

「指定訪問介護」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。

(富山県指定 第 1670201670 号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護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. 法人の概要
 2. 事業所の概要
 3. サービス実施地域及び営業時間
 4. 職員の体制
 5. 当事業所が提供するサービス
 6. サービスの利用に関する留意事項
 7. 虐待の防止について
 8. 身体拘束について
 9. 衛生管理等について
 10. ハラスメントについて
 11. 業務継続計画の策定等について
 12. 緊急時及び事故発生時の対応について
 13. 苦情の受付について
 14. 利用者及び利用者家族の個人情報の提供について
- 別紙・・・利用料金表

1. 法人の概要

- (1) 法人名 社会福祉法人 射水万葉会
- (2) 法人所在地 富山県射水市朴木 211 番地の 1 (〒934-0053)
- (3) 電話番号 0766-82-8282 FAX0766-82-8283
- (4) 代表者氏名 理事長 矢野 善治
- (5) 設立年月 昭和 57 年 9 月 16 日

2. 事業所の概要

(1) 事業の目的

ご利用者の居宅にサービス従事者を派遣して、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の援助を行う指定訪問介護サービス（以下、「訪問介護サービス」とします。）の提供につき、よろこび（以下、「事業所」とします。）は、「底なしの親切」「よろこび」というスローガンのもと、常に「地域福祉の向上」に努めます。

- (2) 事業所の名称 よろこび高岡ケアセンター
- (3) 事業所の所在地 富山県高岡市野村 1817 (〒933-0014)
- (4) 電話番号 0766-73-9990 FAX0766-73-9993
- (5) 当事業所の運営方針

事業所は、地域との結びつきを重視し、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市町村との密接な連携を図りつつ、ご利用者の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、ご利用者が可能な限りその居宅において、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、食事等の介護その他日常生活上の援助を行います。

- (6) 開設年月 平成 20 年 10 月 1 日

3. サービス実施地域及び営業時間

- (1) サービス実施地域 高岡市、射水市
- (2) 営業日及びサービス提供時間帯

営業日：年中無休	サービス提供時間帯：24 時間
サービス受付	
受付時間	月曜日～金曜日 (国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始 12/29-1/3 を除く) 午前 9 時 00 分～午後 6 時 00 分 但し、電話転送により 24 時間連絡が可能な体制をとります。

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して訪問介護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	常勤換算	指定基準
1.管理者	1 名	1 名
2.サービス提供責任者	2 名以上	介護福祉士、実務者研修修了者、旧介護職員基礎研修修了者、旧 1 級修了者、3 年以上介護等の業務に従事した介護職員初任者研修課程修了者
3.訪問介護員	2.5 人以上	常勤換算方法で 2.5 人以上
4.事務員	1 名	-

●管理者

管理者は、当事業所の従業者の管理及び業務管理を一元的に行います。また、法令等に規定されている指定訪問介護事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行います。

●サービス提供責任者

サービス提供責任者は、次のような業務を担当します。

＊ ＊ 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し込みに関する調整
- ② 訪問介護サービス計画書の作成
- ③ ご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
- ④ 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等）
- ⑤ 訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑥ 訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑦ 訪問介護員の業務管理
- ⑧ 訪問介護員の研修、技術指導
- ⑨ その他サービスの内容の管理について必要な業務

●サービス従事者

サービス従事者とは、事業所がご利用者にサービスを提供するために使用する介護福祉士、訪問介護員研修課程修了者等の資格を有する者としてします。

5. 当事業所が提供するサービス

事業所は、介護保険法令に定める下記のサービスを提供します。

居宅サービス計画に基づき、行為区分の中から、指定された時間帯に、選択されたサービスを提供します。

【身体介護】

ご利用者の身体に直接接触して行う介助サービス及びご利用者と共に行う自立支援のためのサービス。

- ① 排せつ介助：トイレ及びポータブルトイレへの移動、オムツ交換、後始末、失禁及び失敗への対応等。
- ② 食事介助：配膳、食事姿勢の確保、摂食介助、水分補給等。
- ③ 専門的調理：流動食及び糖尿病食等の特別食（医療食及び治療食）の調理。
- ④ 清拭：清潔保持のための身体拭き、陰部洗浄等。
- ⑤ 入浴介助：手浴及び足浴等の部分浴、全身浴の介助。浴室への移動、洗髪、洗体、使用物品の片付け等。
- ⑥ 整容介助：日常的な身繕いの整え（洗面、口腔ケア、爪きり、耳そうじ、髪の手入れ、簡単な化粧等）。
- ⑦ 着衣介助：着替えの準備、手伝い。
- ⑧ 体位変換：体位の変換、安楽な姿勢の確保等。
- ⑨ 移乗・移動介助：車いすへの移動の介助、補装具等の確認。
- ⑩ 通院・外出介助：病院等の目的地への移動の介助。
- ⑪ 起床・就寝介助：ベッドからの移動及びベッドへの移動の介助、布団の片付け等。
- ⑫ 服薬確認：配剤された薬の確認、服薬の手伝い、後片付け等。
- ⑬ 自立支援のための見守りの援助：安全を確保しつつ、常時介助できる状態で行う見守り。

注1) ご利用者の状況によっては、上記サービスを実施できない場合がございます。予めご了承ください。

【生活援助】

日常生活の援助。ご利用者本人やご家族が困難な場合に行われる、本人の代行的サービス。

- ① 掃除：居室内やトイレ、卓上等の清掃、ゴミ出し、後片付け。
- ② 洗濯：洗濯機又は手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥、取り入れ、収納等。
- ③ ベッドメイク：ご利用者のいないベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。
- ④ 衣類の整理・被服の補修：衣類の入れ替え、ボタン付け、破れの補修等。
- ⑤ 一般的な調理・配下膳：一般的な食事の調理、配膳、後片づけ。
- ⑥ 買い物：日用品の買い物、品物及び釣り銭の確認。
- ⑦ 菓の受け取り。

●次のようなサービスは、公的介護保険適用のサービスとして提供することはできませんので、予めご了承ください。

- ① 「本人の援助」に該当しないもの

ご家族等のための洗濯、調理、買い物、布団干し。主としてご利用者が使用する居室以外の掃除、来客の応接（お茶の手配等）、自家用車の洗車等。

- ② 「日常生活の援助」に該当しないもの

庭の草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話、家具等の移動、大掃除、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理等。

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。

(2) 訪問介護員の交替

●ご利用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、事業所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、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

●事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、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ご利用者及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。

(3) サービス実施時の留意事項

●定められた業務以外の禁止

ご利用者は「居宅サービス計画（ケアプラン）」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

●訪問介護サービスの実施に関する指示

訪問介護サービスの実施に関する指示はすべて事業所が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分に配慮します。

●備品などの使用

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。

●利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、ご利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業

所に申し出てください。

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、キャンセル料として下記の料金をお支払いただく場合があります。但し、ご利用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	自己負担相当額

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ご利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご利用者に提示して協議します。

訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。

(4) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用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 ご利用者もしくはそのご家族等からの金銭、贈り物、飲食、高価な物品の授受
- ③ ご利用者のご家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ ご利用者もしく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
- ⑤ その他ご利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為
- ⑥ 預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書、有価証券のお預かり
- ⑦ 買物サービス時以外での現金のお預かり（サービスの場合も1万円以下の少額のみ）

