

指定訪問介護・指定介護予防訪問サービス

重要事項説明書

令和6年6月1日改訂版

社会福祉法人 神戸老人ホーム

住吉訪問介護センター

『訪問介護サービス・介護予防訪問サービス』 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。

指定訪問介護 (兵庫県指定 第 2870100407号)

指定介護予防訪問介護 (兵庫県指定 第 2870100407号)

この「重要事項説明書」は「兵庫県指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」の規定に基づき、指定訪問介護(介護予防訪問)サービス提供締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 事業者(法人)の概要

- (1) 法人名 社会福祉法人 神戸老人ホーム
- (2) 所在地 〒658-0051 神戸市東灘区住吉本町3丁目7番41号
- (3) 法人連絡先 078(851)2560 / FAX 078(851)1449
- (4) 設立年月日 昭和27年5月27日
- (5) 代表者名 理事長 八木 良三
- (8) ホームページ <http://krh-sumiyoshi.com>
- (9) メールアドレス info@krh-sumiyoshi.com

2 サービス提供を実施する事業所について

事業所の名称 住吉訪問介護センター
開設年月日 平成12年4月1日
営業日 月曜から日曜日まで
※但し12月31日～1月3日を除く
営業時間 7:30 ~ 19:00

※ 事業所の所在地、電話番号は法人の概要と同様です。

※ 当事業所は特別養護老人ホーム光明苑・養護老人ホーム住吉苑に併設しています。

管理者の氏名 内海 健一

指定事業所番号

指定訪問介護事業所 平成12年4月1日指定
兵庫県 2870100407 号

指定介護予防訪問サービス 平成18年4月1日指定
兵庫県 2870100407号

3 事業の目的と運営の方針

(1) 事業の目的

要介護、要支援状態にあるご利用者様が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営む事ができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごす事ができるよう、居宅サービス又は介護予防訪問サービス又は日常生活総合事業による訪問型サービスを提供することを目的とします。

(2) 運営の方針

ご利用者様の要介護、要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的サービスを提供いたします。要支援のご利用者様が要介護状態にならないで自立した日常生活を営むことができるように支援します。ご利用者様の有する能力を最大限活用できるよう、適切な働きかけを行います。又、居宅介護支援事業者、地域包括支援センターとの連携を図ります。

4 併設する他の事業とサービス実施地域

(1) 併設する他の事業

- 特別養護老人ホーム 光明苑（介護老人福祉施設）
- 養護老人ホーム 住吉苑（特定施設入居者生活介護）
- デイサービス やまびこ（通所介護サービス事業）
- 住吉高齢者生活支援センター（居宅介護支援事業）
- 住吉北部あんしんすこやかセンター（地域包括支援事業）
- 住吉定期巡回・随時対応型訪問介護看護センター（地域密着サービス）
- 住吉夜間対応型訪問介護サービス（地域密着型サービス）

