

訪問介護重要事項説明書

当事業所は、ご利用者様に対して指定訪問介護サービスを提供します。
つきましては、事業所の概要や提供されるサービスの内容、ご利用上ご注意いただきたいことを説明しますのでご確認くださるようお願ひいたします。

1 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社 華一期
代表者役職・氏名	代表取締役 石原愛華
本社所在地	〒657-0044 兵庫県神戸市灘区鹿ノ下通1丁目4-8-3F
電話番号	078-802-2822
法人設立年月日	令和3年4月26日
法人の行う業務	<ul style="list-style-type: none">・訪問介護・介護予防訪問介護事業・介護予防日常生活総合支援事業 (介護予防・生活支援訪問サービス)・障害者福祉サービス事業 (居宅介護・重度訪問介護・同行援護)・地域生活支援事業(移動支援)・介護保険外サービス

2 サービスを提供する事業所の概要

(1)事業所の名称等

事業所の名称	ヘルパーサービス 花いちご
事業所指定年月日	令和3年10月1日
介護保険事業所番号	2870203045
所在地	兵庫県神戸市灘区鹿ノ下通1丁目4-8 シティ六甲R2ビル301
電話番号	078-802-2822
FAX番号	078-802-2828
通常の事業の実施地域	神戸市東灘区・灘区・中央区・兵庫区・長田区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態にあるご利用者に対し、適正な訪問介護サービスを提供することを目的とします。
事業の運営方針	<p>①事業の実施にあたっては、ご利用者の意思、人格を尊重して、常にご利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。</p> <p>②地域との結びつきを重視し、関係市町村その他居宅介護サービス事業者等との綿密な連携に努めるものとします。</p> <p>③介護保険に関する法令及び神戸市条例等に定める内容を遵守し事業を実施します。</p>

(3) 事業所の窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで (12月30日から1月3日までを除く。)
営業時間	午前9時から午後6時まで
サービス提供日	営業日と同じ
サービス提供時間	午前9時から午後8時まで

ただし、ご利用者の希望に応じて、上記時間外でもサービス提供可能な体制をとります。

(4) 事業所の勤務体制

管理者	石原 愛華
-----	-------

職種	役割	員数
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・従業者及び業務の管理を一元的に行います。 ・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。 	1名 (兼務可能)
サービス提供責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する研修、技術指導、訪問介護計画の作成等を行います。 ・訪問介護計画をご利用者へ説明し、同意を得ます。 ・サービス担当者会議への出席等により居宅介護事業者と連携を図ります。 ・ご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サービス内容の管理を行います。 ・居宅介護支援事業者に対して、把握したご利用者の服薬状況、口腔機能その他必要な情報を提供します。 ・訪問介護員の業務の実施状況を把握し、訪問介護員の業務管理を実施します。 ・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。 	1名以上 (利用者 40名につ き1名)
訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護計画に基づきサービスを提供します。 ・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。 ・サービス提供後、ご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。 ・サービス提供責任者から、ご利用者の状況についての情報伝達を受けます。 	2.5名以上
事務職	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	

※訪問介護員は、常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでも提示をもとめることができます。

3 提供する訪問介護の内容

○身体介護

ご利用者の身体に直接接触して介助するサービス、ご利用者のA D L・I A D L・Q O Lや意欲の向上のためのご利用者と共に使う自立支援・重度化防止のためのサービス、その他専門的知識・技術をもって使うご利用者の日常生活・社会生活上のためのサービスを行います。

区分と種類	サービスの内容
食事介助	食事に関する一連の動作の介助、見守りを行います。（姿勢確保、配下善）
入浴・清拭介助	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。（準備、見守り、壱部介助、片付け）
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換、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。（Pトイレの掃除）認知症の人に対する排泄面の見守りや声掛け等
着脱介助	できる事はご自分で行えるように配慮しながら、衣類の着脱の介助を行います。
身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。（整髪、爪切り、歯磨き等）
体位変換	褥瘡の防止のために、体位交換を行なう際の介助を行います。
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（適切に内服できるように見守り、声掛け）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。
通院・外出介助	身体状況により必要な介助を行い（歩行見守り・歩行介助・車イス介助等）食品・日用品の買い物同行、通院時（院内以外）の外出介助を行います。但し、通院介助では院内での待ち時間は別料金になります。
自立支援	自立生活支援のための見守り（常時介助できる状態で行う見守り等で、具体的には〈一緒に使う調理や家事等〉）的援助をします。