(5) サービス提供における事業所の義務

当事業所では、ご利用者に対して訪問介護サービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご利用者の清潔保持及び健康状態について必要な管理及び設備・備品等の衛生的な管理に努めます。
- ③ ご利用者へ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、ご利用者又は代理人の請求に応じて閲覧、又は複写物を交付します。
- ④ 訪問介護員は、常に従業員証明書を携行し、ご利用者又はそのご家族から求められた時にいつでも提示します。

当事業所では、ご利用者に対して訪問介護サービスを提供するにあたって、訪問介護計画書を作成します。

- ① 事業所は、ご利用者の心身及び生活の状況を調査し、ご利用者及びそのご家族と協議して訪問介護計画書を作成します。但し、居宅サービス計画が作成されている場合には、当該居宅サービス計画に基づくものとします。
- ② 事業所は、訪問介護計画書の作成につき、その内容についてご利用者又はその家族に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した訪問介護計画書をご利用者に交付します。
- ③ 事業所は、訪問介護計画書に沿って計画的にサービスを提供します。
- ④ 事業所は、ご利用者の要望等により、訪問介護計画の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師又は居宅介護支援事業者の助言及び指導等に基づいて、訪問介護計画を変更又は中止します。

7. 虐待の防止について

ご利用者に対する虐待を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。
当事業所は、虐待防止委員会を設置し、ご利用者に対する虐待の防止を努めます。

- ① 虐待防止委員会の委員長は、当事業所のセンター長が務め、委員会を年1回以上開催します。
- ② 虐待防止委員会での検討結果を従業者に周知徹底します。
- ③ 従業者は、年1回以上の研修を実施します。

8. 身体拘束について

当事業所は、サービス提供にあたり、ご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を行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合は、様態及び時間、ご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載します。

当事業所は、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を行います。

- ① 身体拘束適正化検討委員会の委員長は、当事業所のセンター長が務め、委員会を年1回以上開催します。
- ② 身体拘束適正化検討委員会での検討結果を従業者に周知徹底します。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針の整備を行います。
- ④ 従業者は、年1回以上の研修を実施します。

9. 衛生管理等について

当事業所は、感染症の予防等の対策を検討する感染症対策委員会を設置し、感染症対策に努めます。

- ① 感染症対策委員会の委員長は、当事業所のセンター長が務め、委員会のおおむね6月に1回以上開催します。
- ② 感染症の予防等のための指針の整備を行います。
- ③ 従業者は、年1回以上の研修を実施します。

10. ハラスメントについて

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための指針の明確化等の必要な措置を行います。

11. 業務継続計画の策定等について

- ① 当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対するサービス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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を行います。
- ② 当事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知し必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ③ 当事業所は、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。

12. 緊急時及び事故発生時の対応について

- ① 訪問時において、事故発生（発見）救急搬送の要請など、生命・身体の安全を最優先に対応します。
- ② 事故状況を速やかにご家族へ連絡し、状況及び行った処置について記録いたします。
- ③ 訪問時において、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います。
- ④ ご利用者の体調等が急変した場合は、速やかに主治医又は、医療機関への連絡を行うとともに

に、状況について速やかにご家族へ連絡いたします。

- ⑤ ご利用者、ご家族からの緊急の連絡を24時間体制で受けられるようにしています。

◆緊急時連絡先◆

①月曜日～金曜日 午前9時00分～午後6時00分	よろこび高岡ケアセンター 0766-73-9990
②その他の時間帯	電話転送により対応します。

13. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

当事業所苦情受付窓口	当事業所の管理者
受付時間	随時：0766-73-9990 FAX0766-73-9993

(面接、電話、書面等により随時受け付けます。)

※苦情対応の基本手順①苦情の受付→②苦情内容の確認→③苦情等解決責任者への報告→④苦情解決に向けた対応の実施→⑤原因究明→⑥再発防止及び改善の措置→⑦苦情等解決責任者への最終報告→⑧苦情申立者に対する報告

*サービスに関する相談、苦情及び要望等については、下記の窓口にて対応致します。真摯に受け止め、誠意をもって問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常にサービスの質の向上に努めます。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

高岡市役所長寿福祉課	電話番号	0766-20-1372
射水市役所介護保険課	電話番号	0766-51-6627
富山県国民健康保険団体連合会	電話番号	076-431-9833
富山県福祉サービス運営適正化委員会	電話番号	076-432-3280

(3) 第三者による評価の実施状況

第三者による 評価の実施状況	1.あり	実施日	
		評価機関の名称	
		結果の開示	
	2.なし		

14. 利用者及び利用者家族の個人情報の提供について

個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

① サービスの提供にあたって、ご契約者の容態の急変などにより、緊急時の連絡先として主治医又は医療機関への連絡、ご家族への連絡が必要な場合。

② 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。

③ サービス担当者会議など、ご契約者に係る他の介護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、ご契約者又はそのご家族等の個人情報を用いることができるものとします。

④ 行政機関の指導又は調査を受け、ご契約者の情報の提供を求められた場合は、ご契約の情報を提供します。

● 守秘義務について

事業所及び訪問介護員は、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。

令和 年 月 日

私は、本書面に基づいて事業所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(利用者)

住 所 _____

氏 名 _____ 印

家族等署名代理人

住 所 _____

氏 名 _____ 印

契約者との関係 _____

サービス提供事業所名 よろこび高岡ケアセンター

説明者 職 名 _____

氏 名 _____ 印

「地域生活支援事業・移動支援サービス」 重要事項説明書

当事業所は地域生活支援事業所として市に登録しています。

(高岡市・・・登録番号 1660200310)

当事業所はご契約者に対して地域生活支援事業移動支援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. 法人の概要
 2. 事業所の概要
 3. サービス実施地域及び営業時間
 4. 職員の体制
 5. 当事業所が提供するサービス
 6. サービスの利用に関する留意事項
 7. 虐待の防止について
 8. 身体拘束について
 9. 衛生管理等について
 10. ハラスメントについて
 11. 業務継続計画の策定について
 12. 緊急時及び事故発生時の対応について
 13. 苦情の受付について
 14. 利用者及び利用者家族の個人情報の提供について
- 別紙・・・利用料金表

1. 法人の概要

- (1) 法人名 社会福祉法人 射水万葉会
(2) 法人所在地 富山県射水市朴木 211 番地の 1 (〒934-0053)
(3) 電話番号 0766-82-8282 FAX0766-82-8283
(4) 代表者氏名 理事長 矢野 善治
(5) 設立年月 昭和 57 年 9 月 16 日

2. 事業所の概要

(1) 事業の目的

障害者及び障害児（以下「障害者等」とします。）が円滑に外出ができるよう、障害者総合支援法に基づく地域生活支援事業における移動支援（以下、「サービス」とします。）を、障害者総合支援法及び各市町村が定める実施要綱（以下、「実施要綱等」とします。）に従い、適切に提供します。

- (2) 事業所の名称 よろこび高岡ケアセンター
(3) 事業所の所在地 富山県高岡市野村 1817 (〒933-0014)
(4) 電話番号 0766-73-9990 FAX0766-73-9993
(5) 当事業所の運営方針

事業所は、地域との結びつきを重視し、障害福祉支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービスを提供する者及び関係市町村との密接な連携を図りつつ、ご利用者の屋外での移動に困難がある障害者等に対し、外出のための支援を行います。

- (6) 開設年月 平成 20 年 10 月 1 日

3. サービス実施地域及び営業時間

- (1) サービス実施地域 高岡市
(2) 営業日及びサービス提供時間帯

営業日：年中無休	サービス提供時間帯：24 時間
----------	-----------------

サービス受付

受付時間	月曜日～金曜日 (国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始 12/29-1/3 を除く) 午前 9 時 00 分～午後 6 時 00 分 但し、電話転送により 24 時間連絡が可能な体制をとります。
------	---