(2) 事業所のサービス実施地域

神戸市東灘区	（地域以外の方でもご希望の方は相談ください。）
--------	-------------------------

5 事業所窓口の営業日及び営業時間

- 営業日 月～日曜日（但し12/31～1/3を除く）
- 営業時間 9:00 ～ 17:30（電話受付可能な時間帯）

6 サービス提供可能な日と時間帯

- サービス提供日 月・火・水・木・金・土・日
- サービス提供時間

通常時間 8:00 ～ 18:00

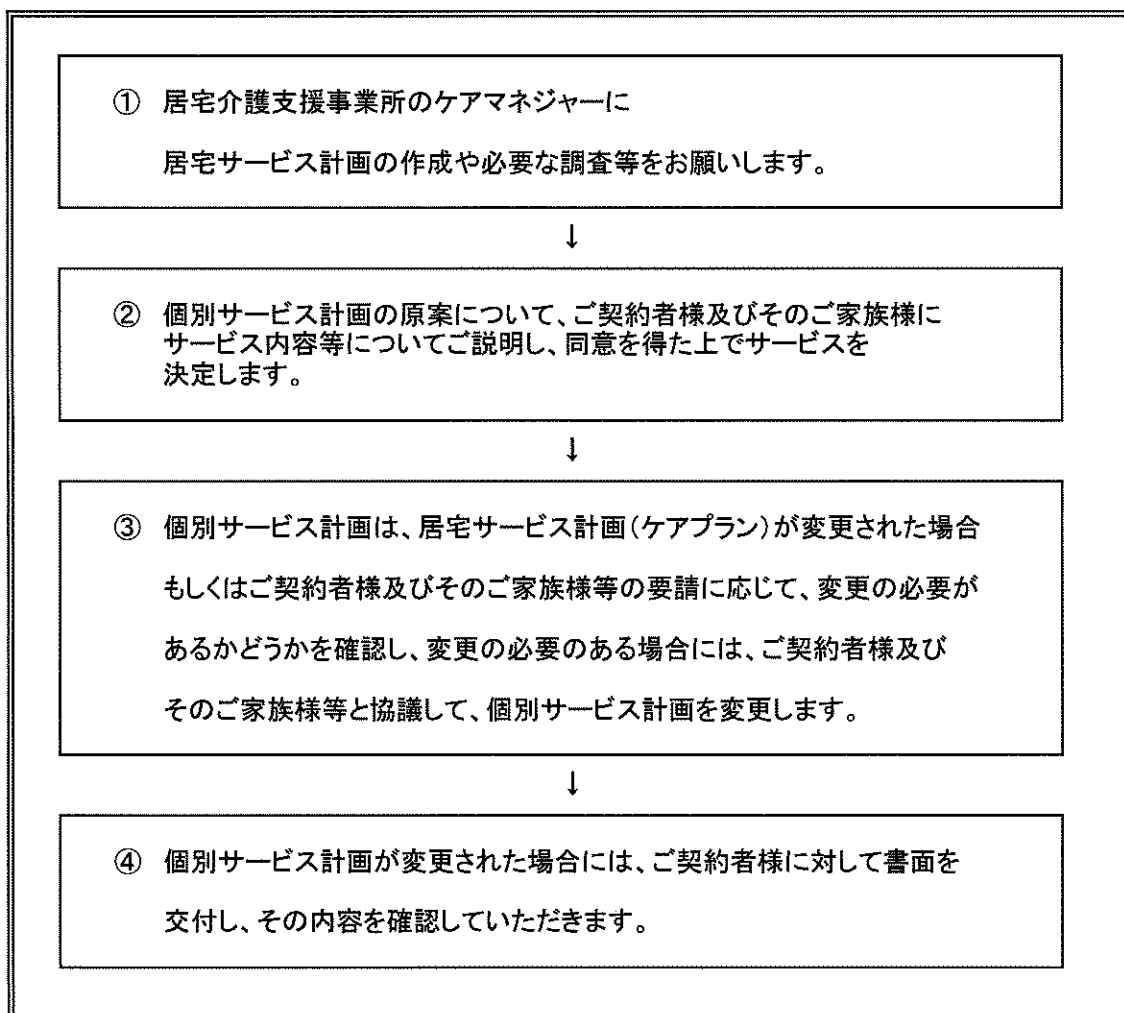
