

運営規程

指定訪問介護

ヘルパーステーション こころの里 西脇

ヘルパーステーション こころの里 西脇 事業運営規程 指定訪問介護

（事業の目的）

第1条 この規程は株式会社ジャパンケアライフが開設するヘルパーステーションこころの里 西脇（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営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、要介護状態にある利用者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

（指定訪問介護運営方針）

第2条 事業所が実施する事業は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。

2. 事業の実施に当たっては、関係市町村、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、地域の保健・医療・福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

（事業所の名称等）

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- （1）名 称 ヘルパーステーションこころの里 西脇
- （2）所在地 兵庫県西脇市下戸田 184 - 1

（従業者の職種、従業者数及び職務内容）

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、従業者数及び職務内容は次のとおりとする。

- （1）管理者：1名（住宅型有料老人ホームこころの里西脇 施設長兼務）
 - ・管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに従事者に法令を遵守させるために必要な指揮命令を行うものとする。
- （2）サービス提供責任者：1名（常勤専従）
 - ・サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、指定訪問介護計画の作成・変更等を行う。
 - ・サービス提供責任者は、利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議に出席、利用者に関する情報の共有等、居宅介護支援事業者等との連携に努める。
 - ・サービス提供責任者は、訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務

管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施する。

(3) 訪問介護員：4名以上

- ・介護福祉士、ヘルパー１級、ヘルパー２級、介護実務者研修、介護初任者研修のいずれかの有資格者
- ・訪問介護員は、後述第６条の指定訪問介護の提供に当たるものとする。

(営業日及び営業時間)

第５条 事業所事務の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日は月曜日から金曜日とする。ただし、祝祭日と１２月３０日から１月３日までを除く。営業時間は、９時から１８時までとする。
- (2) サービス提供時間は、３６５日６時から２２時までとする。
- (3) 上記(1)の営業時間外も電話等により対応する。

(指定訪問介護内容及び利用料)

第６条 指定訪問介護の内容は身体介護・生活援助とし、訪問介護を提供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、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、その１割～３割の額とする。

(1) 身体介護

- ①食事介助 ②排泄介助 ③入浴介助 ④清拭 ⑤身体整容 ⑥更衣介助 ⑦体位変換 ⑧移動・移乗介助 ⑨通院・外出介助 ⑩起床及び就寝介助 ⑪服薬介助

(2) 生活援助

- ①掃除 ②洗濯 ③ベッドメイク ④衣類の整理 ⑤一般的な調理、配下膳 ⑦買い物・薬の受け取り

*同居家族がいる場合、原則として生活援助はできない。

２．第８条に規定する通常事業の実施地域を超えて行う指定訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、実施地域を超えた移動距離について次の額を徴収する。

<片道につき>

(1) ５ｋｍ未満・・・・・・・・・・３００円

(2) ５ｋｍ以上１０ｋｍ未満・・・・６００円

(3) １０ｋｍ以上、５ｋｍまでごとに３００円加算

３．前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して

事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に記名押印を受けることとする。

4. 事業所は、利用者に指定訪問介護を提供した際には、以下の事項を記したサービス提供記録を作成する。

- (1) 提供日、提供時間
- (2) 具体的な内容
- (3) 利用代金、保険給付の額
- (4) 利用者の心身の状況
- (5) その他の必要な事項

5. 事業所が利用者から第1項及び第2項の費用の支払いを受けたときは、サービスの内容・金額を記載した領収書を利用者に交付する。

(緊急時等における対応方法)

第7条 訪問介護員等は、指定訪問介護の提供を行っているときに、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者等に報告しなければならない。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。また、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに必要な措置を講ずるものとする。状況によっては、管理者等より市町村への報告行う。

2. 利用者に対する指定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する。

3. 事業所は、事故の状況や事故に際して行った対応について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じる。

(通常の事業の実施範囲)

第8条 通常の事業の実施地域は、西脇市とする。

(苦情処理)

