

指定訪問介護事業

指定総合事業訪問介護

重要事項説明書

姫路医療生協

ヘルパーステーション「あぼし」

1. 法人の概要

法人名	姫路医療生活協同組合（創立１９７４年８月）
所在地	姫路市双葉町１０番地
連絡部署	姫路医療生活協同組合 本部
	電話番号 ０７９－２８５－３３９８
	FAX番号 ０７９－２８４－２６４７
ホームページアドレス	https://himeji-mcoop.or.jp/
法人種別	協同組合
代表者	代表理事 西村 哲範
法人が行っている他の業務	病院 診療所 歯科 居宅療養管理指導 居宅介護支援 （介護予防）訪問看護 通所介護（総合事業含む） （介護予防）通所リハビリ （介護予防）訪問リハビリ （介護予防）福祉用具貸与・販売 定期巡回随時対応型訪問介護看護 （介護予防）小規模多機能型居宅介護 看護小規模多機能型居宅介護 （介護予防）認知症対応型共同生活介護 地域包括支援センター

2. 事業所の概要

事業所の名称	姫路医療生協ヘルパーステーション「あぼし」
所在地	姫路市網干区垣内本町５５３－２０
電話番号	０７９－２７２－８０５５
FAX番号	０７９－２６３－８５２３
指定事業所番号	2874001684
管理者氏名	南淵 絵理子
開設年月日	訪問介護 2002.2.15
	姫路市総合事業 2017.4.1更新
事業実施地域	姫路市（家島町、安富町、夢前町、香寺町を除く）
営業日	月曜日～金曜日（土日祝日及び12/30～1/3を除く）
営業時間	平日（月～金）午前９時から午後５時 緊急の場合などは営業時間外でも連絡が可能

3. 従業員の員数及び職務内容

管理者	1 名	当該事業所の従業者の管理、利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 従業者に「運営に関する基準」を遵守させるために必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	1 名以上	サービス提供責任者は、事業所に対する訪問介護・総合事業訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画・総合事業訪問介護計画型サービス）計画の作成等を行います。
訪問介護員等	3 人以上	訪問介護員等は、訪問介護・総合事業訪問介護の提供に当たります。
事務職員	必要数	事務

※身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは提示します

4. 理念と基本方針

姫路医療生活協同組合 理念

その人らしく、気持ちよく生きる

姫路医療生協 ヘルパーステーション

安心を提供し「その人らしい暮らし」をささえます
＜基本方針＞

- ・わたしたちは、医療生協の基本理念である「いのちの章典」に則り、尊厳ある訪問介護事業を行います。
- ・わたしたちは、参加と共同の視点に立ち、地域・ボランティアの方々と協力・共同し、利用者が住みなれた地域で安心して、その人らしく暮らせるよう訪問介護サービスを提供します。
- ・介護事業利用委員会等の活動を通して、利用者のご意見・要望を反映し、サービスに対する自己評価を行い、資質向上に努めます。

5. 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、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、法令遵守と質の向上を目指し、福祉の増進を図る事を目的とします。

(2) 運営方針

- ①事業所が実施する事業は、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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとします。
- ②事業の実施に当たっては、利用者に必要のないサービスの位置づけを求めることはなく、必要な時に必要な訪問介護・総合事業訪問介護の提供ができるよう努めるものとします。
- ③事業の実施に当たっては、利用者の要介護等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、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとします。
- ④事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとします。
- ⑤前4項のほか、「保険者が定める訪問介護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、設備及び運営に関します基準を定める条例」の内容及び 保険者が定める介護予防・日常生活支援総合事業の人員、設備及び運営等の基準に関する要綱を遵守し、事業を実施するものとします。
- ⑥第三者評価を受審し、それらの結果を公表し、常にサービスの質の向上を図ります。
- ⑦高齢者虐待防止及び身体的拘束等の適正化の推進を行います。(詳細は、第15条に規程)

6. サービス内容及び料金

(1) サービスの内容

- ・利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族に面接して情報収集をして、利用者等の心身や生活の状況を把握した上で、居宅サービス計画に基づき訪問介護計画・総合事業訪問介護計画の作成をします。
- ・訪問介護計画・総合事業訪問介護計画の内容を利用者および家族に説明し、同意を得て交付します。
- ・利用者の状態等について定期的に評価を行い、随時適切な計画の見直しを行います。