早 朝 7:30 ～ 8:00

夜 間 18:00 ～ 19:00

7 ご契約の締結からサービス提供の開始までの流れ

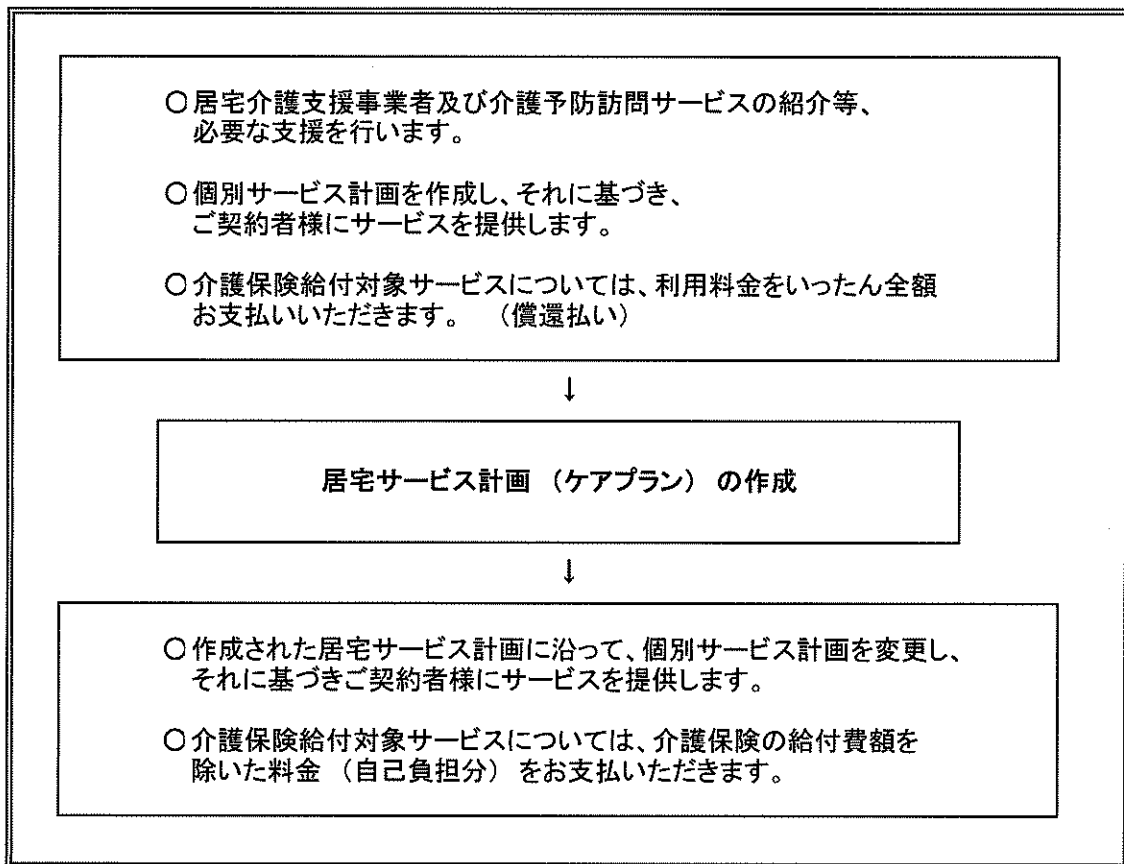
- (1) ご契約者様に対する具体的なサービス内容や、サービス提供方針については、「居宅サービス計画(ケアプラン)」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成するそれぞれのサービスに係る介護計画(以下、「個別サービス計画」という。)に定めます。

