

# 利用契約書・重要事項説明書

訪問介護、第一号事業（介護予防・日常生活支援総合事業）

マノリアル本荘訪問介護



# 契約書

指定訪問介護サービス及び介護予防・日常生活支援総合事業サービスを利用するに当たり、重要事項説明及び重要事項説明書の交付を受けて、下記のとおり契約を締結します。

## 第1条（契約の目的）

社会福祉法人 駿光会マノリアル本荘訪問介護（以下、「事業者」と言う。）は、要介護及び要支援認定を受けた利用者（以下、「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、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指定訪問介護サービス及び指定介護予防・日常生活総合事業訪問型サービス（以下「訪問介護サービス」という）を提供します。

2 事業者は、訪問介護サービス提供に当たっては、利用者の要介護及び要支援状態区分及び利用者の被保険者証に記載された認定審査会意見に従います。

## 第2条（契約期間と更新）

本契約の契約期間は契約締結の日から契約が終了するまでとします。

2 前項の契約期間の満了日の7日前までに利用者から更新拒絶の意志がない場合は、この契約は同一内容で自動更新されるものとし、その後もこれに準じて更新されるものとします。  
3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、更新前の契約期間の満了日の翌日から更新後の要介護及び要支援認定有効期間の満了日までとします。

## 第3条（運営規定の概要）

事業者の運営規定の概要（事業の目的、職員体制、訪問介護サービス及び介護予防訪問介護サービスの内容等）、従業者の勤務体制等は、別紙重要事項説明書に記載したとおりです。

## 第4条（訪問介護計画及び介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス介護計画の作成・変更）

事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護計画及び介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス介護計画（以下「訪問介護計画」という）を作成し、訪問介護計画作成後も当該計画の実施状況把握に努めます。

2 訪問介護計画には、訪問介護サービスの目標や目標達成のための具体的なサービス内容等を記載します。  
3 訪問介護計画は、居宅サービス計画及び介護予防サービス計画が作成されている場合は、その内容に沿って作成します。  
4 事業者は、次のいずれかに該当する場合には、第1条に規定する訪問介護サービス及び介護予防訪問介護サービスの目的に従い、訪問介護計画の変更を行います。

利用者の心身状況、その置かれている環境等の変化により、当該訪問介護計画を変更する必要がある場合

利用者が訪問介護サービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合

5 前項の変更に際して、居宅サービス計画及び介護予防サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに利用者の居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター又は介護予防支援事業者に連絡するなど必要な援助を行います。

6 事業者は、訪問介護計画を作成し又は変更した際には、これを利用者及びその後見人又は家に対し説明し、その同意を得るものとします。

7 訪問介護サービスの内容を変更した場合、利用者と事業者とは、利用者が変更後に利用する訪問介護サービスの内容、利用回数、利用料及び介護保険の適応の有無について記載した契約書別紙サービス内容説明書を添付した利用サービス変更合意書を交わします。

#### 第5条（担当訪問介護員）

- 事業者は、利用者のため、担当の訪問介護員を定め、利用者に対して訪問介護サービスを提供します。
- 2 事業者は、担当の訪問介護員を選任し、又は変更する場合には、利用者の状況とその意向に配慮して行います。
- 3 利用者は、事業者に対し、いつでも担当の訪問介護員の変更を申し出ることができます。
- 4 事業者は、前項の申し出があった場合、第1条に規定する訪問介護サービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、利用者の希望に添うように担当の訪問介護員を変更します。

#### 第6条（訪問介護サービスの内容とその提供）

- 事業者は、担当の訪問介護員を派遣し、訪問介護計画に沿って、契約書別紙重要事項説明書に記載した内容の訪問介護サービスを提供します。
- 2 事業者は、利用者に訪問介護サービスを提供するごとに、当該サービスの提供日及び内容、介護保険から支払われる報酬等の必要事項を、利用者が依頼する居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター又は介護予防支援事業者が作成する所定の書面に記載し、利用者の確認を受けることとします。
- 3 事業者は、利用者の訪問介護サービス及び介護予防訪問介護サービスの実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければなりません。
- 4 利用者及びその後見人（後見人がいない場合は、利用者の家族）は、必要がある場合は、事業者に対し前項の記録の閲覧及び自費による謄写を求めることができます。ただし、この閲覧及び謄写は、事業者の業務に支障のない時間に行うこととします。