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して移動支援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	常勤換算	指定基準
1. 管理者	1 名	1 名
2. サービス提供責任者	2 名以上	介護福祉士、実務者研修修了者、旧介護職員基礎研修修了者、旧 1 級修了者、3 年以上介護等の業務に従事した介護職員初任者研修課程修了者
3. 訪問介護員	2.5 人以上	常勤換算方法で 2.5 人以上
4. 事務員	1 名	-

●管理者

管理者は、当事業所の従業者の管理及び業務管理を一元的に行います。また、法令等に規定されている指定障害福祉事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行います。

●サービス提供責任者

サービス提供責任者は、次のような業務を担当します。

＊ ＊ サービス提供責任者の業務 ＊ ＊

- ① 移動支援サービスの利用の申し込みに関する調整
- ② 個別支援計画書の作成
- ③ ご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
- ④ 障害福祉事業者等との連携（サービス担当者会議への出席等）
- ⑤ 訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑥ 訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑦ 訪問介護員の業務管理
- ⑧ 訪問介護員の研修、技術指導
- ⑨ その他サービスの内容の管理について必要な業務

●サービス従事者

サービス従事者とは、事業所がご利用者にサービスを提供するために使用する介護福祉士、訪問介護員研修課程修了者等の資格を有する者とします。

5. 当事業所が提供するサービス

事業所は、障害者総合支援法に定める下記のサービスを個別支援計画に基づき、行為区分の中から、指定された時間帯に、選択されたサービスを提供します。

【移動支援サービス】

移動支援サービスとは、屋外での移動に困難がある障害者等に対し、外出のための支援をします。

外出時において、当該障害者等に同行し、移動に必要な情報を提供するとともに、移動の援護、その他の当該障害者等が外出する際に必要な援助を適切かつ効果的に行います。

【その他】

必要に応じて、健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上の相談や助言を行います。また、ご利用者が支給期間終了に伴う介護給付費等の支給申請を円滑に行うことが出来るよう、ご利用者を援助します。

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

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサ

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

●ご利用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、事業所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、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

●事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、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ご利用者及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

●定められた業務以外の禁止

ご利用者は「個別支援計画」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

●移動支援サービスの実施に関する指示

移動支援サービスの実施に関する指示はすべて事業所が行います。但し、事業所は障害福祉サービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分に配慮します。

●備品などの使用

移動支援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。

●利用の中止、変更

利用予定日の前に、ご利用者の都合により、移動支援サービスの利用を中止、変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業所に申し出てください。

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、キャンセル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、ご利用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	1割

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ご利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご利用者に提示して協議します。

訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。

(4) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対する移動支援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 ご利用者もしくはそのご家族等からの金銭、贈り物、飲食、高価な物品の授受
- ③ ご利用者のご家族等に対するサービスの提供
- ④ ご利用者もしく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
- ⑤ その他ご利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為
- ⑥ 預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書、有価証券のお預かり
- ⑦ 買物サービス時以外での現金のお預かり(サービスの場合も1万円以下の少額のみ)

(5) サービス提供における事業所の義務

当事業所では、ご利用者に対して移動支援サービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご利用者の清潔保持及び健康状態について必要な管理及び設備・備品等の衛生的な管理に努めます。
- ③ ご利用者にご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、ご利用者又は代理人の請求に応じて閲覧、複写物を交付します。
- ④ 訪問介護員は、常に従業員証明書を携行し、ご利用者又はそのご家族から求められた時にいつでも提示します。

当事業所では、ご利用者に対して移動支援サービスを提供するにあたって、個別支援計画書を作成します。ご利用者及びそのご家族は、事業所及び従業員が適切なサービスを行うために、利用者の行動の特徴、日常的な生活パターンに関する情報を事業所及びその従業員に提供します。

- ① 事業所は、ご利用者の心身及び生活の状況を調査し、ご利用者及びそのご家族と協議して個別支援計画書を作成します。
- ② 事業所は、個別支援計画書の作成につき、その内容についてご利用者又はそのご家族に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した個別支援計画書をご利用者に交付します。
- ③ 事業所は、個別支援計画書に沿って計画的にサービスを提供します。
- ④ 事業所は、ご利用者の要望等により、個別支援計画の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師又は地域生活支援事業者の助言及び指導等に基づいて、個別支援計画を変更又は中止します。

7. 虐待の防止について

ご利用者に対する虐待を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

当事業所は、虐待防止委員会を設置し、ご利用者に対する虐待の防止に努めます。

- ① 虐待防止委員会の委員長は、当事業所のセンター長が務め、委員会を年1

- 回以上開催します。
- ② 虐待防止委員会での検討結果を従業者に周知徹底します。
 - ③ 従業者は、年1回以上の研修を実施します。

8. 身体拘束について

当事業所は、サービス提供にあたり、ご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を行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合は、様態及び時間、ご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載します。

当事業所は、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を行います。

- ① 身体拘束適正化検討委員会の委員長は、当事業所のセンター長が務め、委員会を年1回以上開催します。
- ② 身体拘束適正化検討委員会での検討結果を従業者に周知徹底します。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針の整備を行います。
- ④ 従業者は、年1回以上の研修を実施します。

9. 衛生管理等について

当事業所は、感染症の予防等の対策を検討する感染症対策委員会を設置し、感染症対策に努めます。

- ① 感染症対策委員会の委員長は、当事業所のセンター長が務め、委員会のおおむね6月に1回以上開催します。
- ② 感染症の予防等のための指針の整備を行います。
- ③ 従業者は、年1回以上の研修を実施します。
- ④ 感染症及び非常災害時発生時において業務継続計画の策定を令和6年3月31日までに講じます。
- ⑤ 業務継続計画に基づく研修及び訓練の実施を令和6年3月31日までに講じます。

10. ハラスメントについて

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための指針の明確化等の必要な措置を行います。

11. 業務継続計画の策定等について

- ① 当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対するサービス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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該継続計画に従い必要な措置を行います。
- ② 当事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知し必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ③ 当事業所は、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。

12. 緊急時及び事故発生時の対応について

- ④ 訪問時において、事故発生（発見）救急搬送の要請など、生命・身体の安全を最優先に対応します。
- ⑤ 事故状況を速やかにご家族へ連絡し、状況及び行った処置について記録いたします。
- ⑥ 訪問時において、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います。
- ⑦ ご利用者の体調等が急変した場合は、速やかに主治医又は、医療機関への連絡を行うとともに、状況について速やかにご家族へ連絡いたします。
- ⑧ ご利用者、ご家族からの緊急の連絡を24時間体制で受けられるようにしています。

◆緊急時連絡先◆

①月曜日～金曜日 午前9時00分～午後6時00分	よろこび高岡ケアセンター 0766-73-9990
②その他の時間帯	電話転送により対応します。

13. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

当事業所苦情受付窓口	当事業所の管理者
受付時間	随時：0766-73-9990 FAX0766-73-9993

(面接、電話、書面等により随時受け付けます。)

※苦情対応の基本手順

- ①苦情の受付→②苦情内容の確認→③苦情等解決責任者への報告→④苦情解決に向けた対応の実施→⑤原因究明→⑥再発防止及び改善の措置→⑦苦情等解決責任者への最終報告→⑧苦情申立者に対する報告

*サービスに関する相談、苦情及び要望等については、下記の窓口にて対応致します。真摯に受け止め、誠意をもって問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常にサービスの質の向上に努めます。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

