

令和6年4月1日現在

指定介護支援重要事項説明書

1.事業者

- | | |
|-----------|---------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会 |
| (2) 法人所在地 | 青森県三戸郡三戸町大字在府小路町 17 |
| (3) 電話番号 | 0179-22-0262 |
| (4) 代表者氏名 | 会長 藤村 立夫 |
| (5) 設立年月日 | 昭和43年3月6日 |

2.事業所の概要

- | | |
|-------------------------|---|
| (1) 事業所の種類 | 指定居宅介護支援事業所 |
| (2) 事業の目的 | この事業所が行う居宅介護支援の事業は、高齢者が要介護状態支援状態となった場合においても、その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居宅サービス計画等を支援することを目的とする。 |
| (3) 事業所の名称 | 三戸町社会福祉協議会 指定居宅介護支援事業所
平成11年10月1日指定 青森県0272700030号 |
| (4) 事業所の所在地 | 青森県三戸郡三戸町大字在府小路町 17 |
| (5) 電話番号 | 0179-22-0262 |
| (6) 事業管理者氏名 | 太田 千秋 |
| (7) 当法人（事業所）の事業運営方針 | 1、指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な福祉医療サービス及び福祉サービスが多様な事業者から、総括的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。
2、指定居宅介護支援の提供にあたっては、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て、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に偏することのないよう、公正中立に行う。
3、指定居宅介護支援事業の実施にあたっては、市町村、居宅介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護施設等の保健・医療・福祉サービスとの連携に努める。 |
| (8) 開設年月 | 平成11年10月1日 |
| (9) 当法人が行っている他の介護保険関連業務 | 当法人では、次の事業もあわせて実施しています。
〔訪問介護事業〕 平成12年4月1日指定 0272700030号
〔第1号訪問事業〕 平成18年9月1日指定 0272700030号 |

3.事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 三戸町・田子町・五戸町・南部町全域

(2) 営業日及び営業時間

営業日は、月曜日～土曜日 (日曜日、年末年始 12月29日～1月3日は除く)

受付時間は、月曜日～土曜日 午前8時15分～午後5時

サービス提供時間帯は、月曜日～土曜日 午前8時15分～午後5時 (祝日も含む)

その他電話等の対応で連絡。

4.職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護支援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、指定基準を遵守します。

職種	常勤	非常勤	指定基準	職務の内容
1.事業管理者	1名		1名	介護支援
2.介護支援専門員	5名 以上		5名以上	介護支援

5.ご利用（居宅介護支援）の申し込みから、サービス提供までの流れと主な内容

(1) 申請

介護保険のサービスを利用するためには、まず市町村の窓口で「要介護認定の申請」をすることが必要です。要介護認定は、この介護保険からサービスが受けられるかどうか、保険を運営する三戸町が確認する手続きです。

(2) 認定

「要介護認定の申請」から「認定審査」「かかりつけ医意見書」による「要介護認定」を受けます。

(3) サービス計画

介護保険では、「要介護度」に応じて、在宅の場合は、利用できるサービス費用の限度額、また、施設の場合は、施設に支払われる費用がきまります。

「要介護認定」を受けたら、次に「介護サービス計画」(ケアプラン)を作成します。認定がなされると、すぐに介護支援専門員が本人や家族の希望を尊重していろいろなサービスを組み合わせて、要支援や要介護度に応じた「介護サービス計画」を作成します。(介護サービス計画は利用者自身でも作成できます。)

介護サービス費は、要支援から要介護度5までの段階によって、それぞれ支給限度額が設定されます。

(4) 利用

「サービスの給付」は申請日以降に利用したサービスについて給付(利用)が受けられます。

6.利用料金

(1) 利用料

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合(法定代理受領)は、契約者の自己負担は、ありません。

但し、契約者の介護保険料の滞納により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

居宅介護支援費 要介護度 1・2	10,860 円	居宅介護支援費 要介護度 3・4・5	14,110 円
基本単位数 要介護度 1・2	1,086 単位	基本単位数 要介護度 3・4・5	1,411 単位
特定事業所加算Ⅱ	421 単位		

※居宅介護支援費は単位数に地域区分（10.00 円）を乗じた額となります。

<各加算>

加算名称			単位数	算定回数・要件等
初回加算			300 単位	新規に居宅サービス計画を作成する場合 過去 2 ヶ月以上利用がない場合 要介護状態区分が 2 区分変更された場合
入院時情報連携加算（Ⅰ）			250 単位	利用者が入院した日のうちに、医療機関の職員に対して必要な情報を提供した場合
入院時情報連携加算（Ⅱ）			200 単位	利用者が入院してから 3 日以内に、医療機関の職員に対して必要な情報を提供した場合
退 院 ・ 退 所 加 算	カンファレンス参加無	連携 1 回	450 単位	医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービスを利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得たうえでケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合
		連携 2 回	600 単位	
	カンファレンス参加有	連携 1 回	600 単位	
		連携 2 回	750 単位	
		連携 3 回	900 単位	
緊急時等居宅カンファレンス加算			200 単位	病院又は診療所の求めにより、職員とともに利用者宅を訪問し、カンファレンスを行い居宅サービスの調整を行った場合
通院時情報連携加算			50 単位	利用者が医療機関で診察を受ける際に同席し、医師等と情報連携を行い、ケアマネジメントを行った場合
ターミナルケアマネジメント加算			400 単位	※次頁 記載参照

<減算>

減算名称	単位数	要件等
特定事業所集中減算	200 単位	正当な理由なく特定の事業所に 80%以上集中した場合（指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型通所介護・指定福祉用具）
運営基準減算	基本単位数の 50%に減算	運営基準に沿った、適切な居宅介護支援が提供できていない場合
業務継続計画未策定減算	所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数	感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続が策定されていない場合
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数	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

※ターミナルケアマネジメント加算は、医師が一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断された場合に算定します。

- ①ターミナル期に担当ケアマネジャーが通常よりも頻回に訪問すること
- ②担当ケアマネジャーが状態変化やサービス変更の必要性を把握すること
- ③把握した心身の状況等の情報を記録すること
- ④把握した心身の状況等を主治医等やケアプランに位置付けた居宅サービス事業所へ提供すること
- ⑤必要に応じて主治医等に病状等に関する指示を受けること

(2) 交通費(契約書第 8 条参照)

通常の事業実施区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。

- ① 三戸町社会福祉協議会の所在する地点から片道おおむね 5 キロメートル未満は、無料。
- ② 三戸町社会福祉協議会の所在する地点から片道おおむね 5 キロメートルから 10 キロメートル未満は、300 円とする。
- ③ 三戸町社会福祉協議会の所在する地点から片道おおむね 10 キロメートル以上は、500 円とする。

(3) お支払い方法

前記 (1) の料金・費用は、1 ヶ月ごとの精算とし、請求をいたしますので、20 日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。

- 1.契約者指定の金融機関の口座からの引き落とし
- 2.事業者指定口座への振り込み等をお願いいたします。

【指定口座】 青森銀行 三戸支店 普通預金 1407565
社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会

前記(2)の交通費は、サービス利用時に、その都度お支払いください。

7. 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介護支援専門員

- ①サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。
- ②担当の介護支援専門員は名刺を提示します。利用者は紛失しないように保管をお願いします。

(2) 介護支援専門員の交替

①事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、利用者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。

②契約者からの交替申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門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、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(3) 居宅サービス事業者の選定理由について

利用者は介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば申し出てください。

(4) 入院時の対応

入院時、介護保険証及び担当介護支援専門員の名前を伝え（介護保険証に挟んである）、担当介護支援専門員に連絡してください。

8. 苦情の受付について(契約書第 17 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。

○苦情受付窓口
三戸町社会福祉協議会
三戸町大字在府小路町 17
(電話 0179-22-0262)

〔苦情処理相談員〕 梅館 亘

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:15～17:00

- (2) 契約者は介護保険法令に従い町及び国民健康保険団体連合会等の苦情申し立て機関に苦情を申し立てることができます。

○苦情受付機関

- ・青森県国民健康保険団体連合会 介護保険苦情相談窓口 電話：017-723-1301
- ・三戸町健康推進課 高齢者支援班 電話 0179-20-1153（直通）
- ・田子町地域包括支援課 包括ケアグループ 電話 0179-20-7100
- ・五戸町地域包括支援センター（五戸町役場福祉保健課内）電話：0178-62-2111
- ・南部町福祉介護課 介護保険班 電話 0178-60-7101

9.情報提供に関する同意について

○事業者及びサービス従事者は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約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、医療機関等に心身等の情報を提供いたします。

○また、利用者のより良い処遇のために、保健・医療・福祉の関係機関に情報を提供する場合がありますのでご了承下さい。

10.サービス提供における事業者の義務(契約書第 10 条参照)

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利用者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から2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。
- ②利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。
- ③事業者、介護支援専門員又は従事員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得た利用者又はその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）
- ④当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福用具貸与の利用状況は別紙のとおり説明いたします。

11.事故発生時の対応

サービス提供時により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、協力医療機関、市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

12.高齢者虐待防止の推進

当事業所では、利用者の人権擁護、虐待防止等のため、以下の項目に取り組みます。

- ① 高齢者虐待防止の指針を整備します。
- ② 高齢者虐待防止の対策を検討する委員会を定期的を開催するとともにその結果について、当該介護支援専門員に周知徹底します。
- ③ 当該介護支援専門員に対して、人権擁護、虐待防止等の研修を定期的を開催します。
- ④ 上記の取り組みを適切に実施するために、高齢者虐待防止の担当者を置きます。

13.身体拘束等の原則禁止

- ① 事業者は、サービス提供にあたっては、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- ② 事業者は、やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その対応時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記録します。

14.業務継続の策定

当事業所では、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提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期業務再開のための計画を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。当該介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的を実施します。また、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.感染症の対策

当事業所では、感染症が発生し、またまん延しないように、以下に掲げる措置を講じます。

- ① 感染症の予防およ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か月に1回以上開催するとともに、その結果について当該介護支援専門員に周知徹底します。
- ② 感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備します。
- ③ 当該介護支援専門員に対し、感染症の予防およびまん延防止のための研修および訓練を定期的を実施します。

16.損害賠償について(契約書第12条参照)

事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者へ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。

但し、その損害の発生について、利用者又は契約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。

17. 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、利用者の要介護認定が更新された場合は、契約期間満了の2日前までにご契約者から契約終了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。（契約書第13条参照）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13条参照）

- ①利用者が死亡した場合
- ②要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③利用者が介護保険施設に入所した場合
- ④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
- ⑤当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（詳細は以下を参照）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下を参照）

（1） 契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第14条、第15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。

但し、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事業者が作成した居宅サービス計画に同意できなくなった場合
- ②事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ③事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- ④事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失により利用者の身体・財産・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） 事業者からの契約解除の申し出（契約書第16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、契約締結時に利用者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利用者又は契約者が、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利用者又は契約者が、セクシャルハラスメント、飲酒の強要、暴力行為、その他迷惑行為、身体及び財物の損傷、又は損壊すること
職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合がありますので信頼関係を築くためにもご協力をお願いします

(3) 契約

契約の終了に伴う援助

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。

令和 年 月 日

居宅介護支援事業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を説明しました。

事業者

所在地 青森県三戸郡三戸町大字在府小路町 17

名称 社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会

説明者 氏名 印

私は、本書面により、事業者から居宅介護支援事業についての重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービス開始に同意しました。

利用者 住所

氏名 印

(代理者) 住所

氏名 印

指 定 居 宅 サ ー ビ ス

(指定訪問介護)

契 約 書

(付 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。

☐ 訪問介護

青森県指定0272700030

社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会

訪 問 介 護 事 業 所

居宅サービス(訪問介護) 契約書

利用者 _____

契約者 _____

事業者 社会福祉法人 三戸社会福祉協議会
会 長 藤 村 立 夫

利用者と事業者は、利用者が事業者から提供される居宅サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第一章 総則

第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法等の関係法令の趣旨に従い、利用者がその居宅において、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、居宅サービスを提供します。
- 2 事業者は、利用者に対して実施する居宅サービスの内容、利用日、利用時間、契約期間、費用等の事項、重要事項説明書及び別紙（サービス個別計画内訳票）等に定めるとおりとします。

第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定に有効期間満了日までとします。

但し、契約期間満了の2日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条（個別サービス計画等）

- 1 事業者は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って、必要となるサービス種類ごとに「個別サービス計画」を作成し、これに従って計画的にサービスを提供します。「個別サービス計画」を作成した場合は、利用者及び家族に説明のうえ、サービスを提供します。
- 2 事業者は、利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望する場合は、その変更が居宅サービス計画（ケアプラン）の範囲内で可能なときは、速やかに「個別サービス計画」の変更等の対応を行ないます。
- 3 事業者は、利用者が居宅サービス（ケアプラン）の変更を希望する場合は、速やかに

居宅介護支援事業者への連絡調整等を行います。

第4条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「実施記録シート」等の書面に、提供したサービス内容等の必要事項を記入し、利用者の確認を受け確認印、又はサインをいただきます。
- 2 事業者は、「実施記録シート」等の記録は5年間これを適正に保存し、利用者の求めに応じてこれを閲覧させ、または、実費負担によりその写しを交付します。

第5条（介護給付対象サービス）

事業者は、介護給付対象サービスとして次のとおりとします。

- 1 利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、利用者に対して入浴・排せつ・食事等の身体介護及び調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助を提供するものとします。

