

「指定訪問介護・予防型訪問介護サービス」重要事項説明書

社会福祉法人 鹿児島虹の福祉会
ヘルパーステーションにじの郷たにやま

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(鹿児島県指定第4670102054号)

当事業所は利用者に対して指定訪問介護・予防型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」「要支援」と認定された方、もしくは介護予防・日常生活支援総合事業の「事業対象者」が対象となります。要介護認定をまだ受けてない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	7
7. 個人情報の保護及び情報開示・意見情報聴取の同意	7
8. 苦情の受付について	8
9. 事故発生時の対応について	8
10. 虐待防止の対応について	8
11. 身体拘束について	8
12. 緊急時における対応について	8
13. 衛生管理等について	9
14. 事業継続計画の策定等について	9
15. 第三者評価	9

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 鹿児島虹の福祉会
(2) 法人所在地 鹿児島県鹿児島市中山町5028番地80
(3) 電話番号 099-267-3977
(4) 代表者氏名 理事長 水谷 吉伸
(5) 設立年月日 平成10年7月9日
(6) ホームページ <http://nizinosato.com>

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12年3月30日指定）
介護予防・日常生活支援総合支援事業所（平成29年4月1日）
- (2) 事業の目的 社会福祉法人鹿児島虹の福祉会が開設するヘルパーステーションにじの郷たにやまが行う指定訪問介護・予防型訪問介護サービスの事業の適正な運用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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護・予防型訪問介護サービスを提供することを目的とします。
- (3) 事業所の名称 ヘルパーステーション にじの郷たにやま
- (4) 事業所の所在地 鹿児島県鹿児島市中山町5028番地80
- (5) 電話番号 099-267-3977
- (6) 管理者氏名 山下 和宏
- (7) 当事業所の運営方針
- 1 事業所の訪問介護は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことが出来るよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
 - 2 事業所の予防型訪問介護サービスは、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うことにより、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めざしますものとします。
 - 3 事業の実施にあたっては、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ものとします。また、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めるものとします。
 - 4 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに研修を実施する等の必要な措置を行います。
- (8) 開設年月日 平成12年5月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

鹿児島市内の谷山北圏域、谷山中央圏域、谷山南圏域、武・田上圏域、鴨池北圏域、鴨池南圏域、松元圏域の各日常生活圏域

(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	8時30分～17時30分
サービス提供時間	7時～23時

4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護・予防型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	指定基準	職務の内容
1. 管理者	1名		1名	事業所の統括管理業務
2. サービス提供責任者	1名以上		(常勤) 1名	サービス提供の連絡・調整及び訪問介護サービスの実施
3. 訪問介護員		6名以上	2.5名(常勤換算)	訪問介護サービスの実施

※ 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で除した数です。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者の居宅を訪問し、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) 利用料金の全額を契約者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（契約書第4条参照）

以下のサービスについては負担割合証に定める割合の額をお支払いいただき、残りについては介護保険あるいは市町村から給付されます。

＜サービスの概要と利用料金＞

1) 訪問介護費

- 身体介護
- 生活援助

2) 予防型訪問介護サービス費

- 予防型訪問介護サービス費（Ⅰ）・・・1週に1回程度
- 予防型訪問介護サービス費（Ⅱ）・・・1週に2回程度
- 予防型訪問介護サービス費（Ⅲ）・・・1週に2回を越えた場合

☆ 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…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。
- 排泄介助…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。

②生活援助

- 調理…利用者の食事の用意を行います。
- 洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。
- 掃除…利用者の居室の掃除を行います。
- 買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

＜サービス利用料金＞（契約書第 8 条参照）

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。

1) 訪問介護費

身体介護	サービスに要する時間		20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
	利用料金		1,630	2,440	3,870	5,670	820
	サービス利用に係る自己負担額	1割負担	163	244	387	567	82
		2割負担	326	488	774	1,134	164
		3割負担	489	732	1,161	1,701	246
生活支援	サービスに要する時間		20 分以上 45 分未満	45 分以上	身体介護に引き続き、20 分以上 25 分増す毎に		
	利用料金		1,790	2,200	650 (1,950 を限度)		
	サービス利用に係る自己負担額	1割負担	179	220	65		
		2割負担	358	440	130		
		3割負担	537	660	195		