第9条 事業所は、指定訪問介護の提供に係る利用者からの苦情またはご意見に、迅速かつ適切に対応するために別紙「苦情処理細則」により必要な措置を講じるものとする。

(衛生管理対策)

第10条 事業所は、感染症が発生またはまん延しないように必要な措置を講じるとともに、従業者については定期的に健康診断等を実施する。

(利益供与の禁止)

第11条 事業所およびその従業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者等に対し、利用者にサービスを利用させることの代償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

(その他運営に関する留意事項)

第12条 事業所は、訪問介護員等の資質向上を図るため、採用時研修及び継続研修の機会を設けるものとする。

(1) 採用時研修 採用後 1ヶ月以内

(2) 継続研修 年4回以上

2. 従業者は業務上知り得た利用者またはその家族の情報について守秘義務を有する。

3. 従業者であった者が、業務上知り得た利用者またはその家族の情報について、従業者でなくなった後においても守秘義務を有することを、従業者との雇用契約の内容とする。

4. 訪問介護計画書、サービス提供記録については、それらを当該利用者及び家族等に交付する。

5. 訪問介護計画書、サービス提供記録、事故発生時の記録、市町村への報告、苦情処理に関する記録等、諸記録は整備の上、完結してから5年間保存する。

6. 都道府県及び市町村、並びに国民健康保険団体連合会（以下、「都道府県等」という）からの物件提出の求めや質問・照会等に対応し、その調査に協力するとともに、都道府県等からの指導・助言に従って必要な改善を行う。また、都道府県から求められた場合には、その改善の内容を都道府県等に報告する。

7. この規程に定める事項以外の内容については法人の責任者と事業所管理者と協議して取り決める。

8. 事業所は、運営について、暴力団等の支配を受けてはならない。

9. 事業者は、その提供する介護サービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。また、事業者は評価の結果を公表するように努めなければならない。

(高齢者虐待防止の為の処置に関する事項)

第13条 事業者は、利用者の人権の擁護及び虐待などの防止の為、次の処置を講ずるものとする。

①虐待防止に関する責任者の選定

②従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

③その他虐待防止のために必要な処置

2 事業者は、訪問介護の提供にあたり、当該事業所従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に用語する者）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、これを県に通報するものとする。

（業務継続計画に関する事項）

第14 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施する及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

①業務継続計画のための対策を検討する委員会の開催と担当者設置。

②業務継続計画のための指針の整備。

③従業員に対しての研修の実施。

（施行日）

この規程は、令和4年1月1日から施行する。

この規程は、令和6年3月10日から改定する。

この規程は、令和7年3月31日から改定する。

別紙

苦 情 処 理 細 則

ヘルパーステーションこころの里 西脇 指定訪問介護事業

1. 利用者は、ヘルパーステーションこころの里西脇（以下「事業所」という）が提供するサービスに関し、事業所に苦情を申し立てることができます。（こころの里西脇 運営規程第10条）
2. 苦情を申し立てることにより、利用者が事業所から不利益な取り扱いを受けることはありません。
3. 苦情の申し立てと処理の手順は次の通りです。
 - ① 利用者は苦情の内容を口頭又は文書により事業所の苦情処理担当者に伝えます。
※ 事業所苦情処理担当
管理者 岩崎奈保子
サービス提供責任者 高瀬須江美
TEL 0795-22-3456
 - ② 担当責任者は、申し立てられた苦情内容について申立者と協議し、問題の解決に当たります。
 - ③ 個別の対応が可能なものについては、事業所は直ちに対処し、問題を解決します。
 - ④ 苦情解決の内容が運営規程の改定に及ぶ場合には、「運営規程検討会」を開き、改訂の有無の検討について協議します。
4. 利用者からの苦情に対処し問題解決に努めるとともに、従業者研修、会議等により、利用者から苦情がなくなるよう、全従業者のサービス向上への意識を高めます。
5. 苦情受付の行政機関は下記の通りです。
西脇市役所 福祉部 長寿福祉課 TEL 0795-22-3111
兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口
TEL 078-332-5617
6. 苦情処理の体制は、利用者が見やすい場所に掲示します。