#### 第7条（居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター又は介護予防支援事業者等との連携）

事業者は、利用者に対して訪問介護サービスを提供するにあたり、利用者が依頼する居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター又は介護予防支援事業者又はその他保健・医療・福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

#### 第8条（協力義務）

利用者は、事業者が利用者のため訪問介護サービスを提供するにあたり可能な限り事業者に協力しなければなりません。

#### 第9条（苦情対応）

事業者は、苦情対応の責任者及びその連絡先を明らかにし、事業者が提供した訪問介護サービスについて、利用者、利用者の後見人又は利用者の家族が苦情申し立てなどを行ったことを理由として利用者に対し不利益な取り扱いをすることはできません。

#### 第10条（緊急時の対応）

事業者は、現に訪問介護サービスの提供を行っている時に利用者に様態の急変が生じた場合その他必要な場合は速やかに主治医に連絡を取るなど必要な対応を講じます。

### 第11条（費用）

- 事業者が提供する訪問介護サービスの利用単位毎の利用料その他の費用は、別紙重要事項説明書に記載したとおりです。
- 2 利用者は、サービスの対価として前項の費用の額を元に月ごとに算定された利用者負担額を事業者に支払います。
  - 3 事業者は、提供する訪問介護サービスのうち介護保険の適応を受けないものがある場合には特にそのサービスの内容及び利用料金を説明し、利用者の同意を得ます。
  - 4 事業者は、事業者の通常の事業の実施地域以外にある利用者の居宅を訪問して訪問介護サービスを行う場合には前二項に定める費用のほかそれに対した交通費の支払いを利用者に請求することができます。
  - 5 事業者は、前項に定める費用の額にかかるサービスの提供にあたっては、あらかじめ利用者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければなりません。
  - 6 事業者は、利用者が正当な理由なく訪問介護サービスの利用をキャンセルした場合は、キャンセルした時期に応じて別紙重要事項説明書に記載したキャンセル料支払いを求めることができます。
  - 7 事業者は、訪問介護サービスの利用単位毎の利用料及びその他の費用の額を変更しようとする場合は、1ヶ月前までに利用者に対し文書により通知し変更の申し立てを行います。
  - 8 事業者は、前項に定める料金の変更を行う場合には、新たな料金に基づく別紙重要事項説明書及び契約書別紙サービス内容説明書を添付した利用サービス変更合意書を交わします。

### 第12条（利用者負担の滞納）

- 利用者が、正当な理由なく利用者負担額を2ヶ月以上滞納した場合は、事業者は、30日以上の期間を定めて、利用者負担額を支払わない場合には契約を解除する旨の催告することができます。
- 2 前項の催告をした時は、事業者は、利用者の居宅サービス計画及び介護予防サービス計画、介護予防マネジメントを作成した居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター又は介護予防支援事業者と利用者の日常生活を維持する見地から利用者の居宅サービス計画及び介護予防サービス計画、介護予防マネジメントの変更、介護保険の公的サービスの利用について必要な協議を行うものとします。
  - 3 事業者は、前項の定める協議を行い、かつ利用者が第1項に定める時間内に滞納額の支払いをしなかったときは、この契約を文書により解除することができます。
  - 4 事業者は、前項の規定により解除の至るまでは滞納を理由として訪問介護サービスの提供を営むことはありません。

### 第13条（秘密保持）

- 事業者は、正当な理由がない限りその業務上知りえた利用者及びその後見人又は家族の秘密を漏らしません。
- 2 事業者、及びその従業員はサービス担当者会議などにおいて、利用者及び後見人又は家族に関する個人情報を用いる必要がある場合には利用者及び後見人又は家族に使用目的などを説明し同意を得なければ使用することができません。

### 第14条（利用者の解除権）

利用者は、7日以上の予告期間をもって、いつでもこの契約を解除することができます。

## 第15条（事業者の解除権）

事業者は、利用者が法令違反又はサービス提供を阻害する行為をなし、事業所の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難になった時は30日間以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。