第6条（介護給付対象外のサービス）

- 1 事業者は、利用者及び契約者との合意に基づき、介護保険給付外サービスとして、介護保険給付の支給限度額を超える居宅サービスを提供できるものとします。

第7条（利用者等への説明）

- 1 事業者は、本契約に基づいて利用者又は契約者等に対して内容説明及び報告を適宜に行うよう努めるものとします。

第8条（サービス従業者の交替等）

- 1 本契約において「訪問介護員」とは、介護福祉士資格及びホームヘルパー2級以上の資格を取得した上で介護サービス事業に従事し、身体介護・生活援助等を行う専門職員をいうものとします。
- 2 本契約において「サービス従業者」とは、訪問介護員等、事業者が介護サービスを提供するために従業する者をいいます。
- 3 利用者又は契約者は、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。

第9条（サービスの実施）

- 1 利用者又は契約者は、第5条及び第6条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 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、事業者はサービス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 利用者又は契約者は、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）を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い・変更

第10条（サービス利用料金の支払い・変更）

- 1 利用者又は契約者は、第5条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の1割又は2割、3割）を事業者を支払うものとします。
但し、利用者がいまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金をいったん全額支払うものとします。（要介護認定後又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます：償還払い。）
- 2 第5条第1項及び第2項に定めるサービスについては、利用者又は契約者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者を支払うものとします。
- 3 前2項の他、利用者は、通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者を支払うものとします。
- 4 サービス利用料金は1か月ごとに計算し、利用者又は契約者はこれを翌月20日までに支払うものとします。
- 5 1か月に満たない期間のサービスに関しても利用料金は、利用内容、回数に基づいて計算した金額とします。

第11条（利用の中止、変更、追加）

- 1 利用者又は契約者は、利用期日前において、居宅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介護支援専門員に申し出た上で事業所に連絡するものとします。
- 2 利用者又は契約者は、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業者に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。
- 3 事業者は、第1項に基づく利用者又は契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、サービス従業者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利用者又は契約者に提示して協議するものとします。

第12条（サービス内容の変更）

- 1 事業者は、サービス利用の当日、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することができるものとします。
- 2 前項の場合に、事業者は、所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

第13条（利用料金の変更）

- 1 第10条第1項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
- 2 第10条第2項に定めるサービス利用料金について、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、事業者は、利用者又は契約者に対して、変更を行う日の2か月前までに説明をした上で当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。
- 3 利用者又は契約者は、前項の変更に同意することができない場合には本契約を解約することができます。

第三章 事業者の義務

第14条（事業者及びサービス従業者の義務）

- 1 事業者及びサービス従業者は、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するものとします。
- 2 事業者は、サービス実施日において、サービス従業者により利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者又はその家族等からの聴取・確認の上でサービスを実施するものとします。
- 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るものとします。
- 4 事業者は、利用者に対するサービスの実施について記録を作成し、これを2年間保管し、利用者又は契約者の請求に応じてこれを閲覧させ、又は実費負担により写しを交付します。

第15条（守秘義務等）

- 1 事業者及びサービス従業者は、居宅サービスを提供する上で知り得た利用者及び契約者、その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。この守秘義務は、本契約の終了後も継続します。
- 2 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性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。
- 3 前2項にかかわらず、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、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第 16 条（サービス従業者の禁止行為）

サービス従業者は、利用者に対する居宅サービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- 1 医療行為（医師の指示による看護師処置を除く）
- 2 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- 3 利用者の家族等に対する居宅サービスの提供
- 4 居宅サービス提供中の喫煙及び飲酒
- 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

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第 17 条（損害賠償責任）

- 1 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者又は契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第 15 条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、利用者又は契約者に故意、又は過失が認められる場合には、利用者のお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、損害賠償責任を減じることができるものとします。

- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第 18 条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、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、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 1 利用者又は契約者が、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ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
- 2 利用者又は契約者が、サービスの実施のため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ったことにもっ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、事業者が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 利用者又は契約者が、事業者及びサービス従業者の指示・依頼に反して行った行為に

もっぱら起因して損害が発生した場合

第 19 条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章 契約の終了

第 20 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1 利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。
 - 1) 利用者が死亡した場合
 - 2) 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
 - 3) 事業者が解散命令を受けた場合、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) 第 21 条から第 23 条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、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るものとします。

第 21 条（契約者からの中途解約）

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の 7 日前までに事業者へ通知するものとします。
- 2 契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。
 - 1) 第 13 条第 3 項により本契約を解約する場合
 - 2) 利用者が入院した場合
 - 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

第 22 条（契約者からの契約解除）

利用者又は契約者は、事業者もしくはサービス従業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 1 事業者もしくはサービス従業者が正当な理由なく本契約に定める介護サービスを実施しない場合

- 2 事業者もしくはサービス従業者が第 15 条に定める守秘義務に違反した場合
- 3 事業者もしくはサービス従業者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけたり、暴言・暴力・ハラスメント行為を行う、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

第 23 条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者又は契約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、又は不実の告知などを行い、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 利用者又は契約者による第 10 条第 1 項から第 3 項に定め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 利用者又は契約者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従業者の生命・身体・財産・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
- 4 利用者又は契約者が職員に対し、飲酒の強要、暴言・暴力・性的な嫌がらせ等のハラスメント行為、その他迷惑行為、身体及び財物の損傷、又は損壊した場合

第 24 条（精算）

第 20 条第 1 項第 2 号から第 5 号により本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から 1 週間以内に精算するものとします。

第六章 その他

第 25 条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する利用者又は契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

第 26 条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、利用者又は契約者と誠意をもって協議するものとします。

以上のとおり、居宅サービスの契約を締結します。契約を証するため、本書2通を作成し、
契約者、事業者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

事業者住所 青森県三戸郡三戸町大字在府小路町17番地
事業者名 社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会
代表者氏名 会 長 藤 村 立 夫 印

利用者 住所

氏名

契約者（利用者家族・代理者）

住所

氏名

「指定居宅サービス」重要事項説明書

(指定訪問介護)

当事業所は介護保険の指定を受けています。

☐訪問介護

青森県指定

第 0272700030 号

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供致します。事業所の概要や提供されるサービス内容、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が出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。

◆◆目次◆◆

1. 事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・11
2. 事業所の概要・・・・・・・・・・・・・・・・11～12
3. 事業実施地域及び営業時間・・・・・・・・12
4. 職員の配置状況・・・・・・・・・・・・・・・・12
5. 第三者による評価の実施状況・・・・・・・・12
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金・・・・13～16
7. 苦情の受付について・・・・・・・・・・・・17～18
8. 高齢者虐待防止の為に措置に関することについて・・・19
9. 情報提供に関する同意について・・・・・・・・・・20
10. 緊急時の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・20
11. サービス提供における事業者の義務・・・・・・・・21
12. 身体拘束等の原則禁止・・・・・・・・・・・・21
13. 業務継続計画の策定・・・・・・・・・・・・21
14. 感染症の対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・21～22
15. 事故発生時の対応及び損害賠償について・・・・・・22
16. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）22～23

令和6年4月1日現在

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会
(2) 法人所在地 青森県三戸郡三戸町大字在府小路 17 番地
(3) 電話番号 0179-22-0262
(4) 代表者氏名 会 長 藤村 立夫
(5) 設立年月日 昭和 42 年 3 月 6 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 12 年 4 月 1 日指定
青森県 0272700030 号
- (2) 事業の目的 要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供することを目的としています。
- (3) 事業所の名称 三戸町社会福祉協議会 指定訪問介護事業所
所在地 青森県三戸郡三戸町大字在府小路町 17 番地
管理者 堺 妙子
電話番号 0179-22-0262
- (4) 当法人（事業所）の事業運営方針
- 1 事業の従業者は、援助の計画に基づき、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生活を営むことができるよう支援するものとします。
 - 2 事業の実施に当たっては、三戸町全域他近隣市町村等地域の保健・医療・地域包括支援センター・福祉サービス機関との綿密な連携を図り、有効なサービスの提供に努めるものとします。
 - 3 サービス提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、要介護者本人やその家族に対してサービス提供の方法等について理解しやすいように説明を行うとともに、常にその置かれている環境等の的確な把握に努め、適切な相談や助言を行うものとします。
- (5) 開設年月 指定訪問介護事業所 平成 12 年 4 月 1 日
- (6) 法人が行なっている他の介護保険事業
○当法人では指定居宅介護支援事業、日常生活支援総合事業第 1 号訪問事業

【指定居宅介護支援事業】

三戸町社会福祉協議会 指定居宅介護支援事業所 平成 12 年 4 月 1 日指定
(青森県指定 0272700030 号)

【指定第1号訪問事業】
 三戸町社会福祉協議会 第1号訪問事業
 (青森県指定 0272700030 号)

平成18年9月1日指定

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 三戸町
 (2) 営業日及び営業時間

営業日は、年中無休

受付時間は、月曜日～日曜日 午前8時15分～午後5時

サービス提供時間帯は、月曜日～日曜日 7時～22時 (祝日も含む)

4. 職員の配置状況

当法人(事業所)では、利用者に対して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 名	資 格	常 勤	非常勤	兼務の別	合 計
管理者	ヘルパー1級	1名	0名	あり	1名
サービス提供 責任者	介護福祉士	3名以上	0名	あり	3名以上
介護従業者	ヘルパー1級	1名	0名	あり	1名
	介護福祉士	8名	1名	あり	9名
	ヘルパー2級	1名	1名	あり	2名
	初任者研修終了課程	1名	0名	あり	1名

5. 第三者による評価の実施状況

実施の有無 : 無

6. 当法人（事業所）が提供するサービスと利用料金

提供するサービス

- 訪問介護サービス

訪問介護サービスの内容

… 介護保険給付の対象となるサービス …

（※ 利用料金の 9 割又は 8 割、7 割が介護保険給付）

《身体介護》

食事、入浴、排泄の介護、衣類やシーツ交換、外出、移動・移乗介護等を行います。

身体介護は、世帯や家族の状況にかかわらず利用できます。

《生活援助》

住居の掃除、洗濯、買い物、調理等を行います。

生活援助は、次のような場合に利用できます。

- ① 利用者が一人暮らしの場合

※（家族と同居されている方への家事援助は、原則として認められません。）

- ② 利用者の家族等が障害や疾病等の場合

- ③ 利用者の家族等が障害や疾病でなくても、同様のやむをえない事情により家事が困難な場合

●給付の対象外●

- ① 本人以外の部屋の掃除・洗濯など、家族のための家事

- ② 嗜好品（タバコや酒類他）の買物

- ③ 庭の草取り、ペットの世話等

- ④ 大掃除など普段やらないような家事

（※ 介護保険の対象とはなりません）

なお、預貯金の引出しや預け入れは行いません。

【訪問介護サービス利用料金】

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（8：00～18：00 まで）の利用料金は次の通りであり、お支払いいただく利用者負担金は、原則としてサービス利用料金から保険負担額（9 割、8 割又は 7 割）を差し引いた額（1 割、2 割又は 3 割）です。

サービスに要する時間			30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間半 未満	1 時間半以上 (30 分増す毎に 加算する額)
身体 介護	サービス利用料金（介 護度によらず一律）		2, 440 円	3, 870 円	5, 670 円	820 円
	サービス利用に 係る自己負担額	1 割	244 円	387 円	567 円	82 円
		2 割	488 円	774 円	1, 134 円	—
		3 割	732 円	1, 161 円	1, 701 円	—
サービスに要する時間			20 分以上 45 分未満	45 分以上		
生活 援助	サービス利用料金（介 護度によらず一律）		1, 790 円	2, 200 円		
	サービス利用に 係る自己負担額	1 割	179 円	220 円		
		2 割	358 円	440 円		
		3 割	537 円	660 円		
サービスに要する時間			身体 30 分未 満生活 20 分 以上 45 分未 満	身体 30 分未満 生活 45 分以上 70 分未満	身体 30 分未満 生活 45 分以上 70 分以上	
身体 介護＋ 生活 援助	サービス利用料金（介 護度によらず一律）		3, 090 円	3, 740 円	4, 390 円	
	サービス利用に 係る自己負担額	1 割	309 円	374 円	439 円	
		2 割	618 円	748 円	878 円	
		3 割	927 円	1, 122 円	1, 317 円	

要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

初回加算 200 円／月

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回訪問介護実施月内に、サービス提供責任者自身が訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合。（過去 2 月に訪問介護の提供をうけていない場合、算定可）

緊急時対応加算 100 円／回

※利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合

口腔連携強化加算	50 円／回（1 月に 1 回を限度）
訪問介護員が利用者の口腔状態の評価を実施し、利用者の同意を得たうえで、歯科医療機関とケアマネージャーにその評価結果を情報提供すること。 事業所は利用者の口腔状態の評価を行うにあたり、訪問診療の実績がある歯科医療機関の歯科医師、歯科衛生士に相談できる体制を作り、その旨を文書で取り決めている場合。	
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数
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	
特定事業所加算（Ⅱ）	所定単位数 ×10%
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数×24.5%（小数点以下は四捨五入となります）

「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。

・ 早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）：25%	}	増の料金となります。
・ 夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%		
・ 深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%		
- ☆ 2 人のサービス従業者が共働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 人のサービス従業者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等

サービス利用料金：共通部分

前頁の各サービス料金表によって、利用者の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）をお支払い下さい。

- ☆ 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お支払いいただきます。介護予防給付又は介護給付を受けた後、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）。償還払いとなる場合、利用者が介護給付の申請を行うために必要とする事項を記載した「提供サービス確認票」を交付します。
- ☆ 介護保険から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させていただきます。