たんの吸引・ 胃瘻・腸瘻・ 経鼻栄養	職員の研修や県の届出など体制が整い次第実施予定。現在、この業務は行いません。

○生活援助

家事を行なうことが困難とするご利用者に対して、家事の援助を行います。

区分	サービスの内容
買物	ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 ※利用者宅から買い物に出掛けることが原則です。
調理	ご利用者の食事の用意を行います。（一般的な調理）
掃除	ご利用者の居室の掃除や整理整頓、ゴミ出しを行います。
洗濯	日常的な衣類の洗濯、乾燥、取り込み、たたむ、収納、整理などを行います。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的技術が必要なく短時間でできる範囲内のアイロン掛け、ボタン付けや被服の補修 ・布団干し、シーツ・カバー交換、ベッドメイクなど寝具管理をします。 ・薬（処方箋有りき）の受取りなど ・買物時の品物やつり銭の確認

*同居家族がいる場合、生活援助を行うことはできません。

通院等のための乗車又は降車の介助（サービス提供：有・無）

通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

○サービス提供時にかかるその他の業務等

1 訪問介護計画の作成（生活支援訪問サービスの場合除く）

ご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、ご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。

2 サービス準備・記録

上記のサービス提供時に付帯するサービス行為としてご利用者の身体状況や顔色・発汗・体温等健康状態のチェック・換気、室温の調整などの環境整備・相談援助、情報収集・提供・退室確認など

※業務日報の記録について

ご利用者又はその家族等への情報の伝達やご連絡が迅速にできるよう、サービス終了時刻前に5分程度、業務日報記録のためにお時間をいただいております。

ご利用者様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ケアプランを踏まえたサービス計画に定められます。

4 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等はサービス提供にあたり、次の行為は行いません。

- ①医療行為または医療補助行為
- ②ご利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かりません。
- ③ご利用者又は家族からの高価な物品等の授受
- ④ご利用者本人不在の場合のサービス提供
- ⑤ご利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑥ご利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供
- ⑦ご利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑧身体的拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（ご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）
- ⑨その他ご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

5 利用料、その他の費用の額

(1) 訪問介護の利用料

サービスを利用した場合の基本利用料は以下のとおりです。ご利用者負担額は、原則として基本利用料に対して介護保険負担割合証に記載の割合（1～3割）に応じた額です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額負担となります。

□訪問介護料金表

【基本部分】※1単位 10.84円で算定します

(単位：円)

所要時間	単位数	身体介護	単位数	生活援助
20分以上 45分未満		—	179	1,790円
30分未満	244	2,440円	—	—
45分以上		—	220	2,200円
30分以上 1時間未満	387	3,870円	—	—
1時間以上 1時間30分未満	567	5,670円	—	—

※所要時間が20分から起算して25分を増すごとに+65単位増になります。

※上記の基本利用料及び加算等は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料等も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料等を書面でお知らせします。

※介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご留意ください。なお、保険対象外のご依頼に対しては、全額自己負担となり別途契約が必要となります。

※上記の利用者負担金は目安の金額であり、円未満の端数処理等により多少の誤差が生じることがあります。

※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。

※20分未満の身体介護については、緊急時訪問介護加算を算定する場合を除き、前後に提供したサービスと2時間以上の間隔が空いている場合に算定します。

※平常の時間帯（午前8時から午後6時まで）以外の時間帯でサービスを行う場合は、次の割合で利用料が割増となっております。

提供時間帯	早朝	夜間	深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 翌朝午前6時まで
加算割合	25%	25%	50%

※ご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、ご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。

※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、ご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。

※20分未満の身体介護については、緊急時訪問介護加算を算定する場合を除き、前後に提供したサービスと2時間以上の間隔が空いている場合に算定します。

1. 初回加算

新規に訪問介護計画書を作成したご利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内にサービス提供責任者が、自らサービスを行うか、他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合、初回月に限り200単位加算させていただきます。

※1 初回加算は、新規サービス契約時のほか、入院などで2ヶ月サービスが空いた場合、また要介護から要支援に変更になった場合にも適用されます。

2. 緊急時訪問介護加算

ご利用者やその家族からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認め、サービス提供責任者または訪問介護員が、居宅サービス計画書にない訪問介護（身体介護に限る）を行った場合に加算されます。