身体介護

- ①サービスの準備、健康チェック、環境整備
- ②排泄介助→トイレやポータブルトイレの利用介助、便器・尿器による介助、おむつ・パット交換等
- ③食事介助→配下膳、摂食介助、安楽な姿勢の確保、後片づけ等
- ④特段の専門的配慮をもって行う調理
- ⑤清拭・入浴、身体整容→全身清拭、手浴及び足浴、洗髪、全身浴、浴室、清掃等の後始末、洗面等介助、歯磨き介助等の日常的な行為としての身体整容
- ⑥更衣介助→衣類着脱の介助
- ⑦体位変換→仰臥位から側臥位へ・側臥位から仰臥位への変換、安楽な姿勢の保持

- ⑧移動・移乗介助
- ⑨通院・外出介助
- ⑩起床・就寝介助
- ⑪服薬介助
- ⑫自立生活支援・重度化防止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等

生活援助

身体介護以外の訪問介護であって、掃除・洗濯・調理などの日常生活の援助であり、利用者が単身、家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事等を行うことが困難な場合に行われる援助

- ①サービスの準備、健康チェック、環境整備
- ②掃除
- ③洗濯
- ④ベッドメイク
- ⑤衣類の整理・被服の補修
- ⑥一般的な調理、配下膳
- ⑦買物、薬の受け取り→買物のため金銭等を預かる場合は買物代行記録帳に、預り金、釣銭等を記入させていただきます。

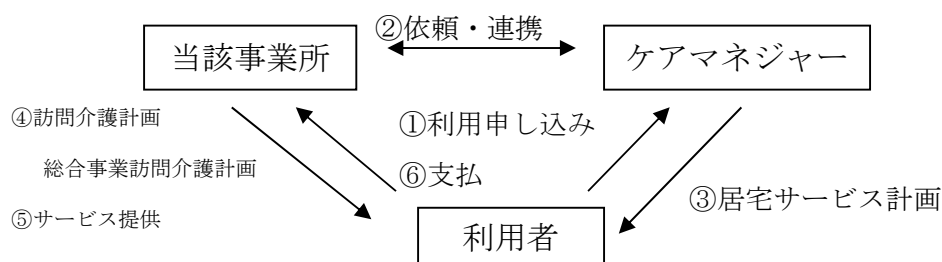
専門的な判断や技術を必要としない行為→点眼介助等

(2) 従業員の禁止行為

従業員はサービス提供にあたり次の行為は行えません。

- ①医療行為
- ②嗜好品（酒、煙草等）の買物代行
- ③利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ④利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ⑤利用者の同居家族に対するサービス（利用者の居室以外の掃除等）
- ⑥利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除、草刈り、植物の水やり等）
- ⑦利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

(3) サービス提供の手順



※介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、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。利用者の住所変更があった場合や要介護度に変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。お知らせいただけない場合は、介護保険にて請求ができないため利用者にサービス利用費用の10割請

求させていただく場合があります。

(4) 利用料金

①利用料金（別に定める料金表の通り）

指定訪問介護・総合事業を利用した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、法定代理受領サービスを利用できる場合は介護保険負担割合証の交付内容に基づき、ご負担いただきます。また、償還払いとなる場合は一旦全額ご負担していただき、その後還付手続きに必要なサービス提供証明書を発行致します。

②サービスの中止

利用者の都合によりサービス利用を中止することができます。この場合、利用予定の前日 17：00 までに事業所に申し出てください。

サービス提供直前にサービスを中止する場合は、キャンセル料として利用者負担分相当額を申し受けます。

③交通費

サービス実施地域に該当する地域への訪問は無料です。それ以外の地域への訪問には交通費の実費が必要です。※別に定める料金表の通り

④指定訪問介護・総合事業の提供開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し、事前に説明を行い、利用者の同意をいただきます。