☆ 複写物の交付

利用者又は契約者は、サービス提供についての記載をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

☆ 通常の事業実施区域外への事業実施（移動にかかる費用）

通常の事業実施区域外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用する場合は、移動費用として、下記料金をいただく場合があります。

- ① 三戸町社会福祉協議会の所在する地点から片道おおむね5キロメートル未満は、無料。
- ② 三戸町社会福祉協議会の所在する地点から片道おおむね5キロメートルから10キロメートル未満は、300円とする。（※1回の訪問毎）
- ③ 三戸町社会福祉協議会の所在する地点から片道おおむね10キロメートル以上は、500円とする。（※1回の訪問毎）

(1) 利用料金のお支払い方法

利用料金は、1ヶ月分まとめて請求いたします。請求があった後にお支払い下さい。

なお、銀行・郵便局・農協等の口座から、口座自動振替（月ごとに翌月の20日が振替日となり、20日が土日祝日の場合は翌営業日が振替日となります）、銀行振り込み、現金払いができます。

※ 口座自動振替可能な金融機関は、下記の通りとなります。

・郵便局 ・農協 ・青森銀行 ・みちのく銀行 ・青森県信用組合 ・信用金庫

※ 銀行振り込みにつきましては、下記の指定口座にお振り込み下さい。

振込先：青森銀行三戸支店 普通口座：1407565 口座名：社会福祉法人三戸町社会福祉協議会
--

（振込手数料は利用者負担となります）

(2) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定の前に、利用者又は契約者の都合により、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介護支援専門員に申し出た上で、事業所にお知らせください。
- 利用予定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、取消料として料金をお支払いいただく場合があります。
- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により利用者又は契約者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者又は契約者に提示して協議いたします。

7. 苦情の受付について

(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ご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○ 苦情受付窓口

社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会 電話 0179-22-0262

担当者 (苦情処理相談員) 梅舘 亘

○ 受付時間 毎週月曜日～金曜日(祝祭日を除く)

午前8時15分～午後5時まで

(2) 利用者又は契約者は、介護保険法令に従い町及び国民健康保険団体連合会等の苦情申し立て機関に苦情を申し立てることができます。

○ 苦情受付機関

・三戸町健康推進課 高齢者支援班 電話 0179-20-1153 (直通)

・青森県国民健康保険団体連合会 電話 017-723-1301 (直通)

苦情処理の概要

苦情処理の体制

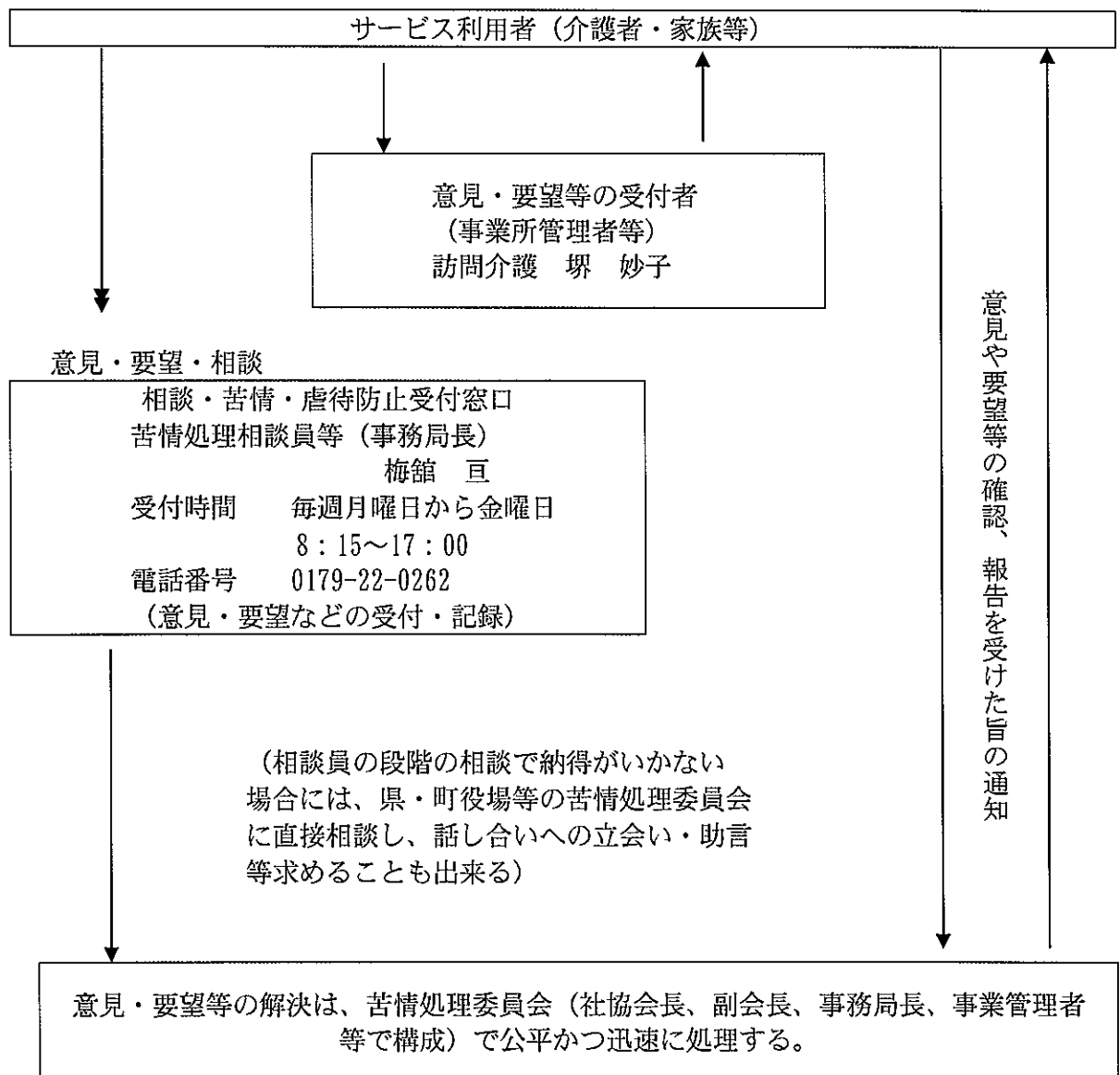
1. 利用者・家族からの苦情の申し出
2. 受付簿への記載
3. 責任者への報告
4. 利用者・家族・関係者から事実関係聴取、内容把握
5. 事故・怪我等が伴う場合は、家族、町役場、サービス事業者、協力医療機関へ連絡、対応について記録
6. 苦情に関する問題点・緊急度の把握
7. 責任者からの指示により必要に応じ介護苦情処理委員会を開催、対応策の決定を行う
8. 改善への取り組み
9. 利用者・家族へ説明(改善策の掲示・苦情解消の確認)
10. 苦情処理簿へ記載
11. 再発防止のための取り組み

苦情処理の手順について

- ① 利用者又は家族による介護サービスに関する相談・苦情の受付相談票への記載を行う。
- ② 苦情内容の確認
苦情申し立て者より、苦情に対する事実関係を確認し、問題点を明らかにする。

- ③ サービス事業所への苦情内容報告
事業所に対して報告し、事実関係を確認する。
指定基準違反等明らかな場合は、直ちに町役場へ連絡する。
- ④ 苦情に対する改善内容の確認
サービス事業所による、改善事項について確認する。
- ⑤ 苦情処理台帳の作成
苦情処理台帳を作成し、今後の苦情処理対応に役立てるとともに、市町村・県より要望があった場合に、対応できるように保存する。

ご意見・ご希望の解決のための仕組みについて



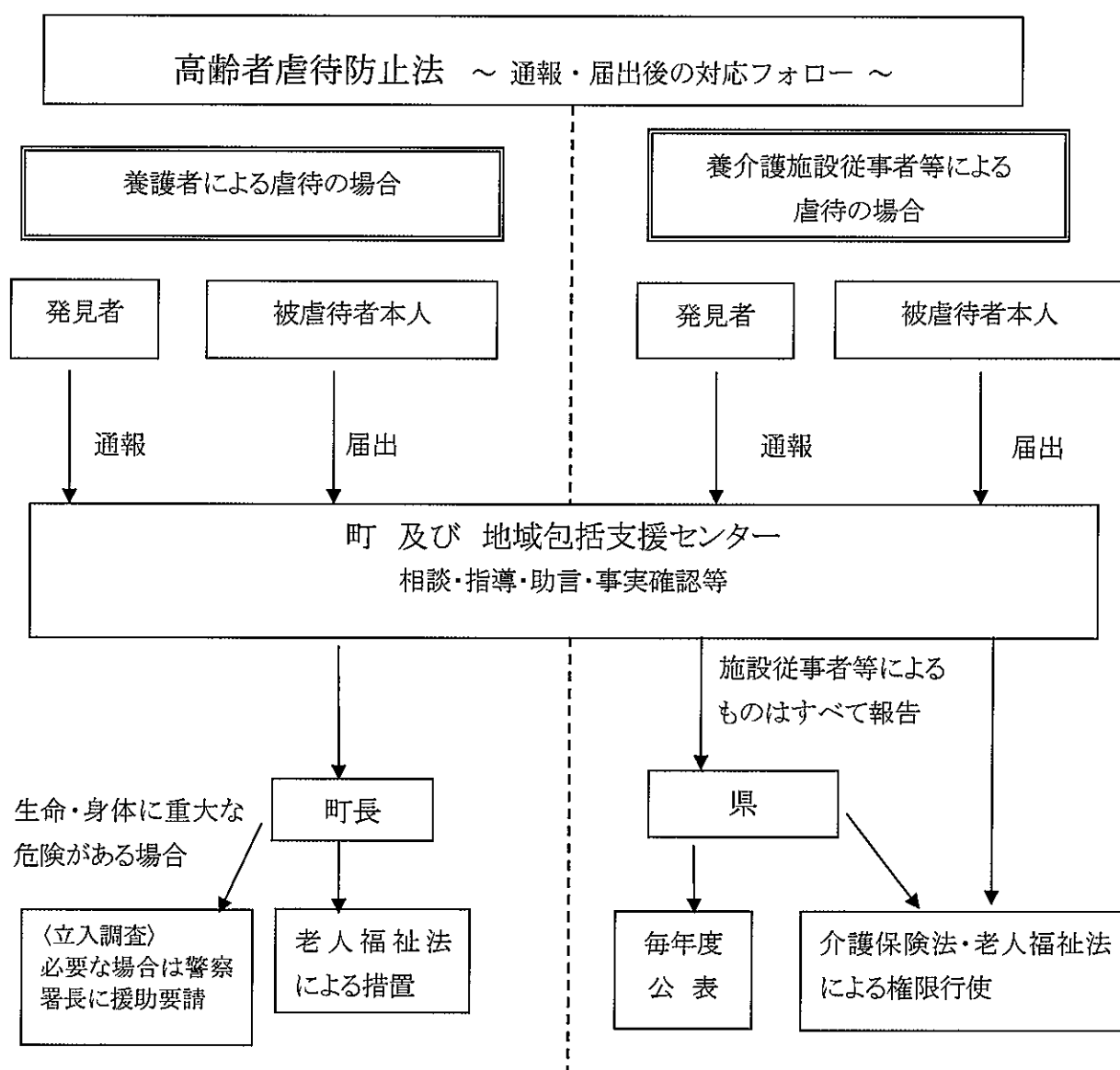
*相談解決の結果及び改善事項は、口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

8. 高齢者虐待防止のための措置に関することについて

高齢者虐待防止法に基づき「人権擁護・虐待の防止」等のため、虐待防止責任者（梅舘 亘）を設置し、

- ・身体的虐待
- ・介護・世話の放棄・放任
- ・心理的虐待
- ・性的虐待
- ・経済的虐待

の状況による、発見者に対する通報義務や町の立ち入り調査権限などが規定されました。従って、当事業所においても、利用者・養護者等のサインは見逃さず、通報の事実について確認を行い、町と協力して解決の為の対応を致します。また、養護者への支援も併せて行い、虐待の発生・再発を防ぎます。



9. 情報提供に関する同意について

- 事業者及びサービス従業者は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者及び契約者、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、医療機関等に心身等の情報を提供いたします。
- また、利用者のより良い処遇のために、医療・保健・福祉の関係機関に情報を提供することがありますのでご了承下さい。

10. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、主治医（協力医療機関）、救急隊、親族、居宅介護支援事業所等へ連絡をいたします。

利用者の主治医	医療機関の名称 所在地 電話番号	
協力医療機関 1	医療機関の名称 院長名 所在地 電話番号 入院設備 救急指定の有無	三戸中央病院 葛西 智徳 三戸町大字川守田字沖中 9-1 0179-20-1131 有 有
協力医療機関 2	医療機関の名称 院長名 所在地 電話番号 入院設備 救急指定の有無	医療法人博進会 南部病院 小原 正和 南部町沖田面字千刈 52-2 0179-34-3131 有 有
緊急連絡先	氏名 住所 電話番号 昼間の連絡先	

11. 身体拘束等の原則禁止

- ① 当事業所では、サービス提供にあたって、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- ② 当事業所では、やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その対応及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない利用など必要な事項を記録します。

12. 業務継続計画の策定

当事業所では、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提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期業務再開のための計画を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。訪問介護員等に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的の実施します。また、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。