2) 訪問介護費：特定事業所加算（Ⅱ）が算定できる場合

＊上記の訪問介護費のそれぞれに 100 分の 10 に相当する額が加算されます。

身体介護	サービスに要する時間		20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上
	利用料金		1,790	2,680	4,260	6,240
	サービス利用に係る自己負担額	1割負担	179	268	426	624
		2割負担	358	536	852	1,248
		3割負担	537	804	1,278	1,872
生活支援	サービスに要する時間		20 分以上 45 分未満	45 分以上	身体介護に引き続き、20 分以上 25 分増す毎に	
	利用料金		1,970	2,420	720 (2,150 を限度)	
	サービス利用に係る自己負担額	1割負担	197	242	72	
		2割負担	394	484	144	
		3割負担	591	726	216	

3) 各種加算

各種加算	利用料金	自己負担額		
		1 割負担	2 割負担	3 割負担
緊急時訪問介護加算（1 回につき）	1,000	100	200	300
初回加算（1 月につき）	2,000	200	400	600
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）又は 介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	訪問介護費および緊急時訪問介護加算、初回加算により算定した料金の 13.7% を加算（Ⅰ）又は 10.0% を加算（Ⅱ）			
特定処遇改善加算（Ⅰ）又は 特定処遇改善加算（Ⅱ）	訪問介護費および緊急時訪問介護加算、初回加算により算定した料金の 6.3% を加算（Ⅰ）又は 4.2% を加算（Ⅱ）			
ベースアップ加算	訪問介護費および緊急時訪問介護加算、初回加算により算定した料金の 2.4% を加算			

☆「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

☆上記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。

☆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。

- ・夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%
- ・早朝（午前 7 時から 8 時まで）：25%
- ・深夜（午後 10 時から午後 11 時まで）：50%

☆2 人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合*は、契約者の同意の上で、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）

- ・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
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

☆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、契約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、契約者の負担額を変更します。

4）予防型訪問介護サービス費

	予 防 型 訪 問 介 護 サ ー ビ ス 費	予 防 型 訪 問 介 護 サ ー ビ ス 費 (Ⅰ)	予 防 型 訪 問 介 護 サ ー ビ ス 費 (Ⅱ)	予 防 型 訪 問 介 護 サ ー ビ ス 費 (Ⅲ)	初回加算
利用料金		11,760	23,490	37,270	2,000
サービス利用に係る自己負担額	1 割負担	1,176	2,349	3,727	200
	2 割負担	2,352	4,698	7,454	400
	3 割負担	3,528	7,047	11,181	600
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	予防型訪問介護サービス費および初回加算により算定した料金の 13.7%				
特定処遇改善加算（Ⅰ）又は特定処遇改善加算（Ⅱ）	訪問介護費および緊急時訪問介護加算、初回加算により算定した料金の 6.3%を加算（Ⅰ）、4.2%を加算（Ⅱ）				
ベースアップ加算	訪問介護費および緊急時訪問介護加算、初回加算により算定した料金の 2.4%を加算				

☆区分は、地域包括支援センターが作成する予防型訪問介護サービス計画に位置づけられたものになります。

※予防型訪問介護サービス費（Ⅰ） 1 月につき・週 1 回程度の訪問

※予防型訪問介護サービス費（Ⅱ） 1 月につき・週 2 回程度の訪問

※予防型訪問介護サービス費（Ⅲ） 1 月につき・週 2 回を超える程度の訪問

☆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、予防型訪問介護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、契約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・市町村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契約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（契約書第 5 条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞ 単位：円

