

指定訪問介護重要事項説明書

この指定訪問介護重要事項説明書は、利用申込者（お客様）または利用申込者（お客様）の家族が、介護保険の訪問介護サービスを受けられるに際し、あらかじめの利用者（お客様）やそのご家族に対し、当事業所の運営規定の概要や訪問介護従業者などの勤務体制、その他の利用者（お客様）のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示するものです。利用者（お客様）にこの文章を交付して説明することは、事業者の義務として法令上規定されています。

1 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 訪問の家
代表者氏名	理事長 名里晴美
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	神奈川県横浜市栄区桂台中4-7 法人本部:045-894-4640
法人設立年月日	昭和60年12月19日

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) 事業所の名称、所在地等

事業所名称	ヘルパーステーション さくら草
介護保険指定 事業所番号	1473500450
事業所所在地	神奈川県横浜市栄区柏陽2-23
連絡先 相談担当者名	TEL:045-894-6692 FAX:045-891-9867 (管理者 野口 佳世子)
事業所の通常の 事業の実施地域	栄区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護保険法による指定居宅サービス事業者として、要介護状態にある高齢者などに対し、適切な訪問介護を提供する。
運営の方針	事業所の訪問介護従業員は、利用者の心身の特性に留意し、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営む事が出来るよう、入浴・食事・排泄・移動等の介護、その他生活全般にわたる援助を行う。 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の医療、健康福祉サービス機関との緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。 事業者は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また業務体制を調整します。 ア 採用時研修 採用後6ヶ月以内 イ 定期研修 年2回

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日(但し土・日・祝祭日及び12月29日から1月3日までは除く)
営 業 時 間	8:30～17:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サ ー ビ ス 提 供 日	月曜日～日曜日
サ ー ビ ス 提 供 時 間	原則8:00～20:00(その他の時間については応相談)
緊 急 連 絡 先	090-6795-0533

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	野口 佳世子
-------	--------

	職 務 内 容	人 員 数
管理者	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	1 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 (お客様)等への説明を行い、同意を得ます。 利用者 (お客様)へ訪問介護計画を交付します。 3 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 (お客様)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 (お客様)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 4 名
訪問介護員	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、 利用者 (お客様)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、 利用者 (お客様)の状況についての情報伝達を受けます。	非常勤 18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 1 名 非常勤 1 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

身体介護が中心である場合			
身体介護中心型			留意事項
動作 援助	☐ ①体位支援	・褥創の防止などのために、一日何回か体位交換を行う際に介助を行います。身体状況に合わせて行います。	
	☐ ②移動介助	・安全移動のための通路の確保、声かけ(説明)、移動(歩行介助)を身体状況に合わせて行います。	
	☐ ③移乗介助	・起床時などベッドから車椅子への移乗介助、準備、誘導や残存機能の活用など身体介護に合わせて行います。	
	☐ ④起床介助	・早朝又は朝、起床およびこれに伴う着替えや整容の介助などを行います。 ☐ 介助の内容、程度などを確認します。	
	☐ ⑤就寝介助	・就寝のための着替え、オムツ着用などの介助を行います。 ☐ 介助の内容、程度などを確認します。	
	☐ ⑥その他		
身の 回り 介 助	☐ ①排泄介助	・オムツ交換、失禁の世話、採尿器や差込、便器の介助、トイレやポータブルへの移動介助又は、誘導などを行います。 ＜利用する器具の確認＞ ☐ トイレ誘導 ☐ ポータブルトイレ(後始末を含む) ☐ 採尿器具などを利用(後始末を含む) ☐ オムツ交換 ☐ その部(陰部洗浄)	
	☐ ②部分清拭 洗髪	・身体を清潔に保つ為、部分的に体を拭くことです。洗髪など直接洗うことも含まれます。 ☐ 具体的な内容、手順、場所などを確認します。	
	☐ ③部分浴介助	・身体を清潔に保つ為に、部分的に手浴、足浴など直接洗うことです。	
	☐ ④整容介助	・身なりを整えることを介助します。 ☐ 整髪 ☐ 爪きり ☐ その他()	
	☐ ⑤更衣介助等 (衣類の介助)	・寝間着や日常着の着脱の介助を行います。なるべく利用者が自分で行えるように配慮しながら行います。 ☐ 具体的な内容、麻痺の有無、衣類の場所などを確認します。	
	☐ ⑥服薬確認	・医師の指示の下に服薬を行う場合の支援を行います。	