2 事業者は、前項によりこの契約を解除しようとする場合は前もって利用者の居宅サービス計画及び介護予防サービス計画、介護予防マネジメントを作成した居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター又は介護予防支援事業者や公的機関などを協議し必要な援助を行います。

## 第16条（契約の終了）

次にあげるいずれかの事由が発生した場合はこの契約書は終了するものとします。

- 一 利用者が要介護及び要支援認定を受けられなかった時
- 二 第2条1項及び2項により契約期間満了時の7日前までに利用者から、更新拒絶の申し出があり、かつ契約期間が満了した時
- 三 第14条に基づき、利用者が契約を解除したとき
- 四 第15条又は第12条3項に基づきこの契約を解除したとき
- 五 利用者が介護保険施設や、医療施設へ入所又は入院したとき
- 六 利用者が死亡したとき

## 第17条（損害賠償）

事業者は、訪問介護サービスの提供にあたって事故が発生した場合には速やかに利用者及び後見人及び家族に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

2 前項において事故により利用者又は家族の生命、身体、財産に損害が発生した場合には事業者は速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者に故意、過失がない場合はこの限りではありません。

3 前項の場合において当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は損害賠償を減額することができます。

## 第18条（利用者代理人）

利用者は、代理人を選任してこの契約を締結させることができ、また契約に権利の行使を代理して行わせることができます。

2 利用者の代理人選任に対して必要がある場合、事業者は成年後見制度や地域福祉権利擁護事業内容を説明するものとします。

## 第19条（身元引受人及び支払い義務者）

利用者は身元引受人を選任してこの契約を締結させる事ができ、また、契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

- 一 利用者がサービス利用中に体調が悪くなり病院等への受診が必要になった場合への協力。
- 二 利用者が利用料金を滞納している場合は速やかに支払うこと
- 三 その他必要な措置をとること

2 身元引受人は、利用者が本契約上当事業所に対して負担する一切の債務を極度額50万円の範囲内で、利用者と連帯して支払う責任を負います。

## 第20条（合意管轄）

この契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じた時は、熊本地方裁判所を管轄裁判所にすることに合意します。

**第21条（協議事項）**

この契約により定めのない事項については介護保険法などの関係法令に従い、利用者事業者の協議に定めます。

この契約の成立を証するため、本証2通を作成し利用者事業者各署名押印して1通ずつを保有します。

令和 年 月 日

契約者

住 所

氏 名

印

(代理人を選定した場合)

代理人

住 所

氏 名

印

身元引き受け人及び支払い義務者

住 所

氏 名

印

事業者

住 所 熊本市中央区本荘5丁目10-23

法 人 名 社会福祉法人 駿光会

代表者名 理事長 野口 博司 印

## 重要事項説明書

### 1. 事業の目的と運営方針

要介護（要支援）状態にある方に対し、適正な訪問介護（介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス）を提供することにより要介護（要支援）状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。

また、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

### 2. 事業者の内容

#### (1) 提供できるサービスの地域

事業所名 マノリアル本荘訪問介護  
事業所番号 4370111074  
所在地 熊本市中央区本荘5丁目10-23  
管理者氏名 土岐 浩司  
電話番号 096-288-3331  
FAX番号 096-288-3332

#### (2) 事業所の職員体制

	常勤 (人)	非常勤 (人)	合計 (人)	職務内容
管 理 者	1	—	1	業務の一元的な管理
サービス提供責任者	2	—	2	サービス提供の管理
訪問介護事業責任者	1	—	1	日常生活支援総合事業 サービス提供の管理
訪問介護員等	介護福祉士	9	3	訪問介護、介護予防訪問介護 の提供
	1級ヘルパー	—	1	
	2級ヘルパー	3	—	
	3級ヘルパー	—	—	