ご契約の締結からサービス提供の開始までの流れは以下の通りです。(契約書第3条参照)

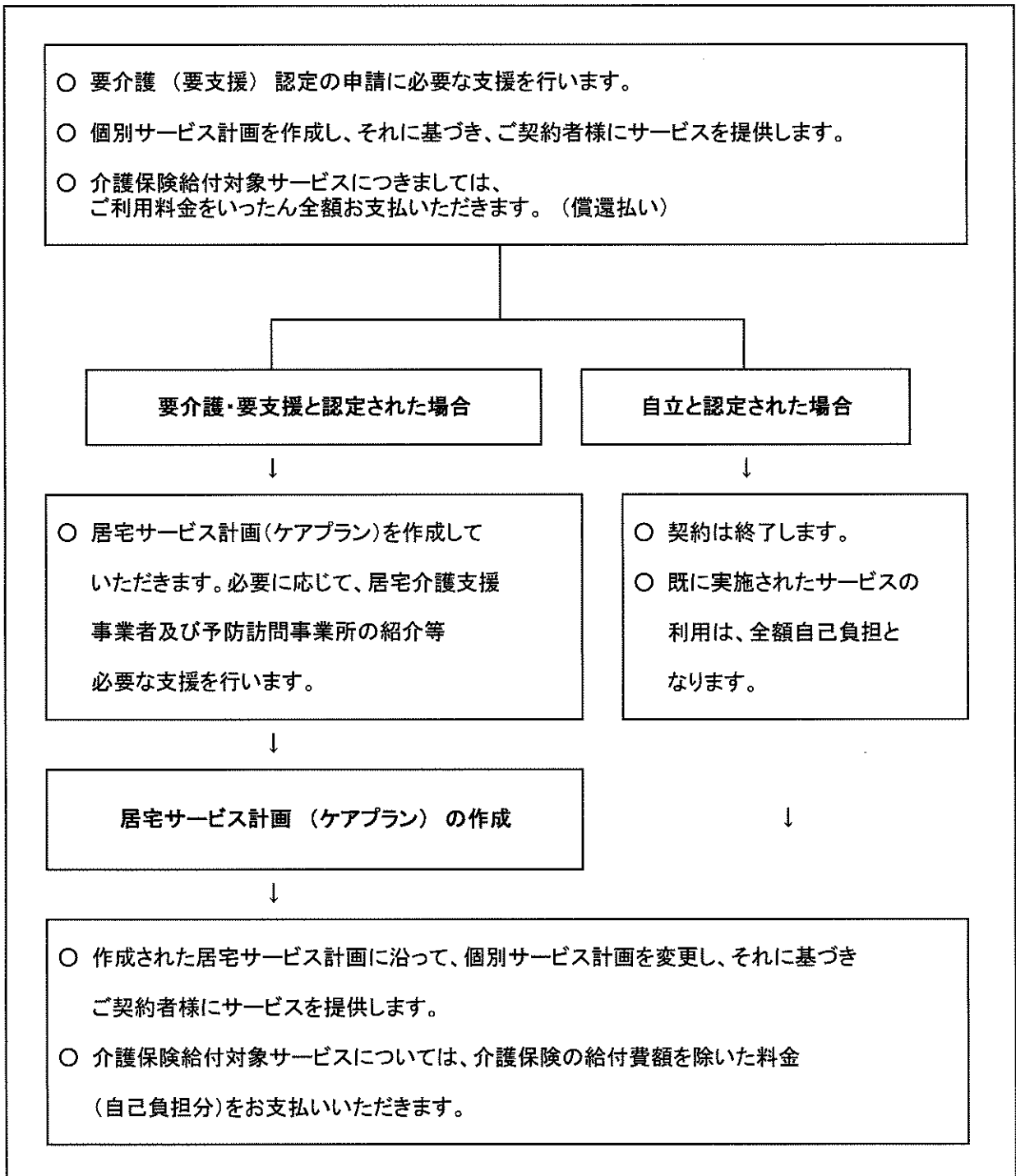


(2) ご契約者様に係る「居宅サービス計画(ケアプラン)」が作成されていない場合のサービス提供までの流れは以下の通りです。

※ 要介護（要支援）認定を受けている場合。



(3) 要介護（要支援）認定を受けていない場合



8 事業所の職員体制 〈主な職員配置状況〉

令和3年12月1日現在

職種	資格	区分		業務内容	計
		常勤	非常勤		
管理者	-	1名		従業者管理・業務 必要な指揮命令	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	2名		技術指導、訪問介護計画作成、訪問介護	2名
訪問介護員	介護福祉士		4名	サービス提供	4名
	初任者研修		5名		5名

【減算】 要件に該当する場合、上記の基本部分から以下の料金が減算されます。

項目	内容
サービス提供責任者体制減算	100分の30

9 介護保険の給付対象となるサービス（契約書第4条）

〈 サービスの概要（訪問介護） 〉

- 身体介護中心型
入浴・排泄・食事介助等の身体に直接触れて行う介助等が中心の場合
- 生活援助中心型
調理・洗濯・掃除・買い物等の日常生活の援助が中心の場合

〈 サービスの概要（介護予防訪問サービス） 〉

- 「身体介護中心型」及び「生活援助中心型」の区分を1本化する事とするが、対象となるサービスについては、訪問介護と同じ扱いとする。

身体介護 ・ 生活援助とは

身体介護	食事介助	嚥下や水分チェック等に注意しながら食事の介助します。
	特段の調理	医師の指示に基づき適切な栄養量及び内容の調理を行います。
	入浴介助	入浴(全身、部分浴)の介助や清拭、洗髪等を行います。
	排泄介助	トイレ誘導、おむつ交換、陰部・臀部の清拭介助を行います。
	口腔ケア	食後、口腔ケア等の清潔・衛生の為、ブラッシング等を行います。
	体位変換	床ずれ等を作らないように体の向きを変えます。 (寝たきりの方や、自分で思うように体を動かせない方等)
	衣類着脱	上着・下着・衣類全般にわたって着替えの準備や衣類の着替えを行います。
	自立生活支援の為の見守りの援助	自立支援、ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等。(利用者と一緒に手助けしながら行う調理、認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理等を行うことにより生活歴の喚起を起こす)
その他	通院・起床・就寝・服薬・買い物同行等の身体に直接触れて行う介助全般。	
生活援助	買物援助	ご利用者様の日常生活に必要な物等の買物の代行。
	調理援助	ご利用者様の栄養面に配慮し、献立を考え、調理・配膳・下膳を行います。
	掃除	ご利用者様の生活している部屋を掃除し、清潔を保ち環境を整えます。
	洗濯	ご利用者様の着替えの下着・衣類を洗濯します。
	寝具等整理	シーツ交換・布団干し・ベッドメイク等の寝具の衛生保持を行います。
その他	薬の受け取り・訪問相談等を行います。	

介護サービスご利用料金のご案内

令和 6年 6月 1日 改定

下記の料金表によって、ご契約者の訪問介護の種類に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額(自己負担分)をお支払いいただきます。尚、サービスの内容に付きましては、ケアマネジャーにご確認下さい。

● 訪問介護サービス費

※ 下記料金のⅠ及びⅡには『特定事業所加算Ⅱ』として、所定単位数の100分の10に相当する単位数が含まれております。

※ご利用されたサービス単位数に、「介護職員等処遇改善加算」として24.5%の上乗せが加算されます。

※1単位10.84円で算定します(神戸市内に所属する事業所)