13. 感染症の対策

当事業所では、感染症が発生し、またまん延しないように、以下に掲げる措置を講じます。

- ① 感染症の予防およ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 か月に 1 回以上開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底します。
- ② 感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備します。
- ③ 訪問介護員等に対し、感染症の予防およびまん延防止のための研修および訓練を定期的の実施します。

14. サービス提供における事業者の義務

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、利用者又はその家族等から聴取、確認をしてサービスにあたります。
- ③ サービスの提供にあたっては、緊急時の連絡先として、主治医又は、協力医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ サービス提供時に、利用者に病状の急変等生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行うなどの必要な措置を講じます。
- ⑤ 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2 年間保管します。
- ⑥ 事業者及びサービス従業者は、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、医療機関等に心身等の情報を提供します。

15. 事故発生時の対応及び損害賠償について

サービス提供時により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、協力医療機関、居宅介護支援及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、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又は契約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ずる場合があります。

16. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期限は、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要介護認定の有効期間が更新された場合には、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20条～23条参照)

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定により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、又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 当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解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) 契約者から解約・解約解除の申し出（契約書第21条、第22条参照）

契約の有効期間であっても、契約者は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 事業者もしくはサービス従業者が正当な理由もなく本契約に定め居宅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業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業者が故意又は過失により利用者または契約者の身体・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) **事業者からの契約解除の申し出（契約書第 23 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。

- ① 事業者が契約締結時に利用者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 利用者又は契約者による、サービス利用料金の支払いが 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 利用者又は契約者が、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
- ④ 利用者又は契約者が職員に対し、飲酒の強要、暴言・暴力・性的な嫌がらせ等のハラスメント行為、その他迷惑行為、身体及び財物の損傷、又は損壊した場合

(3) **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、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。

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅サービスの提供開始に同意し、居宅サービスの契約を締結します。契約を証するため、本書2通を作成し、契約者、事業者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

利用者住所 _____

利用者氏名 _____ 印

(代理者の場合)

住所 _____

氏名 _____ 印

続柄 _____

事業者住所	青森県三戸郡三戸町大字在府小路町17番地
事業者名	社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会
代表者氏名	会 長 藤村 立夫 印

居宅サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

説明者 職名 サービス提供責任者 氏名 _____ 印

個人情報利用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用目的

- (1) 介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記（1）の他、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

2 個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所
- (2) 病院又は診療所（体調を崩し又はケガ等で診療することとなった場合）

3 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

4 使用する条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供にあたっては関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

令和 年 月 日

事業所の名称 社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会 指定訪問介護事業所 殿

(利用者) 住所

氏名

印

(家族代表者) 住所

氏名

印

利用者は、身体の状態等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

(署名代筆者) 住所

氏名

印

障 害 福 祉 サ ー ビ ス

(居宅介護・重度訪問介護・行動援護)

契 約 書

(付 重要事項説明書)

当事業所は障害者総合支援法（第 29 条第 1 項）の規定により

指定を受けています。

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> 居宅介護 | 青森県指定 0 2 1 1 2 0 0 0 3 5 |
| <input type="checkbox"/> 重度訪問介護 | 青森県指定 0 2 1 1 2 0 0 0 3 5 |
| <input type="checkbox"/> 行動援護 | 青森県指定 0 2 1 1 2 0 0 0 3 5 |

居宅サービス (□居宅介護・□重度訪問介護・□行動援護) 契約書

利用者 _____

契約者 _____

事業者 社会福祉法人 三戸社会福祉協議会
会 長 藤 村 立 夫

利用者と事業者は、利用者が事業者から提供される居宅サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第一章 総則

第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、障害者総合支援法の趣旨に従い、利用者がその居宅において、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、居宅サービス（□居宅介護・□重度訪問介護・□行動援護）を提供します。
- 2 事業者は、利用者に対して実施するサービスの内容・利用日・利用時間・契約期間・費用等の事項、重要事項説明書及び別紙（サービス個別計画内訳票）等に定めるとおりとします。

第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の受給者証に記載されている支給決定期間の満了日までとします。

但し、契約期間満了の2日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に受給者証内容に従った条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条（個別サービス計画等）

- 1 事業者は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って、必要となるサービス種類ごとに「個別サービス計画」を作成し、これに従って計画的にサービスを提供します。「個別サービス計画」を作成した場合は、利用者及び家族に説明のうえ、サービスを提供します。

- 2 事業者は、利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望する場合は、その変更が居宅サービス計画（ケアプラン）の範囲内で可能なときは、速やかに「個別サービス計画」の変更等の対応を行ないます。
- 3 事業者は、利用者が居宅サービス（ケアプラン）の変更を希望する場合は、速やかに町住民福祉課（担当課）への連絡調整等の援助を行います。

第4条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「介護サービス提供指示票」等の書面に、提供したサービス内容等の必要事項を記入し、利用者の確認を受け確認印、又はサインをいただきます。
- 2 事業者は、「介護サービス提供指示票」等の記録は5年間これを適正に保存し、利用者の求めに応じてこれを閲覧させ、または、実費負担によりその写しを交付します。

第5条（介護給付対象サービス）

事業者は、介護給付対象サービスとして次のとおりとします。

- 1 利用者の居宅にサービス従業者を派遣し、利用者に対して入浴・排せつ・食事等の身体介護及び調理・洗濯・掃除・買い物等の家事援助を提供するものとします。
又、外出し活動できるよう、外出の支援も致します。

第6条（介護給付対象外のサービス）

- 1 事業者は、利用者及び契約者との合意に基づき、介護給付対象外サービスとして、給付支給限度額を超える居宅介護・重度訪問介護・行動援護サービスを提供できるものとします。

第7条（利用者等への説明）

- 1 事業者は、本契約に基づいて利用者又は契約者等に対して内容説明及び報告を適宜に行うよう努めるものとします。

第8条（サービス従業者の交替等）

- 1 本契約において「サービス従業者」とは、所定の研修を受けた上で障害福祉サービス事業に従事し、身体介護・家事援助等を行う専門職員をいうものとします。
- 2 本契約において「サービス従業者」とは、訪問介護員・看護師・ソーシャルワーカー等、事業者が居宅介護・重度訪問介護・行動援護サービスを提供するために従業者をいうものとします。
- 3 利用者又は契約者は、選任されたサービス従業者の交替を希望する場合には、当該サービス従業者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、事業者に対してサービス従業者の交替を申し出ることができます。

第9条（サービスの実施）

- 1 利用者又は契約者は、第5条及び第6条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 居宅介護・重度訪問介護・行動援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、事業者は居宅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 利用者又は契約者は、居宅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）を無償で提供し、サービス従業者が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い・変更

第10条（サービス利用料金の支払い・変更）

- 1 利用者又は契約者は、第5条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護給付額を差し引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の1割）を事業者に支払うものとします。
但し、利用者がいまだ障害程度区分の認定を受けていない場合には、サービス利用料金をいったん全額支払うものとします。（障害程度区分の認定後又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が事業者から払い戻されます：償還払い。）
- 2 第5条第1項に定めるサービスについては、利用者又は契約者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。
- 3 前2項の他、利用者は、通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。
- 4 サービス利用料金は1か月ごとに計算し、利用者又は契約者はこれを翌月20日までに支払うものとします。
- 5 1か月に満たない期間のサービスに関しても利用料金は、利用内容、回数に基づいて計算した金額とします。

第11条（利用の中止、変更、追加）

- 1 利用者又は契約者は、利用期日前において、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るものとします。
- 2 利用者又は契約者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業者に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。

- 3 事業者は、第1項に基づく利用者又は契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、サービス従業者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利用者又は契約者に提示して協議するものとします。

第12条（サービス内容の変更）

- 1 事業者は、サービス利用の当日、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することができるものとします。
- 2 前項の場合に、事業者は、所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

第13条（利用料金の変更）

- 1 第10条第1項に定めるサービス利用料金について、福祉サービス費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
- 2 第10条第2項に定めるサービス利用料金について、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、事業者は、利用者又は契約者に対して、変更を行う日の2か月前までに説明をした上で当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。
- 3 利用者又は契約者は、前項の変更に同意することができない場合には本契約を解約することができます。

第三章 事業者の義務

第14条（事業者及びサービス従業者の義務）

- 1 事業者及びサービス従業者は、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・確保に配慮するものとします。
- 2 事業者は、サービス実施日において、サービス従業者により利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者又はその家族等からの聴取・確認の上で介護サービス・を実施するものとします。
- 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るものとします。
- 4 事業者は、利用者に対する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、利用者又は契約者の請求に応じてこれを閲覧させ、又は実費負担により写しを交付します。

第15条（守秘義務等）

- 1 事業者及びサービス従業者は、居宅サービスを提供する上で知り得た利用者及び契約者、その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。この守秘義務は、本契約の終了後も継続します。

- 2 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性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。
- 3 前2項にかかわらず、利用者に係る役場等関係機関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、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第16条（サービス従業者の禁止行為）

サービス従業者は、利用者に対する居宅サービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- 1 医療行為
- 2 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- 3 利用者の家族等に対するサービスの提供
- 4 サービス提供中の喫煙及び飲酒
- 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

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第17条（損害賠償責任）

- 1 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者又は契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第15条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、利用者又は契約者に故意、又は過失が認められる場合には、利用者のお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、損害賠償責任を減じることができるものとします。

- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第18条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、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、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 1 利用者又は契約者が、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 利用者又は契約者が、サービスの実施のため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、事業者が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 利用者又は契約者が、事業者及びサービス従業者の指示・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

第 19 条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章 契約の終了

第 20 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1 利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。
 - 1) 利用者が死亡した場合
 - 2) 事業者が解散命令を受けた場合、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
 - 3) 事業者がサービス事業所の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
 - 4) 第 21 条から第 23 条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、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るものとします。

第 21 条（契約者からの中途解約）

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の 7 日前までに事業者に通知するものとします。
- 2 契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。
 - 1) 第 13 条第 3 項により本契約を解約する場合
 - 2) 利用者が入院した場合
 - 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

第 22 条（契約者からの契約解除）

利用者又は契約者は、事業者もしくはサービス従業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 1 事業者もしくはサービス従業者が正当な理由なく本契約に定める居宅介護サービスを実施しない場合

- 2 事業者もしくはサービス従業者が第 15 条に定める守秘義務に違反した場合
- 3 事業者もしくはサービス従業者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・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

第 23 条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者又は契約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、又は不実の告知などを行い、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 利用者又は契約者による第 10 条第 1 項から第 3 項に定め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 利用者又は契約者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従業者の生命・身体・財産・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
- 4 利用者又は契約者が職員に対し、飲酒の強要、暴言・暴力・性的な嫌がらせ等のハラスメント行為、その他迷惑行為、身体及び財物の損傷、又は損壊した場合

第 24 条（精算）

第 20 条第 1 項第 2 号から第 4 号により本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から 1 週間以内に精算するものとします。

第六章 その他

第 25 条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する利用者又は契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

第 26 条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は障害者自立支援法及び関連諸法令の定めるところに従い、利用者又は契約者と誠意をもって協議するものとします。

以上のとおり、居宅サービスの契約を締結します。契約を証するため、本書2通を作成し、
契約者、事業者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

事業者住所 青森県三戸郡三戸町大字在府小路町17番地

事業者名 社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会

代表者氏名 会 長 藤 村 立 夫 印

利用者 住所

氏名

契約者（利用者家族・代理者）

住所

氏名

「障害福祉サービス」重要事項説明書

(居宅介護・重度訪問介護・行動援護)

当事業所は障害者総合支援法第29条第1項の規定による福祉サービスの指定を受けています。

<input type="checkbox"/> 居宅介護	青森県指定	0211200035
<input type="checkbox"/> 重度訪問介護	青森県指定	0211200035
<input type="checkbox"/> 行動援護	青森県指定	0211200035

当事業所はご契約者に対して指定障害福祉サービスを提供致します。事業所の概要や提供されるサービス内容、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、原則として障害福祉サービス受給者証を受けた方（支給決定）が対象となります。

◆◆目次◆◆

1. 事業者・・・・・・・・・・・・・・・・	11
2. 事業所の概要・・・・・・・・・・・・・	11
3. 事業実施地域及び営業時間・・・・・・・・	12
4. 職員の配置状況・・・・・・・・・・・・・	12
5. 第三者による評価の実施状況・・・・・・・・	12
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金・・・・・・・・	14～17
7. 苦情の受付について・・・・・・・・・・・・・	18～19
8. 虐待防止の為の措置に関することについて・・・・・	20
9. 情報提供に関する同意について・・・・・・・・	21
10. 緊急時の対応方法・・・・・・・・・・・・・	21
11. 身体拘束等の原則禁止・・・・・・・・・・・・・	22
12. 業務継続計画の策定・・・・・・・・・・・・・	22
13. 感染症の対策・・・・・・・・・・・・・	22
14. サービス提供における事業者の義務・・・・・・・・	22
15. 事故発生時の対応及び損害賠償について・・・・・	23
16. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）	23～24