⑤その他

利用者の居宅でサービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用は利用者の負担になります。

(5) 利用料の請求および支払い方法

利用料金は 1 ヶ月ごとに計算し次のいずれかの方法により、翌月 27 日（金融機関が休業の場合は翌営業日）までにお支払いください。

①自動銀行引き落とし（事前に別途申し込みが必要です）

②事業所での現金払い

(6) 領収書の発行

事業者は、利用者から利用者負担金の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を発行します

なお、自動口座引き落としでの支払いの場合、翌月の請求書と共に送付します。

原則、再発行は出来ませんので大切に保管してください。

7. 苦情相談窓口について

(1) 苦情相談窓口

◇ 姫路医療生協ヘルパーステーション「あぼし」

管理者 南淵 絵理子

TEL 079-272-8055 FAX 079-263-8523

受付時間：平日 9：00～17：00

相談方法：電話・面接・書面等

◇ 姫路市介護保険課 TEL 079-221-2923

受付時間：月曜日～金曜日 8：35～17：20

◇ 兵庫県国民健康保険団体連合会 TEL 078-332-5617

受付時間：月曜日～金曜日 8：45～17：15

(2) 当事業所の苦情・相談について

当事業所は、提供したサービスに苦情がある場合、又は作成した、訪問介護計画・総合事業訪問介護計画に基づいて提供された訪問介護サービスに関する苦情の申し立てや相談があった場合は、管理者の責任と指示の基に速やかに対応いたします。

8. 契約の終了

(1) 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了したものとします。

- ①利用者が死亡した場合
- ②利用者の要介護等認定・基本チェックリストにおいて、非該当と認定された場合
- ③利用者からの契約終了の意思表示がなされたとき
- ④事業者がやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

9. 利用者からの契約の解除

この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解除を希望する7日前までに申し出ていただければ解除することができます。ただし、利用者の健康状態の急変、急な入院などやむをえない事情がある場合は契約終了希望日の7日以内の通知でもこの契約を解約することができます。

10. 事業者からの契約の解除

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

1. 利用者又はその家族が事業者や職員に対して身体的暴力・精神的暴力・セクシュアルハラスメント等の言動を行った場合

1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

例：○コップをなげつける

○蹴られる

○手を払いのけられる

○たたかれる

○手をひっかく、つねる

- 首を絞める
- 唾を吐く
- 服を引きちぎられる

2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：○大声を発する

- サービスの状況をのぞき見する
- 怒鳴る
- 気に入っている職員以外に批判的な言動をする
- 威圧的な態度で文句を言い続ける
- 刃物を胸元からちらつかせる
- 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- 利用者の夫が「自分の食事も一緒に作れ」と強要する
- 家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
- 訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める
- 「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う
- 利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた。
- 利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
- 特定の職員にいやがらせをする
- サービス利用中に職員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、録音を行う行為又はインターネット等に掲載する行為を行った場合

3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：○必要もなく手や腕をさわる

- 抱きしめる
- 女性のヌード写真を見せる
- 入浴介助中、あからさまに性的な話をする
- 卑猥な言動を繰り返す
- サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる
- 活動中の職員のジャージに手を入れる

(出典「厚労省の介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」より引用)

- 2.その他契約を継続し難いほど重大な背信行為を行った場合
- 3.利用者がサービス料金の支払いを正当な理由もないまま遅延し督促したにもかかわらず支払いが行われない場合
- 4.利用者が正当な理由もなくサービスの休止をしばしばくりかえした場合

5.本契約の解除を行う場合は、関係事業者や保険者及び地域包括支援センター等にも報告させていただきます。

11. 記録の保管

事業所は、職員・設備・備品及び会計に関する諸記録を整備し、また訪問介護・総合事業訪問介護（現行相当サービス）の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

12. 緊急時における対応方法

(1)サービス提供中に、利用者の病状に急変及び事故等、その他緊急事態が生じたときは、速やかに家族様・主治医及び介護支援専門員等へ連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。

(2)利用者の病状に急変及び事故等の時、主治医との連絡及び指示が得られなかった場合には、協力医療機関への連絡を行う等、あらかじめ確認させていただいている緊急時の対応方法に沿い適切な処置を講じるものとします。

13. 非常災害業務継続計画の策定と推進

非常災害業務継続計画の策定を行い委員会を組織し、発生時において利用者に対する事業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れるために、従業者に当該計画を周知し必要な研修及び訓練を定期的の実施し、いざ非常災害発生時に行動できる運営を行います。

