

「沖縄偕生会ホームヘルプステーション」重要事項説明書

当事業所は、利用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。

※ 当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

改定日：令和6年4月1日

◇◆目 次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 職員の体制	3
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金	4・5・6・7
5. サービスの利用に関する留意事項	8
6. 事故発生時について	9
7. 高齢者虐待の防止	9
8. 身体拘束廃止について	9
9. 認知症ケアについて	9
10. 感染対策について	10
11. ハラスメントについて	10
10. サービス提供責任者	11
11. 苦情の受けつけについて	11
12. その他運営についての留意事項	12
13. 第三者評価の実施状況について	13
<重要事項説明書付属文書>	13、14、15、16

1. 事業者

- (1) 法人名：社会福祉法人 偕生会
- (2) 法人所在地：沖縄県首里石嶺町4丁目390番地
- (3) 電話番号：098-886-2844(代表)
- (4) 代表者氏名：理事長 安里政晃
- (5) 設立年月日：昭和47年5月9日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所 : 平成28年12月1日指定
(沖縄県第 4770102806 号)
- (2) 事業の目的 指定訪問介護は、介護保険法令に従い、利用者が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、サービスを提供します。
- (3) 事業所の名称 沖縄偕生会ホームヘルパーステーション
- (4) 事業所の所在地 沖縄県那覇市宮城1丁目18番1号 エスタジオ小緑 2階
- (5) 電話番号 098-851-4113
- (6) 管理者 氏名 砂川 望
- (7) 当該事業所の運営方針 ① 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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を行う。
② 利用者の人間性、自主性を重んじ、利用者一人ひとりに沿った介護サービスの提供を行ってまいります。また、地域に施設機能を開放することにより常に地域と交流の場を設け、地域社会と偕に生きることを目的とします。
- (8) 開設年月日 平成28年12月1日
- (9) 事業所が行っている他の業務
事業所は、次の事業もあわせて実施しています。
[指定居宅介護] 平成27年 1月1日 第4710600539号
[指定重度訪問介護] 平成27年 1月1日 第4710600539号
[指定同行援護] 平成27年 1月1日 第4710600539号

(10) 通常の事業の実施地域

那覇市、豊見城市、糸満市、

※但し、実施地域以外から依頼があった際、必要と判断した場合には対応するものとする。

(11) 営業日及び営業時間

営 業 日	毎日（天災その他やむを得ず業務を遂行できない日を除く）	
営 業 時 間	受付時間	8：30～17：30
	ヘルパーの稼働時間	午前5時から午前0時までとする。ただし、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

3. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護サービス及び指定介護予防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	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1.事業所長（管理者）	1名 （兼務）			1名	従業員及び業務の管理
2.サービス提供責任者	2名以上 （兼務）			2名	利用の申込に係る調整 技術指導・訪問介護計画の作成
3.訪問介護員	2名（兼務）	13名以上	2.5名以上		訪問介護の提供
(1)介護福祉士	2	5			
(2)訪問介護養成研修1級 （ヘルパー1級）課程修了者		0			
(2)訪問介護養成研修2級 （ヘルパー2級）課程修了者		8			
(2)訪問介護養成研修3級 （ヘルパー3級）課程修了者		0			

※ 常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。
（例）週8時間勤務の訪問介護員が5名いる場合、常勤換算では、
1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

4. 当該事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者の家庭に訪問し、サービスを提供します。
当事業所が提供するサービスについて、

- | |
|--|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
(2) 利用料金の全額を利用者及び家族に負担いただく場合 |
|--|

があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

※以下のサービスについては、利用料金の7割～9割が介護保険から給付されます。

〈サービスの概要と利用料金〉

○ 身体介護
入浴・排せつ・食事・通院等の介護を行います。
○ 生活援助
調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をを行います。

☆ 利用者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計画に定められます。

① 身体介護

- 入浴介助…入浴の介助または、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などを行います。
- 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助…食事の介助を行います。
- 体位変換…体位の変換を行います。
- 通院介助…通院の介助を行います。
- その他の身体介護

② 生活援助

- 調理…利用者の食事の用意を行います。（家族分の調理は行いません。）
- 洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。（家族分の洗濯は行いません。）
- 掃除…利用者の居室の掃除を行います。
（利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません）
- 買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をします。
（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）
- その他必要な生活援助