Ⅰ 身体介護が中心である場合 ※ 1回当りの利用料金

1割負担

		20分未満	20分～30分未満	30分～1時間未満	1時間以上1時間30分未満	1時間30分以上2時間未満	2時間～2時間30分
1. ご契約者のサービス利用料金		179 単位 1,944 円	268 単位 2,909 円	426 単位 4,615 円	624 単位 6,761 円	714 単位 7,739 円	804 単位 8,716 円
身体介護に引き続き生活援助を行った場合は、右記の利用料金となります。	生活援助45分未満		340 単位 3,685 円	497 単位 5,387 円	695 単位 7,533 円	785 単位 8,509 円	876 単位 9,495 円
	生活援助70分未満		411 単位 4,455 円	569 単位 6,167 円	767 単位 8,314 円	857 単位 9,289 円	947 単位 10,265 円
	生活援助70分以上		483 単位 5,235 円	640 単位 6,937 円	838 単位 9,083 円	928 単位 10,059 円	1019 単位 11,045 円
2. 介護保険から給付される金額		20分未満 1,749 円	20分～30分未満 2,619 円	30分～1時間未満 4,153 円	1時間以上1時間30分未満 6,085 円	1時間30分以上2時間未満 6,965 円	2時間～2時間30分 7,845 円
身体介護に引き続き生活援助を行った場合は、右記の利用料金となります。	+生活援助45分未満		3,317 円	4,848 円	6,780 円	7,658 円	8,546 円
	+生活援助70分未満		4,010 円	5,550 円	7,483 円	8,360 円	9,239 円
	+生活援助70分以上		4,712 円	6,243 円	8,175 円	9,053 円	9,941 円
3. ご利用者の介護サービス費自己負担金額 (1-2)		20分未満 194 円	20分～30分未満 291 円	30分～1時間未満 461 円	1時間以上1時間30分未満 676 円	1時間30分以上2時間未満 774 円	2時間～2時間30分 872 円
身体介護に引き続き生活援助を行った場合は、右記の利用料金となります。	+生活援助45分未満		369 円	539 円	753 円	851 円	950 円
	+生活援助70分未満		446 円	617 円	831 円	929 円	1,027 円
	+生活援助70分以上		524 円	694 円	908 円	1,006 円	1,105 円

(注1) ご利用者及びご家族様から要望があり、かつ、ご担当のケアマネジャーが必要と認めた場合において、「訪問介護計画外の緊急的な身体介護」を行った場合は1回につき100単位(ご利用者負担107円/1回)が加算されます

(注2) 「身体20分未満」のサービスは、要介護3以上のご利用者だけのサービスとなります。

また、身体介護のみが対象となります。

Ⅱ 生活援助が中心である場合 ※1回当りのご利用料金

		45分未満	45分以上
1. ご契約者のサービス利用料金		197 単位 2,134 円	242 単位 2,623 円
2. 介護保険から給付される金額		1,921 円	2,361 円
3. ご利用者の介護サービス費自己負担金額 (1-2)		213 円	262 円

Ⅲ 新規(初回)ご利用時のみ

1. ご契約者のサービス利用料金	1回/月 200単位 2168円
2. 介護保険から給付される金額	1,951 円
3. ご利用者の介護サービス費自己負担金額 (1-2)	217 円

● 介護予防訪問サービス費 ※1ヶ月当りのご利用料金

	Ⅰ. 週1回程度		Ⅱ. 週2回程度		Ⅲ. 週3回程度	
	要支援1・2		要支援1・2		要支援2	
1. ご契約者のサービス利用料金	1176 単位 12,747 円		2349 単位 25,463 円		3727 単位 40,400 円	
2. 介護保険から給付される金額	11,472 円		22,917 円		36,360 円	
3. ご利用者の介護サービス費自己負担金額	1,275 円		2,546 円		4,040 円	

※上記料金表は単位数の小数点以下を四捨五入して算出しておりますので実際の請求額と若干の誤差が生じる場合があります。

(注1) 自己負担金は介護保険を適応した場合の金額となっております

(注2) 介護保険の範囲を超えてのご利用の場合、別途料金が発生します。

10、 サービス利用料金（1日あたり） （契約書第10条参照）

「別紙」の料金表によって、ご契約者様の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払下さい。尚、介護保険負担割合証の「利用者負担の割合」が2割となっている場合は利用者負担額が2割となります。

- 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、ご利用者様の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うと共に訪問介護計画の見直しを行います。
- 日中の時間帯（午前8時～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が加算されます。割増料金は、介護保険の至急限度額の範囲内であれば、介護保険の対象となります。