（施行日）

この細則は、平成31年 4月 1日より実施する。

重要事項説明書

(指定訪問介護)

利用者： _____ 様

事業所：ヘルパーステーションこころの里 西脇

-指定訪問介護 重要事項説明書

〔令和7年4月1日現在〕

1 事業者の概要

社 名	(株) ジャパンケアライフ
所在地	〒651 - 2122 兵庫県神戸市西区玉津町高津橋 467 - 1
	電話 (078) 917 - 7710 F A X (078) 917 - 8822
設 立	2012 年 3 月 16 日
代表者	代表取締役社長 加護 節子
資本金	4000 万円 ※2019年4月1日現在
事業内容	住宅型有料老人ホームの運営及び管理／訪問介護事業／地域密着型通所介護事業
関連会社	(株) ジャパンレントオール (資本金 2 億 6412 万円) ／ (株) ジャパンイベントプロダクツ (資本金 8000 万円)

2 事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーションこころの里・西脇																		
所在地	兵庫県西脇市下戸田塚ノ本 1 8 4 - 1																		
電 話	0 7 9 5 - 2 2 - 3 4 5 6	F A X	0 7 9 5 - 2 2 - 5 0 5 0																
介護保険指定番号	訪問介護 (兵庫県 2871800583 号)																		
営業時間	事務所・・・月～金 午前9時～午後6時 サービス提供時間 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th><th>早朝</th><th>通常時間帯</th><th>夜間</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>6 : 00～8 : 00</td><td>8 : 00～18 : 00</td><td>18 : 00～22 : 00</td></tr> <tr> <td>平日・土</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td></tr> <tr> <td>日・祝日</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td></tr> </tbody> </table> ※ 時間帯により料金が異なります。 ※ 深夜 (22 : 00～6 : 00) のご利用につきましてはご相談ください。				早朝	通常時間帯	夜間		6 : 00～8 : 00	8 : 00～18 : 00	18 : 00～22 : 00	平日・土	○	○	○	日・祝日	○	○	○
	早朝	通常時間帯	夜間																
	6 : 00～8 : 00	8 : 00～18 : 00	18 : 00～22 : 00																
平日・土	○	○	○																
日・祝日	○	○	○																

3 事業所の責任者

管理者 岩崎奈保子

4 事業実施地域

サービスを提供する地域 . . . 西脇市

5 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

要介護状態と認定された利用者に対して、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、援助を行うことを目的とします。

(2) 事業の運営方針

利用者の心身の特性を踏まえて適切なサービスを提供します。事業の実施にあたっては、人員の確保、教育指導に努め、利用者の主体性を尊重し、地域の保健、医療、福祉との連携を図り、サービスの提供に努めます。

6 従業員

	資 格	常勤	非常勤	計
管理者	介護福祉士	1 名	0 名	1 名
サービス提供責任者	介護福祉士	1 名	0 名	1 名
サービス従事者	介護福祉士	0 名	3 名	3 名
サービス従事者	実務者研修	0 名	0 名	0 名
サービス従事者	介護職員初任者研修	1 名	0 名	1 名
サービス従事者	ヘルパー1 級	0 名	0 名	0 名
サービス従事者	ヘルパー2 級	1 名	1 名	2 名

7 サービス内容と料金

<訪問介護計画の作成>

利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応

じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族等にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