③ 相談・助言

- 生活、身上、介護に関する相談助…必要な相談・助言を行います。

〈利用料金〉

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。

サービス提供区分		提供時間帯	介護報酬額	ご利用者様負担額		
				1割	2割	3割
身体介護	20分未満	昼間（8:00～18:00）	1,630円	163円	326円	489円
	20分以上 30分未満	昼間（8:00～18:00）	2,440円	244円	488円	732円
	30分以上 1時間未満	昼間（8:00～18:00）	3,870円	387円	774円	1,161円
	1時間以上 1時間30分未満	昼間（8:00～18:00）	5,567円	567円	1,134円	1,701円
	1時間30分以上、 30分増すごとに	昼間（8:00～18:00）	+820円	+82円	+164円	+246円

生活援助	20 分以上 45 分未満	昼間 (8:00～ 18:00)	1,790 円	179 円	358 円	537 円
	45 分以上	昼間 (8:00～ 18:00)	2,200 円	220 円	440 円	660 円

〈加算・減算等〉

	加算名称	介護報酬額	ご利用者様負担額	算定回数等		
①	早朝加算	所定単位数の 25%を加算		午前 6 時～午前 8 時		
	夜間加算			午後 6 時～午後 10 時		
	深夜加算	所定単位数の 50%を加算		午後 10 時～午前 6 時		
②初回加算		2,000 円	1 割	200 円	1 月につき	
			2 割			400 円
			3 割			600 円
③緊急時訪問介護加算		1,000 円	1 割	100 円	1 回につき	
			2 割			200 円
			3 割			300 円
④生活機能向上連携加算（Ⅰ）		1,000 円	1 割	100 円	1 月につき	
			2 割			200 円
			3 割			300 円
⑤生活機能向上連携加算（Ⅱ）		2,000 円	1 割	200 円		
			2 割			400 円
			3 割			600 円
⑥認知症専門ケア加算Ⅰ		30 円	1 割	30 円	1 日につき	
			2 割			60 円
			3 割			90 円
⑦口腔連携強化加算		50 円	1 割	50 円	1 回につき (1 月に 1 回を限度)	
			2 割			100 円
			3 割			150 円
⑧2 人の訪問介護員など による場合		所定単位数に 200/100 を 乗じた単位数		1 回につき		
⑨介護職員処遇改善加算Ⅰ		総単位数に 13.7%を加算		1 月につき		
⑩介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ		総単位数に 4.2%を加算		1 月につき		
⑪介護職員等ベースアップ等支援加算		総単位数に 2.4%を加算		1 月につき		
⑫業務継続計画未策定減算		所定単位数×1/100		1 月につき		
⑬高齢者虐待防止措置未実地減算		所定単位数×1/100		1 月につき		

①早朝加算・夜間加算・深夜加算

平常の時間帯（午前 8 時から午後 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に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

②初回加算

新規に訪問介護計画を作成し、サービス提供責任者が初回月に訪問介護サービスの提供または、訪問介護員のサービス提供時に同行訪問した際に加算いたします。

③緊急時訪問介護加算

利用者や家族の要請を受け、ケアマネジャーが必要と認めたときに居宅サービス計画にない身体介護を行った際に、を加算いたします。

④⑤生活機能向上連携加算

サービス提供責任者が訪問リハビリテーション事業所又は通所リハビリテーションの理学療法士等による訪問リハビリテーション事業所又は通所リハビリテーションの一環として利用者宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、理学療法士等と共同して行ない行なったアセスメント結果に基づいて訪問介護計画書を作成し、理学療法士等と連携してサービスを提供した場合には、加算を行ないます。但し、利用開始から3カ月間とする。

⑥認知症専門ケア加算

利用者のうち認知症日常生活自立度Ⅲ以上の割合が50%以上であり、認知症介護に係る専門的な研修を修了している従業者を前記の利用者20名に対して1名配置しており従業者に対し指導に係る会議を定期的に行っている場合

⑦口腔連携強化加算

職員による利用者の口腔の状態の確認によって、歯科専門職による適切な口腔管理の実施につなげる観点から、事業所と歯科専門職の連携の下、介護職員による口腔衛生状態及び口腔機能の評価の実施並びに利用者の同意の下、歯科医療機関及び介護支援専門員への情報提供を行った場合