高岡市役所社会福祉課	電話番号	0766-20-1369
富山県福祉サービス運営適正化委員会	電話番号	076-432-3280

14. 利用者及び利用者家族の個人情報の提供について

個人情報保護法及びご利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここにご利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

- ① サービスの提供にあたって、ご利用者の容態の急変などにより、緊急時の連絡先として主治医又は医療機関への連絡、ご家族への連絡が必要な場合。
- ② ご利用者には緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用

者の心身等の情報を提供します。

- ③ サービス担当者会議など、ご利用者に係る他の地域生活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、ご利用者又はそのご家族等の個人情報を用いることができます。
 - ④ 行政機関の指導又は調査を受け、ご利用者の情報の提供を求められた場合は、ご契約の情報を提供します。
- 守秘義務について

事業所及び訪問介護員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用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。

令和 年 月 日

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、移動支援サービスの提供開始に同意しました。

契約者(利用者)

住 所 _____

氏 名 _____ 印

家族等署名代理人

住 所 _____

氏 名 _____ 印

契約者との関係 _____

サービス提供事業所名 よろこび高岡ケアセンター

説明者 職 名 _____

氏 名 _____ 印

「指定居宅介護・指定重度訪問介護・指定同行援護」 重要事項説明書

当事業所は障害福祉サービスの指定を受けています。

(富山県指定 第 1610200352 号)

当事業所はご契約者に対して指定障害福祉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. 法人の概要
 2. 事業所の概要
 3. サービス実施地域及び営業時間
 4. 職員の体制
 5. 当事業所が提供するサービス
 6. サービスの利用に関する留意事項
 7. 虐待の防止について
 8. 身体拘束について
 9. 衛生管理等について
 10. ハラスメントについて
 11. 業務継続計画の策定等について
 12. 緊急時及び事故発生時の対応について
 13. 苦情の受付について
 14. 利用者及び利用者家族の個人情報の提供について
- 別紙・・・利用料金表

1. 法人の概要

- (1) 法人名 社会福祉法人 射水万葉会
- (2) 法人所在地 富山県射水市朴木 211 番地の 1 (〒934-0053)
- (3) 電話番号 0766-82-8282 FAX0766-82-8283
- (4) 代表者氏名 理事長 矢野 善治
- (5) 設立年月 昭和 57 年 9 月 16 日

2. 事業所の概要

(1) 事業の目的

ご利用者の居宅にサービス従事者を派遣して、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の援助を行う指定障害福祉サービス（以下、「障害福祉サービス」とします。）の提供につき、よろこび（以下、「事業所」とします。）は、利用者の自立と社会参加の支援をめざし、常に「地域福祉の向上」に努めます。

- (2) 事業所の名称 よろこび高岡ケアセンター
- (3) 事業所の所在地 富山県高岡市野村 1817 (〒933-0014)
- (4) 電話番号 0766-73-9990 FAX0766-73-9993
- (5) 当事業所の運営方針

事業所は、地域との結びつきを重視し、障害福祉支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービスを提供する者及び関係市町村との密接な連携を図りつつ、ご利用者の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、ご利用者が可能な限りその居宅において、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、食事等の介護その他日常生活上の援助を行います。

- (6) 開設年月 平成 20 年 10 月 1 日

3. サービス実施地域及び営業時間

- (1) サービス実施地域 高岡市、射水市
- (2) 営業日及びサービス提供時間帯

営業日：年中無休	サービス提供時間帯：24 時間
サービス受付	
受付時間	月曜日～金曜日 (国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始 12/29-1/3 を除く) 午前 9 時 00 分～午後 6 時 00 分 但し、電話転送により 24 時間連絡が可能な体制をとります。

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して障害福祉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	常勤換算	指定基準
1.管理者	1 名	1 名
2.サービス提供責任者	2 名以上	介護福祉士、実務者研修修了者、旧介護職員基礎研修修了者、旧 1 級修了者、3 年以上介護等の業務に従事した介護職員初任者研修課程修了者
3.訪問介護員	2.5 人以上	常勤換算方法で 2.5 人以上
4.事務員	1 名	-

●管理者

管理者は、当事業所の従業者の管理及び業務管理を一元的に行います。また、法令等に規定されている指定障害福祉事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行います。

●サービス提供責任者

サービス提供責任者は、次のような業務を担当します。

＊ ＊ サービス提供責任者の業務 ＊ ＊

- ① 障害福祉サービスの利用の申し込みに関する調整
- ② 個別支援計画書の作成
- ③ ご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
- ④ 障害福祉事業者等との連携（サービス担当者会議への出席等）
- ⑤ 訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑥ 訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑦ 訪問介護員の業務管理
- ⑧ 訪問介護員の研修、技術指導
- ⑨ その他サービスの内容の管理について必要な業務

●サービス従事者

サービス従事者とは、事業所がご利用者にサービスを提供するために使用する介護福祉士、訪問介護員研修課程修了者等の資格を有する者とします。

5. 当事業所が提供するサービス

事業所は、障害者総合支援法に定める下記のサービスを個別支援計画に基づき、行為区分の中から、指定された時間帯に、選択されたサービスを提供します。

【居宅介護サービス】

居宅介護サービスとは、「居宅介護」の支給決定を受けたご利用者に対し、以下の内容のサービスを提供します。

- ① 身体介護：入浴の介護、排せつの介護、食事の介護、衣類着脱の介護、身体の清拭、洗髪、その他必要な身体の介護を行います。
- ② 通院介助：病院への移動の介助（身体介護を伴う）
- ③ 家事援助：調理、衣類の洗濯・補修、住居等の掃除・整理整頓、生活必需品の買物、関係機関等との連絡、その他必要な家事を行います。
- ④ 通院介助：病院への移動の介助（身体介護を伴わない）

【重度訪問介護サービス】

重度訪問介護サービスとは、「重度訪問介護」の支給決定を受けたご利用者に対し、居宅において、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事を総合的に行います。

【同行援護サービス】

同行援護サービスとは、視覚障害により、移動に著しい困難を有する障害者等につき、外出時において、当該障害者等に同行し、移動に必要な情報を提供するとともに、移動の援護、排せつ及び食事等の介護その他の当該障害者等が外出する際に必要な援助を適切かつ効果的に行います。

【その他】

必要に応じて、健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上の相談や助言を行います。また、利用者が支給期間終了に伴う介護給付費等の支給申請を円滑に行うことが出来るよう、ご利用者を援助し

ます。

次のようなサービスは、提供することはできませんので、予めご了承ください。

① 「本人の援助」に該当しないもの

ご家族等のための洗濯、調理、買い物、布団干し。主としてご利用者が使用する居室以外の掃除、来客の応接（お茶の手配等）、自家用車の洗車等。

② 「日常生活の援助」に該当しないもの

庭の草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話、家具等の移動、大掃除、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理等。

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。

（2）訪問介護員の交替

●ご利用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、事業者所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、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

●事業者所からの訪問介護員の交替

事業者所の都合により、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ご利用者及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十分に配慮します。

（3）サービス実施時の留意事項

●個別支援計画の作成

ご利用者の自己決定の尊重及び意思決定の支援に配慮しつつ、ご利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上での適切な支援内容の検討を行います。

ご利用者が自ら意思を決定することに困難を抱える場合には、当該利用者の意思及び選好並びに判断能力等について丁寧に把握します。

相談支援専門員やサービス提供責任者が行うサービス担当者会議等で、当該利用者へ生活に対する意向等を改めて確認します。

作成した個別支援計画は、相談支援事業所へ交付します。

●定められた業務以外の禁止

ご利用者は「個別支援計画」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

●障害福祉サービスの実施に関する指示

障害福祉サービスの実施に関する指示はすべて事業所が行います。但し、事業所は障害福祉サービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分に配慮します。