14. 感染症の予防及びまん延防止のための対策（衛生管理等も含む）及び感染症業務継続計画の策定と推進

感染症の予防及びまん延防止のための対策（衛生管理等も含む）及び感染症業務継続計画を策定し、委員会を組織し、法定回数委員会を開催します。委員会にて感染症を未然に防止することや、感染症が発生した場合拡大しないよう可及的速やかに対応する体制を構築し、従業者に当該計画を周知し必要な研修及び訓練を定期的の実施します。

15. 虐待防止及び身体的拘束等の適正化の推進

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等防止・身体的拘束等の適正化のため次の措置を講じるものとします。

(1)1回/3ヶ月、法人で高齢者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会（テレビ電話装置等の活用も行う）を開催→各事業体で高齢者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会で周知・検討→各事業所で高齢者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会で周知・検討し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

(2)高齢者虐待防止及び身体的拘束適正化のための指針の整備

(3)従業者に対し、虐待防止及び身体的拘束等の適正化のための研修を法定数実施する

とともに、新規採用時には必ず研修を実施

(4)上記措置を適切に実施するための担当者を置く

- 2 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を行いません。
- 3 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に身体的拘束等を行う場合は、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を記録し、利用者・家族に説明し同意を得ます。定期的にモニタリングを実施し、身体的拘束等の必要性について検討を行い、適正な運営を図ります。
- 4 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は介護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、これを姫路市等に通報するものとします。

16. サービス提供時における事故発生の対応

(1) 事故防止について

事故を未然に予防するために当事業所では職員教育及び設備・環境等最大限の努力を行っています。しかし、転倒などを含む事故を完全に防げるものではありませんのでご了承ください。

(2) 対応について

管理者の指示をもって、利用者・家族に面接し、確認の上、迅速に対応します。必要に応じて、事前にお聞きしていた連絡先の家族等にお知らせします。また市町村への報告等については、各市町村等の事故等発生時の報告取扱規程等に基づき対応します。

17. 損害保険への加入

(1)当事業所は損害賠償責任保険に加入しています。

(2)当事業所からのサービス提供時において、従事者の責めに帰すべき事由にあり、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対しその損害を賠償します。ただし、事業所に故意または重大な過失がなかった場合はこの限りではありません。適用対象は、サービス遂行に起因して生じた、第三者に対する身体障害・財物損壊・人格権侵害（プライバシー侵害）とします。ただし、故意または重大な過失の場合にのみ責任を負います。

18. 損害賠償責任

当事業所が、介護事業の提供を行う上で、本契約の各事項に違反し、介護保険法及び民法その他の関係法令に違反し、利用者のサービス利用に支障を生じさせ損害を与えた場合には、事業所はその損害を、速やかに賠償する義務を負います。

19. 損害賠償がなされない場合

当事業所は、以下の各号に該当する場合に損害賠償責任の対象とならないことがあります。

- (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ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- (2) 利用者が、サービスの実施にあたって必要なことに関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- (3) 利用者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つぱら起因して損害が発生した場合
- (4) 利用者が、事業所もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

20. 従業員の研修について

- (1) 管理者は、業務を実施するにあたり、従業員の資質向上のために研修の機会を設けます。
- (2) 従業員に対する技術の確認・向上のためのO J Tを実施します。
- (3) 研修の実施については、入職時研修及び年2回以上は実施し、諸記録を整備します。

21. 留意事項

- (1) 利用者又は家族に対して宗教活動、政治活動、営利活動は行いません。
- (2) 当事業所では、介護福祉士、社会福祉士、作業療法士等を養成する学校の養成機関からの依頼を受け、現場実習の受け入れを行います。実習生が期間中に実際の援助をさせて頂くこともあります。実習生も従業員と同様に個人情報の取り扱いを適正に行うものとします。

22. 重要事項の変更

重要事項説明書に記載された内容に変更が生じる場合は、書類を交付し、説明の上、同意を求めます。

訪問介護・総合事業訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対して、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

説明日：令和 年 月 日

姫路医療生協ヘルパーステーション「あぼし」

説明者 _____

私は本書面により事業者から重要事項の説明を受け同意いたします。

令和 年 月 日

利用者

氏名 _____

上記代理人

氏名 _____ 続柄 ()