	☐ ⑦その他	・シーツ交換	
	☐ ①食事介助	・食事の介助で、全面介助、一部介助などがあり、配膳から片付けが含まれます。 ☐ 全介助 ☐ 半介助 ☐ 一部介助 ☐ 声かけ	
	☐ ②全身清拭	・身体の清潔を保つために、全身の体を拭くことです。	
	☐ ③全身入浴介助	・浴槽への誘導や見守り、入浴中の洗体などを行います。 ☐ 医師・家族などの入浴許可の確認(意見書の提出)が必要です。 ☐ 入浴介助の手順、場所などの確認をします。	
	☐ ④通院等介助	・病院への通院、買物などのための外出の際に付き添います。利用者の身体状況によって車椅子や歩行の介助を行います。 ※病院への往復の交通費(ヘルパー分も)は、原則的として利用者負担となります。 ☐ 内容、場所、交通経路などの確認をします。	
	☐ ⑤その他	☐ 一緒に掃除を行います。 ☐ ディサービスの送り出し・お迎え他	
・主に身体介護が中心のサービス 主として「生活介護」や「身の回り介護」を行うと共に、これに関連して若干の家事援助を行う場合			

生活援助が中心である場合		
	生活援助中心型	留意事項
☐ ①調理	・利用者のための調理、配膳、食後の後片付け、食品の管理を行います。利用者以外の家族などの食事の調理は含まれません。(介護保険外のサービスとなります。) 1. 献立における注意事項の確認 ☐ 医療食(病院などでの献立表の有無)※ ☐ 治療食(刻み食、流動食など)※ ☐ 嗜好など(出身地により食事内容などの配慮が必要かどうか) ☐ 食物アレルギーの有無 ☐ その他(レンジを使ったレトルト調理) 2. 配膳や後片付けの方法 ☐ 配膳の場所の確認 ☐ 後片付け方法 ☐ 食物の保管などについて (冷蔵庫への保管の有無 ☐ 有・ ☐ 無) ☐ その他()	※の印は身体介護になります

☐ ⑤ 薬の 受け 取り	・病院などへの薬の受け取りや役所などへの事務的な手続き(連絡など)を行います。 1. 受け取りの頻度、病院名などの確認 ☐ 受け取りの頻度() ☐ 病院名() ☐ 診療科目(科) ☐ 薬代の支払いなどについて 金銭の取扱いの ☐ 有・ ☐ 無 2. 受け取りのための交通費 ☐ 有・ ☐ 無 (1回 円)	
☐ ⑥ 衣類の 入れ 替え等	・季節の変わり目における衣類の入れ替え、寝具の交換などを行います。	
☐ ⑦ その他		
・主に家事援助が中心のサービス ・家事援助に伴い、若干の「動作介助」を行う場合		

(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 **利用者**(お客様)またはご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
(家事援助として行う買い物などの少額の金銭取り扱いは除く)
- ③ **利用者**(お客様)またはご家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ **利用者**(お客様)の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ **利用者**(お客様)の日常生活の範囲を超えたサービス提供(大掃除、庭掃除、雪かき、ドライブ等)
- ⑥ **利用者**(お客様)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(利用者また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**利用者**(お客様)または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

改訂版

(3) 訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス料金表について

【利用者負担算出方法】

地域単価×単位数＝〇〇円(1円未満切り捨て)

〇〇円－(〇〇円×負担割合※(1円未満切り捨て))＝△△円(利用者負担額)

※負担割合は1割負担の場合:0.9、2割負担の場合:0.8、3割負担の場合:0.7

※利用者負担額欄は各負担割合に応じて単位数を円に換算し表示したものです。

ただし、小数点以下は切り捨てとなるため、1ヶ月の合計単位数で計算した場合、多少の誤差が出ます。

※横浜市(2級地)の地域単価は 11.12 円です。

2級地 11.12 円

訪問介護費(1回につき)	単位数	利用者負担額 (1割)円	利用者負担額 (2割)円	利用者負担額 (3割)円	
身体介護が中心である場合 所要時間 20 分未満の場合	163	182	363	544	
所要時間 20 分以上 30 分未満の場合	244	272	543	814	
所要時間 30 分以上 1 時間未満の場合	387	431	861	1,291	
所要時間 1 時間以上の場合	567	631	1,261	1,892	
所要時間 1 時間から計算して所要時間 30 分を増すごとに	82	92	183	274	
生活援助が中心である場合 所要時間 20 分以上 45 分未満の場合	179	199	398	597	
所要時間 45 分以上の場合	220	245	490	734	
身体介護を行った後に引き続き所要時間 20 分以上の生活援助を行った場合(所要時間 20 分から計算して 25 分を増すごとに)195 単位を 限度とする	65	73	145	217	
身体介護 20 分以上 30 分未満と生活援助 20 分以上 45 分未満行った場合	309	344	688	1031	
夜間加算 夜間(18 時～20 時)に訪問した場合〃	所定単位数×25%				
初回加算 サービス提供責任者が初回又は初回と同月 内に訪問介護若しくは同行した場合	200	223	445	668	1月につき
2人の訪問介護員によるサービス提供	所定単位数の200%				
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	介護報酬総単位数(基本サービス費＋各種加算減算) ×24.5%＜1単位未満の端数四捨五入＞				1月につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	介護報酬総単位数(基本サービス費＋各種加算減算) ×22.4%＜1単位未満の端数四捨五入＞				1月につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)	介護報酬総単位数(基本サービス費＋各種加算減算) ×18.2%＜1単位未満の端数四捨五入＞				1月につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)	介護報酬総単位数(基本サービス費＋各種加算減算) ×14.5%＜1単位未満の端数四捨五入＞				1月につき