●備品などの使用

障害福祉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。

●利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、ご利用者の都合により、障害福祉サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業所に申し出てください。

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、キャンセル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、ご利用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	1割（2人対応の場合は2人分）

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ご利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご利用者に提示して協議します。

訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。

（４）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対する障害福祉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 ご利用者もしくはそのご家族等からの金銭、贈り物、飲食、高価な物品の授受
- ③ ご利用者のご家族等に対するサービスの提供
- ④ ご利用者もしく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
- ⑤ その他ご利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為
- ⑥ 預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書、有価証券のお預かり
- ⑦ 買物サービス時以外での現金のお預かり（サービスの場合も1万円以下の少額のみ）

（５）サービス提供における事業所の義務

当事業所では、ご利用者に対して障害福祉サービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご利用者の清潔保持及び健康状態について必要な管理及び設備・備品等の衛生的な管理に努めます。
- ③ ご利用者へ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、ご利用者又は代理人の請求に応じて閲覧、複写物を交付します。
- ④ 訪問介護員は、常に従業員証明書を携行し、ご利用者又はそのご家族から求められた時にいつでも提示します。

当事業所では、ご利用者に対して障害福祉サービスを提供するにあたって、個別支援計画書を作成します。ご利用者及びそのご家族は、事業所及び従業者が適切なサービスを行うために、利用者の行動の特徴、日常的な生活パターンに関する情報を事業所及びその従業者に提供するものとします。

- ① 事業所は、ご利用者の心身及び生活の状況を調査し、ご利用者及びそのご家族と協議して個別支援計画書を作成します。
- ② 事業所は、個別支援計画書の作成につき、その内容についてご利用者又はその家族に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した個別支援計画書をご利用者に交付します。
- ③ 事業所は、個別支援計画書に沿って計画的にサービスを提供します。
- ④ 事業所は、ご利用者の要望等により、個別支援計画の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師又は障害福祉支援事業者の助言及び指導等に基づいて、個別支援計画を変更又は中止します。

7. 虐待の防止について

ご利用者に対する虐待を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

当事業所は、虐待防止委員会を設置し、ご利用者に対する虐待の防止に努めます。

- ① 虐待防止委員会の委員長は、当事業所のセンター長が務め、委員会を年1回以上開催します。
- ② 虐待防止委員会での検討結果を従業者に周知徹底します。

- ③ 従業者は、年1回以上の研修を実施します。

8. 身体拘束について

当事業所は、サービス提供にあたり、ご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を行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合は、様態及び時間、ご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載します。

当事業所は、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を行います。

- ① 身体拘束適正化検討委員会の委員長は、当事業所のセンター長が務め、委員会を年1回以上開催します。
- ② 身体拘束適正化検討委員会での検討結果を従業者に周知徹底します。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針の整備を行います。
- ④ 従業者は、年1回以上の研修を実施します。

9. 衛生管理等について

当事業所は、感染症の予防等の対策を検討する感染症対策委員会を設置し、感染症対策に努めます。

- ① 感染症対策委員会の委員長は、当事業所のセンター長が務め、委員会のおおむね6月に1回以上開催します。
- ② 感染症の予防等のための指針の整備を行います。
- ③ 従業者は、年1回以上の研修を実施します。

10. ハラスメントについて

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための指針の明確化等の必要な措置を行います。

11. 業務継続計画の策定等について

- ① 当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対するサービス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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を行います。
- ② 当事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知し必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ③ 当事業所は、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。

12. 緊急時及び事故発生時の対応について

- ① 訪問時において、事故発生（発見）救急搬送の要請など、生命・身体の安全を最優先に対応します。
- ② 事故状況を速やかにご家族へ連絡し、状況及び行った処置について記録いたします。
- ③ 訪問時において、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います。
- ④ ご利用者の体調等が急変した場合は、速やかに主治医又は、医療機関への連絡を行うとともに、状況について速やかにご家族へ連絡いたします。
- ⑤ ご利用者、ご家族からの緊急の連絡を24時間体制で受けられるようにしています。

◆緊急時連絡先◆

①月曜日～金曜日 午前9時00分～午後6時00分	よろこび高岡ケアセンター 0766-73-9990
②その他の時間帯	電話転送により対応します。

13. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

当事業所苦情受付窓口	当事業所の管理者
受付時間	随時：0766-73-9990 FAX0766-73-9993

(面接、電話、書面等により随時受け付けます。)

※苦情対応の基本手順

①苦情の受付→②苦情内容の確認→③苦情等解決責任者への報告→④苦情解決に向けた対応の実施→⑤原因究明→⑥再発防止及び改善の措置→⑦苦情等解決責任者への最終報告→⑧苦情申立者に対する報告

*サービスに関する相談、苦情及び要望等については、下記の窓口にて対応致します。真摯に受け止め、誠意をもって問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常にサービスの質の向上に努めます。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

高岡市役所社会福祉課	電話番号	0766-20-1369
射水市役所社会福祉課	電話番号	0766-51-6670
富山県国民健康保険団体連合会	電話番号	076-431-9833
富山県福祉サービス運営適正化委員会	電話番号	076-432-3280

14. 利用者及び利用者家族の個人情報の提供について

個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

- ① サービスの提供にあたって、ご契約者の容態の急変などにより、緊急時の連絡先として主治医又は医療機関への連絡、ご家族への連絡が必要な場合。
- ② 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。
- ③ サービス担当者会議など、ご契約者に係る他の障害福祉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、ご契約者又はそのご家族等の個人情報を用いることができるものとします。
- ④ 行政機関の指導又は調査を受け、ご契約者の情報の提供を求められた場合は、ご契約の情報を提供します。

● 守秘義務について

事業所及び訪問介護員は、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。

令和 年 月 日

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、指定障害福祉サービスの提供開始に同意しました。

契約者(利用者)

住 所 _____

氏 名 _____ 印

家族等署名代理人

住 所 _____

氏 名 _____ 印

契約者との関係 _____

サービス提供事業所名 よろこび高岡ケアセンター

説明者 職 名 _____

氏 名 _____ 印

個人契約重要事項説明書

第1条 (サービス内容)

社会福祉法人射水万葉会（以下、「法人」とします。）よろこび高岡ケアセンター（以下、「事業所」とします。）の従業者が、利用者の自宅等に訪問し、介護保険適用外のサービスを提供します。

介護給付の対象とならないサービスとなりますので、サービス利用料金の全額が利用者の負担となります。

本重要事項説明書に定めるサービス内容とは、公的介護保険制度に準じた身体介護および生活援助サービスをはじめ、定められたケアプラン以外の必要とされるサービスおよび介護保険法の適用とならないサービスを行います。

但し、法令等により他の資格ないし特別な技能を要するとされるサービス及び介護により通常生ずべき危険を超えるサービスについては、実施することができません。

また、緊急時は状況に合わせて事業所、サービス従事者の判断でサービス内容を変更・中止させていただく場合があります。予めご了承ください。

第2条 (サービス利用料金)

1. 本重要事項説明書に定めるサービスの利用料金は、下記表の額に消費税を加えた額とします。
2. サービスの提供単位は、30分単位とします。

《個人契約料金表》

提供時間	利用者負担額
最初の30分	2,500円
以降30分延長ごと	1,000円

注1) 複数のサービス従事者によりサービスを提供する必要があると事業所が判断する場合には、利用者の同意を得た上で、複数のサービス従事者によりサービスの提供を行うものとします。この場合には、サービス利用料金にサービス従事者の人数を乗じた額の料金を利用者にご負担頂くものとします。