早朝	（7時30分～8時）	25%増
夜間	（18時～19時）	

- ご利用様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、ご利用様の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行った時は2倍の料金を頂きます。
 - ・ 体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合。
 - ・ 暴力行為等が見られる方のサービスを行う場合。
 - ・ その他利用者様の状況等から、適当と認められる場合。
- ご契約者様が未だ要介護（要支援）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。要支援または要介護の認定を受けた後、自己負担を除く金額が、介護保険から払い戻されます。償還払いとなる場合、ご契約者様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、ご契約者様の負担額を変更します。又、未納がある場合には、自己負担額については、「料金表」と異なることがあります。
- 経済状況の変化、その他やむを得ない事由がある場合、相当の金額に変更することがあります。その場合は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ヶ月前までにご説明させていただきます。
- 初回加算は、新規の利用者様へサービスを提供した場合に加算します。（初回加算）
- ご契約者様及びご家族様から要望があり、かつ、ケアマネジャーが認めた場合において「訪問介護計画外の緊急的な身体介護」を行った場合は、1回につき100単位（1割負担の方はご契約者様負担107円・2割負担の方はご契約者様負担214円）が加算されます。（緊急時訪問介護加算）
- 居宅介護支援（ケアプラン作成）においては、要介護者・要支援者が利用した場合、全額が、介護保険から給付されます。

※ 介護保険の給付対象とならないサービスの対応 (契約書第5条・第10条参照)

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か、利用料金の全額がご契約者様のご負担となります

(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
 ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、掃除 ・来客の接待 ・車の掃除等

(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、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 ・大掃除、窓ガラス拭き ・園芸 ・特別な手間をかける調理等

* 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に連絡をした上で配食サービスや特定非営利法人(NPO法人)等の住民参加型福祉サービス、ボランティア等の活用の為の助言を行います。

11 その他の費用について

(1) 交通費

利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規定の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。

自動車・自動二輪・原動付自転車を使用した場合は次のとおり請求いたします。

- ① 実施地域以外から片道5キロメートル未満 200円
- ② 実施地域以外から片道5キロメートル以上 300円

(2) キャンセル料

- 介護予防訪問介護サービスの利用者においては、キャンセル料は頂きません。
- ご利用者様の都合により、急なキャンセル(サービスの中止)の場合は、以下のとおりのキャンセル料を請求させていただきます。
 但し、ご利用者様の病状の急変や、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

利用の前日までに連絡があった場合	無料		
利用当日までに連絡がなかった場合	身体介護	一律	2,000 円
	身体介護・生活援助	一律	1,500 円
	生活援助	一律	1,000 円

- サービス利用の変更、追加の申し出に対して、事業所及び訪問介護員の稼働状況によりご契約者様の希望する期間にサービスが提供できない場合、他の利用可能な期間又は日時をご契約者様に提示して協議します。

(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は全額ご利用者様負担となります。

12 利用料金のお支払い方法 (契約書第10条参照)

原則 銀行口座引き落とし (別紙の申込書の記入及び捺印が必要)

13 訪問介護(予防訪問)サービスの利用に関する留意事項

- (1) サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。
但し、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスの提供をします。
- (2) 訪問介護員の交代（契約書第7条参照）
 - ① ご契約者様からの申し出
専任された介護員の交代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代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して交代を申し出ることができます。但し、ご契約者様から特定の訪問介護員の指定はできません。
 - ② 事業所からの申し出
事業者の都合により訪問介護員を交代することがあります。
訪問介護員を交代する場合は、ご契約者様及びご家族様に対して、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8条参照）
 - ① 定められた業務以外の禁止
訪問介護(予防訪問)サービスの利用にあたり、ご契約者様は当事業所が提供するサービス以外の業務を、当事業所に依頼することはできません。
 - ② 訪問介護(予防訪問)サービス実施に関する指示・命令
訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示・命令は、すべて当事業所が行います。実際の提供にあたっては、ご利用者様の意向に十分な配慮を行います。
 - ③ 備品等の使用
訪問介護(予防訪問)サービス実施のために必要な備品等(電気・ガス・水道等含)は、無償で使用させていただきます。訪問介護員が利用者様の事で事業所等に連絡をする場合等も電話の使用をさせていただきます。
 - ④ 身分証明証の携行義務
訪問介護員等は、常に身分証明証を携行し、初回訪問時及びご利用者様又はご家族様から求められた時は提示をいたします。
- (4) 虐待の防止について
事業者は、ご利用者様の人権の擁護・虐待の防止等の為に、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おり、苦情解決体制を整備しています。
 - ② 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及する為の研修を実施しています。
 - ③ 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。※ 虐待防止に関する責任者 管理者：内海 健一

14 サービス内容の変更

- ① サービス利用当日に、ご契約者様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、変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求いたします。

- ② ご契約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、居宅サービス計画(ケアプラン)がある場合には、それを踏まえた訪問介護(予防訪問)計画に定められます。
- ③ 別紙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(予防訪問介護)サービス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。
- ④ 入浴サービスは、ご利用者様の体調を考慮して提供されるものであり、身体を清潔に保つことを目的としています。また、体調の変化により中止されることもあり、毎回確実に実施されるものではありません。
- ⑤ 災害時等こちらの都合でサービスを中止する場合があります。
 - 自然災害等(台風、大雨、洪水等)
 - 交通災害等(道路の破損、工事等)