居宅介護

重要事項説明書

姫路医療生協

ヘルパーステーション「あぼし」

1. 法人の概要

法人名	姫路医療生活協同組合（創立１９７４年８月）
所在地	姫路市双葉町１０番地
連絡部署	姫路医療生活協同組合 本部
	電話番号 ０７９－２８５－３３９８
	FAX番号 ０７９－２８４－２６４７
ホームページアドレス	https://www.himeji-mcoop.or.jp
法人種別	協同組合
代表者	代表理事 西村 哲範
法人が行っている他の業務	病院 診療所 歯科 居宅療養管理指導 居宅介護支援 訪問介護（総合事業含む） （介護予防）訪問看護 通所介護（総合事業含む） （介護予防）通所リハビリ （介護予防）訪問リハビリ （介護予防）福祉用具貸与・販売 定期巡回随時対応型訪問介護看護 （介護予防）小規模多機能型居宅介護 看護小規模多機能型居宅介護 （介護予防）認知症対応型共同生活介護 地域包括支援センター

2. 事業所の概要

事業所の名称	姫路医療生協ヘルパーステーション「あぼし」
所在地	姫路市網干区垣内本町５５３－２０
電話番号	０７９－２７２－８０５５
FAX番号	０７９－２６３－８５２３
指定事業所番号	2814000341
管理者氏名	南淵 絵理子
開設年月日	訪問介護 2002. 2. 15
	居宅介護 2006. 10
サービスの主たる対象者	身体障害者（児） 知的障害者（児） 精神障害者
事業実施地域	姫路市（家島町、安富町、香寺町、夢前町を除く）
営業日	月曜日から金曜日（土日祝日及び12/30～1/3を除く）
営業時間	平日（月～金）午前９時から午後５時
サービス提供日	月曜日～土曜日
サービス提供時間	月曜日～金曜日：午前９時から午後５時 土曜日：午前９時から午後１時 緊急の場合などは営業時間外でも連絡が可能

3. 従業員の員数及び職務内容

管理者	1 名	当該事業所の従業者の管理、利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う従業者に「運営に関する基準」を遵守させるために必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	1 名以上	サービス提供責任者は、事業所に対する居宅介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、居宅介護計画作成等を行います。
訪問介護員等	3 人以上	訪問介護員等は、居宅介護の提供に当たります。
事務職員	必要数	事務

※身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは提示します

4. 理念と基本方針

姫路医療生活協同組合 理念

その人らしく、気持ちよく生きる

姫路医療生協 ヘルパーステーション

安心を提供し「その人らしい暮らし」をささえます

< 基本方針 >

- ・わたしたちは、医療生協の基本理念である「いのちの章典」に則り、尊厳ある居宅介護事業を行います。
- ・わたしたちは、参加と共同の視点に立ち、地域・ボランティアの方々と協力・共同し、利用者が住みなれた地域で安心して、その人らしく暮らせるよう居宅介護サービスを提供します。
- ・介護事業利用委員会等の活動を通して、利用者のご意見・ご要望を反映し、サービスに対する自己評価を行い、資質向上に努めます。

5. 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、居宅介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者の意思決定及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立ったサービス提供を確保することを目的とします。

(2) 運営方針

- ①事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、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、並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとします。
- ②事業の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護の提供ができるよう努めるものとします。
- ③事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、利用者の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保険医療サービスを提供する者（以下、障害福祉サービス事業者等、といいます）との密接な連携に努めるものとします。
- ④上記③のほか、障害者の、日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律及び「姫路市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとします。
- ⑤障害者虐待防止及び身体的拘束等の適正化の推進を行います。（詳細は、第 16 条に規程）

6. サービス内容及び料金

(1) サービスの内容

- ・利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族に面接して情報収集をして、利用者等の心身や生活の状況を把握した上で、サービス等利用計画に基づき居宅介護計画の作成をします。
- ・居宅介護計画の内容を利用者および家族に説明し、同意を得て交付します。
- ・利用者の状態等について定期的に評価を行い、随時適切な計画の見直しを行います。