○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契約者の負担となります。下記の料金に介護職員処遇改善加算（13.7%）と特定処遇改善加算Ⅰ（6.3%）または特定処遇改善加算Ⅱ（4.2%）が加えられます

身体介護	20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
	1, 6 7 0	2, 5 0 0	3, 9 6 0	5, 7 9 0	8 4 0
生活援助	2 0 分以上 4 5 分未満	4 5 分以上	身体介護に引き続き 25 分増す毎に（上限 75 分）		
	1, 8 3 0	2, 2 5 0	6 7 0		

＜特定事業所加算（Ⅱ）が算定できる場合＞

身体介護	20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
	1, 8 4 0	2, 7 5 0	4, 3 6 0	6, 3 7 0	9 2 0
生活援助	2 0 分以上 4 5 分未満	4 5 分以上	身体介護に引き続き 25 分増す毎に（上限 75 分）		
	2, 0 1 0	2, 4 8 0	7 4 0		

☆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。

- ・夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%
- ・早朝（午前 7 時から 8 時まで）：25%
- ・深夜（午後 10 時から午後 11 時まで）：50%

☆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 か月前までにご説明します。

（3）交通費（契約書第 8 条参照）

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。

なお事業者の自動車を使用した場合は、当事業所からサービス提供地まで片道 10 キロメートル以上ある方は 300 円いただきます。

（4）利用料金のお支払い方法（契約書第 8 条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1 か月ごとに計算して指定の金融機関口座より自動引落とし、又は集金、窓口でのお支払いとさせていただきます。

（5）利用の中止、変更、追加（契約書第 9 条参照）

○利用予定日の前に、利用者、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	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契約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。

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（契約書第6条参照）

① 契約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、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、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7条参照）

① 定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者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契約者の事情・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。

(4) サービス内容の変更（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、ご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) 訪問介護員の禁止行為（契約書第14条）

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（痰の吸引・吸入・鼻腔チューブ挿入、抜去・摘便等）
- ② 利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
- ③ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 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
- ⑤ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

7. 個人情報の保護及び情報開示・意見情報聴取の同意（契約書第13条参照）

- (1) サービス担当者会議等において、利用者及び家族の必要な個人情報を開示することがあります。（事業者側は決められた守秘義務を厳守いたします）
- (2) 必要場合は、主治医に意見を求めたり、利用者の状態等について報告したりすることがあります。
- (3) 居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、居宅サービス事業所等との間で、介護サービスを提供する上で必要な情報を得たり報告したりすることがあります。
- (4) 個人情報保護法に則し、個人情報の保護に係る規程を公表し、個人情報を使用する場合はご利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表します。

8. 苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

（１）苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 受付窓口担当 山下 和宏 [職名] 管理者
- 解決責任者 田代 信也 [職名] 介護次長
- 受付時間 毎週月曜日～土曜日 8：30～17：30
- 連絡先 電話番号 (099)267-3977 FAX 267-3180

なお、本事業所には、相談苦情の窓口として「第三者委員」がおります。

- 第三者委員 田中 かすみ 連絡先 099-265-3528
- 加治屋忠一 連絡先 099-267-4365（南日本薬剤センター薬局）

（２）行政機関その他苦情受付機関

鹿児島市役所 健康福祉局すこやか長寿部 介護保険課給付係	所在地 〒892-8677 鹿児島市山下町 11-1 電話番号 (099)216-1280 FAX (099)219-4559 受付時間 8：30～17：15
鹿児島県国民健康保険団体連合会 (国保連) 介護保険課介護相談室	所在地 〒890-0064 鹿児島市鴨池新町 6-6 鴨池南国ビル 7 階 電話番号 (099)213-5122 FAX (099)213-0817 受付時間 9：00～17：00
鹿児島県社会福祉協議会事務局 長寿社会推進部 福祉サービス運営適正化委員会	所在地 〒890-8517 鹿児島市鴨池新町 1-7 県社会福祉センター5 階 電話番号 (099)286-2200 FAX (099)257-5707 受付時間 9：00～16：00