15 訪問介護員／従事者の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者様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 利用者又はそのご家族様からの金品・物品等の授受
- ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④ 利用者及びご家族に対して行う宗教活動・政治活動・営利活動等
- ⑤ 利用者又は家族からの金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(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除く)
- ⑦ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供(大掃除・庭掃除など)
- ⑧ 利用者宅での飲酒、喫煙、飲食

16 サービス利用をやめる場合 (契約の解約、終了について 契約書第20条参照)

ご契約者様の都合でサービスを終了する場合は、サービスの終了を希望する1週間前までに当事業所まで連絡をしてください。

事業者からの解約はやむを得ない場合のみとし、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難になった場合、またご利用者様が故意に不実を告げたり病状等を故意に告げなかったために介護方法を大きく変更しなければならなくなる等、円滑にサービスの提供が出来なくなる場合や、利用料金を滞納する等の契約を継続できなくなる行為を行ない、事業者からの申し入れにも関わらず改善されない場合等。

- ① ご契約者様が死亡された場合
- ② 要介護(要支援)認定により、ご契約者様の心身の状況が自立と判定された場合
- ③ 事業者が解散・破綻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 事業者の滅失や重大な毀損により、ご利用者様にサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 事業所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 ご契約者様から解約又は契約介助の申し出があった場合
- ⑦ 事業者から契約解除申し出た場合

(1) ご契約者様からの解約・契約解除の申し出 (契約書第21条・22条参照)

当事業所が正当な理由なくサービスを提供していない場合、守秘義務に反した場合、ご契約者様やご家族様に対して社会理念を逸脱する行為を行なった場合、又は当事業所が破綻した場合は、ご利用者様は文書もしくは口頭で解約又は契約の解除を通知することによって、即座に全部又は一部のサービスを解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② 事業所の運営規定の変更に同意できない場合
- ③ ご契約者様が入院された場合（一部解約は出来ません）
- ④ ご契約者様の「居宅サービス計画(ケアプラン)」が変更された場合（一部解約は出来ません）
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく、本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ⑥ 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
- ⑦ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により、ご契約者様の身体、財物、信用等を傷付ける、または著しい不信行為、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
- ⑧ 他のご利用者様がご契約者様の身体、財物、信用等を傷つけた場合、もしくは傷つける具体的な恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業所からの契約解除の申し出

(契約書第23条参照)

以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者様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 ご契約者様による、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にも関わらず、これを支払わない場合
- ③ ご契約者様が、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サービス等の財物、信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行なうなどして、本契約を継続し難い重大な事情が生じた場合(パワーハラスメント行為など)
- ④ ご契約者様の行動がサービス従事者の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼす恐れがあったり、あるいは自傷行為(自殺にいたるような)を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合
- ⑤ ご契約者及びその関係者より、ハラスメント行為等(職員への性的不快・罵倒・暴言・脅迫・危険行為、職員への付け届けなどを強要する行為・ストーーカーし、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ⑥ その他契約を継続する事が困難な事情があると事業者が判断した場合

(3) 契約の一部が解約又は解除された場合

(契約書第24条参照)

本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

(4) 契約の終了に伴う援助

(契約書第20条参照)

契約が終了する場合には、事業者はご契約者様の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行なうよう努めます。

(5) 事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等のやむを得ない事情により、サービス提供を終了させていただく場合がございます。

以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

- ご契約者様が介護保険施設等に入所された場合
- 要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合
- ご契約者様がお亡くなりになられた場合

当事業所は、ご契約者様に対してサービスを提供するにあたって、ご契約者様の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮するなど、契約書第14条及び15条に規定される義務を負います。当事業所では、ご契約者様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 ご契約者様の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ② ご契約者様の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員等と連携の上、ご契約者様から徴収、確認します。
- ③ 非常災害に関する具体的計画を策定し、有事の際にもご契約者様が孤立したり、サービスが受けられないことが無いように備えます。
- ④ ご契約者様に提供したサービスについて記録を作成し、その控えを交付します。又その記録はサービス提供開始日から5年間保管するとともにご契約者の請求に応じて閲覧、複写物の交付(実費)させていただきます。
- ⑤ ご契約者様へのサービス提供時において、ご契約者様に病状の急変が生じた場合、速やかに主治医又はあらかじめ定められた協力医療機関への連絡行う等の必要な処置を講じます。
- ⑥ サービス提供に当たり、居宅介護支援事業者、地域包括支援センターと密接な連携に努めます。
- ⑦ 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。又、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。

19 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- 事業者は、ご契約者様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り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。
- 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。又、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後も継続します。
- 事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者様又はその家族の秘密を保持させる為、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、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ます。