3. 通常の間時間帯（午前8時～午後6時）以外の時間帯にサービスを提供する場合には、次の割合でサービス利用料金に割増料金が加算されるものとします。

- ① 早朝（午前6時～午前8時）：25%
- ② 夜間（午後6時～午後10時）：25%
- ③ 深夜（午後10時～午前6時）：50%

第3条（交通費その他の費用）

1. サービス従業者がサービスを提供するため、利用者宅を訪問する際にかかる交通費は、事業所が定めるサービス実施地域内（高岡市・射水市）にお住まいの利用者につきましては、無料となります。
2. 事業所が定めるサービス実施地域外にお住まいの利用者につきましては、事業所に対して前項に定める交通費の実費を支払うものとします。
その場合の実費は、事業所が定めるサービス実施地域を超えた地点から目的地までの区間における往復の公共交通機関利用実費又は自動車使用時の経費〔10円/km〕（消費税込）、有料道路代、通行料となります。注）従業者の移動手段は、地域により異なります。
3. 買物や通院・外出介助などのサービスを利用する際にかかる交通費は、原則として利用者にご負担頂きます。
交通費は、通院・外出介助の場合、同乗する事業所のサービス従事者分を含む公共交通機関利用実費とし、片道のみサービスの提供であっても、往復におけるサービス従事者分の交通費を利用者にご負担頂きます。
4. 従業者がサービスを提供するため、利用者宅に自動車で訪問する場合において、その自動車をやむを得ず有料駐車場に駐車する場合には、その駐車場代は、利用者にご負担頂くものとします。

第4条（お支払い方法）

1. 事業所は、利用実績に基づいて1カ月ごとにサービス利用料金を請求し、利用者は原則として事業所の指定する期日に口座引き落としの方法により支払うものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、銀行等からのお支払いも可能ですが、お振込みに手数料がかかる場合には、その手数料は利用者のご負担とさせていただきます。

第5条（留意事項）

1. サービス従業者は、サービスに伴い、医療行為を行うことはできません。
2. 利用者の担当となるサービス従業者の選任及び変更は、利用者に適正かつ円滑にサービスを提供するため、事業所が行うものとし、利用者がサービス従業者を指名することはできませんので、予めご了承ください。
3. 利用者が、担当のサービス従業者の変更を希望する場合には、業務上不適当とされる事由を明らかにして、事業所までお申し出ください。但し、業務上不適当とされる事由が無いと判断される場合には、サービス従業者の変更を致しかねる場合がございます。
4. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがございますので、予めご了承ください。
5. サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
 - ① サービス従業者は、生活援助として行う買物の場合を除き、現金をお預かりすることはございません。なお、買物のため現金をお預かりする場合も、利用者又はご家族に必ずその場で金額等に関するご確認を頂いております。また、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、マイナンバー関連証明書、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承ください。

- ② 現金や貴重品は室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
- ③ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させていただきます。
- ④ 利用者及びそのご家族は、利用者の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道又はガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。
- ⑤ 利用者、そのご家族及びその付添人は、事業所の使用する自動車に乗車することはできません。

6. 法人のサービス料金に未収金がある際は個人契約をお受け致しかねます。

7. 利用者と事業所が予定していたサービスであっても、人員、状況等の都合により希望に沿う事が出来かねる際は、サービスの変更もしくは提供できない場合があります。

8. 利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、利用者の都合により、個人契約サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業所に申し出てください。

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、キャンセル料として下記の料金をお支払いただく場合があります。但し、利用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	自己負担相当額

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、サービス従事者の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

9. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。

第6条（苦情等窓口）

サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応致します。

苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨みます。

苦情受付窓口 事業所管理者（担当 当事業所の管理者 _____）

社会福祉法人射水万葉会 よるこび高岡ケアセンター	受付時間：午前9時～午後6時
電話番号	0766-73-9990

サービス提供事業所以外の苦情等窓口

社会福祉法人射水万葉会 法人本部	受付時間：午前8時半～午後5時半
電話番号	0766-82-5656

第7条（個人情報の使用等及び秘密の保持）

1. 事業所及びその従業者は、利用者及びそのご家族の個人情報を、次に掲げるサービス提供のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集（以下、「使用等」とします。）させて頂くとともに、利用者及びそのご家族は、予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。
 - ① 利用者にサービスを提供するために必要な場合。
 - ② 利用者にかかわる介護計画の立案、作成及び変更に必要な場合。
 - ③ サービス担当者会議その他、介護支援専門員と関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整等のため必要な場合。
 - ④ 利用者が医療サービスのご利用を希望され、主治医の意見を求める必要のある場合（予め担当のサービス従事者により連絡先を確認させていただきます）。
 - ⑤ 利用者の容態の変化等に伴いご親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要する場合。
 - ⑥ 行政機関の指導又は調査を受ける場合。
 - ⑦ サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合。
 - ⑧ 利用者が自立した日常生活を営むことに資するよう、事業所が利用者に対して、介護関連事業に関するアフターサービスを提供する場合。
2. 事業所は、利用者及びそのご家族の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとします。
3. 事業所及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らす事はありません。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。

事業所は、利用者又はそのご家族に対し、本重要事項説明書により重要事項、第7条に定める個人情報の使用等について説明し、利用者及びそのご家族はサービスの提供開始、重要事項及び個人情報の使用等について同意しました。

説明日 令和 年 月 日

<利用者>

住所.....

氏名..... 印

<ご家族等立会人>

住所.....

氏名..... 印

(利用者との続柄.....)

<当事業所>

サービス提供事業所
住所 富山県高岡市野村 846-1 サコージュのむら内
名称 社会福祉法人射水万葉会 よろこび高岡ケアセンター

説明者.....

第1号訪問事業(高岡市訪問介護相当サービス)

重要事項説明書

第1条 (法人の目的)

ご利用者の居宅にサービス従事者を派遣して、生活の世話又は支援を行うことにより心身機能の維持回復を図り、ご利用者の生活機能の維持または回復を図る訪問介護相当サービス（以下、「サービス」とします。）の提供につき、社会福祉法人よろこび高岡ケアセンター（以下、「事業所」とします。）は、「底なしの親切」「よろこび」というスローガンのもと、常に「地域福祉の向上」に努めます。

第2条 (運営の方針)

事業所は、地域との結びつきを重視し、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び、住民による自発的な活動によるサービス、及び関係市町村との密接な連携を図りつつ、ご利用者の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、ご利用者が可能な限りその居宅において、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、その状態の軽減若しくは悪化の防止、及び要介護状態となることを予防するため適切なサービスの提供に努めます。

第3条 (法人の概要)

- ① 法人名 : 社会福祉法人射水万葉会
- ② 法人所在地 : 富山県射水市朴木 211 番地の 1
- ③ 代表者氏名 : 理事長 矢野 善治
- ④ 設立 : 昭和 57 年 9 月 9 日
- ⑤ 資産 : 2 9 4 5 百万円
- ⑥ 事業内容 : 特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護、福祉用具貸与事業所、
軽費老人ホーム、保育園、小規模多機能型居宅介護、
認知症対応型共同生活介護、認知症対応型通所介護、クリニック

第4条 (営業日及び営業時間)

(1) サービス提供

- ① 営業日 : 3 6 5 日
- ② 営業時間 : 2 4 時間

注1) サービス提供時間は、事前に介護予防支援事業者等により計画された介護予防サービス計画に基づくものとし、原則として緊急のサービス依頼をお受けすることはありません。