横浜市訪問介護相当サービス (1月につき)	単位数	利用者負担額 (1割)円	利用者負担額 (2割)円	利用者負担額 (3割)円	
①基本額 訪問型サービスⅠ	1,176	1,308	2,616	3,924	
訪問型サービスⅡ	2,349	2,612	5,224	7,836	
訪問型サービスⅢ	3,727	4,145	8,289	12,434	
訪問型サービスⅣ(1回)	268	298	598	894	
②加算 初回加算	200	223	445	668	1月につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	介護報酬総単位数(基本サービス費＋各種加算減算) ×24.5%＜1単位未満の端数四捨五入＞				1月につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	介護報酬総単位数(基本サービス費＋各種加算減算) ×22.4%＜1単位未満の端数四捨五入＞				1月につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)	介護報酬総単位数(基本サービス費＋各種加算減算) ×18.2%＜1単位未満の端数四捨五入＞				1月につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)	介護報酬総単位数(基本サービス費＋各種加算減算) ×14.5%＜1単位未満の端数四捨五入＞				1月につき

横浜市訪問型生活援助サービス (1月につき)	単位数	利用者負担額 (1割)円	利用者負担額 (2割)円	利用者負担額 (3割)円	
①基本額 生活援助サービスⅠ	1, 058	1, 177	2, 353	3, 530	
生活援助サービスⅡ	2, 114	2, 351	4, 702	7, 053	
生活援助サービスⅢ	3, 354	3, 730	7, 460	11, 189	
生活援助サービスⅣ(1回)	241	268	536	804	1月につき 4回まで
②加算 初回加算	200	223	445	668	1月につき

(4) 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 「直接利用者(お客様)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

- ・ 利用者(お客様)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(お客様)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また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(お客様)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。尚その場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者(お客様)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 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。	
	サービス利用日の前日 17 時まで	キャンセル料は不要です。
	サービス利用日の前日 17 時以降	1 提供当たりの料金の 100%を請求いたします。
	サービス利用日の当日	1 提供当たりの料金の 100%を請求いたします。
※ただし、 利用者 (お客様)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。		
② 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	利用者 (お客様)の別途負担となります。	
③ 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 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者にお知らせください。
- (2) **利用者**(お客様)が要介護認定を受けていない場合は、**利用者**(お客様)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**利用者**(お客様)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**(お客様)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) **利用者**(お客様)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、**利用者**(お客様)及び家族の意向を踏まえて、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、**利用者**(お客様)または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、**利用者**(お客様)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、すべて当事業者が行います。実際の提供にあたっては**利用者**(お客様)の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

6 虐待の防止について

事業者は、利用者（お客様）等の人権の擁護・虐待の発生または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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	ヘルパーステーション さくら草 管理者：野口佳世子 社会福祉法人 訪問の家 朋第2 施設長：山本佳一
-------------	---

- (2) 事業所における虐待防止の対策を検討する委員会を定期開催し、従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 事業所における虐待防止のための指針を整備し、従業者に対して虐待を防止するための研修を実施しています。
- (4) サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（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（お客様）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 事故発生時の対応方法について

利用者（お客様）に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者（お客様）の家族、利用者（お客様）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。

【市区町村（保険者）の窓口】 横浜市健康福祉局 高齢健康福祉部介護保険課	所在地：横浜市中区本町6丁目50番地の10 電話番号：045-671-4252 ファックス番号：045-550-3614 受付時間：月曜日～金曜日 8:45～17:15
【市区町村（保険者）の窓口】 栄区福祉保健センター 高齢者支援担当	所在地：横浜市栄区桂町303番地19 電話番号：045-894-8415 ファックス番号：045-893-3083 受付時間：月曜日～金曜日 8:45～17:15