(2) 個人情報の保護について

- 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、ご利用者様の個人情報を用いません。又、ご利用者様の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、ご利用者様の家族の個人情報を用いません。
- 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む)については、善良な管理者の注意をもって管理し、又処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- 事業者が管理する情報については、ご利用者様の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合はご利用者様の負担となります。)

20 サービス提供中における事故発生時の対応について

サービスの提供による事故発生や体調悪化等の緊急時には、速やかに利用者の家族や主治医協力医療機関へ連絡を行うとともに、必要な処置を講じます。また、必要な場合は、担当の地域包括センター及び市へ報告をします。		
利用者の主治医	氏名	
	所属医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
協力医療機関	医療機関の名称	医療法人 神戸健康共和会 東神戸病院
	所在地	神戸市東灘区住吉本町一丁目21-13
	電話番号	078-841-5731
	診療科	内科・外科・小児科・皮膚科・整形外科・理学療法科
	契約の概要	委託契約
緊急連絡先	氏名	
	住所	
	昼間の連絡先	
	夜間の連絡先	

21 損害賠償について (契約書第17条・18条参照)

- (1) 当事業所において、事業者の責任によりご契約者様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、ご契約者様に故意、又は重大な過失等が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる、もしくは認めない場合があります。
- (2) 事業者は自己の責に帰する事由が無い限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業所は損害賠償を免れます。
- ① ご契約者様(そのご家族様も含む)が、契約締結に際し、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なったことに、もっぱら起因して損害が発生した場合。
 - ② ご契約者様(そのご家族様も含む)が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行なったことに、もっぱら起因して損害が発生した場合。
 - ③ ご契約者様の急激な体調の変化等、事業所の実施したサービスを原因としない事由にもっぱら起因して損害が発生した場合。
 - ④ ご契約者様が事業者もしくはサービス従事者の指示等に反して行なった行為にもっぱら起因して損害が発生した場合。

※ 当事業所は、以下の損害賠償保険に加入しています。

● 加入保険 総合賠償責任保険 あいおいニッセイ同和損害保険

介護保険・社会福祉事業者総合保険 (あいおいニッセイ同和損保)	対人事故補償	3億円
	対物賠償	2,000万円
	管理財物	300万円(うち現金 30万円)
	人格権侵害	3,000万円
	経済的侵害	1,000万円
	事故対応費用	500万円(臨時雇入費用 100万円)
	対人見舞い費用	死亡10万円/後遺障害 4~10万円
		入院 5千円~5万円

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情や相談は以下の専用窓口で受け付けます。

別紙 1

参照

なお、苦情の受付窓口は受付担当者となります。また、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。さらに第三者委員は、苦情解決を円滑に図る為に、双方への助言や話し合いへの立会いなども致します。

(2) 行政機関その他の苦情受付機関

当事業所以外の 市町村苦情窓口	国民健康保険団体連合会	神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電話番号: 078-332-5617 FAX番号: 078-332-5650 受付時間(平日) 8:45~17:15
	神戸市福祉局監査指導部 (法人・施設指導担当)	神戸市中央区加納町6丁目5番1号 神戸市役所 1号館20階 電話番号: 078-322-6242 FAX番号: 078-322-5771 受付時間: 平日: 8:45 ~ 12:00 13:00 ~ 17:30
	養介護施設従業者等による 高齢者虐待通報専用電話 (監査指導部内)	電話: 078-322-6774 受付時間(平日) 8:45 ~ 12:00 13:00 ~ 17:30
	神戸市消費生活センター (介護保険サービスの質や 契約上のトラブルについて)	電話: 078-371-1221 受付時間(平日) 9:00~17:00

令和 年 月 日 (時 分 ~ 時 分)

交付場所 : _____

当事業所は、甲1に対する訪問介護サービス／介護予防訪問サービスの提供開始に当たり

- 甲1
 甲2

対してサービス内容及び重要事項説明書に基づいて、サービス内容及び重要事項を説明しました。

(乙) 事業者

主たる事務所所在地 神戸市東灘区住吉本町三丁目7番41号

名称 住吉訪問介護センター 事業所番号 2870100407 号

管理責任者 内海 健一 印

説明者 所属 訪問介護

氏名 印

(甲) 私は、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、乙からサービス内容及び重要事項の説明を受けました。

(甲1) 利用者

住所 神戸市東灘区

氏名 _____ (印)

甲2は乙から重要事項の説明を受け、訪問介護(介護予防訪問介護)サービスの提供開始に同意したことを確認しましたので、甲2が甲1に代って署名を代行します。

署名代行者

住所 _____

氏名 _____ (印)

(契約者との関係)