＜身体介護＞

① 食事介助

食事摂取介助、見守りを行います。

② 入浴介助

浴室への誘導、移動介助・見守り、入浴中の洗身等を行います。

③ 排泄介助

おむつ交換、トイレへの移動介助又は見守り、誘導など排泄に係る一連の動作介助を行います。

④ 清拭・洗髪

身体を清潔に保つため、全身又は部分的に身体を拭きます。洗髪、手浴、足浴など頭髪や手足を洗います。

⑤ 体位変換

褥瘡の形成防止等のために、体位を変え安楽な体位を保つよう介助を行います。

⑥ 衣類着脱介助

できる部分は自分で行えるように配慮しながら、寝間着や日常着の着脱の介助を行います。

⑦ 起床介助

起床、それに伴う着替えや整容の介助を行います。

⑧ 就寝介助

就寝時の着替え、オムツ着用等の介助をします。

⑨ 移動・移乗介助

車いす等への乗り移りの際の介助や移動の際の介助を行います。

⑩ 通院介助 等

病院への通院、買い物等の外出の際に付き添います。車いすでの移動や歩行の介助を行います。利用者やヘルパーの交通費は原則として利用者負担です。

⑪ 専門的配慮をもって行う調理

嚥下困難者のための流動食等の調理をします。

⑫ 服薬介助

⑬ 自立生活支援のための見守りの援助

自立支援、心身の残存機能維持・向上の観点から安全を確保しつつ常時介護できる状態で行う見守り等。

<生活援助>

① 買い物

日用品や食料品など生活必需品の買い物を行います。買い物に伴う金銭管理には十分注意し、利用者の確認を得て行います。自宅から買い物に行くことが原則です。

② 調理

利用者のための食事の調理、配膳、食後の片付け、食品の管理を行います。利用者以外の家族等の食事の調理は含まれません。

③ 住居の 掃除、整理・整頓

住居内の掃除、ごみ捨て、布団干し、日常生活品等の整理整頓等を行います。場所は、利用者が日常使用している居室、トイレ、風呂場等です。

④ 洗濯等

日常的な衣類の洗濯、洗濯物の取り込み整理、小物のアイロンがけのほか、ボタン付けや衣類のほつれの修繕など、専門的な技術が必要なく、短時間でできる範囲内の補修を行います。

⑤ 薬の受け取り

病院等への薬の受け取りや、役所等への事務的な手続き（連絡等）を行い

ます。

＜原則として介護保険で提供できないサービス＞

- ① 利用者本人以外の洗濯・調理・買い物・布団干し
- ② 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ③ 来客の応接（お茶出しなど）
- ④ 話し相手のみ・留守番
- ⑤ 自家用車の洗車・清掃
- ⑥ 草むしり、花木の水やり
- ⑦ ペットの世話（犬の散歩など）
- ⑧ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ⑨ 大掃除、窓ガラス拭き、床のワックスかけ
- ⑩ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ⑪ 園芸（植木の剪定など）
- ⑫ 特別な手間をかけて行う料理（おせち料理など）

<利用料金>

〔要介護者 料金表・通常時間〕

介護保険からの給付サービスを利用する場合は原則として基本料金の1割(下表の金額)です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担(下表利用者負担金額の10倍)となります。

介護保険負担割合については、2割・3割負担があり、契約書別紙にて同意いただく。

(利用料1割負担の場合)

身体介護	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30分未満	1時間30分以上 (30分増すごとに)
	利用者負担金額	163円	244円	387円	567円	+82円

生活援助	20分以上 45分未満	45分以上
	179円	220円

- ・*20分未満のサービス・・・ケアプランに則り、定期的に必要な短時間の身体介護(排泄・服薬・起床・就寝介助等)を早朝・夜間・深夜のみ提供することができます。緊急時訪問介護を除き、引き続き生活援助を行うことはできません。
- ・上記料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。
- ・上記料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の居宅サービス計画(ケアプラン)定められた目安の時間を基準とします。
- ・緊急やむを得ない事情あるいはケアプランに則り、且つ利用者の同意を得て、サービス従業者2人で訪問した場合は2人分の料金をいただきます。
- ・初回のサービス提供責任者のサービス(または同行)は、200単位 200円をいただきます。

- ・訪問介護職員処遇改善加算Ⅲとして、毎月算定した総単位の 18.2%分の一割負担金をいただきます。
- ・身体介護と生活援助を組み合わせでの利用もあります。
- ・緊急時訪問・・・利用者・家族等から依頼を受けて当事業所サービス提供責任者が当該ケアマネージャーと連携し、当該ケアマネージャーが必要と認めた場合、当事業所訪問介護員等が指定訪問介護を緊急に行うことができます。その際、サービス利用 1 回につき 101 単位（101 円）頂きます。
- ・サービス従業者にかかる交通費