#### (3) 営業日及び営業時間

受付時間	月～金	午前8時15分～午後5時15分
サービス提供時間	月～日	午前6時00分～午後9時00分

### 3. サービス内容

#### 訪問介護

##### (1) 身体介護

###### ① 食事介助

食事の介助で、全面介助、一部介助、又は見守りを行います。

- ② 入浴介助  
浴室への誘導や見守り、入浴中の洗身等を行います。
- ③ 排泄介助  
おむつ交換、採尿器や差込便器の介助、トイレやポータブルトイレへの移動介助又は見守り、誘導を行います。
- ④ 清拭  
身体を清潔に保つため、全身又は部分的に身体を拭きます。
- ⑤ 体位交換  
褥瘡防止のために、一日何回か体位交換を行う際の介助を行います。
- ⑥ 更衣介助  
衣服の着脱の介助を行います。利用者が自分で行えるように配慮しながら行います。
- ⑦ 整容介助  
見繕いを介助します。整髪、美容、爪切り等が含まれます。

## (2) 生活介助

- ① 買い物  
日用品や食料品など生活必需品の買い物を行います。買い物に伴う金銭管理には十分注意し、マニュアルに沿って、常に利用者の確認を得ながら行います。利用者様宅から買い物に出かけることが原則ですが、派遣時間との関係により訪問時間前に買い物を行う場合もあります。
- ② 調理  
利用者の為の食事の調理、配膳、食後の後片付け、食品の管理を行います。利用者以外の家族等の食事の調理は提供できません。
- ③ 掃除  
居室等の掃除、布団干し、日常生活用品等の整理整頓等を行います。居室等とは、利用者が日常生活に使用している部屋、台所、トイレ、風呂場等です。
- ④ 洗濯  
日常的な衣類の洗濯、乾燥、洗濯物の取り込み整理、小物のアイロンがけのほか、ボタン付けや衣類のほつれの修繕など、専門的技術が必要なく、短時間でできる範囲内の補修です。
- ⑤ 衣類の入れ替え  
季節の変わり目における衣類の入れ替え、寝具の交換等を行います。

## 介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス

- ① 生活全般にわたる支援（入浴、排泄、食事等）
- ② 機能訓練
- ③ 口腔機能向上訓練
- ④ 栄養改善相談及び指導
- ⑤ 健康状態の確認

#### 4. 利用料金

厚生労働大臣が定める基準によるものであり、当該訪問介護が法廷代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額として設定します。

##### (1) 介護保険給付対象サービス

介護保険の適応がある場合は、原則として料金表の利用料金に、介護保険負担割合証に記された割合を乗じた金額をお支払頂きます。

【料金表】本人負担額は、介護保険被保険者証と介護保険負担割合証をご確認下さい。

##### □身体介護 介護報酬告示額

1単位：10円

サービス提供時間	単位数
20分未満	163単位
20分以上30分未満	244単位
30分以上1時間未満	387単位
1時間以上	567単位
以降30分毎に加算	82単位

##### □生活援助

1単位：10円

サービス提供時間	単位数
20分以上45分未満	179単位
45分以上	220単位

##### □通院等乗降介助

1単位：10円

サービス内容	単位数
1回につき	97単位

##### 加算料金等

1単位：10円

加算名	
夜間(午後6時から午後10時まで) 早朝(午前6時から午前8時まで)加算	上記の額に1回につき25%加算します。
深夜加算 (午後10時から午前6時まで)	上記の額に1回につき50%加算します。
特定事業所加算Ⅰ	上記の額に1回につき20%加算します。
特定事業所加算Ⅱ	上記の額に1回につき10%加算します。
特定事業所加算Ⅲ	上記の額に1回につき10%加算します。
特定事業所加算Ⅳ	上記の額に1回につき3%加算します。
特定事業所加算Ⅴ	上記の額に1回につき3%加算します。
生活機能向上連携加算Ⅰ	100単位／月
生活機能向上連携加算Ⅱ	200単位／月
認知症専門ケア加算Ⅰ	3単位／日
認知症専門ケア加算Ⅱ	4単位／日
口腔連携強化加算	50単位／回
緊急時訪問介護加算	100単位／回
訪問介護初回加算	200単位／月

介護職員等処遇改善加算Ⅰ	各種加算減算を加えて算定した単位数の24.5%
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	各種加算減算を加えて算定した単位数の22.4%
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	各種加算減算を加えて算定した単位数の18.2%
介護職員等処遇改善加算Ⅳ	各種加算減算を加えて算定した単位数の14.5%

※利用者の身体的理由もしくは暴力行為等の事情がある場合は、ご契約者の同意のうえで、1回につき通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