100円

高齢者虐待防止未実施減算

利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合

所定単位数の100分の1減算

業務継続計画未実施減算

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

定単位数の100分の1減算

5. 介護職員等処遇改善加算

訪問介護の所定単位数に、14.5～24.5%を乗じた単位数を介護報酬に加算させていただきます（令和6年6月1日から）

※令和6年5月31日までの介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップ等支援加算が介護職員等処遇改善加算として一本化されました。

介護職員等処遇改善加算Ⅰ	上記基本部分と各種加算減算の合計24.5%
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	上記基本部分と各種加算減算の合計22.4%
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	上記基本部分と各種加算減算の合計18.2%
介護職員等処遇改善加算Ⅳ	上記基本部分と各種加算減算の合計14.5%

8. その他の費用

(1) 交通費（実費相当の交通費が必要となります）

- ・サービス提供実施地域以外の地域に訪問する場合
- ・ヘルパーが買い物や薬の受け取りで交通費が必要な場合

※通院介助時、交通機関等を利用する場合、ヘルパーの交通費もご負担いただきます。

(2) 水道代・ガス代

サービス提供に当たり必要となるご利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用は、ご利用者の別途負担となります。

(3) 電話代

サービス実施のため、やむを得ず利用した場合、実費負担をお願いします。

(4)コピー等代金

- ・サービス提供の実施記録をご利用者に再交付等する場合にコピー料金等の実費負担が必要となります。
- ・通常の書類等以外に、ご利用者の希望による書類等を発行もしくはコピーを請求された場合など。※サービス提供時には（ご利用者様控）をお渡します。

(5)キャンセル料

ご利用者は、予定のサービス利用を中止又は変更をすることができますが、ご利用者の都合により、予約していたサービスの利用を中止する場合、キャンセル料が必要となる場合があります。詳しくは下の表の通りです。

ご利用日前日の 17:00 まで にご連絡いただいた場合	キャンセル料は不要です。
ご利用日当日にご連絡いた だいたい場合	1 提供あたり料金の 100%
ご連絡なく訪問した場合	1 提供あたり料金の 100% + 往復の交通費相 当額

ご利用者の容態の急変や急な入院等、緊急やむを得ない事情がある場合は請求しません。なお、サービスの利用自体を中止する場合には、速やかにご連絡ください。なお、月額の介護報酬である介護予防訪問介護の場合は、キャンセル料はかかりませんが、日時の振替をご連絡くださいますようお願いいたします。

サービス提供予定前日の 17:00 までのご連絡にご協力ください。

6 サービスの利用に当っての留意事項

①医療行為に関しては、実施ができません。

※摘便・褥瘡処置・座薬挿入など

②利用者の日常生活の範囲を超えたサービスの提供はできません。

③利用者の同居家族に対するサービス提供はできません。

④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。

⑤利用者と従業者の間での金銭の貸し借りは致しません。買い物代行支援の際は買い物代金をお預かりしてからとなります。

- ⑥買い物代行時以外の金銭、預金通帳、カード、証書、書類などの預かりはできません。
- ⑦従業者へのハラスマントに該当する行為には必要な措置を講じます。
- ⑧従業者に対する贈物や飲食のもてなしはお受けできません。
- ⑨利用者又はその家族に、体調の変化があった際には事業所の従業者にご連絡下さい。

7 サービス提供の方法

- ①利用の相談を受け、サービス提供責任者がご自宅に訪問し、利用者及び介護者と面談をします。そこで生活状況や心身の状況確認をします。
- ②サービス利用するにあたり、重要事項の説明をして契約をします。
- ③利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて「居宅サービス計画（ケアプラン）」に沿って「訪問介護計画」を作成します。
- ④「居宅サービス計画（ケアプラン）」「訪問介護計画」に基づき、担当のヘルパーがサービスの提供をします。
- ⑤サービス利用後も、常に生活状況や心身の状況を把握し、訪問介護計画の評価・見直しをします。