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	日新火災海上保険株式会社
	保 険 名	賠償責任保険
	補償の概要	身体・財物に対しての補償
自動車保険	保険会社名	日新火災海上保険株式会社
	保 険 名	新総合自動車保険ユーサイド
	補償の概要	対人・対物に対して無制限

8 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談(お客様相談係)

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

○お客様相談係<苦情受付窓口> 電話番号 045-894-6692

ヘルパーステーション さくら草 管理者 野口 佳世子

受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～17:00

○苦情解決責任者

社会福祉法人 訪問の家 朋第2 施設長 山本 佳一

(2) 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。

第三者委員

大森 真由美 横浜栄・防災ボランティアネットワーク副代表

麦倉 泰子 関東学院大学 社会学部現代社会学科教授

清水 紀人 公益財団法人かながわ国際交流財団 学術文化交流グループリーダー

第三者委員会事務局 045-894-4640

(3) 行政機関その他苦情受付機関

神奈川県子どもみらい局 福祉部高齢福祉課	電話番号 045-210-4724
横浜市健康福祉局 高齢福祉部介護保険課	電話番号 045-671-3923
横浜市福祉調整委員会事務局	電話番号 045-671-4045
栄区高齢・障害支援課	電話番号 045-894-8547
神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険部介護保険課	電話番号 045-329-3447

9 第三者評価の実施状況

当事業所は、第三者評価機関による評価を実施しておりません。

10 訪問介護サービス利用に係る情報提供同意書

指定居宅サービス事業所「ヘルパーステーションさくら草」等の利用にあたり、私(利用者及びその家族)の個人情報については、次に定める条件で、必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

1 使用する目的

【法令に基づき事業者(法人)が行うべき義務として明記されているもの等】

- ① 利用者の支援内容向上のため訪問介護計画書の関わる諸会議
- ② 主治医との協議
- ③ 利用者に訪問介護サービスを提供する他の訪問介護サービス事業者等との連携、照会への回答
- ④ 事故が発生した場合の横浜市、神奈川県等への連絡
- ⑤ 利用者等からの苦情に関して横浜市、神奈川県等が行う調査への協力
- ⑥ 利用者に体調の急変が生じた場合等の医療機関への連絡等
- ⑦ 損害賠償保険などに関わる保険会社等への相談又は届出等
- ⑧ 介護給付費等の支給に関して必要があると認められる時に横浜市、神奈川県等が行う文書等の提出等の要請への対応

【任意に事業者が行うもの】

- ⑨ 指定居宅サービス事業所「ヘルパーステーションさくら草」等において行われる実習への協力

2 使用にあたっての条件

- ① 個人の情報の提供は最小限とし、提供にあたっては関係する者以外に漏れることの無いよう、細心の注意を払うこと。
- ② 個人情報を使用した内容、経過を記録しておくこと。

11 個人情報の使用に関わる同意書

以下に定める条件のとおり、私(利用者及び家族等)は、社会福祉法人 訪問の家が、私及び家族等の個人情報を下記の利用目的において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

サービス提供に必要な期間および契約期間に準じます

2 利用目的

医療・福祉提供

- (1) 診療費・公費等請求のための事務
- (2) 管理運営業務
- (3) 医療費等に関する専門の団体等への相談又は届出等
- (4) 医療・福祉サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- (5) 医療・福祉系の教育・実習
- (6) 医療・福祉の質の向上を目的とした症例研究
- (7) 外部監査機関への情報提供
- (8) その他のサービス提供で必要な場合
- (9) 指定居宅サービス事業所「ヘルパーステーションさくら草」等において行われる実習への協力
- (10) 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小限とし、提供にあたっては上記目的以外には利用しません。また、関係者以外に漏れることのないよう細心の注意を払うこととします。
- (2) 個人情報を使用した記録等について、請求があれば開示します。

令和 年 月 日

サービスの締結にあたり上記により、重要事項・同意書について説明しました。

事業者

所在地 横浜市栄区柏陽2-23

氏 名 ヘルパーステーション さくら草 ⑩

説明者 印

サービスの締結にあたり上記とおり説明を受け、同意・承諾しました。

利用者

住所 _____

氏 名 (印)

電話

上記代理人(代理人を選任した場合)

住所

氏 名 (印)

電話 _____

立 会 人

住所

氏 名 (印)