※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は、身体介護が中心である場合の料金にかかわらず、身体介護が中心である場合の料金に、生活援助が中心である指定訪問介護の所要時間20分から計算して25分を増すごとに65単位（195単位を限度とする）を加算します。

※事業所と同一敷地内または隣接する敷地内の建物に居住する人数が1月あたり20人以上50人未満の方へサービスを提供する場合、所定単位数の90%で算定します。

※事業所と同一敷地内または隣接する敷地内の建物に居住する人数が1月あたり50人以上の方へサービスを提供する場合、所定単位数の85%で算定します。

※同一建物居住者に対する訪問減算は、限度額管理の対象外になります。

#### □介護予防訪問介護・日常生活支援総合事業 介護報酬告示額（1ヶ月につき）1単位：10円

区分	単位		目安
	介護予防訪問	生活援助型訪問	
週1回程度	1, 176	1, 000	要支援1・2、事業対象者
週2回程度	2, 349	1, 997	要支援1・2、事業対象者
週2回超	3, 727	3, 169	要支援2

#### 加算料金等（1ヶ月につき）

区分	単位	
	介護予防訪問サービス	生活援助型訪問
初回加算	200単位／月	
生活機能向上連携加算Ⅰ	100単位／月	—
生活機能向上連携加算Ⅱ	200単位／月	—
口腔連携強化加算	50単位／回	—
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	各種加算減算を加えて算定した単位数の24.5%	
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	各種加算減算を加えて算定した単位数の22.4%	
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	各種加算減算を加えて算定した単位数の18.2%	
介護職員等処遇改善加算Ⅳ	各種加算減算を加えて算定した単位数の14.5%	

利用者様の（ 1週間・1ヶ月間）の負担額

様の1週間・1ヶ月間の利用料金（ 年 月 日現在）		
サービス内容	単価×回数	合 計
合計		

(2) 介護保険給付対象外サービス

- ① 介護保険給付の支給限度額を超えるサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がお客様の負担となります。
- ② 介護保険適応の場合でも、保険料の滞納等により、事業者に直接介護保険給付が行なわれない場合があります。その場合、お客様は1ヶ月につき利用表の利用料全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えに、サービス提供証明と領収証を発行します。
- ③ 領収書の再発行、医療費控除証明書の発行手数料は、1回 1,000円とします。

(3) その他の費用

- ① サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者の負担となります。
- ② **預金口座振替依頼書の登録料として、初回・登録時に180円頂きます。**  
**口座を変更される際は、別途同額の登録料がかかります。**

(4) 交通費

事業の実施地域内にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は交通費の実費が必要となります。実施地域外より自宅まで1km×37円（往復）

(5) キャンセル料

利用者の都合によりサービスを中止する場合は、次のキャンセル料をいただきます。ただし、お客様の病状の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

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	1,000円

(6) 利用料等のお支払い方法

事業者は当月の利用者負担金の請求に明細を付して、翌月20日までに利用者に請求し、利用者は、次の方針により支払います。入金確認後、領収書を発行いたします。

- ① 当事業所指定の金融機関への口座振替（口座振替日は26日とする。ただし、口座振替が開始されるまでの期間は、下記の口座へ口座振込による支払いに対応する）

② 当事業所指定の郵便局への口座振替（口座振替日は26日とする。ただし、口座振替が開始されるまでの期間は、下記の口座へ口座振込による支払いに對応する）

③ やむを得ず、①②での支払いが困難な場合は、現金による支払いに對応する。

銀行名：肥後銀行  
支店名：健軍支店  
預金種目：普通預金  
口座番号：1858153  
名義：社会福祉法人 駿光会  
理事長 野口 博司

#### 5. サービス利用に当たっての留意事項

① 利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の従業者にご一報ください。

② 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。

③ 訪問介護員に対する贈り物や飲食のもてなしは、お受けできません。

④ 訪問介護員は、医療行為や年金などの金銭の取り扱いはしかねますのでご承知ください（生活援助として行う買い物等に伴う小額の金銭の取り扱いは可能です）。

⑤ 訪問介護員は、介護保険制度上利用者の介護や家事の準備等を行うこととされています。家族などの食事の準備や庭の草取りなどの業務についてはできませんのでご承知ください。