8 サービス提供期間と終了

（1）サービスの提供期間

契約締結日から要介護認定有効期間の満了日までとします。契約期間満了の7日前までに契約終了の申し入れがない場合、同じ条件で更新されるものとします。

（2）サービスの終了

次の事由に該当した場合は、サービスを終了とします。

- ①利用者の要介護認定区分が、自立（非該当）と認定されたとき。
- ②利用者が病院や介護保険施設等に入院入所して自宅に戻る予定がないとき。
- ③利用者が死亡したとき。
- ④利用者の所在が、2週間以上不明になったとき。
- ⑤利用契約書、第13条、第15条又は第16条に基づき契約が解約又は解除された場合。

9 要介護認定前にサービスを利用した場合

- ①要介護認定前にサービス提供を行った場合には、その認定後に行う居宅サービス計画の見直しを踏まえ、訪問介護計画の見直しを行います。

- ② 要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合にはすでに利用されたサービス費用の全額の料金を頂きます。
- ③ 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービス内容が認定後の支給限度額を上回った場合（想定した介護度が実際より高かった場合に発生することがあります）又は要支援認定や事業対象者となった場合、保険給付とならないサービス費用が生じる場合があります。
この場合には、保険給付されないサービスにかかる費用の全額をご負担いただくこととなります。

10 訪問介護サービスの不適切な事例への対応について

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

例) 利用者以外のもの（ペット含む）に係る洗濯・調理・買い物・布団干し
家族の居室や利用者が使用する場所以外の掃除
来客の応接（お茶、食事の手配など）
自家用車の洗車・清掃など

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

例) 園芸（植木の剪定など）・草むしり・花木の水やり
ペットの世話（犬の散歩など）など

日常的に行われる家の範囲を超える行為

例) 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理（おせち料理など）
家具・電気器具などの移動、修繕、模様替え、
大掃除、窓のガラス磨き、床のワックス掛け、
室内外家屋の修理、ペンキ塗りなど

※保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合

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支援サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

(2)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希望される場合は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りサービスを提供することは可能です。

※その場合、居宅サービス計画の策定段階におけるご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。

11 ご利用者負担額等の請求及び支払方法

(1) 請求方法

- ご利用者負担額、その他の費用は利用月ごとの合計金額により請求します。
- 請求書には明細が付いていますので、必ず内容をご確認ください。
- 請求書は、利用月の翌月15日頃にご利用者あてに持参又は郵送にてお届けします。

(2) 支払方法

- ア 支払方法は、ご利用者口座からの自動振替（引落し）になります。
- ・銀行口座およびゆうちょ銀行口座のいずれもご指定いただけます。
 - ・自動振替については、集金代行サービス/リコーリース株式会社に委託しておりま

す。事前に「口座振替依頼書」でのお手続きが必要になります。

振替日	利用月の翌々月4日（金融機関休業日は翌営業日になります。）
-----	-------------------------------

なお、手続きが完了するまでのお支払いは、現金払い（集金）となります。

様々な理由で集金ができなかった場合は、口座振替時に月毎または合算して一括で引き落としさせていただきますので予めご了承ください。

イ やむをえない事情がある場合は、以下の支払方法の変更に応じますので、担当者にご相談ください。この場合のお支払期限は、翌月末日（土日祝日の場合は直後の平日）です。

- ・現金払い（訪問する担当ヘルパーにお渡し下さい）
- ・事業者が指定する口座への振り込み

○事業者指定口座への振込（振込手数料はご利用者負担）

銀行名	みなと銀行	支店名	六甲道支店
口座番号	1936654	口座名義	ヘルパーサービス ハナイチゴ

ウ 口座振替の開始またはお支払方法の変更手続きにはお日にちを頂きます。
手続きの完了は請求書もしくは担当ヘルパーにご確認ください。

(3) 領収書について

- ア お支払いを確認しましたら、領収証を発行しますので、必ず保管してください。（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。）。
- イ 万が一領収書を紛失され、再発行を希望される方は、110円（再発行手数料）を頂きますのでご了承願います。

12 契約の終了と自動更新について

契約の有効期間については、要介護認定の有効期間が満了する日までとします。ただし、有効期間の満了7日前までに、ご利用者から契約を終了する旨の申出がない場合には、この契約は次の要介護認定の有効期間まで自動的に更新されます。ただし、次の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。

- ・ご利用者が介護保険施設へ入院又は入所した場合
- ・ご利用者の要介護状態区分が要支援又は自立（非該当）となった場合
- ・ご利用者が死亡した場合

13 解約について

(1)ご利用者からの解約

この契約は、契約期間中であっても、ご利用の方から解約を希望する7日前までに解約をお申し出頂ければ解約することができます。（サービスの終了を希望する日の7日前までに文書でお申し出下さい）ただし、ご利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が2日以内の通知でもこの契約を解約することができます。