⑧2人の訪問介護員などによる場合

2人の訪問介護員が共同で行う必要がある場合は、利用者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

2人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

ア．体重が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

イ．暴力行為などが見られる方へのサービスを行う場合

ウ．その他利用者の状況等から判断してア又はイに準ずると認められる場合

⑨介護職員処遇改善加算Ⅰ

介護サービスに従事する介護職員の賃金改善を目的に、所定単位数の13.7%分を加算いたします

⑩介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ

厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員等の賃金改善を目的に、所定単位数の4.2%分を加算いたします

⑪介護職員等ベースアップ等支援加算

介護職員の収入を3%程度引き上げるための措置を講じるため所定単位数の2.4%加算分を加算いたします

⑫業務継続計画未策定減算

感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続に向けた計画の策定の徹底を求める観点から、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、

⑬高齢者虐待防止措置未実施減算

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（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合

- *利用者がまだ要介護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。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者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、利用者の負担額を変更します。

（２）介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

〈サービスの概要と利用料金〉

①介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えて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利用者の負担となります。

- * 経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合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します。

②交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

（３）利用料金のお支払方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1 ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払下さい。（1 ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

ア. 窓口での現金支払

イ. 下記指定口座への振込

沖縄銀行 石嶺支店（普）1533470

社会福祉法人 偕生会 理事長：安里 政晃

ウ. 金融機関口座からの自動引落とし（1 回につき 110 円の手数料がかかります）

ご利用できる金融機関：沖縄銀行、琉球銀行、郵便局、農業協同組合

（４）利用の中止、変更、追加

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしく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者へ申し出て下さい。

- 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、取消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	当日の利用料金の 10% (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契約者に提示して協議します。

5. 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

① 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、当事業所の人員配置などにより、ご希望に添えない場合がございます。予めご了承下さい。

② 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利用者及びその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するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

利用者は契約書第4条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。

② 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

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）は無償で利用の許可を得る場合があります。訪問介護員が緊急時に事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただく場合があります。

(4) サービスの内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業所は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止事項

訪問介護員は、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 利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- ③ 家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動・政治活動・営利活動
- ⑥ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

6. 事故発生時の対応について

- (1) 代表者は、訪問介護の提供により事故が発生した場合、速やかに利用者の家族に連絡を取ると共に、必要な措置を講ずるものといたします。
- (2) 事業者は、利用者に対する訪問介護の提供により、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ものとし、その事故状況、採った処置などを記録に残し保管するものとします。

7. 高齢者虐待の防止

利用者などの人権擁護・虐待防止のためにも、次に掲げるとおり必要な措置を講じるものとする。

- (1) 研修などを通じて、すべての職員の人権意識の向上や知識・技術の向上に努める。
- (2) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施します。
- (3) 職員が支援に当たっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、職員が利用者などの権利擁護に取り組める指針・環境を整備します。
- (4) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。
- (5) 措置を適切に実施する担当者：サービス提供責任者

8. 身体拘束廃止について

- (1) 事業所は、当該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、当該利用者に対する具体的拘束その他の行動を制限する行動を行わない。
- (2) やむを得ず、身体拘束を行う場合には身体拘束の内容、目的、緊急やむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間などを記載した説明書、経過観察記録検討記録等記録の整備や手続きなど厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し適正な取扱いにより行うものとする。

9. 認知症ケアについて

- (1) 従業者に対する研修の実施について
事業所は、認知症に関する十分な知識と理解を習得し、専門性と資質の確保・向上を目的とし定期的に研修を実施する。
- (2) 認知症ケアの方法について
認知症高齢者に対する対応として、総合的なアセスメントを踏まえ環境、チームケアを統一する事で、認知症高齢者のニーズに即した生活支援を行う。

(3) パーソンドケア（いつでも どこでも その人らしく）本人の自由意志を尊重したケアを実践する。

10. 感染対策について

事業所は、感染症又は食中毒が発生し、まん延しないように、次に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を策定し、事業者で一体的・連携する対策委員会にて随時見直すこととする。
- (2) 感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のため、事業者で一体的・連携する対策委員会をおおむね6カ月に1回以上定期的に開催するものとする。
- (3) 関係通知の遵守、徹底を行うものとする。

11. ハラスメントについて

- (1) 事業者は、職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等（以下「職場におけるハラスメント」という。）の防止のための雇用管理上の措置を講じるものとする。（ハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれる）

12. サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からの利用申込みに関する調整や訪問介護計画書の作成等をはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたっての疑問点やご心配な点及びサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ね下さい。

＜サービス提供責任者の業務＞

- ① 訪問介護サービスの利用申込みに関する調整
- ② 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
- ③ 居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議への出席・口腔に関する問題や服薬状況等に係る情報共有等）
- ④ 訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤ 訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥ 訪問介護員の研修、技術指導
- ⑦ その他サービス内容の管理について必要な業務

13. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情窓口

【苦情受付窓口】

受付時間：月曜日～土曜日 8：30～17：30

連絡先：098-851-4113

担当者：サービス提供責任者

また、苦情受付ボックスを正面入り口に設置しています。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

那 覇 市 ちやーがんじゅう課	所 在 地:那覇市首里泉崎町1丁目1番地1号 連 絡 先:862-9010 受付時間:9:00~17:00
浦 添 市 健康部 介護保険課	住 所:浦添市安波茶1-1-1 連 絡 先:098-876-1234 受付時間:9:00~17:00
西 原 町 福祉部 介護支援課	住 所:西原町与那城140番地の1 連 絡 先:098-945-5013 受付時間:9:00~17:00
宜 野 湾 市 健康促進部 介護長寿課	住 所:宜野湾市野嵩1-1-1 連 絡 先:098-893-4411 受付時間:9:00~17:00
沖縄県介護保険 広 域 連 合	住 所:中頭郡読谷村字比謝江55番地 連 絡 先:098-911-7500 受付時間:9:00~17:00
沖縄県国民健康 保 険 団 体 連 合 会	所 在 地:那覇市西3丁目14番地18号 電話番号:098-860-9026(電話・FAX兼用) 受付時間:9:00~17:00(土・日・祝祭日除く)
沖縄県サービ ス 運 営 適 正 化 委 員 会	所 在 地:那覇市首里石嶺町4-373-1番地 電話番号:098-882-5704 受付時間:9:00~17:00(土・日・祝祭日除く) E-mail:kuzyou@okisyakyo.or.jp

1 4. その他の運営についての留意事項

事業所は、訪問介護員の資質向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- | | |
|--------------------|----------|
| (1) 採用時研修 | 採用後6ヶ月以内 |
| (2) 継続研修(身体拘束廃止など) | 年1回 |
| (3) その他必要とする研修 | 随時 |

1 5. 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価実施状況等

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	① あり	実施日	毎年1月
		結果の開示	1 あり ② なし
	2 なし		
第三者による評価の実施状況	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		

令和 年 月 日

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。

利 用 者

住 所：_____

氏 名：_____

署名代理人

住 所：_____

氏 名：_____（続柄 _____）

連帯保証人

住 所：_____

氏 名：_____

訪問介護サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

沖縄偕生会ホームヘルパーステーション

氏 名：_____

※ この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規程に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