⑥ 介護保険での適応がある場合は、上記料金算定の基本となる時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、利用者様の居宅サービス計画及び介護予防サービス計画、介護予防マネジメントに定められたサービスにかかる標準的な時間を基準とします。

#### 6. 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、次に掲げるところ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	土岐 浩司
-------------	-------

(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。

#### 7. 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状が急変した場合、その他必要な場合は、速やかに主治医や協力医療機関、緊急連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画及び介護予防サービス計画、介護予防マネジメントを作成した居宅介護支援事業者等へ連絡等必要な措置を講じます。

主 治 医	病院名	
	所在地	(〒　　-　　)
	氏 名	
	電話番号	
緊急時連絡先 (家族等)	氏名（続柄）	(　　)
	住 所	(〒　　-　　)
	電話番号	

#### 8. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生場合には、ご家族、市町村、関係医療機関への連絡を行なうなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行ないます。

#### 9. 守秘義務に対する対策

事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保守します。また、退職後においてもこれらの秘密を保守するべき旨を、従業者との雇用契約としています。

#### 10. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシーの保護のため業務マニュアルを作成し、従業者教育を行ないます。

#### 11. 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行なわないことをお約束します。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利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際の利用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。

## 1 2. 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概ね6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 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に実施します。

## 1 3. 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に実施します。
- (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。

## 1 4. ハラスメントの防止対策

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
  - ① 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
  - ② 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
  - ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為　　上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

(5)

## 1 5. 苦情相談窓口

- (1) 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。

当事業所の利用者様 苦情相談窓口	窓口責任者	水口 沙也加・藤井 聰恵
---------------------	-------	--------------

	ご利用時間	8：15～17：15
		電話 096-288-3331
	ご利用方法	面接（当事業所相談室）
		苦情箱（施設玄関前受付に設置）

(2) 行政機関その他の苦情受付機関

	熊本市役所 介護保険課 介護事業指導課
苦情相談窓口	(所在地) 熊本市中央区手取本町1-1
	(電話) 096-328-2793

	熊本県国民健康保険団体連合会
苦情相談窓口	(所在地) 熊本市東区健軍2丁目4-10
	(電話) 096-214-1101

(3) 苦情を処理する為の体制・手順

① 苦情の受け付け

苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けます。そして、苦情内容の詳細を把握します。

② 苦情の検討

苦情内容について管理者を含め対応策を検討します。

③ 苦情検討の報告

苦情処理担当者がご自宅を訪問し、検討結果の説明を行います。

④ 再発防止

苦情内容、処理結果について台帳処理を行い再発防止に努めます。

1 6. 損害賠償について

当事業所において、事業所の責任により利用者に生じた損害については、事業所は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、損害の発生について、利用者に故意、又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業所の損害賠償責任を減じさせていただきます。

1 7. 担当のサービス提供責任者

あなたを担当するサービス提供責任者は\_\_\_\_\_ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡を致します。

令和 年 月 日

指定訪問介護サービス及び、介護予防・日常生活支援総合事業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の説明を行いました。

事業者	住 所	熊本市中央区本荘5丁目10-23
	事業者(法人)名	社会福祉法人 駿光会
	事業所名	マノリアル本荘訪問介護
	(事業所番号)	4370111074
	代表者名	野口 博司 印

説明者	職 名	サービス提供責任者
	氏 名	印

私は、本書面に基づいて事務から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

(代理人を選定した場合)

代理人 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

ご家族代表(身元引受人)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

## 個人情報の使用に係る同意書

以下に定める条件のとおり、私\_\_\_\_\_および代理人\_\_\_\_\_は、社会福祉法人 駿光会が、私および身元引受人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集することに同意します。

### 1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

### 2. 利用目的

- (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- (2) 利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供される為に実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- (4) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要のある場合
- (5) 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- (6) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- (7) その他サービス（ホームページ・広報誌等）提供で必要な場合
- (8) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

### 3. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさない。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

年 月 日

本 人 住 所 \_\_\_\_\_  
(利 用 者)

氏名 (印)

ご 家 族 住 所 \_\_\_\_\_

氏名 (印)

代理人 住 所

氏名 (印)

## 繞 柄