電話

ヘルパーステーションさくら草

訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス・横浜市訪問型生活援助サービス

運 営 規 程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人 訪問の家（以下、「運営法人」という。）が開設するヘルパーステーションさくら草（以下、「事業所」という。）が行う訪問介護事業、横浜市訪問介護相当サービス及び横浜市訪問型生活援助サービス（以下、「事業」という。）の適正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、要介護者、要支援者又は事業対象者（以下、「要介護者等」という。）に対し、事業所の介護福祉士、訪問介護員研修の修了者等（以下、「訪問介護員等」という。）及び一定の研修を修了した従業者等（横浜市訪問型生活援助サービスに限る。以下「従業者等」という。）が、利用者の居宅において入浴、排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたる世話又は支援等の適切な訪問介護、横浜市訪問介護相当サービス（以下「訪問介護等」という。）及び横浜市訪問型生活援助サービスを提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、心身の特性を踏まえて、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる世話又は支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。

2 事業の実施に当たっては、要介護者等となることの予防又はその状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス事業者、他の指定事業者、その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

3 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- 一 名称 ヘルパーステーションさくら草
- 二 所在地 横浜市栄区柏陽2-23

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1名 （常勤1名）
管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。
- 二 サービス提供責任者 3名 （常勤3名）
サービス提供責任者は事業所に対する訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスの利用の申込みに係る調整、訪問介護員等及び従業者等に対する技術指導、訪問介護計画、横浜市訪問介護相当サービス計画書及び横浜市訪問型生活援助サービス計画書（以下、「訪問介護計画等」という。）の作成等を行う。

三 訪問介護員等
訪問介護員等の員数

常勤（人）	非常勤（人）
3人以上	12人以上

訪問介護員等は訪問介護等の提供に当たる。

四 従業者等
従業者等の員数

常勤（人）	非常勤（人）
1人以上	12人以上

従業者等は横浜市訪問型生活援助サービスの提供に当たる。

（営業日及び営業時間）

第5条 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

- 一 営業日 : 月曜日から金曜日までとし、祝日は営業しない。
ただし、12月29日から1月3日を除く。
- 二 営業時間 : 午前8時半から午後5時までとする。

2 事業所のサービス提供日及びサービス提供時間は次のとおりとする。

- 一 サービス提供日 : 月曜日から日曜日までとし、祝日もサービス提供する。
- 二 サービス提供時間 : 午前8時から午後8時までとする。

3 前2項のほか、時間外・休日のサービス提供は相談に応じる。また、電話等による連絡は24時間可能とする。

（利用料等）

第6条 訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスを提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣又は横浜市長が定める基準によるものとし、当該訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスが法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とする。詳細は料金表のとおりとする。

2 第8条の通常の事業の実施地域を越えて行う訪問介護等に要した交通費は、徴収しない。

3 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとの区分）について記載した領収書を交付する。

4 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

（訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスの内容及び提供方法）

第7条 訪問介護等の内容は次のとおりとする。

- 一 身体介護
- 二 生活援助

2 横浜市訪問型生活援助サービスの内容は次のとおりとする。

- 一 生活援助

3 訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスの提供方法は、次の通りとする。

- 一 事業所は、訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、

利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制その他の利用申込者のサービスに資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得ることとする。また、説明においては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対して理解しやすいように説明を行う。

- 二 サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスの目標、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等を作成する。
- 三 前号の訪問介護計画等において、既に居宅サービス計画又は介護予防サービス・支援計画（以下、「居宅サービス計画等」という）が作成されている場合には、当該計画に沿った訪問介護計画等を作成する。
- 四 サービス提供責任者は訪問介護計画等を作成した際には、利用者又はその家族にその内容を説明し、文書により同意を受け、交付する。
- 五 事業所は、サービスの提供に当たっては、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の提供を行う。
- 六 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の適切な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。
- 七 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又は地域包括支援センターが開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、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。
- 八 居宅サービス計画等、サービス担当者会議等の記録その他の訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスの提供に関する記録の保管方法については、利用者の人権やプライバシー保護の為、施錠できる書庫に整理して保管する。
- 九 居宅サービス計画等の作成後においても、当該訪問介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画等の変更を行う。

（通常の事業の実施地域）

第8条 通常の事業の実施地域は、栄区のみとする。

（緊急時等における対応方法）

第9条 訪問介護員等及び従業者等は訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスを実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずる。

2 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

3 利用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には、損害賠償を速やかに行う。

（衛生管理・感染防止等）

第10条 事業所において感染症の発生、まん延を防止するために次の措置を講ずる。

- 一 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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- 二 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指針を整備する。
- 三 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

（苦情に対する対応方針）

第11条 事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。

- 2 事業所は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

(個人情報の保護)

第 12 条 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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する。

- 2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。

(虐待の防止)

第 13 条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

- 一 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- 二 事業所における虐待の防止のための指針を整備する。
- 三 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- 四 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(身体拘束等の禁止)