<重要事項説明書付属文書>

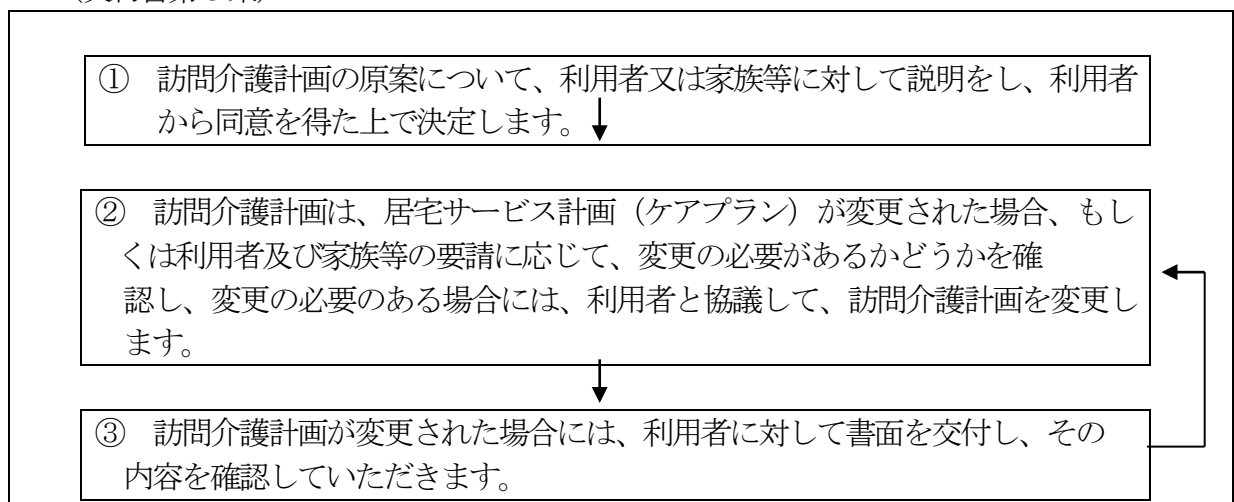
1. 施設の概要

- (1) 建物の構造
- (2) 建物の延べ床面積

2. 契約締結からサービス提供までの流れ

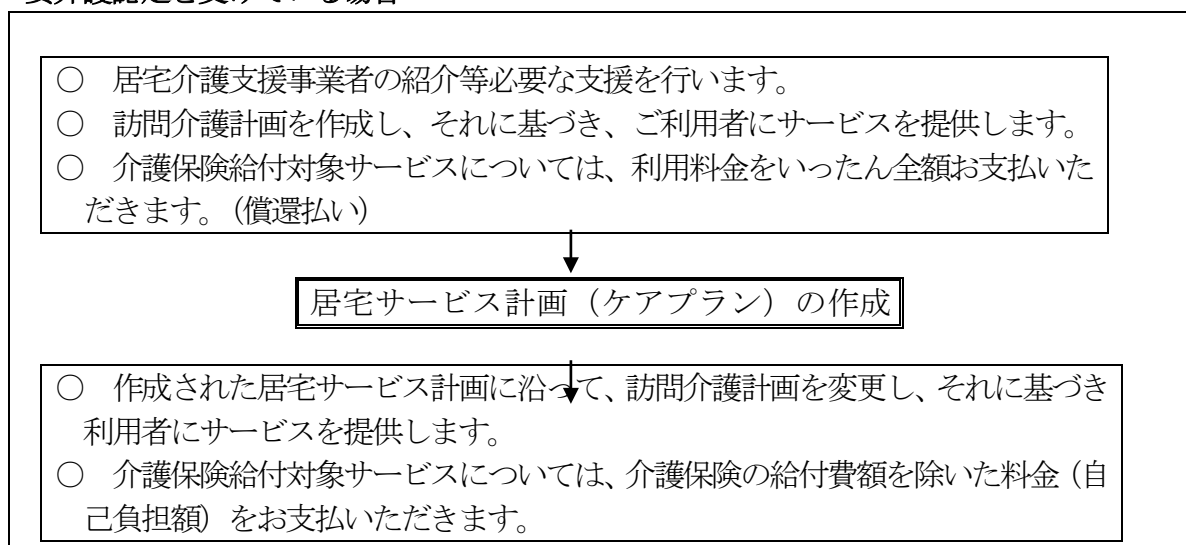
- (1) 利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。

(契約書第3条)