② 次の場合は、ご利用者は文書で解約を通知することにより、直ちにサービスを終了することができます。

- ・事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ・事業者が、守秘義務に反した場合
- ・事業者が、ご利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

・事業者が、倒産した場合

③ その他、ご利用者は契約更新を希望しない場合、利用料等の変更に対して同意することができない場合には契約を解約することができます。

(2)事業者からの解約

事業者が事業を休廃止する場合や、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合に、契約を解約することができます。（1ヶ月前までに文書でお知らせ致します）

② 次の場合は、事業者は文書で解約を通知することによって直ちにサービスを終了させていただく場合があります。

・ご利用者の利用料等の支払いが2ヶ月以上遅延し、利用料等を支払うよう催告したにも拘らず、別途定めた期限内に支払われなかった場合

・ご利用者又はその家族が事業者や従業者又は他のご利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

14 契約終了及び解約後の取扱

事業者は、この契約の終了及び解約に伴いご利用者が希望する場合には、ご利用者が指定する事業者等への関係記録（写し）の引継ぎ、介護保険外サービスの利用にかかる市町村への連絡等の連絡調整を行うものとします。

15 秘密保持及び個人情報の保護

(1) 事業者及びその従業者は、業務上知り得たご利用者及びその家族（等）の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。従業者に業務上知り得たご利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員でなくなった場合においても、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ています。

(2) 事業所は、ご利用者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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

(3) 事業所は、ご利用者の個人又はその家族の個人情報については、予め文書で同意を得ない限り、ご利用者の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、ご利用者又はその家族の情報を利用するには、ご利用者の同意が必要となりますので、別に作成する同意書（「訪問介護契約における個人情報使用同意書」）に記名いただることになります。

16 虐待の防止について

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

虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	石原 愛華
-------------	-------

従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（ご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ご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。

高齢者虐待防止に関する対策

人権の擁護・虐待の発生、その再発を防止するために高齢者虐待防止委員会を設置、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修を実施します。

身体拘束の適正化

原則として、利用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、下記の通り、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合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、その対応及び時間、その際の利用者的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) 緊急性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者又は他人の生命・身体に危険防が及ぶ事が考えられる場合
- (2) 非代替性：身体拘束以外に、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を制止する事ができない場合
- (3) 一時性：利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事がなくなつた場合は、直ちに身体拘束を解く

17 感染症の予防及びまん延防止のための対策

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症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。

18 天災等不可抗力

契約の有効期間中、地震・噴火等の天災、その他事業所の責めに帰すからざる事由により、本サービスの実施ができなくなった場合には、以後、事業者は利用者に対して本サービスを提供すべき義務を負いません。

また、大雪・大雨・強風等悪天候の場合は、訪問時間の遅延もしくは中止となる場合があります。

19 日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等への対応

- ① 当事業所は、ご利用者にサービスを提供する際に付随した日常的金銭管理・財産管理については、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理以外は、取扱い致しません。
- ② ご利用者に日常的金銭管理や財産管理の必要が生じた場合、また財産侵害や虐待等に対するご利用者の権利擁護等の必要が生じた場合には、ご利用者のご希望も踏まえながら、適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介いたします。

20 緊急時の対応方法

サービスの提供中に、ご利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要があった場合は、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、家族へ連絡をいたします。また、必要な場合は、担当の地域包括支援センター及び市へ報告をします。

ご利用者の主治医	医療機関の名称 氏名 電話番号	
緊急連絡先 (キーパーソ①)	氏名（ご利用者との続柄） 電話番号	()
緊急連絡先 (キーパーソ②)	氏名（ご利用者との続柄） 電話番号	()

21 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。

22 事故発生時の対応及び損害賠償

- 1) サービス提供により事故が発生した場合は、市町村、ご利用者の家族に連絡するとともに、必要な措置を講じます。また、必要な場合は、担当の地域包括支援センター及び市へ報告をします。
- 2) サービスの提供により事故が発生し、損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかにご利用者に対して損害を賠償いたします。
なお、事業者は下記の損害賠償保険に加入しています。