第 14 条 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わないものとする。

- 2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録するものとする。

3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者への周知徹底
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

(業務継続計画の策定に関する事項)

第 15 条 事業者は、感染症や非常災害の発生時においても、利用者に対する必要なサービスを継続的に提供できる体制を構築するための、業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。

- 2 事業者は、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実施する。

(その他運営についての留意事項)

第 16 条 事業所は、従業者の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、又、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後 3 ヶ月以内
- 二 継続研修 年 2 回

- 2 従業者は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 事業所は、訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスの提供に関する記録を整備し、保管する。
- 5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は運営法人と事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

附則

- この規程は平成16年5月1日から施行する。
- この規程は平成28年11月1日から施行する。
- この規程は令和4年5月1日から施行する。
- この規程は令和6年4月1日から施行する。
- この規程は令和7年6月1日から施行する。
- この規程は令和7年7月1日から施行する。

社会福祉法人 訪問の家

「ヘルパーステーション さくら草」

(事業所番号) 1473500450

利用契約書

(訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス・横浜市訪問型生活援助サービス)

重要事項説明書

訪問介護サービス利用に係る情報提供同意書

個人情報の使用に関わる同意書

所在地 神奈川県横浜市栄区柏陽2-23

電話番号 045-894-6692

利用契約書

訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス・横浜市訪問型生活援助サービス

第1条 （訪問介護サービスの目的）

事業者は、介護保険法令及びこの契約に従い、利用者（お客様）に対し、利用者（お客様）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、入浴、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助（訪問介護サービス）を提供します。

第2条 （契約期間）

1 この契約の期間は、

令和 年 月 日～令和 年 月 日 とします。

但し、契約期間満了日以前に利用者（お客様）が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。

2 上記契約期間満了日の7日以上前までに利用者（お客様）から書面による更新しない旨の申し出がない場合、この契約は自動更新され、以降も同様とします。

3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間満了日の翌日から更新後の要介護認定有効期間の満了日とします。

但し、契約期間満了日以前に利用者（お客様）が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。

第3条 （訪問介護サービスの基本内容）

1 事業者は、訪問介護サービスとして、訪問介護員（ホームヘルパー）が利用者（お客様）の居宅を訪問して行う ① 入浴、排泄、食事等の介護、② 調理、洗濯、掃除等の家事、③ 生活等に関する相談及び助言、④ その他利用者（お客様）に必要な日常生活上の世話を提供できます。

但し、服薬介助、経口栄養、吸入等の処置など医療行為に該当するサービスは行いません。

2 事業者が提供する訪問介護サービスの具体的内容、介護保険適用の有無については、「重要事項説明書」のとおりです。

3 事業者の訪問介護員（ホームヘルパー）は、サービスの提供の都度、利用者（お客様）または利用者（お客様）のご家族の同意を得て、サービス提供に必要な範囲で消耗品や、器具、材料を使用いたします。

第4条 （利用者（お客様）が利用する訪問介護サービスの内容）

事業者が提供する訪問介護サービスのうち、利用者（お客様）が利用するサービスの内容、利用回数、利用料及び介護保険適用の有無については、「重要事項説明書」に記載した通りです。

第5条 （訪問介護サービスの基本方針）

- 1 事業者は、担当介護支援専門員（ケアマネジャー）が開催するサービス担当者会議等を通じて、**利用者**（お客様）の心身の状況、置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況を把握するよう努めます。
- 2 事業者は、**利用者**（お客様）の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止または要介護状態となることの予防に資するよう、訪問介護サービスの目標を設定し、以下の第7条に規定する訪問介護計画に基づき計画的に行います。
- 3 事業者は、提供する訪問介護サービスの質の評価を行い、常にその改善を図るよう努力するとともに、介護技術の進歩に対応して適切な介護技術をもって訪問介護サービスの提供を行います。
- 4 事業者は、懇切丁寧に訪問介護サービスを提供し、**利用者**（お客様）及びご家族に対し、訪問介護サービスの提供方法について解りやすく説明いたします。

第6条 （居宅介護支援事業者等との連携）

事業者は、**利用者**（お客様）に対して訪問介護サービスを提供するにあたり、居宅支援事業者及びその他保健医療サービスまたは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7条 （訪問介護計画の作成・変更）