9. 事故発生時の対応について（契約書第 24 条参照）

事業者は、利用者に対する指定訪問介護・予防型訪問介護サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者様の家族、利用者に係わる居宅支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置をとります。また、事故に際して採った措置について記録します。

10. 虐待防止の対応について（契約書第 25 条参照）

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその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) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	(管理者・山下和宏)
-------------	------------

- (2) 虐待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っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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、市町村等が行う虐待等の調査に協力していきます。

11. 身体拘束について

事業所は、当該利用者又は他の利用者等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は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、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を記録します。

12. 緊急時における対応について

事業者は、利用者に対する訪問介護・予防型訪問介護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、速やかに訪問介護事業所管理者に報告し、家族や主治医への連絡等の措置を講じます。

利用者より緊急な連絡等がある場合は、以下の通り受け付けています。

＜通常の受付時間＞ ８：３０～１７：３０

○連絡先 ヘルパーステーションにじの郷たにやま

○電話番号 ０９９－２６３－６５１５

※ サービス提供責任者へ直接連絡がとれます。

＜その他の受付時間＞１７：３０～翌８：３０

○連絡先 特別養護老人ホームにじの郷たにやま

○電話番号 ０９９－２６７－３９７７

※ 職員が常駐しており、ヘルパーステーションとの必要な連絡体制をとっています。

13. 衛生管理等について

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①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、従業者に周知徹底しています。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

14. 事業継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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の実施します。
- (3) 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。

15. 第三者評価の実施状況

実施の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

＜重要事項説明書付属文書＞

1. サービス提供における事業者の義務（契約書第12条、第13条参照）

当事業所では、契約者又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事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②事業者は、サービス実施日において、訪問介護員により利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者又は利用者とその家族等からの聴取・確認の上で訪問介護サービスを実施します。
- ③事業者は、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・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④事業者は、利用者に対する訪問介護サービスの実施について記録を作成し、それを５年間

保管し、契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付します。

⑤事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを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、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。

また、利用者に係る他の居宅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、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、契約者又は利用者とその家族等の個人情報を用いることがあります。

2. 損害賠償について（契約書第 15 条、第 16 条参照）

当事業において、事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者はその損害賠償を当事業所の加入する損害賠償保険により行います。守秘義務に違反した場合も同様とします。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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

3. 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、契約締結の日からご利用者の認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の 2 日前までに契約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、継続してサービスを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 18 条参照）

- ①利用者が死亡した場合
- ②要介護認定、基本チェックリストによりご利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- 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
- ⑤契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑥事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（1）利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 19 条、第 20 条参照）

契約の有効期間であっても、契約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 7 日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険、市町村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利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④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訪問介護サービスを実施しない場合
- ⑤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
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体・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
- ⑦他の利用者が利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける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）事業者からの契約解除の申し出（契約書第 21 条参照）

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。

- ① 契約者が、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 契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、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 利用者又は家族等が、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者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい迷惑行為（サービス従業者や他の利用者等に対する暴言・暴力行為並びにセクシャルハラスメント行為・ストーカー行為等を含む）をおこな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 18 条参照）

契約が終了する場合には、事業者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。

4. 個人情報の保護基本方針と利用目的について

＜社会福祉法人鹿児島虹の福祉会 個人情報保護基本方針＞

社会福祉法人鹿児島虹の福祉会は、多くの利用者、職員の個人情報を保有し、よりよい介護・福祉活動をすすめるためにその情報を活用しています。

私たちは、個人情報の保護が個人の人権を守り、意思を尊重し、権利及び利益を擁護するものであることを自覚し、以下の通り「個人情報保護基本方針」を掲げ、その社会的責任を果たします。