(2) サービス受付

- ① 営業日 : 月曜日～金曜日
(国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始 12/29～1/3 を除く)
- ② 営業時間 : 午前 9 時～午後 6 時
(但し、電話転送により 24 時間連絡が可能な体制をとります。)

第5条（サービス提供事業所の概要）

事業所名	よろこび高岡ケアセンター
所在地	〒933-0014 富山県高岡市野村 1817
電話番号等	0766-73-9990 FAX0766-73-9993
指定事業所番号	1670201670
サービス実施地域	高岡市

第6条（当事業所の職員体制）

〈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	常勤換算	指定基準
1.管理者	1名	1名
2.サービス提供責任者	2名以上	介護福祉士、実務者研修修了者、旧介護職員基礎研修修了者、旧1級修了者、3年以上介護等の業務に従事した介護職員初任者研修課程修了者
3.訪問介護員	2.5人以上	常勤換算方法で2.5人以上
4.事務員	1名	-

●管理者

管理者は、当事業所の従業者の管理及び業務管理を一元的に行います。また、法令等に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行います。

●サービス提供責任者

サービス提供責任者は、当事業所に対する利用申込みに係る調整、ご利用者の状態及び意向の把握、訪問介護員等に対する利用者情報の伝達及び技術指導、サービス内容の管理、訪問介護計画書の作成及び居宅介護支援事業者との連携を行います。

●サービス従事者

サービス従事者とは、事業所が利用者にサービスを提供するために使用する介護福祉士、訪問介護員研修課程修了者等の資格を有する者、資格のないものがそれぞれの資格に応じたサービスを提供します。

第7条（サービス利用料金）

1. サービス利用料金は、高岡市が定める介護給付費(介護報酬)に準拠した次の金額となります。

利用者単価は介護負担割合証の割合に応じた金額となります。※利用者単価は1割負担の場合です。

1週当たりの標準的な回数を定める場合（1月につき）	利用単価	利用者単価
週1回程度 （事業対象者 要支援1・2） 【日割(月途中の開始又は終了)】	11,760円/月 390円/日	1,176円/月 39円/日
週2回程度 （事業対象者 要支援1・2） 【日割(月途中の開始又は終了)】	23,490円/月 770円/日	2,349円/月 77円/日
週2回を超える程度 （事業対象者 要支援2） 【日割(月途中の開始又は終了)】	37,270円/月 1,230円/日	3,727円/月 123円/日

	利用単価	利用者単価
初回加算	2,000円/月	200円
計画に沿ってサービス提供責任者がサービスを行った場合又はサービスを行った訪問介護員に同行した場合。(次の利用が2か月以上空いた場合も同様)		

	利用単価	利用者単価
生活機能向上連携加算 I	1,000 円／初回月	100 円
ご利用者に対して、訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所、または、リハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士、または言語聴覚士の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成しその計画に基づく訪問介護を行ったときは、初回の訪問介護が行われた日に属する月に、所定の単位数を加算します。		
生活機能向上連携加算 II	2,000 円／月（3 月の間）	200 円
ご利用者に対して、訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所、または、リハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士、または言語聴覚士が指定訪問リハビリテーションなどの一環として当該利用者へ訪問する際に、サービス提供責任者が同行する等により、当該医師、理学療法士、作業療法士、または言語聴覚士と連携し訪問に基づく訪問を行ったときは、初回の訪問介護が行われた日に属する月以降3月の間、1月につき所定の単位数を加算いたします。ただし、生活機能向上連携加算 I を算定している場合は算定いたしません。		
口腔連携強化加算	500 円／回（月 1 回）	50 円
口腔の健康状態の評価を実施した場合において、ご利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときに加算いたします。		
介護職員処遇改善加算（I）	当該加算の要件を満たす場合/所定単位数の 24.5%	
介護職員処遇改善加算は、国の定める一定条件を満たし、届出を行うことにより適用されます。		

注 1) 通常の事業の実施地域を越えて厚生労働省が定める地域に居住しているご利用者に対してサービスを提供した場合に中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算を所定単位数の 5%加算致します。

第 8 条（その他の費用）

従業者がサービスを提供するため、ご利用者宅に自動車で行く場合において、その自動車をやむを得ず有料駐車場に駐車する場合には、その駐車場代は、ご利用者にご負担頂きます。

第 9 条（キャンセル）

1. ご利用者がサービスの利用の中止（以下、「キャンセル」とします。）をする際には、速やかに事業所まで連絡しなければならないものとします。
2. ご利用者のご都合により本サービスをキャンセルする場合には、本サービス利用の 24 時間前までに連絡しなければならないものとします。何ら申し出なくサービスがキャンセルされた場合又は 24 時間以内のキャンセルについては、ご利用者に次のキャンセル料金をお支払い頂きます。但し、ご利用者の容態の急変など、緊急かつやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料金は頂きません。
3. キャンセル料金は、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

連絡時期	キャンセル料金
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	200 円

第 10 条（お支払い方法）

1. 事業所は、利用実績に基づいて 1 ヶ月ごとにサービス利用料金を請求し、ご利用者は原則として事業所の指定する期日に口座引き落としの方法により支払うものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、銀行等からのお支払いも可能ですが、お振込みに手数料がかかる場合には、その手数料はご利用者のご負担とさせていただきます。

第 11 条（従業員証明書）

サービス従事者は、常に従業員証明書を携行し、ご利用者又はそのご家族から求められた時はいつでも提示します。

第 12 条（訪問介護計画書）

1. 事業所は、ご利用者の心身及び生活の状況を調査し、ご利用者及びそのご家族と協議して訪問介護計画書を作成します。但し、居宅サービス計画が作成されている場合には、当該居宅サービス計画に基づくものとします。
2. 事業所は、訪問介護計画書の作成につき、その内容についてご利用者又はそのご家族に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した訪問介護計画書をご利用者に交付します。
3. 事業所は、訪問介護計画書に沿って計画的にサービスを提供します。
4. 事業所は、ご利用者の要望等により、訪問介護計画の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、訪問介護計画を変更又は中止します。

第 13 条（サービス内容）

1. 事業所は、介護保険法令に定めるところの「身体介護」・「生活援助」とし、居宅サービス計画に基づき、指定された時間帯にサービスを提供します。
 - ① 排せつ介助：トイレ及びポータブルトイレへの移動、オムツ交換、後始末、失禁及び失敗への対応等。
 - ② 食事介助：配膳、食事姿勢の確保、摂食介助、水分補給等。
 - ③ 専門的調理：流動食及び糖尿病食などの特別食（医療食及び治療食）の調理。
 - ④ 清拭：清潔保持のための身体拭き、陰部洗浄等。
 - ⑤ 入浴介助：手浴及び足浴等の部分浴、全身浴の介助。浴室への移動、洗髪、洗体、使用物品の片付け等。
 - ⑥ 整容介助：日常的な身繕いの整え（洗面、口腔ケア、爪きり、耳そうじ、髪の手入れ、簡単な化粧等）。
 - ⑦ 着衣介助：着替えの準備、手伝い。
 - ⑧ 体位変換：体位の変換、安楽な姿勢の確保等。
 - ⑨ 移乗・移動介助：車いすへの移動の介助、補装具等の確認。
 - ⑩ 通院・外出介助：病院等の目的地への移動の介助。
 - ⑪ 起床・就寝介助：ベッドからの移動及びベッドへの移動の介助、布団の片付け等。
 - ⑫ 服薬確認：配剤された薬の確認、服薬の手伝い、後片付け等。
 - ⑬ 自立支援のための見守りの援助：安全を確保しつつ、常時介助できる状態で行う見守り。