令和6年4月1日現在

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会
(2) 法人所在地 青森県三戸郡三戸町大字在府小路 17 番地
(3) 電話番号 0179-22-0262
(4) 代表者氏名 会長 藤 村 立 夫
(5) 設立年月日 昭和 42 年 3 月 6 日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 ☐居宅介護 ☐重度訪問介護 ☐行動援護 } 平成 18 年 10 月 3 日
(青森県指定 0211200035 号)
- (2) 事業の目的 要介護状態にある障害者・障害児に対し、適正なサービスを提供し、自立した生活を営むことができることを目的としています。
- (3) 事業所の名称 三戸町社会福祉協議会 指定居宅介護事業所
指定重度訪問介護事業所
指定行動援護事業所
所在地 青森県三戸郡三戸町大字在府小路町 17 番地
管理者 堺 妙子
電話番号 0179-22-0262
- (4) 当法人（事業所）の事業運営方針
- 1 事業のサービス従業者は、援助の計画（居宅サービス計画）に基づき、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生活を営むことができるよう援助するものとする。
 - 2 事業の実施に当たっては、三戸町全域他近隣町等地域の保健・医療・福祉サービス機関との綿密な連携を図り、有効なサービスの提供に努めるものとする。
 - 3 サービス提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、要介護者本人やその家族に対してサービス提供の方法等について理解しやすいように説明を行うとともに、常にその置かれている環境等の的確な把握に努め、適切な相談や助言を行うものとする。
- (5) 開設年月 指定居宅介護事業所 } 平成 18 年 10 月 1 日
指定重度訪問介護事業所
指定行動援護事業所
- (6) 法人が行なっている介護保険事業
- ☐ 指定訪問介護事業 } 平成 12 年 4 月 1 日指定
 - ☐ 指定居宅介護支援事業 } (青森県指定 0272700030 号)
 - ☐ 介護予防・日常生活支援総合事業第 1 号訪問事業 } 平成 18 年 9 月 1 日指定
(青森県指定 0272700030 号)

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 三戸町

(2) 営業日及び営業時間

(営業日) 年中無休

(受付時間) 月曜日～日曜日 午前 8 時 15 分～午後 5 時

(サービス提供時間帯) 月曜日～日曜日 7 時～22 時 (祝日も含む)

4. 職員の配置状況

当法人（事業所）では、利用者に対してサービス提供職員として、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（介護保険事業と兼務）については、指定基準を遵守しています。

居宅介護

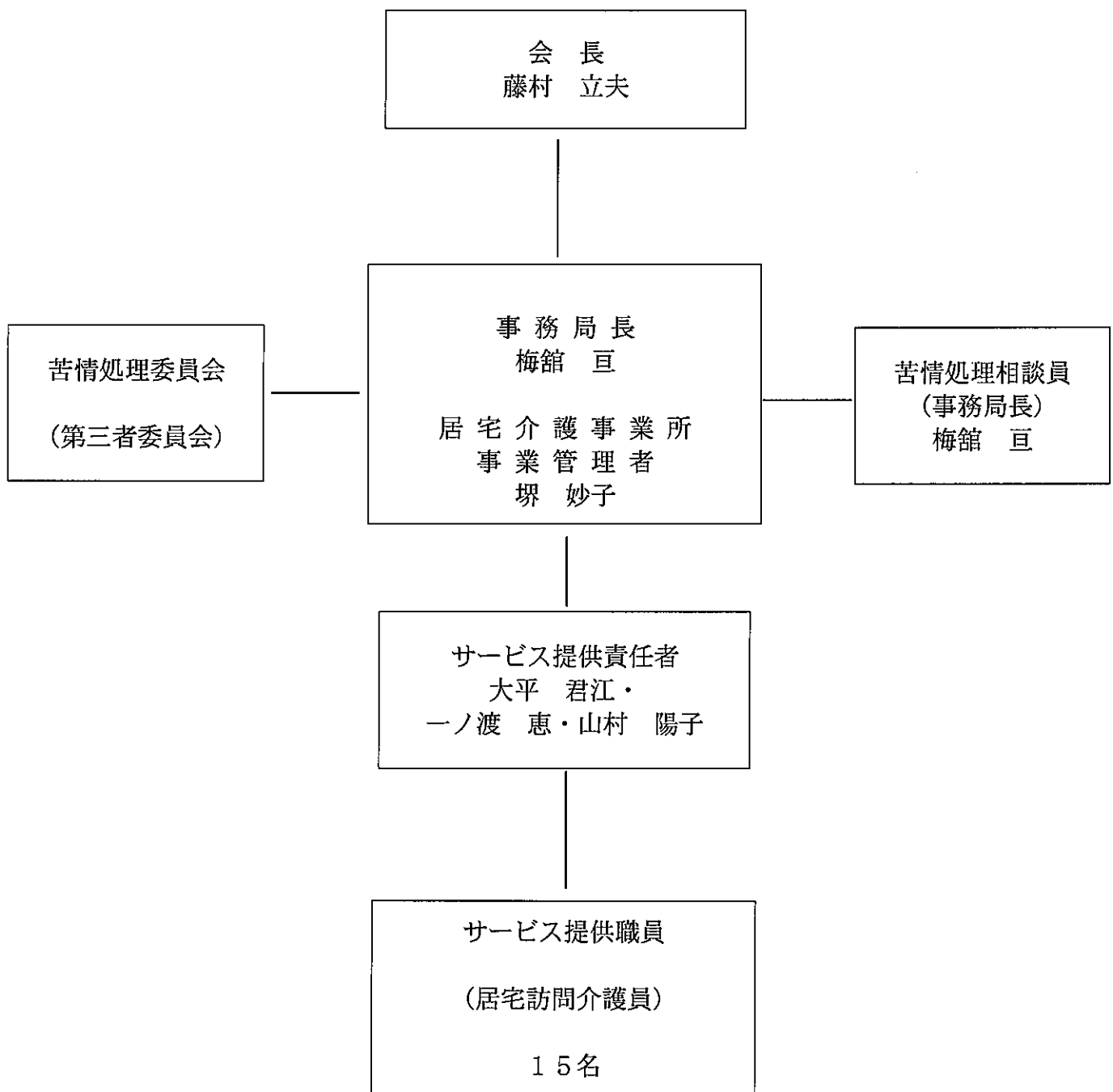
職 名	資 格	常 勤	非常勤	兼務の別	合 計
管理者	ヘルパー 1 級	1 名	0 名	(介護保険事業) 管理者	1 名
サービス提供責任者	介護福祉士	3 名以上	0 名	訪問介護員	3 名
介護従業者	ヘルパー1 級	1 名	0 名	管理者	1 名
	介護福祉士	7 名	2 名	サービス提供責任者 (3 名)	9 名
	ヘルパー 2 級	1 名	1 名		2 名
	初任者研修終了課程	2 名	0 名		2 名

5. 第三者による評価の実施状況

実施の有無：無

障害者総合支援法による 指定居宅介護事業所組織図

社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会



6. 当法人（事業所）が提供するサービスと利用料金

（提供するサービス）

- 居宅介護
- 重度訪問介護
- 行動援護

（居宅介護サービスの内容）

ー 介護給付の対象となるサービス ー

- ※ 利用料金はサービス量と所得に着目した負担の仕組み（一割の定率負担と所得に応じた月額負担上限額の設定）

《身体介護》

食事、入浴、排泄の介護、衣類やシーツ交換、外出、移動・移乗介護等を行います。

身体介護は、世帯や家族の状況にかかわらず利用できます。

《家事援助》

住居の掃除、洗濯、買い物、調理等を行います。

家事援助は、次のような場合に利用できます。

① 利用者が一人暮らしの場合

- ※（家族と同居されている方への家事援助は、原則として認められません。）

② 利用者の家族等が障害や疾病等の場合

③ 利用者の家族等が障害や疾病でなくても同様のやむをえない事情により家事が困難な場合

●給付の対象外●

① 本人以外の部屋の掃除など、家族のための家事

② 庭の草取り、草むしりや大掃除・ペットの世話等、障害福祉サービスでは、認められません。

③ 大掃除など普段やらないような家事

- （※ 給付の対象とはなりません）

なお、預貯金の引出しや預け入れは行いません。

サービス利用料金：サービス毎に記載

○ 居宅におけるサービス利用料金

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（８：００～１８：００ まで）の料金は次の通りです。

サービスに要する時間		30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間半 未満	
身体 介護	サービス利用に係る 自己負担額	256 円	404 円	587 円	
サービスに要する時間		30 分未満	30 分以上 45 分未満	45 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間 15 分 未満
家事 援助	サービス利用に係る 自己負担額	106 円	153 円	197 円	239 円

初回加算 200 円 / 月

※新たに居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回もしくは初回のサービスを提供した月にサービス提供責任者がサービスを提供した場合又は、その他の従業者が初回もしくは初回のサービスを提供した月にサービス提供責任者が同行した場合

緊急時対応加算 100 円 / 回 (月 2 回まで)

※身体介護及び通院等介助（身体介護を伴う場合）について、利用者又はその家族等からの要請に基づき、サービス提供責任者が居宅介護計画の変更等を行い、事業所の従業者が、訪問することになっていなかった利用者に対して緊急にサービスを提供した場合

特定事業所加算Ⅱ 所定単位数 ×15%

特別地域加算 所定単位数 ×10%

福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰ 所定単位数 ×41.7%（小数点以下は四捨五入）

「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、居宅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、介護給付の支給限度額の範囲内であれば、介護給付の対象となります。

・ 早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）：25%	}	増の料金となります。
・ 夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%		
・ 深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%		

- ☆ 2人の訪問介護員が共働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。

(例) 2人のサービス従業者でサービスを行う場合

- ・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等

サービスの概要（居宅におけるサービス）

- サービス利用の場合、経過措置として資産が一定以下であれば、月額負担上限額の軽減の対象になります。

区分	月額負担上限額
生活保護	0 円
低所得	0 円
一般 1 市町村民税課税世帯 (所得割 16 万円 (注 1) 未満)	9, 300 円
一般 2 上記以外	37, 200 円

* 月額負担上限額の軽減の対象となる資産の状況 (注 2)

	預貯金等の額
単身世帯	500 万円以下
家族同居	1, 000 万円以下

(注 1) 収入が概ね 600 万円以下の世帯が対象になります。税制の改正により、平成 19 年 7 月以降は収入が概ね 600 万円の場合、所得割が約 16 万円に変更されますが、軽減措置の対象が概ね 600 万円以下の世帯であることは変わりありません。

(注 2) 預貯金等の中から、一定の要件を満たす信託、個人年金等は除かれます。

サービス利用料金：共通部分（1 回あたり）

下記の各サービス料金表によって、利用者のサービス利用料金から介護給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。

- ☆ 利用者がまだ障害程度区分の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お支払いいただきます。障害程度区分の認定を受けた後、自己負

担額を除く金額が事業所から払い戻されます（償還払い）。

- ☆ 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させていただきます。

- ☆ 複写物の交付

利用者又は契約者は、サービス提供についての記載をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

- ☆ 通常の事業実施区域外への事業実施（移動にかかる費用）

通常の事業実施区域外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用する場合は、移動費用として、下記料金をいただく場合があります。

- (1) 三戸町社会福祉協議会の所在する地点から片道おおむね 5 キロメートル未満は、無料。
- (2) 三戸町社会福祉協議会の所在する地点から片道おおむね 5 キロメートルから 10 キロメートル未満は、300 円とする。
- (3) 三戸町社会福祉協議会の所在する地点から片道おおむね 10 キロメートル以上は、500 円とする。

- (1) 利用料金のお支払い方法

利用料金は、1 ヶ月分まとめて請求いたします。請求があった後にお支払い下さい。

- (2) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定の前に、利用者又は契約者の都合により、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サービス事業所にお知らせください。
- 利用予定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、取消料として利用負担額をお支払いいただく場合があります。
- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により利用者又は契約者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者又は契約者に提示して協議いたします。

7. 苦情の受付について

利用者又は契約者は、総合支援法令に従い町及び苦情処理委員会等の苦情申し立て機関に苦情を申し立てることができます。

○ 苦情受付窓口

社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会 電話 0179-22-0262

担当者 (苦情処理相談員) 梅舘 亘

○ 受付時間 毎週月曜日～金曜日(祝祭日を除く)