- （１）私たちは、個人情報保護に関する法律に基づく「個人情報保護規定」を作成して、法令やガイドランスの遵守に努めるとともに、具体的な運営にあたって継続的な改善をはかります。
- （２）私たちは、事業を運営するうえで最低限必要な範囲で、適正かつ公正な手段によって個人情報を収集・取得します。また、利用目的をあらかじめ明示し本人の同意を得たうえで個人情報を利用・保持します。
- （３）私たちは、利用者と職員の個人データを正確かつ最新の内容にすることに努め、その漏えいや滅失、き損を防止する等の安全で正確な管理に努めます。
- （４）私たちは、個人情報の処理委託にあたっては、個人情報が漏えいや滅失、き損しないように契約を結ぶとともに、利用者の介護をよりよいものにするために個人情報を第三者に提供することが求められる場合なども、その必要性を慎重に吟味して個人情報を保護するように努めます。
- （５）私たちは、利用者及び職員の個人データの開示を本人より求められた場合には遅滞なく開示するとともに、訂正、追加、削除を求められた場合には、「個人情報保護規定」に基づいて対応します。
- （６）私たちは、個人情報を適正に取り扱うために責任者を定め、職員教育を行うとともに、苦情相談窓口を設けるなど個人情報を保護する体制を設けます。

2019年6月18日
社会福祉法人鹿児島虹の福祉会
理事長 水谷 吉伸

＜社会福祉法人鹿児島虹の福祉会 個人情報の利用目的＞

社会福祉法人鹿児島虹の福祉会（以下、「虹の福祉会」という）は、利用者の尊厳を守り安全

管理に配慮する個人情報保護基本方針に基づいて、個人情報の利用目的を以下の通り特定します。

【介護サービス利用者に介護を提供するにあたって必要な利用目的】

1、虹の福祉会での利用目的

- ①虹の福祉会が利用者等に提供する介護サービス
- ②介護保険事務
- ③介護サービスの利用者に係る虹の福祉会の管理運営業務のうち次のもの
 - ・入退所等の管理
 - ・会計・経理
 - ・事故等の報告
 - ・当該利用者の介護サービスの向上

2、他の事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ①虹の福祉会が利用者等に提供する介護サービスのうち次のもの
 - ・当該利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ・他の医療機関等への紹介及び他の医療機関からの照会への回答
 - ・その他の業務委託
 - ・家族等への心身の状況説明
- ②介護保険事務のうち次のもの
 - ・保険事務の委託
 - ・審査支払機関へのレセプトの提出
 - ・審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ③損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

1、虹の福祉会での利用目的

- ①虹の福祉会の管理運営業務のうち次のもの
 - ・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - ・虹の福祉会において行われる症例研究
 - ・虹の福祉会等において行われるボランティア、学生等の実習への協力

2、他の事業者等への情報提供に係わる利用目的

- ①虹の福祉会の管理業務のうち次のもの
 - ・外部監査機関への情報提供

2019年6月18日
社会福祉法人鹿児島虹の福祉会
理事長 水谷 吉伸

指定訪問介護・予防型訪問介護サービスの提供の開始に際し、利用者及び契約者に対して、契約書及び本書面に基づいて重要事項を説明し、重要事項説明書を交付しました。

____年 ____月 ____日

(事業者) 住所 鹿児島市中山町 5028 番地 80

名称 ヘルパーステーションにじの郷たにやま

説明者職名 サービス提供責任者

説明者氏名 _____ 印

指定訪問介護・予防型訪問介護サービスの提供の開始に当たり、私及び契約者は契約書および本書面により、事業者から重要事項についての交付と説明を受けて同意し、本重要事項説明書を受領しました。

また、私及び家族代表者は事業者から情報提供についての説明を受け、第三者に提供することに同意しました。

____年 ____月 ____日

(利用者) 住所 _____

氏名 _____ 印

(契約者) 住所 _____

氏名 _____ 印

_____(続柄)_____

(家族代表) 住所 _____

氏名 _____ 印

_____(続柄)_____

※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 条及び「鹿児島市介護予防・日常生活支援総合事業の人員、設備及び運営の基準に関する要綱」第 9 条の規定に基づき、利用申込者又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。