- 1 事業者のサービス提供責任者は、**利用者**（お客様）の日常生活全般の状況や希望を踏まえて、訪問介護計画を作成します。
- 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（ケアプラン）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 事業者のサービス提供責任者は、訪問介護計画作成後も、当該計画の実施状況を把握し、**利用者**（お客様）の希望にも配慮し、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行います。
また、居宅サービス計画（ケアプラン）の変更に伴い訪問介護計画の変更も必要となる場合には、速やかに当該訪問介護計画を変更します。
- 5 事業者は、**利用者**（お客様）がサービス内容や提供方法等の変更を希望する場合は、その変更が居宅サービス計画の範囲内で対応が可能なときには、速やかに訪問介護計画書の変更等の対応を行います。
- 6 事業者のサービス提供責任者は、訪問介護計画を作成し、または変更した際には、**利用者**（お客様）及びご家族に対し、その内容を説明します。
提供する訪問介護サービスのうち、介護保険の適用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を説明し、**利用者**（お客様）の同意を得ます。
- 7 事業所は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、速やかに介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

第8条 （訪問介護員）

- 1 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。担当の訪問介護員が交替する場合は、予め**利用者**（お客様）に説明するとともに、**利用者**（お客様）およびそのご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に十分に配慮します。
- 2 **利用者**（お客様）から特定の訪問介護員を指名することは出来ませんが、訪問介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら、サービス提供責任者までご相談ください。
- 3 訪問介護員について、実施に関する指示は事業所が行います。ただし、実際の提供にあたっては、**利用者**（お客様）の訪問時の状況・事情・意向等について十分配慮します。

第9条 （訪問介護サービスの提供記録）

- 1 事業者は、サービス提供した際は「訪問介護計画書」の内容に沿ってサービス提供の状況に関する記録を作成します。
- 2 事業者は、前記の記録を作成後2年間は適正に保管し、**利用者**（お客様）の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを送付します。

第10条 （利用料等）

- 1 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及びその他の費用は、重要事項説明書に記載したとおりです。ただし事業所が提供するサービスの**利用者**（お客様）負担金については、関係法令に基づき、定めるとおりとします。契約期間中に関係法令に変更があった場合は、これに従って改定後の金額が適用されます。
- 2 事業者から提供を受ける訪問介護サービスが介護保険の適用を受ける場合、**利用者**（お客様）は、事業者に対し、原則として、利用料の1割（または2割、3割）を支払います。
但し、介護保険法令に基づいて、**利用者**（お客様）が、保険給付を償還払い【一旦**利用者**（お客様）が事業者に対し全額を支払い、その後**利用者**（お客様）は市町村から9割分の払戻を受ける支払方法】の方法で受ける場合には、事業者に対し、利用料の全額を支払います。
- 3 事業者から提供を受ける訪問介護サービスが介護保険の適用を受けない場合、**利用者**（お客様）は、事業者に対し、利用料の全額を支払います。
- 4 **利用者**（お客様）が事業者の提供する訪問介護サービスの利用をキャンセルする時は、事業者は、**利用者**（お客様）に対し、キャンセルした時期に応じて、「重要事項説明書」に記載したキャンセル料の支払を求めることができます。
- 5 事業者は、**利用者**（お客様）に対し、毎月当月のサービスの提供日、サービスの内容、利用料等の内訳を記載した利用明細書を作成し、請求書に添付して送付します。
- 6 自己負担金は、次の方法によりお支払いいただきます。利用者負担金は、指定の郵便局の口座より、サービス提供月の翌月20日又は月末の引き落としとなります。銀行口座の場合は、サービス提供月の翌月27日の引き落としとなります。
- 7 事業者は、**利用者**（お客様）から利用料等の支払いを受けたときは、**利用者**（お客様）に対し、領収証を発行します。領収証には、事業者が提供する各種サービスごとの介護保険給付の対象となるものと対象外との区別、領収金額の内訳を明示します。

第11条 （利用料の滞納）

- 1 利用者(お客様)が、正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を2ヶ月以上滞納した場合には、事業所は1ヶ月以上の期間を定めて期間内に滞納額の支払いが無い場合には、この契約を解除する旨の催告をすることができる。
- 2 前項の催告をしたときには、事業者は利用者の日常生活を維持する見地から、居宅サービス計画を作成した介護支援事業者と協議し、居宅サービス計画の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な調整を行うよう要請するものとします。
- 3 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合には、この契約を解除することができる。

第12条 （契約の終了）

- 1 次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は終了します。
 - 一 利用者(お客様)から事前に変更の合意がなされず、契約の有効期限が満了したとき。
 - 二 事業者からの契約解除の意思表示がなされたとき。
 - 三 利用者(お客様)から契約解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
 - 四 次の理由で利用者(お客様)にサービスを提供できなくなったとき。
 - (一) 利用者(お客様)が介護保険施設や医療施設に入所又は入院した。
 - (二) 利用者(お客様)について要介護認定が受けられなかった。
 - (三) 利用者(お客様)について要介護認定が自立と認定された。
 - (四) 利用者(お客様)が死亡した。
 - (五) その他、訪問介護事業の継続が困難となった場合。
- 2 利用者(お客様)またはその家族は、前項第四号が発生した場合には、事業者に対し速やかに連絡するものとします。