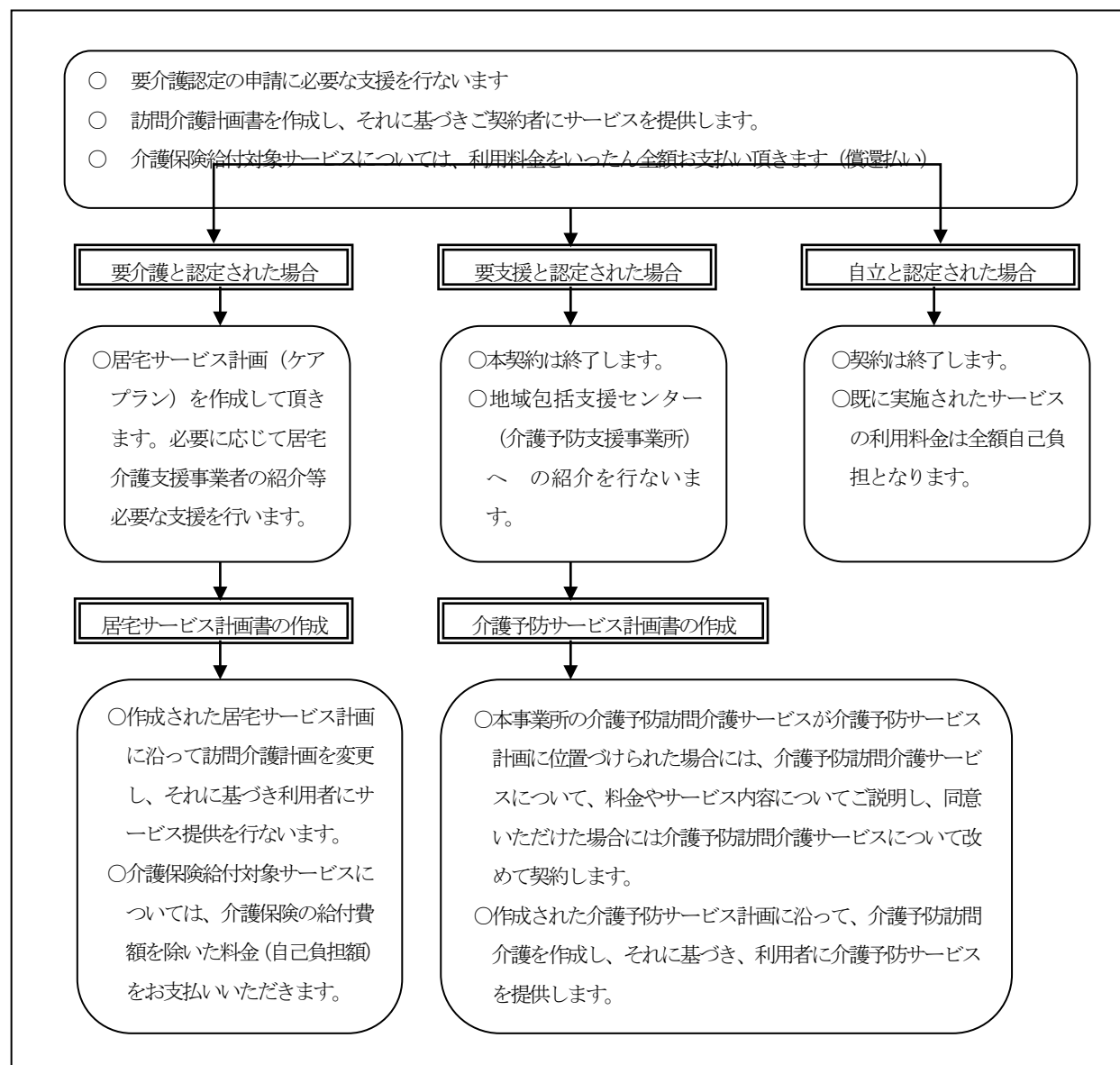


- (2) 利用者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

① 要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



3. サービス提供における事業者の義務（契約書第 11 条、第 12 条）

当事業所では、利用者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 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② 利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、利用者又は家族等から聴取、確認します。
- ③ サービスの提供時にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ 利用者に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、利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤ サービス実施時に、利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービス提供するにあたって知り得た利用者又は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。（守秘義務）
 - ・ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者の心身等の情報を提供します。
 - ・サービス担当者会議など、利用者に係る他の介護予防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、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者又は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. 損害賠償について（契約書第 14 条、第 15 条）

事業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、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

5. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービス利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

（契約書第 17 条参照）

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定又は要支援認定により、利用者の心身の状況が要支援又は自立と判断された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産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 施設の滅失や重大な毀損により、利用者に対する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 利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は次ページをご参照下さい。）
- ⑦ 事業所から契約解除を申し出た場合（詳細は次ページをご参照下さい。）

(1) 利用者からの解約・契約解除の申し出 (契約書第 18 条、第 19 条)

契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 2 日前までに解約届出書をご提出下さい。

ただし、以下の場合には、即時に解約・解除することができます。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合② 利用者が入院された場合③ 利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合④ 事業所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訪問介護サービスを実施しない場合⑤ 事業所もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合⑥ 事業所もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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 |
|---|

(2) 事業所からの契約解除の申し出 (契約書第 20 条・第 21 条)

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 利用者が、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 利用者による、サービス利用料金の支払が 3 ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合。③ 利用者又は家族が、故意又は重大な過失により事業所又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合 |
|---|

(3) 契約の終了に伴う援助 (契約書第 17 条)

契約が終了する場合には、事業所は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。