西脇市にお住まいの方は無料です。

西脇市地域以外にお住まいの方は、サービス従業者の訪問にかかる交通費の実費をいただきます。

車での訪問にかかる交通費は、西脇市を超えた分については、下記のとおり徴収します。（片 道）

5 km未満・・・300 円

5 km～10 km未満・・・600 円

10 km以上、5 kmごとに 300 円加算

・キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要になった場合は至急ご連絡ください。

（連絡先：ヘルパーステーション こころの里 西脇 TEL 0795-22-3456 ）

①ご利用日の前営業日の 15 時までにご連絡いただいた場合	無料
②ご利用日の前営業日の 15 時までにご連絡がなかった場合	当日の利用料金 100%

・その他

- ① 利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者のご負担になります。
- ② 通院介助などで交通機関を利用した場合、サービス従業者の交通費は利用者の

ご負担になります。

- ③ オムツや清拭物品など、介護にかかる物品は原則として利用者及びそのご家族にご用意いただきます。
- ④ サービス提供時間内に訪問介護員のサービス提供の記録時間を含みます。
- ⑤ 料金の支払方法
料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月 15 日頃に料金を請求いたします。
お支払い方法は、27 日銀行引き落としとさせていただきます。
- ⑥ 訪問介護員等は身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者またはその家族等から求められた時は提示をします。

・要介護認定等を受けておられない方の利用料

- (1) サービス利用料の全額を一旦お支払いいただきます。事業所は「サービス提供証明書」を発行します。要介護認定などの結果が出た後、自己負担額を除く金額が、介護保険からご契約者に払い戻されます。(償還払い)
但し、「暫定居宅サービス計画」が作成されている場合は、自己負担分のみお支払いいただきます。
- (2) 認定結果が「自立」の場合は、「暫定居宅サービス計画」の作成有無にかかわらず、全額自己負担となります。
要介護の認定を受けても、「暫定居宅サービス計画」が作成されていない場合、サービス利用料の全額を一旦お支払いいただき、償還払いとなります。

8 サービスの利用方法（サービス提供の手順）

(1) サービスの利用開始

居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

当事業所から担当ケアマネージャーにサービス利用について連絡することもあります。介護保険被保険者証のご提示をお願いいたします。

(2) サービスの提供

介護保険制度に則り、訪問介護計画書を作成し、その計画に基づいて日常生活における支援をします。

(3) サービスの終了

① 利用者の都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書等でお申し出ください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービス終了します）

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、要支援、非該当〔自立〕と認定された場合
- ・ 利用者が亡くなられた場合

④ その他

- ・ 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座に契約を解約することができます。
- ・ 利用者が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払わない場合、または利用者やご家族等が、当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、当事業所により文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合があります。

9 相談窓口

(1) 当事業所お客様相談・苦情窓口

電話 0795-22-3456

管 理 者 岩崎奈保子

サービス提供責任者 高瀬須江美

(2) 西脇市役所 福祉部 長寿福祉課

所在地 西脇市郷瀬町605番地

電話 0795-22-3111

FAX 0795-22-6037

受付時間 8:30~17:15 月~金

(3) 兵庫県国民健康保険団体連合会

所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号

電話 078-332-5617

FAX 078-332-5650

受付時間 8:45~17:15 月~金

10 訪問介護員の変更等

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービスの提供は、複数の訪問介護員が交替して行います。

(2) 訪問介護員の交替

①利用者からの交替の申し出

利用者から担当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、利用者から特定の訪問介護員の指定はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者からの都合により、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。

11 守秘義務

① 当事業者及び訪問介護員等はサービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する情報を正当な理由なく第三者に漏えいしません。