加入保険名	(公財)介護労働安定センター 介護事業者賠償責任補償
保険の内容	対人・対物事故、人格権侵害 管理受託物に関する事故 訪問介護事業に係わる経済的損失などの損失に対して補償を行います。
賠償できる事項	当事業所のホームヘルパーがご利用者の家財を壊してしまったとき ご利用者の身体にケガをさせてしまった場合 など

損害賠償について サービス提供時において、サービス提供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します。

23 利用者等の意見を把握する体制

アンケート調査、意見箱等の意見等を把握する取組	あり
当該結果の開示状況	なし

24 第三者による評価の実施状況等

第三者による評価の実施	1 あり	実施日	
		評価機関名	
		結果の開示	1あり 2なし
	② なし		

25 重要事項の変更

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合は、ご利用者に書類を交付して、口頭で説明するとともに、ご利用者からの同意を頂きます。

26 サービスの苦情相談窓口

当事業所は、提供した訪問介護サービスに苦情がある場合など提供された居宅サービスに関する苦情の申立や相談があった場合は、速やかに対応を行います。サービスの提供に関して苦情や相談がある場合には以下までご連絡下さい。

(1)事業所の窓口

事業所相談窓口	電話番号：078-802-2822 受付時間：午前9時～午後6時 (但し、土・日・祝日及び12/29～1/3を除く) 担当者：豊満千明 石原愛華
---------	---

(2)その他

(介護保険サービス苦情について)

神戸市監査指導部 居宅通所指導担当 介護保険担当	○連絡先 TEL：078-322-6326 ○受付時間 月曜～金曜日 午前8時45分～午後5時15分 (但し祝日及び12/29～1/3を除く)
兵庫県国民健康保険団体 連合会（介護サービス苦 情相談窓口）	○連絡先 TEL：078-332-5617 ○受付時間 月曜～金曜日 午前8時45分～午後5時15分 (但し祝日及び12/29～1/3を除く)
要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）	○連絡先 TEL：078-332-6774 ○受付時間 月曜～金曜日 午前8時45分～午後5時30分 (但し祝日及び12/29～1/3を除く)

(介護保険サービスの質や契約上のトラブルについて)

神戸市生活情報センター	○連絡先 TEL：078-371-1221 ○受付時間 月曜～金曜日 午前8時45分～午後5時30分 (但し祝日及び12/29～1/3を除く)
-------------	--

27 ハラスメントについて

(1) 身体暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

例：物を投げつける/つばを吐く/たたく/つねる/蹴る/手を払いのける等

(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、おとしめたりする行為

例：大声を出す/怒鳴る/いやがらせをする/理不尽なサービスを要求する威圧的な態度で文句を言う/無視をする。等

(3) セクシャルハラスメント（以下「セクハラ」という）意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

例：必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/ヌード写真や卑猥な映像を見せる/性的な話をする/下半身を丸出しにする、触らせる。等

(4) カスタマーハラスメント

過剰な要求をおこなったり、サービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレーム

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・事業所の提供するサービスに過失等が認められない場合
- ・要求の内容が、事業所の提供するサービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当な言動」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃（暴行、障害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・土下座の要求
- ・継続敵におこなう、執拗な言動
- ・拘束的（不退去、居座り、監禁）な行動
- ・性的な言動 等

(要求内容の妥当性に照らして不当とされる場合があるもの)

- ・商品（買物）交換・買取りの要求
- ・金銭保証の要求 等

※上記のハラスメントが認められた場合、事業所は2週間以上の予告期間を置かず、サービスを中止し契約を解約することができます。

令和 年 月 日

事業所は、ご利用者へのサービス提供開始に当たり、本書面に基づき重要事項を説明しました。

説明者 サービス提供責任者 豊満千明 

事業者

所在地 神戸市灘区鹿ノ下通1丁目4-8

シティ六甲R2ビル301

事業所名 ヘルパーサービス 花いちご 

法人名 株式会社 華一期

私は、事業所より本書面に基づいて重要事項の説明を受け、同意しました。

利用者

住所 神戸市灘区 _____

氏名 _____ 

上記署名は、代筆者 (続柄) が代行しました。

私は、事業所より利用者が本書面に基づいて重要事項の説明を受け、同意し交付されたことを確認いたしました。

利用者代理人

住所 _____

氏名 _____ 

ご利用者との続柄 _____

説明・交付の時間、場所 時 分 利用者ご自宅 ()