居宅介護（身体介護）

- ①サービスの準備、健康チェック、環境整備
- ②排泄介助→トイレやポータブルトイレの利用介助、便器・尿器による介助、おむつ・パット交換等
- ③食事介助→配下膳、摂食介助、安楽な姿勢の確保、後片づけ等
- ④清拭・入浴、身体整容→全身清拭、手浴及び足浴、洗髪、全身浴、浴室清掃等の後始末、洗面等介助、歯磨き介助等の日常的な行為としての身体整容
- ⑤更衣介助→衣類着脱の介助
- ⑥体位変換→仰臥位から側臥位へ・側臥位から仰臥位への変換、安楽な姿勢の保持
- ⑦移動・移乗介助
- ⑧起床・就寝介助
- ⑨服薬介助

⑩自立生活支援・重度化防止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等

居宅介護（家事援助）

- ①サービスの準備、健康チェック、環境整備
- ②掃除
- ③洗濯
- ④ベッドメイク
- ⑤衣類の整理・被服の補修
- ⑥一般的な調理、配下膳
- ⑦買物、薬の受け取り→買物のため金銭等を預かる場合は買物代行記録帳に、預り金、釣銭等を記入させていただきます。

居宅介護（通院等介助）

通院等のための屋内外における移動介助、通院先での受診手続きや移動介助等

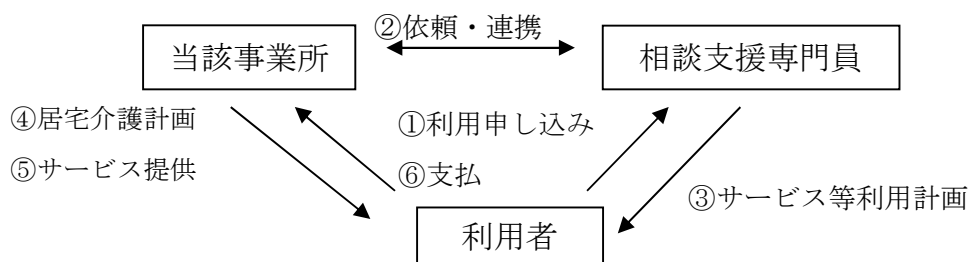
生活等に関する相談や助言

(2) 従業員の禁止行為

従業員はサービス提供にあたり次の行為は行えません。

- ①医療行為
- ②嗜好品（酒、煙草等）の買物代行
- ③利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ④利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ⑤利用者の同居家族に対するサービス（利用者の居室以外の掃除等）
- ⑥利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除、草刈り、植物の水やり等）
- ⑦利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

(3) サービス提供の手順



※障害福祉サービス受給者証に記載された内容（受給者資格、認定の有無及び認定有効期間）を確認させていただきます。利用者の住所変更があった場合や支給決定内容・利用者負担に関する事項等に変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。お知らせいただけない場合は、保険請求ができないため利用者にサービス利用費用の10割請求させていただく場合があります。

(4) 利用料金

- ①利用料金（別に定める料金表の通り）

介護給付費によるサービスを提供した際は、支給決定を行った市町村の定めるサービス利用料金全体の1割を利用者負担金として事業所にお支払いいただきます。ただし、実際にご負担いただく金額は、障害福祉サービス受給者証に記載されている負担上限月額にてご確認下さい。

②サービスの中止

利用者の都合によりサービス利用を中止することができます。この場合、利用予定の前日17：00までに事業所に申し出てください。

サービス提供直前にサービスを中止する場合は、事業所はキャンセル料として利用者負担分相当額を申し受けることができます。

③交通費

サービス実施地域に該当する地域への訪問は無料です。それ以外の地域への訪問には交通費の実費が必要です。※別に定める料金表の通り

④指定居宅介護の提供開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し、事前に説明を行い、利用者の同意をいただきます。