② 利用者に係る他の介護サービスとの連携を図る等正当な理由がある場合に

は、利用者又は家族等に関する情報を用いることができるものとします。

- ③ 当事業者は、利用者に医療上、緊急の必要がある場合には医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

1 2 家族等への連絡

希望があった場合は、利用者に連絡するのと同様の通知を家族等へも行います。
(訪問介護計画書の送付など)

1 3 記録の保管

サービス提供の記録は5年間保管します。その記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付は本人及び家族に限り可能です。(写し交付の実費=1枚10円)

1 4 緊急時の対応

(1) サービスの提供中に利用者の病状等に急変が生じた場合、その他必要な場合には、すみやかに主治医又は関係医療機関に連絡等をとるなど必要な措置を講じます。

* 緊急の場合は、下記の連絡先に連絡をします。

主 治 医	病院名・ 医院名	病院・医院	医師名	先生
	連絡先			
	関 係 医 療 機 関			
ご 家 族 等 (①に連絡 つかない場 合は②へ連 絡する)	①氏名			
	連絡先			
	②氏名			
	連絡先			
居 宅 介 護 支 援 事 業 者	事業者名		担当者	ケアマネージャー
備 考				

(2) 利用者に対する指定訪問介護のサービス提供により事故が発生した場合は、上記(1)を行うとともに、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

15 虐待の防止

利用者の人権の擁護及び虐待などの防止の為、虐待防止に関する委員会を年2回開催し、必要な研修を行う。また、担当責任者を配置する。

虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに県に報告する。

16 業務継続計画策定

感染症や非常時災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施する及び痔表示の体制での早期事業再開を図るために、委員会を年2回開催し、必要な研修を行う。

17 衛生管理など

感染症の予防及びまん延防止のために、委員会を年2回開催し、必要な研修を行う。

18 身体的拘束の禁止

当該利用者又は他の利用者などの生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合身体拘束を行ってはいけない。やむを得ず身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行う場合には、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。

19 損害賠償

サービス提供時において、訪問介護員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します。

ただし、損害の発生について、利用者に故意または過失が認められた場合、損害賠償責任は免責となる場合があります。

20 損害保険加入

損害保険ジャパン株式会社 ウォームハートに加入済み。

補償の内容・・・業務遂行に起因する事故、施設の所有・使用または管理時起因する事故、生産物や業務結果に起因する事故、委託物の損壊、臨時借用自動車による対人事故・対物事故、人格権侵害と宣伝障害、掲載的損失、徘徊時の事故、第三者医療費用

21 サービス利用にあたっての留意事項

- ① 利用者について体調の変化があった際は速やかに事業所にご連絡ください。
- ② 訪問介護員等に対する飲食等の心遣いはお受けできません。
- ③ サービス提供時、当事業所の訪問介護員が同行研修する場合がございますのでご了承ください。
- ④ まれに事情によりサービス時間が多少前後することがございますがご了承ください。
- ⑤ 訪問介護員は、サービス提供中及び利用者宅において次の行為は行いません。
医療行為、飲酒、喫煙、宗教活動、政治活動、サービス提供実施以外の営利行為、その他迷惑行為。

22 重要事項の変更

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合は、書類の交付又は郵送及び口頭説明を行い確認いただきます。

2 3 重要事項説明書の確認等

指定訪問介護サービスの開始にあたり、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日 () 時 分

事業者名 ヘルパーステーション ころの里 西脇

所 在 地 兵庫県西脇市下戸田184-1

電 話 0795-22-3456

説明者役職 _____

氏名 _____ 印

本書面は2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

(株) ジャパンケアライフ

ヘルパーステーションこころの里 西脇

代表取締役社長 加護 節子 殿

私は、本書面に基づいて、事業者からの重要事項の説明を受け了承し、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

令和 年 月 日 ()

【利用者】

住所 _____

氏名 _____ 印

【署名代行者】

住所 ☐ 同上

氏名 _____ 印 (契約者との続柄)

【身元引受人】

住所 ☐ 同上

氏名 _____ 印 (契約者との続柄)