雪等の自然災害発生時等において、訪問介護員の交通手段及び生命の危機が及ぶ事態が予測される場合は、サービスを中止させていただきます。

② 感染症の発生を予防又は感染のリスクを防ぐ為、入出時の手洗い、マスク、使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。

③ 訪問途中の事故などにより訪問困難な場合、事業所より利用者宅へ連絡し、最善の処置をとります。その場合、別のヘルパーがお伺いする場合があります。

④ 下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、
サービスを中止させていただくことがありますので、ご理解・ご了承ください。

■暴力又は乱暴な言動、無理な要求
・物を投げつける
・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
・怒鳴る、奇声、大声を発する
・対象範囲以外のサービスの強要
■セクシュアルハラスメント
・介護従事者の体を触る、手を握る
・腕を引っ張り抱きしめる
・ヌード写真を見せる
・性的な話し卑猥な言動をする　など
■その他
・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
・ストーカー行為　など