⑤その他

利用者の居宅でサービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用は利用者の負担になります。

家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費は利用者の負担となります。

(5) 利用料の請求および支払い方法

利用料金は1ヶ月ごとに計算し次のいずれかの方法により、翌月27日（金融機関が休業の場合は翌営業日）までにお支払いください。

① 自動銀行引き落とし（事前に別途申し込みが必要です）

② 事業所での現金払い

(6) 領収書の発行

事業者は、利用者から利用者負担金の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を発行します

なお、自動口座引き落としでの支払いの場合、翌月の請求書と共に送付します。

原則、再発行は出来ませんので大切に保管してください。

7. 苦情相談窓口について

(1) 苦情相談窓口

◇ 姫路医療生協ヘルパーステーション「あぼし」

管理者 南淵 絵理子

TEL 079-272-8055 FAX 079-263-8523

受付時間：平日 9：00～17：00

相談方法：電話・面接・書面等

◇ 姫路市障害福祉課 TEL 079-221-2309

受付時間：月曜日～金曜日 8：35～17：20

◇ 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会 TEL 078-242-6868

受付時間：月曜日～金曜日 10：00～16：00

(2) 当事業所の苦情・相談について

当事業所は、提供したサービスに苦情がある場合、又は作成した、居宅介護計画・に基づいて提供された障害福祉サービスに関する苦情の申し立てや相談があった場合は、管理者の責任と指示の基に速やかに対応いたします。

8. 契約の終了

(1) 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了したものとします。

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 利用者が施設に入所した場合
- ③ 障害福祉サービスの受給決定が取り消された場合、若しくは支給申請をおこなったが不支給となった場合
- ④ 利用者からの契約終了の意思表示がなされたとき
- ⑤ 事業者がやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

9. 利用者からの契約の解除

この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解除を希望する7日前までに申し出ていただければ解除することができます。ただし、利用者の健康状態の急変、急な入院などやむをえない事情がある場合は契約終了希望日の7日以内の通知でもこの契約を解約することができます。

10. 事業者からの契約の解除

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

1. 利用者又はその家族が事業者や職員に対して身体的暴力・精神的暴力・セクシュアルハラスメント等の言動を行った場合

1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

例：○コップをなげつける

○蹴られる

○手を払いのけられる

○たたかれる

○手をひっかく、つねる

○首を絞める

○唾を吐く

○服を引きちぎられる

2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：○大声を発する

○サービスの状況をのぞき見る

○怒鳴る

○気に入っている職員以外に批判的な言動をする

○威圧的な態度で文句を言い続ける

○刃物を胸元からちらつかせる

○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

○利用者の夫が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する

○家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする

○訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める

○「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う

○利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた。

○利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する

○特定の職員にいやがらせをする

○サービス利用中に職員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、録音を行う行為又はインターネット等に掲載する行為を行った場合

3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：○必要もなく手や腕をさわる

○抱きしめる

○女性のヌード写真を見せる

○入浴介助中、あからさまに性的な話をする

○卑猥な言動を繰り返す

○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる

○活動中の職員のジャージに手を入れる

(出典「厚労省の介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」より引用)

2.その他契約を継続し難いほど重大な背信行為を行った場合

3.利用者がサービス料金の支払いを正当な理由もないまま遅延し督促したにもかかわらず支払いが行われない場合

4.利用者が正当な理由もなくサービスの休止をしばしばくりかえした場合

5.本契約の解除を行う場合は、関係事業者や保険者及び地域包括支援センター等にも報告させていただきます。

11. 記録の保管

事業所は、利用者に対する居宅介護等の提供に関する諸記録を整備し、当該居宅介護の完結の日から5年間保存します。

12. 暴力団等の排除

- (1) 管理者は、姫路市暴力団排除条例第2条の暴力団員又は暴力団若しくは暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有する者ではありません。
- (2) 事業者はその運営について、姫路市暴力団排除条例第2条の暴力団及び暴力団員並びにこれらの者と社会的に非難されるべき関係を有する者の支配は受けることはありません。

13. 緊急時における対応方法

- (1) サービス提供中に、利用者の病状に急変及び事故等、その他緊急事態が生じたときは、速やかに家族・主治医 及び相談支援専門員等へ連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。
- (2) 利用者の病状に急変及び事故等の時、主治医との連絡及び指示が得られなかった場合には、協力医療機関への連絡を行う等、あらかじめ確認させていただいている緊急時の対応方法に沿い適切な処置を講じるものとします。

14. 非常災害業務継続計画の策定と推進

非常災害業務継続計画の策定を行い委員会を組織し、発生時において利用者に対する事業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れるために、従業者に当該計画を周知し必要な研修及び訓練を定期的の実施し、いざ非常災害発生時に行動できる運営を行います。