午前8時15分～午後5時まで

苦情処理の概要

苦情処理の体制

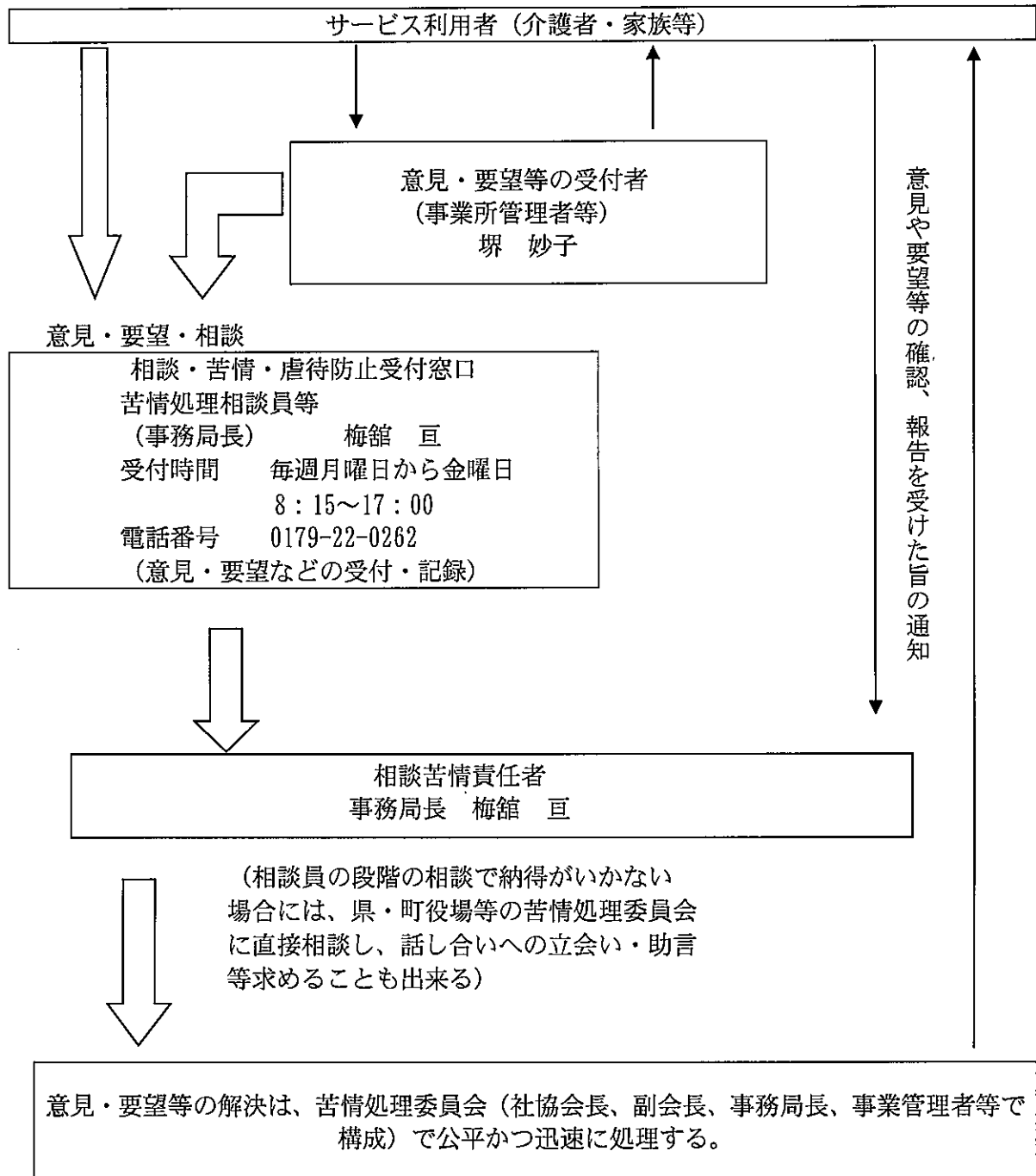
1. 利用者・家族からの苦情の申し出
2. 受付簿への記載
3. 責任者への報告
4. 利用者・家族・関係者から事実関係聴取、内容把握
5. 事故・怪我等が伴う場合は、家族、町役場、サービス事業者、協力医療機関へ連絡、対応について記録
6. 苦情に関する問題点・緊急度の把握
7. 責任者からの指示により必要に応じ介護苦情処理委員会を開催、対応策の決定を行う
8. 改善への取り組み
9. 利用者・家族へ説明(改善策の揭示・苦情解消の確認)
10. 苦情処理簿へ記載
11. 再発防止のための取り組み

苦情処理の手順について

- ① 利用者又は家族による介護サービスに関する相談・苦情の受付相談票への記載を行う。
- ② 苦情内容の確認
苦情申し立て者より、苦情に対する事実関係を確認し、問題点を明らかにする。
- ③ サービス事業所への苦情内容報告
事業所に対して報告し事実関係を確認する。
指定基準違反等明らかな場合は直ちに町役場へ連絡する。
- ④ 苦情に対する改善内容の確認
サービス事業所による改善事項について確認する。

⑤ 苦情処理台帳の作成

苦情処理台帳を作成し、今後の苦情処理対応に役立てるとともに、市町村・県より要望があった場合に対応できるように保存する。



*相談解決の結果及び改善事項は、口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

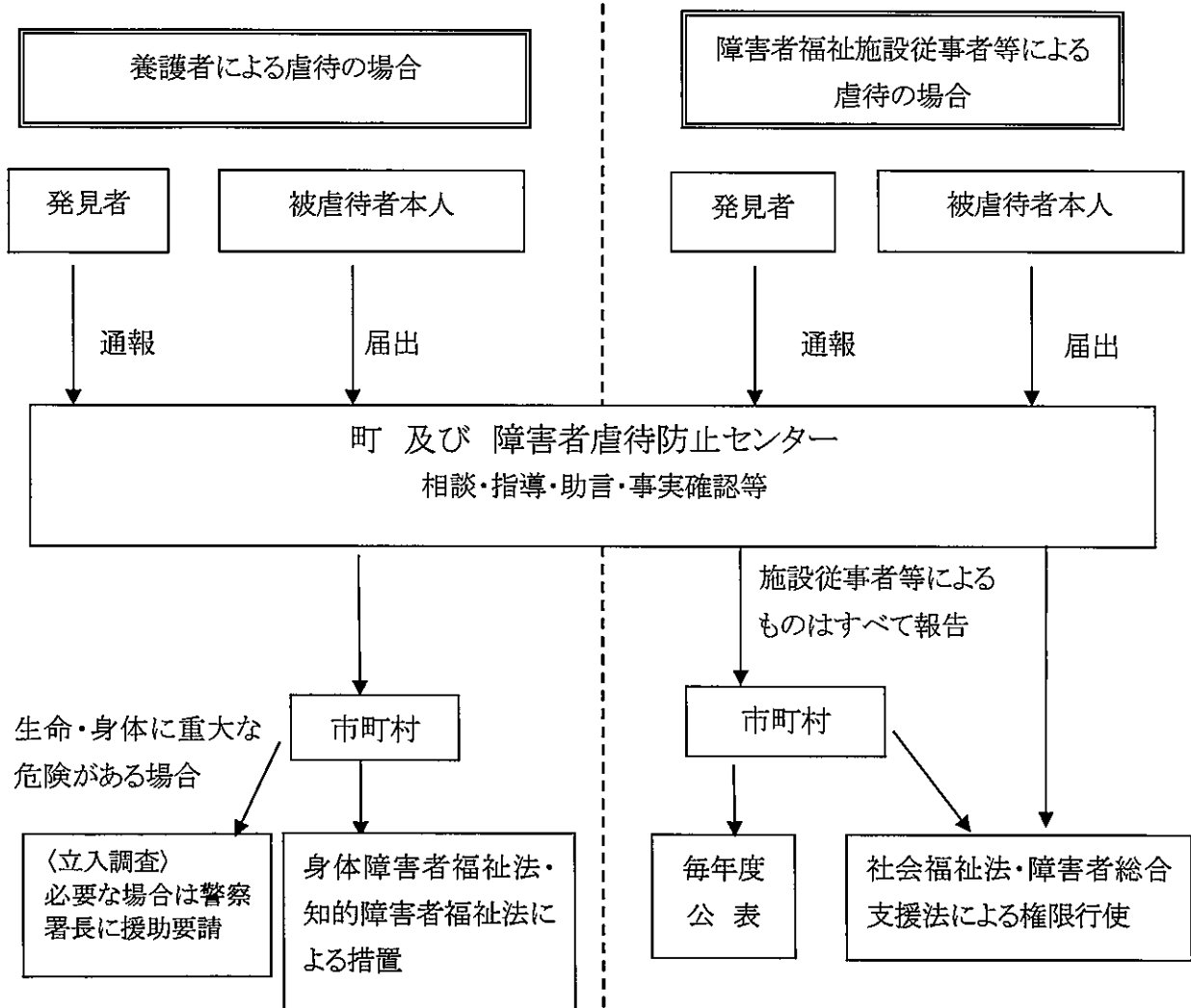
8. 「虐待防止のための措置」に関することについて

障害者総合支援法に基づき「人権擁護・虐待の防止」等のため、虐待防止責任者（梅舘 亘）を設置し、

- 身体的虐待
- 介護・世話の放棄・放任
- 心理的虐待
- 性的虐待
- 経済的虐待

の状況による、発見者に対する通報義務や町の立ち入り調査権限などが規定されました。従って、当事業所においても、利用者・養護者等のサインは見逃さず、通報の事実について確認を行い、町と協力して解決の為の対応を致します。また、養護者への支援も併せて行い、虐待の発生・再発を防ぎます。

障害者虐待防止法 ～ 通報・届出後の対応フォロー ～（平成 24 年 10 月 1 日施行）



9. 情報提供に関する同意について

- 事業者及びサービス従業者は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者及び契約者、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、医療機関等に心身等の情報を提供いたします。
- また、利用者のより良い処遇のために、医療・保健・福祉の関係機関に情報を提供する場合がありますのでご了承下さい。

10. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、主治医（協力医療機関）、救急隊、親族、当事業所等へ連絡をいたします。

利用者の主治医	医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
協力医療機関 1	医療機関の名称 院長名 所在地 電話番号 入院設備 救急指定の有無	三戸中央病院 葛西 智徳 三戸町大字川守田字沖中 9-1 0179-20-1131 有 有
協力医療機関 2	医療機関の名称 院長名 所在地 電話番号 入院設備 救急指定の有無	医療法人博進会 南部病院 小原 正和 南部町沖田面字千刈 52-2 0179-34-3131 有 有
緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	
	昼間の連絡先	

11. 身体拘束等の原則禁止

- ① 当事業所では、サービス提供にあたって、利用者又は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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- ② 当事業所では、やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その対応及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記録します。

12. 業務継続計画の策定

当事業所では、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提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期業務再開のための計画を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。サービス従業者に対し、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実施します。また、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。

13. 感染症の対策

当事業所では、感染症が発生し、またまん延しないように、以下に掲げる措置を講じます。

- ① 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か月に1回以上開催するとともに、その結果についてサービス従業者に周知徹底します。
- ② 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③ サービス従業者に対し、感染症の予防およびまん延防止のための研修および訓練を定期的実施します

14. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、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、利用者又はその家族等から聴取、確認をしてサービスにあたります。
- ③ サービスの提供にあたっては、緊急時の連絡先として、主治医又は、協力医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ サービス実施時に、利用者に病状の急変等生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行うなどの必要な措置を講じます。
- ⑤ 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管します。
- ⑥ 事業者及びサービス従業者は、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、医療機関等に心身等の情報を提供します。

15. 事故発生時の対応及び損害賠償について

サービス提供時により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、協力医療機関、市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、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又は契約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ずる場合があります。

16. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期限は、契約締結の日から支給決定期間満了日までですが支給決定期間が更新された場合には、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20条～23条参照）

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 障害程度区分認定により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、又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 当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解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) 契約者から解約・解約解除の申し出（契約書第21条、第22条参照）

契約の有効期間であっても、契約者は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 障害福祉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 事業者もしくはサービス従業者が正当な理由もなく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ④ 事業者もしくはサービス従業者が守秘義務に違反した場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従業者が故意又は過失により利用者または契約者の身体・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) **事業者からの契約解除の申し出（契約書第 23 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。

- ① 事業者が契約締結時に利用者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 利用者又は契約者による、サービス利用料金の支払いが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 利用者又は契約者が、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
- ④ 利用者又は契約者が職員に対し、飲酒の強要、暴言・暴力・性的な嫌がらせ等のハラスメント行為、その他迷惑行為、身体及び財物の損傷、又は損壊した場合

(3) **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、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。

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅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

(代理者) 住所 _____

氏名 _____ 印

(続柄) _____

居宅サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

説明者 職名 サービス提供責任者

氏名 _____ 印

個人情報利用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用目的

- (1) 介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記（1）の他、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

2 個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所
- (2) 病院又は診療所（体調を崩し又はケガ等で診療することとなった場合）

3 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

4 使用する条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供にあたっては関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

令和 年 月 日

事業所の名称 社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会 指定居宅介護事業所 殿

（利用者） 住所

氏名

印

（家族代表者） 住所

氏名

印

利用者は、身体 の 状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

（署名代筆者） 住所

氏名

印

指 定 居 宅 サ ー ビ ス

(介護予防・日常生活総合支援事業第1号訪問事業)

契 約 書

(付 重要事項説明書)

当事業者は介護保険の指定を受けています。

☐ 第1号訪問事業

三戸町指定0272700030

社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会

介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業契約書

利用者 _____

契約者 _____

事業者 社会福祉法人 三戸社会福祉協議会
会 長 藤 村 立 夫

利用者と事業者は、利用者が事業者から提供される居宅サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第一章 総則

第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法等の関係法令の趣旨に従い、利用者がその居宅において、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、居宅サービスを提供します。
- 2 事業者は、利用者に対して実施するサービスの内容、利用日、利用時間、契約期間、費用等の事項、重要事項説明書及び別紙（サービス個別計画内訳票）等に定めるとおりとします。

第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の認定有効期間満了日までとします。但し、契約期間満了の2日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条（個別サービス計画等）

- 1 事業者は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、利用者の介護予防サービス計画（介護予防ケアプラン）に沿って、必要となるサービス種類ごとに「個別サービス計画」を作成し、これに従って計画的にサービスを提供します。「個別サービス計画」を作成した場合は、利用者及び家族に説明のうえ、サービスを提供します。
- 2 事業者は、利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望する場合は、その変更が介護予防サービス計画（介護予防ケアプラン）の範囲内で可能なときは、速やかに「個

別サービス計画」の変更等の対応を行ないます。

- 3 事業者は、利用者が介護予防サービス計画（介護予防ケアプラン）の変更を希望する場合は、速やかに地域包括支援センター（又は介護支援事業者）への連絡調整等を行います。