注) ご利用者の状況によっては上記サービスを実施できない場合がございますので、予めご了承ください。

- ⑭ 掃除：居室内やトイレ、卓上等の清掃、ゴミ出し、後片付け。
 - ⑮ 洗濯：洗濯機又は手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥、取り入れ、収納等。
 - ⑯ ベッドメイク：利用者のいないベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。
 - ⑰ 衣類の整理・被服の補修：衣類の入れ替え、ボタン付け、破れの補修等。
 - ⑱ 一般的な調理・配下膳：一般的な食事の調理、配膳、後片づけ。
 - ⑲ 買物：日用品の買物、品物及び釣り銭の確認。
 - ⑳ 薬の受け取り。
2. 事業所は、サービスの提供にあたって、介護予防サービス計画において把握された課題、サービスの提供による当該課題に係る改善状況等を踏まえつつ、効率的かつ柔軟なサービ

スの提供に努めます。

3. 次のようなサービスは、提供することはできませんので、予めご了承ください。

(1)「本人の援助」に該当しないもの

ご家族等のための洗濯、調理、買い物、布団干し。主としてご利用者が使用する居室以外の掃除、来客の応接（お茶の手配等）、自家用車の洗車等。

(2)「日常生活の援助」に該当しないもの

庭の草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話、家具等の移動、大掃除、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理等。

第 14 条（事業所及びサービス従事者の義務）

1. 事業所及びサービス従事者は、サービスの提供にあたってご利用者の生命、身体及び財産の安全に配慮します。
2. 事業所は、サービス従事者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理に努めます。
3. 事業所は、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、医師及び医療機関等への連絡体制の確保に努めます。
4. 事業所は、ご利用者に対するサービスの提供内容について記録を作成し、サービス実施日の終了時ごとにご利用者又はそのご家族等による確認を受けます。また、作成したサービス実施記録及び各種介護計画書は、5年間これを保存し、ご利用者又はその連帯保証人の請求に応じてこれを開示します。

第 15 条（虐待の防止について）

ご利用者に対する虐待を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

当事業所は、虐待防止委員会を設置し、ご利用者に対する虐待の防止に努めます。

- ① 虐待防止委員会の委員長は、当事業所のセンター長が務め、委員会を年1回以上開催します。
- ② 虐待防止委員会での検討結果を従業者に周知徹底します。
- ③ 従業者は、年1回以上の研修を実施します。

第 16 条（身体拘束について）

当事業所は、サービス提供にあたり、ご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を行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合は、様態及び時間、ご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載します。

当事業所は、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を行います。

- ① 身体拘束適正化検討委員会の委員長は、当事業所のセンター長が務め、委員会を年1回以上開催します。
- ② 身体拘束適正化検討委員会での検討結果を従業者に周知徹底します。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針の整備を行います。
- ④ 従業者は、年1回以上の研修を実施します。

第 17 条（衛生管理等について）

当事業所は、感染症の予防等の対策を検討する感染症対策委員会を設置し、感染症対策に努めます。

- ① 感染症対策委員会の委員長は、当事業所のセンター長が務め、委員会のおおむね6月に1回以上開催します。

- ② 感染症の予防等のための指針の整備を行います。
- ③ 従業者は、年1回以上の研修を実施します。

第18条（ハラスメントについて）

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための指針の明確化等の必要な措置を行います。

第19条（業務継続計画の策定等について）

- ① 当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対するサービス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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を行います。
- ② 当事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知し必要な研修及び訓練を定期的に行います。
- ③ 当事業所は、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。

第20条（緊急時及び事故発生時の対応）

1. 事業所は、サービス提供中又はサービスの提供により、ご利用者の容態に急変が生じ又は事故が発生した場合その他必要な場合には、速やかに救急隊、主治医、協力医療機関、市町村、ご利用者にかかる居宅介護支援事業所、ご家族等へ連絡して必要な措置を講じます。
2. サービス提供中又は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います。

第21条（その他留意事項）

1. ご利用者及びそのご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従事者に依頼することはできません。
2. サービス従事者は、サービスに伴い、医療行為を行うことはできません。
3. ご利用者の担当となるサービス従事者の選任及び変更は、ご利用者に適正かつ円滑にサービスを提供するため、事業所が行うものとし、ご利用者がサービス従事者を指名することはできませんので、予めご了承ください。
4. ご利用者が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明らかにして、事業所までお申し出ください。但し、業務上不適当とされる事由が無いと判断される場合には、サービス従事者の変更を致しかねる場合がございます。
5. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。
6. サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
 - ① サービス従事者は、生活援助として行う買物の場合を除き、現金をお預かりすることはございません。なお、買物のため現金をお預かりする場合も、ご利用者又はそのご家族に必ずその場で金額等をご確認頂きます。
 - ② サービス従事者は、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承ください。
 - ③ 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ④ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させていただきます。
 - ⑤ ご利用者及びそのご家族は、ご利用者の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道又はガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。

第 22 条（サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口）

- サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常に居宅サービス事業者としてサービスの質の向上に努めます。

(1) サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	当事業所の従業者
苦情等解決責任者	当事業所の管理者
受付時間	午前 9 時～午後 6 時（休業日を除く） その他の時間帯は電話転送により対応します。
電話番号	0 7 6 6 - 7 3 - 9 9 9 0

注）苦情対応の基本手順

①苦情の受付→②苦情内容の確認→③苦情等解決責任者への報告→④苦情解決に向けた対応の実施→⑤原因究明→⑥再発防止及び改善の措置→⑦苦情等解決責任者への最終報告→⑧苦情申立者に対する報告。

(2) 事業所以外の苦情等窓口

市町村	受付窓口	高岡市長寿福祉課
	電話番号	0 7 6 6 - 2 0 - 1 3 7 2
国保連	受付窓口	富山県国民健康保険団体連合会
	電話番号	0 7 6 - 4 3 1 - 9 8 3 3

第 23 条（個人情報の使用等及び秘密の保持）

- 事業所及びその従業者は、ご利用者及びそのご家族の個人情報を、次に掲げるサービス提供のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集（以下、「使用等」とします。）させて頂くとともに、ご利用者及びそのご家族は、予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表します。
 - ご利用者にサービスを提供するために必要な場合。
 - ご利用者にかかわる介護予防サービス計画及び訪問介護計画の立案、作成及び変更に必要な場合。
 - サービス担当者会議その他介護支援専門員及び関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整等のため必要な場合。
 - ご利用者が医療サービスの利用を希望され、主治医の意見を求める必要のある場合。（予め担当のサービス従事者により連絡先を確認させていただきます）
 - ご利用者の容態の変化等に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要する場合。
 - 行政機関の指導又は調査を受ける場合。
 - サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合。
- 事業所は、ご利用者及びそのご家族の個人情報に関して、ご利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正します。
- 事業所及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。

事業所は、ご利用者又はそのご家族に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項、第23条に定める個人情報の使用等について説明し、ご利用者及びそのご家族はサービスの提供開始、重要事項及び個人情報の使用等について同意しました。

令和 年 月 日

契約者(利用者)

住 所 _____

氏 名 _____ 印

家族等署名代理人

住 所 _____

氏 名 _____ 印

契約者との関係 _____

サービス提供事業所名 よろこび高岡ケアセンター

説明者 職 名 _____

氏 名 _____ 印