15. 感染症の予防及びまん延防止のための対策（衛生管理等も含む）及び感染症業務継続計画の策定と推進

感染症の予防及びまん延防止のための対策（衛生管理等も含む）及び感染症業務継続計画を策定し、委員会を組織し、法定回数委員会を開催します。委員会にて感染症を未然に防止することや、感染症が発生した場合拡大しないよう可及的速やかに対応する体制を構築し、従業者に当該計画を周知し必要な研修及び訓練を定期的の実施します。

16. 虐待防止及び身体的拘束等の適正化の推進

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等防止・身体的拘束等の適正化のため次の措置を講じるものとします。

- (1) 1回/3ヶ月、法人で障害者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会（テレビ電話装置等の活用も行う）を開催→各事業体で障害者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会で周知・検討→各事業所で障害者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会で周知・検討し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 障害者虐待防止及び身体的拘束適正化のための指針の整備
- (3) 従業者に対し、虐待防止及び身体的拘束等の適正化のための研修を法定数実施するとともに、新規採用時には必ず研修を実施

(4)上記措置を適切に実施するための担当者を置く

- 2 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を行いません。
- 3 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に身体的拘束等を行う場合は、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を記録し、利用者・家族に説明し同意を得ます。定期的にモニタリングを実施し、身体的拘束等の必要性について検討を行い、適正な運営を図かります。
- 4 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は介護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、これを姫路市等に通報するものとします。

17. サービス提供時における事故発生の対応

(1) 事故防止について

事故を未然に予防するために当事業所では職員教育及び設備・環境等最大限の努力を行っています。しかし、転倒などを含む事故を完全に防げるものではありませんのでご了承ください。

(2) 対応について

管理者の指示をもって、利用者・家族に面接し、確認の上、迅速に対応します。必要に応じて、事前にお聞きしていた連絡先の家族等にお知らせします。また市町村への報告等については、各市町村等の事故等発生時の報告取扱規程等に基づき対応します。

18. 損害保険への加入

(1) 当事業所は損害賠償責任保険に加入しています。

(2) 当事業所からのサービス提供時において、従事者の責めに帰すべき事由にあり、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対しその損害を賠償します。ただし、事業所に故意または重大な過失がなかった場合はこの限りではありません。

適用対象は、サービス遂行に起因して生じた、第三者に対する身体障害・財物損壊・人格権侵害（プライバシー侵害）とします。ただし、故意または重大な過失の場合にのみ責任を負います。

19. 損害賠償責任

当事業所が、介護事業の提供を行う上で、本契約の各事項に違反し、障害者総合支援法及び民法その他の関係法令に違反し、利用者のサービス利用に支障を生じさせ損害を与えた場合には、事業所はその損害を、速やかに賠償する義務を負います。

20. 損害賠償がなされない場合

当事業所は、以下の各号に該当する場合に損害賠償責任の対象とならないことがあります。

- (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ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- (2) 利用者が、サービスの実施にあたって必要なことに関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- (3) 利用者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つぱら起因して損害が発生した場合
- (4) 利用者が、事業所もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

21. 従業員の研修について

- (1) 管理者は、業務を実施するにあたり、従業員の資質向上のために研修の機会を設けます。
- (2) 従業員に対する技術の確認・向上のためのOJTを実施します。
- (3) 研修の実施については、入職時研修及び年2回以上は実施し、諸記録を整備します。

22. 留意事項

- (1) 利用者又は家族に対して宗教活動、政治活動、営利活動は行いません。
- (2) 当事業所では、介護福祉士、社会福祉士、作業療法士等を養成する学校の養成機関からの依頼を受け、現場実習の受け入れを行います。実習生が期間中に実際の援助をさせて頂くこともあります。実習生も従業員と同様に個人情報の取り扱いを適正に行うものとします。

23. 重要事項の変更

重要事項説明書に記載された内容に変更が生じる場合は、書類を交付し、説明の上、同意を求めます。

居宅介護の提供開始にあたり、利用者に対して、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

説明日：令和 年 月 日

姫路医療生協ヘルパーステーション「あぼし」

説明者 _____

私は本書面により事業者から重要事項の説明を受け同意いたします。

令和 年 月 日

利用者
氏名 _____

併記 _____

(対象者が児童の場合には利用者は保護者、併記に児童の氏名を明記)

上記代理人
氏名 _____ 続柄 ()