第4条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「実施記録シート」等の書面に、提供したサービス内容等の必要事項を記入し、利用者の確認を受け確認印、又はサインをいただきます。
- 2 事業者は、「実施記録シート」等の記録は5年間これを適正に保存し、利用者の求めに応じてこれを閲覧させ、または、実費負担によりその写しを交付します。

第5条（介護給付対象サービス）

事業者は、介護保険予防給付対象サービスとして次のとおりとします。

- 1 利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、利用者に対して入浴・排せつ・食事等の身体介護及び調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助を提供するものとします。

第6条（介護給付対象外のサービス）

- 1 事業者は、利用者及び契約者との合意に基づき、介護保険予防給付外サービスとして、介護保険予防給付の支給限度額を超えるサービスを提供できるものとします。

第7条（利用者等への説明）

- 1 事業者は、本契約に基づいて利用者又は契約者等に対して内容説明及び報告を適宜に行うよう努めるものとします。

第8条（サービス従業者の交替等）

- 1 本契約において「訪問介護員」とは、介護福祉士資格及びホームヘルパー2級以上の資格を取得した上で介護予防サービス事業に従事し、身体介護・生活援助等を行う専門職員をいうものとします。
- 2 本契約において「サービス従業者」とは、訪問介護員等、事業者が介護予防訪問介護相当サービスを提供するために従業する者をいいます。
- 3 利用者又は契約者は、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。

第9条（サービスの実施）

- 1 利用者又は契約者は、第5条及び第6条で定められたサービス以外の業務を事業者

依頼することはできません。

- 2 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 利用者又は契約者は、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）を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い・変更

第 10 条（サービス利用料金の支払い・変更）

- 1 利用者又は契約者は、第 5 条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険予防給付額を差し引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の 1 割又は 2 割、3 割）を事業者に支払うものとします。
但し、利用者がいまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金をいったん全額支払うものとします。（要介護認定後又は介護予防サービス計画（介護予防ケアプラン）作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます：償還払い。）
- 2 第 5 条第 1 項及び第 2 項に定めるサービスについては、利用者又は契約者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。
- 3 前 2 項の他、利用者は、通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。
- 4 サービス利用料金は 1 か月ごとに計算し、利用者又は契約者はこれを翌月 20 日までに支払うものとします。
- 5 1 か月に満たない期間のサービスに関しても利用料金は、利用内容、回数に基づいて計算した金額とします。

第 11 条（利用の中止、変更、追加）

- 1 利用者又は契約者は、利用期日前において、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地域包括支援センター（又は介護支援事業者）に申し出た上で事業者と連絡するものとします。
- 2 利用者又は契約者は、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業者に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。
- 3 事業者は、第 1 項に基づく利用者又は契約者からのサービス利用の変更・追加の申し

出に対して、サービス従業者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利用者又は契約者に提示して協議するものとします。

第 12 条（サービス内容の変更）

- 1 事業者は、サービス利用の当日、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することができるものとします。
- 2 前項の場合に、事業者は、所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

第 13 条（利用料金の変更）

- 1 第 10 条第 1 項に定めるサービス利用料金について、介護保険法その他関係法令の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
- 2 第 10 条第 2 項に定めるサービス利用料金について、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、事業者は、利用者又は契約者に対して、変更を行う日の 2 か月前までに説明をした上で当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。
- 3 利用者又は契約者は、前項の変更に同意することができない場合には本契約を解約することができます。

第三章 事業者の義務

第 14 条（事業者及びサービス従業者の義務）

- 1 事業者及びサービス従業者は、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するものとします。
- 2 事業者は、サービス実施日において、サービス従業者により利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者又はその家族等からの聴取・確認の上でサービスを実施するものとします。
- 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るものとします。
- 4 事業者は、利用者に対するサービスの実施について記録を作成し、これを 5 年間保管し、利用者又は契約者の請求に応じてこれを閲覧させ、又は実費負担により写しを交付します。

第 15 条（守秘義務等）

- 1 事業者及びサービス従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及び契約者、

その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。この守秘義務は、本契約の終了後も継続します。

- 2 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性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。
- 3 前2項にかかわらず、利用者に係る他の地域包括支援センター（又は介護支援事業者）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、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第16条（サービス従業者の禁止行為）

サービス従業者は、利用者に対するサービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- 1 医療行為（医師の指示による看護処置を除く）
- 2 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- 3 利用者の家族等に対するサービスの提供
- 4 サービス提供中の喫煙及び飲酒
- 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

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第17条（損害賠償責任）

- 1 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者又は契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第15条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、利用者又は契約者に故意、又は過失が認められる場合には、利用者のお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、損害賠償責任を減じることができるものとします。

- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第18条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、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、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 1 利用者又は契約者が、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ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
- 2 利用者又は契約者が、サービスの実施のため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ったことにもっ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、事業者が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 利用者又は契約者が、事業者及びサービス従業者の指示・依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

第 19 条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章 契約の終了

第 20 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1 利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。
 - 1) 利用者が死亡した場合
 - 2) 事業者が解散命令を受けた場合、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
 - 3) 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
 - 4) 第 21 条から第 23 条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、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るものとします。

第 21 条（契約者からの中途解約）

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の 7 日前までに事業者に通知するものとします。
- 2 契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。
 - 1) 第 13 条第 3 項により本契約を解約する場合
 - 2) 利用者が入院した場合
 - 3) 利用者に係る介護予防サービス計画（介護予防ケアプラン）が変更された場合

第 22 条（契約者からの契約解除）

利用者又は契約者は、事業者もしくはサービス従業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 1 事業者もしくはサービス従業者が正当な理由なく本契約に定める介護サービスを実施しない場合
- 2 事業者もしくはサービス従業者が第 15 条に定める守秘義務に違反した場合
- 3 事業者もしくはサービス従業者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・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
- 4 利用者又は契約者が職員に対し、飲酒の強要、暴言・暴力・性的な嫌がらせ等のハラスメント行為、その他迷惑行為、身体及び財物の損傷、又は損壊した場合

第 23 条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者又は契約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、又は不実の告知などを行い、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 利用者又は契約者による第 10 条第 1 項から第 3 項に定め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 利用者又は契約者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従業者の生命・身体・財産・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
- 4 利用者又は契約者が職員に対し、飲酒の強要、暴言・暴力・性的な嫌がらせ等のハラスメント行為、その他迷惑行為、身体及び財物の損傷、又は損壊した場合

第 24 条（精算）

第 20 条第 1 項第 2 号から第 5 号により本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から 1 週間以内に精算するものとします。

第六章 その他

第 25 条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する利用者又は契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

第 26 条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、利用者又は契約者と誠意をもって協議するものとします。

以上のとおり、居宅サービスの契約を締結します。契約を証するため、本書2通を作成し、
契約者、事業者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

事業者住所 青森県三戸郡三戸町大字在府小路町17番地

事業者名 社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会

代表者氏名 会 長 藤 村 立 夫 印

利用者 住所

氏名

契約者（利用者家族・代理者）

住所

氏名

「指定居宅サービス」重要事項説明書

(介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業)

当事業所は介護保険の指定を受けています。

□第1号訪問事業

三戸町指定 第0272700030号

当事業所はご契約者に対して介護予防訪問介護相当サービスを提供致します。事業所の概要や提供されるサービス内容、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、原則として要支援認定又は事業対象の結果が出た方が対象となります。

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。

◇◆目次◆◇

1. 事業者・・・・・・・・・・・・・・・・	11
2. 事業所の概要・・・・・・・・・・	11～12
3. 事業実施地域及び営業時間・・・・・・・・	12
4. 職員の配置状況・・・・・・・・・・	12
5. 第三者による評価の実施状況・・・・・・・・	12
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金・・・・・・・・	13～15
7. 苦情の受付について・・・・・・・・・・	16～17
8. 高齢者虐待防止の為の措置に関することについて・・	18
9. 情報提供に関する同意について・・・・・・・・	19
10. 緊急時の対応・・・・・・・・・・	19
11. 身体拘束等の原則禁止・・・・・・・・・・	20
12. 業務継続計画の策定・・・・・・・・・・	20
13. 感染症の対策・・・・・・・・・・	20
14. サービス提供における事業者の義務・・・・・・・・	20～21
15. 事故発生時の対応及び損害賠償について・・	21
16. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）	21～22

令和6年4月1日現在

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会
(2) 法人所在地 青森県三戸郡三戸町大字在府小路17番地
(3) 電話番号 0179-22-0262
(4) 代表者氏名 会長 藤村 立夫
(5) 設立年月日 昭和42年3月6日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 第1号訪問事業 平成18年9月1日指定
三戸町0272700030号
(2) 事業の目的 要支援状態または、事業対象状態にある方に対し、適正な介護
予防訪問介護相当サービスを提供することを目的としています。
(3) 事業所の名称 三戸町社会福祉協議会 第1号訪問事業
所在地 青森県三戸郡三戸町大字在府小路町17番地
管理者 堺 妙子
電話番号 0179-22-0262

(4) 当法人（事業所）の事業運営方針

- 1 事業の従業者は、介護予防サービス計画（介護予防ケアプラン）に基づき、
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生活
を営むことができるよう支援するものとします。
- 2 事業の実施に当たっては、三戸町全域他近隣市町村等地域の保健・医療・
地域包括支援センター・福祉サービス機関との綿密な連携を図り、有効な
サービスの提供に努めるものとします。
- 3 サービス提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、要介護者本人やその家族
に対してサービス提供の方法等について理解しやすいように説明を行う
とともに、常にその置かれている環境等の的確な把握に努め、適切な相談
や助言を行うものとします。

- (5) 指定年月 第1号訪問事業 平成18年9月1日指定

(6) 法人が行なっている他の介護保険事業

○当法人では指定居宅介護支援事業、指定訪問介護事業

【指定居宅介護支援事業】

三戸町社会福祉協議会 指定居宅介護支援事業所 平成12年4月1日指定
(青森県指定 0272700030号)

【指定訪問介護事業所】

三戸町社会福祉協議会 指定訪問介護事業所
(青森県指定 0272700030 号)

平成 12 年 4 月 1 日指定

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 三戸町

(2) 営業日及び営業時間

営業日は、年中無休

受付時間は、月曜日～日曜日 午前 8 時 15 分～午後 5 時

サービス提供時間帯は、月曜日～日曜日 午前 8 時 15 分～午後 5 時(祝日も含む)

4. 職員の配置状況

当法人（事業所）では、利用者に対して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。

【第 1 号訪問事業（介護予防訪問介護相当）】

職 名	資 格	常 勤	非常勤	兼務の別	合 計
管理者	ヘルパー 1 級	1 名	0 名	あり	1 名
サービス提供 責任者	介護福祉士	3 名以上	0 名	あり	3 名以上
介護従業者	ヘルパー 1 級	1 名	0 名	あり	1 名
	介護福祉士	7 名	2 名	あり	9 名
	ヘルパー 2 級	1 名	1 名	あり	2 名
	初任者研修終了課程	2 名	0 名	あり	2 名

5. 第三者による評価の実施状況

実施の有無：無

6. 当法人（事業所）が提供するサービスと利用料金

提供するサービス

- 介護予防訪問介護相当サービス

サービスの内容

… 介護保険予防給付の対象となるサービス …

（※ 利用料金の 9 割又は 8 割、7 割が介護保険給付）

《身体介護》

食事、入浴、排泄の介護、衣類やシーツ交換、外出、移動・移乗介護等を行います。

身体介護は、世帯や家族の状況にかかわらず利用できます。

《生活援助》

住居の掃除、洗濯、買い物、調理等を行います。

生活援助は、次のような場合に利用できます。

- ① 利用者が一人暮らしの場合

※（家族と同居されている方への家事援助は、原則として認められません。）

- ② 利用者の家族等が障害や疾病等の場合

- ③ 利用者の家族等が障害や疾病でなくても、同様のやむをえない事情により家事が困難な場合

●給付の対象外●

- ① 本人以外の部屋の掃除・洗濯など、家族のための家事
- ② 嗜好品（タバコや酒類他）の買物
- ③ 庭の草取り、ペットの世話等
- ④ 大掃除など普段やらないような家事

（※ 介護保険の対象とはなりません）

なお、預貯金の引出しや預け入れは行いません。

【訪問型サービス（独自）利用料金】

それぞれのサービスについて、料金は次の通りです。

訪問型独自サービスⅠ（1月単位）	週1回程度 （要支援1、2 事業対象者）	月額 11,760円	自己負担額	1割	1,176円
				2割	2,352円
				3割	3,528円
訪問型独自サービスⅡ（1月単位）	週2回程度 （要支援1、2 事業対象者）	月額 23,490円	自己負担額	1割	2,349円
				2割	4,698円
				3割	7,047円

要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

初回加算 200円 / 月	
新規に介護予防サービス計画（予防ケアプラン）を作成した利用者に対して、初回訪問型独自サービス実施月内に、サービス提供責任者自身がサービスを行う場合又は他の訪問介護員等がサービスを行う際に同行訪問した場合。（過去2月にサービスの提供をうけていない場合、算定可）	
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ） 所定単位数×24.5%（小数点以下は四捨五入となります）	

「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なく、介護予防サービス計画（予防ケアプラン）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予防給付費体系により計算されます。

サービス利用料金：共通部分

上記の各サービス料金表によって、利用者のサービス利用料金から介護保険予防給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。

- ☆ 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お支払いいただきます。介護予防給付を受けた後、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）。償還払いとなる場合、利用者が介護予防給付の申請を行うために必要とする事項を記載した「提供サービス確認票」を交付します。
- ☆ 介護保険法その他関係法令の変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更させていただきます。
- ☆ 複写物の交付