第13条 （利用者(お客様)の解約権）

- 1 利用者(お客様)は、事業者に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合には、7日以上予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。
- 2 利用者(お客様)は、事業者の不正行為、守秘義務の違反、正当な理由のないサービスの提供拒否、および事業所の破産があった場合は、ただちにこの契約を解除することができます。

第14条 （事業者の解約権）

- 1 事業者は、利用者(お客様)またはそのご家族などの著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文章により、この契約を解除することができるものとします。
- 2 利用者(お客様)が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従業者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合。
以上のような場合は、事業者は居宅サービス計画を作成した介護支援事業者にその旨を連絡します。

第15条（衛生管理・感染防止等）

事業者は、感染症の発生、まん延を防止するために以下に取り組みます。

- 一 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開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- 二 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指針を作成します。
- 三 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

第16条（業務継続計画の策定）

- 1 事業者は、感染症や非常災害の発生時においても、利用者に対する必要なサービスを継続的に提供できる体制を構築するための業務継続計画を作成し、必要な措置を講じます。
- 2 事業者は、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実施します。

第17条（天災などの不可抗力）

- 1 契約の有効期間中、地震・噴火などの天災、その他事業者の責に帰すべからざる事由により、サービスの実施が出来なくなった場合には、事業所は**利用者**（お客様）に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。
- 2 前項の場合に、**利用者**（お客様）はすでに実施したサービスについては所定の利用料金を事業者を支払うものとします。

第18条（緊急時の対応）

サービス提供中に、**利用者**（お客様）の容態の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせに従って、主治医、救急車、緊急連絡先（ご家族など）、居宅介護支援事業所などへ連絡いたします。

第19条（身分証携行義務）

事業者の訪問介護員（ヘルパー）は、常に身分証を携行し、①初めて**利用者**（お客様）の居宅を訪問した時、②**利用者**（お客様）や**利用者**（お客様）のご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。

第20条（秘密保持）

- 1 事業者及びその従業員は、サービスを提供する上で知り得た**利用者**（お客様）及びそのご家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- 2 あらかじめ文章により**利用者**（お客様）の同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、一定の条件の下で情報提供をすることができます。

第21条（虐待の防止）

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するために以下に取り組みます。

- 一 虐待の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、従業員に周知徹底を図ります。
- 二 事業所における虐待の防止のための指針を作成します。
- 三 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。

第22条（身体拘束等の禁止）

- 1 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）は行いません。
- 2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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、その他必要な事項を記録します。
- 3 事業者は、身体拘束等の適正化を図るために以下に取り組みます。
 - 一 身体拘束等の適正化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、従業員に周知徹底を図ります。
 - 二 事業所における身体拘束等の適正化のための指針を作成します。
 - 三 事業所において、従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

第23条（苦情対応）

- 1 **利用者**（お客様）または**利用者**（お客様）のご家族は、提供された訪問介護サービスに苦情がある場合、いつでも「重要事項説明書」記載の窓口で苦情を申し立てることができます。

第24条（損害賠償）

- 1 事業者は、訪問介護の実施にあたって、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。
- 2 事業者は、利用者の故意又は重大な過失により損害を受けた場合は、その損害賠償を請求することができます。

第25条（免責）

利用者に障害・疾病等の既往症があり、既往症の再発又はその他の障害・疾病の発症が指摘される場合、ヘルパーの介護中にこの既往症の再発又はその他の障害・疾病が発症しても、ヘルパー及びサービス事業者の責任を免じます。

利用者及び事業者は、本契約書の内容について、双方ともに確認し合意の上、締結しますので、契約が成立したことを証する為、各自記名押印の上、各自その1通を保有することとします。

令和 年 月 日

利 用 者

住 所 _____

氏 名 _____ (印)

電 話 _____

上記代理人(代理人を選任した場合)

住 所 _____

氏 名 _____ (印)

電 話 _____

立 会 人

住 所 _____

氏 名 _____ (印)

電 話 _____

(注)「立会人」欄には、本人と共に契約内容を確認し、緊急時などに利用者の立場に立って事業者との連絡等を行える方がいる場合に記載してください。
なお、立会人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。

事業者 社会福祉法人 訪問の家
ヘルパーステーション さくら草

理事長 名里 晴美 (印)

所在地 横浜市栄区柏陽2-23
電 話 045(894)6692