利用者又は契約者は、サービス提供についての記載をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

☆ 通常の事業実施区域外への事業実施（移動にかかる費用）

通常の事業実施区域外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用する場合は、移動費用として、下記料金をいただく場合があります。

- ① 三戸町社会福祉協議会の所在する地点から片道おおむね 5 キロメートル未満は、無料。
- ② 三戸町社会福祉協議会の所在する地点から片道おおむね 5 キロメートルから 10 キロメートル未満は、300 円とする。（1 回の訪問毎）
- ③ 三戸町社会福祉協議会の所在する地点から片道おおむね 10 キロメートル以上は、500 円とする。（1 回の訪問毎）

(1) 利用料金のお支払い方法

利用料金は、1 ヶ月分まとめて請求いたします。請求があった後にお支払い下さい。

なお、銀行・郵便局・農協等の口座から、口座自動振替（月ごとに翌月の 20 日振替）、銀行振り込み、現金払いができます。

※ 口座自動振替可能な金融機関は、下記の通りとなります。

・郵便局 ・農協 ・青森銀行 ・みちのく銀行 ・青森県信用組合 ・信用金庫

※ 銀行振り込みにつきましては、下記の指定口座にお振り込み下さい。

振込先：青森銀行三戸支店

普通口座：1407565

口座名：社会福祉法人三戸町社会福祉協議会

（振込手数料は利用者負担となります）

(2) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定の前に、利用者又は契約者の都合により、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介護支援専門員に申し出た上で、事業所にお知らせください。
- 利用予定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、取消料として料金をお支払いいただく場合があります。
- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により利用者又は契約者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者又は契約者に提示して協議いたします。

7. 苦情の受付について

(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ご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○ 苦情受付窓口

社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会 電話 0179-22-0262

担当者 (苦情処理相談員) 梅舘 亘

○ 受付時間 毎週月曜日～金曜日(祝祭日を除く)

午前8時15分～午後5時まで

(2) 利用者又は契約者は、介護保険法令に従い、町及び国民健康保険団体連合会等の苦情申し立て期間に苦情を申し立てることができます。

○ 苦情受付機関

・三戸町健康推進課 高齢者支援班 電話 0179-20-1153 (直通)

・青森県国民健康保険団体連合会 電話 017-723-1301 (直通)

苦情処理の概要

苦情処理の体制

1. 利用者・家族からの苦情の申し出
2. 受付簿への記載
3. 責任者への報告
4. 利用者・家族・関係者から事実関係聴取、内容把握
5. 事故・怪我等が伴う場合は、家族、町役場、サービス事業者、協力医療機関へ連絡、対応について記録
6. 苦情に関する問題点・緊急度の把握
7. 責任者からの指示により必要に応じ介護苦情処理委員会を開催、対応策の決定を行う
8. 改善への取り組み
9. 利用者・家族へ説明(改善策の掲示・苦情解消の確認)
10. 苦情処理簿へ記載
11. 再発防止のための取り組み

苦情処理の手順について

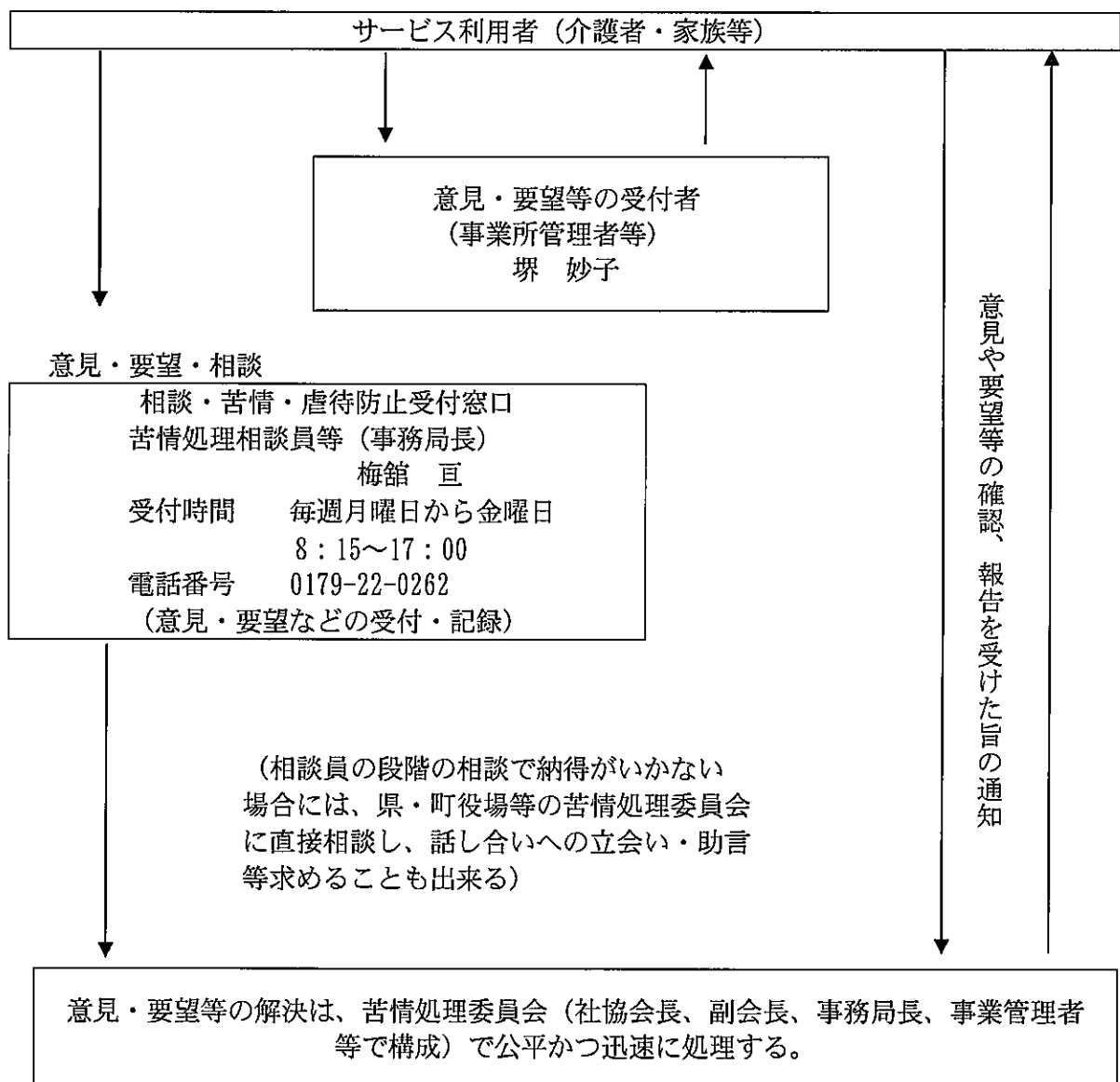
① 利用者又は家族によるサービスに関する相談・苦情の受付相談票への記載を行う。

② 苦情内容の確認

苦情申し立て者より、苦情に対する事実関係を確認し、問題点を明らかにする。

- ③ サービス事業所への苦情内容報告
事業所に対して報告し、事実関係を確認する。
指定基準違反等明らかな場合は、直ちに町役場へ連絡する。
- ④ 苦情に対する改善内容の確認
サービス事業所による、改善事項について確認する。
- ⑤ 苦情処理台帳の作成
苦情処理台帳を作成し、今後の苦情処理対応に役立てるとともに、市町村・県より要望があった場合に、対応できるように保存する。

ご意見・ご希望の解決のための仕組みについて



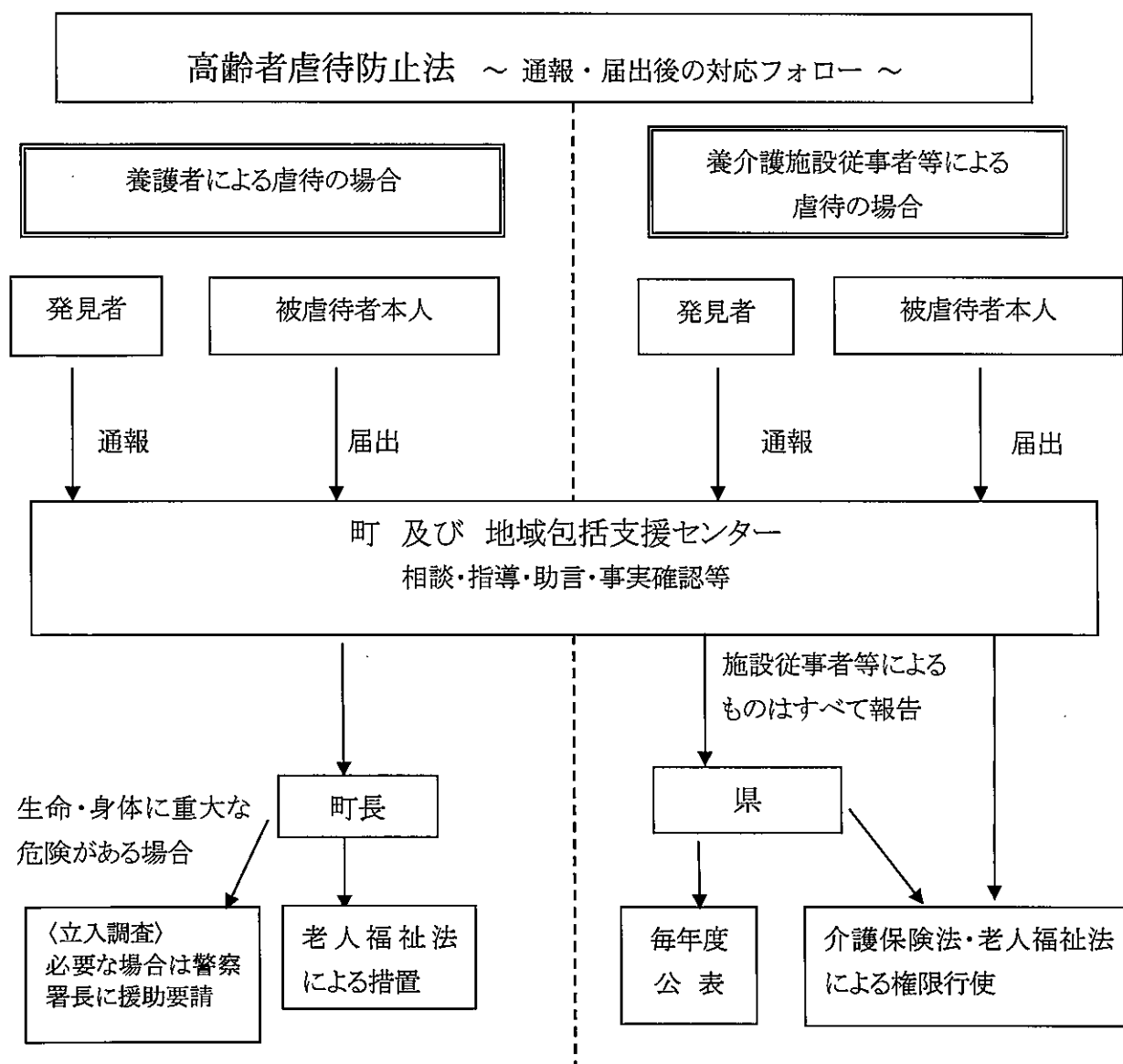
*相談解決の結果及び改善事項は、口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

8. 高齢者虐待防止のための措置に関することについて

高齢者虐待防止法に基づき「人権擁護・虐待の防止」等のため、虐待防止責任者（梅舘 亘）を設置し、

- ・身体的虐待 ・介護・世話の放棄・放任
- ・心理的虐待 ・性的虐待
- ・経済的虐待

の状況による、発見者に対する通報義務や町の立ち入り調査権限などが規定されました。従って、当事業所においても、利用者・養護者等のサインは見逃さず、通報の事実について確認を行い、町と協力して解決の為の対応を致します。また、養護者への支援も併せて行い、虐待の発生・再発を防ぎます。



9. 情報提供に関する同意について

- 事業者及びサービス従業者は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者及び契約者、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、医療機関等に心身等の情報を提供いたします。
- また、利用者のより良い処遇のために、医療・保健・福祉の関係機関に情報を提供する場合がありますのでご了承下さい。

10. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、主治医（協力医療機関）、救急隊、親族、地域包括支援センター、介護支援事業所等へ連絡をいたします。

利用者の主治医	医療機関の名称 所在地 電話番号	
協力医療機関 1	医療機関の名称 院長名 所在地 電話番号 入院設備 救急指定の有無	三戸中央病院 葛西 智徳 三戸町大字川守田字沖中 9-1 0179-20-1131 有 有
協力医療機関 2	医療機関の名称 院長名 所在地 電話番号 入院設備 救急指定の有無	医療法人博進会 南部病院 小原 正和 南部町沖田面字千刈 52-2 0179-34-3131 有 有
緊急連絡先	氏名 住所 電話番号 昼間の連絡先	

11. 身体拘束等の原則禁止

- ① 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、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- ② 当事業所では、やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その対応及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記録します。

12. 業務継続計画の策定

当事業所では、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提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期業務再開のための計画を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。訪問介護員等に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的実施します。また、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。

13. 感染症の対策

当事業所では、感染症が発生し、またまん延しないように、以下に掲げる措置を講じます。

- ① 感染症の予防およ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か月に1回以上開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底します。
- ② 感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備します。
- ③ 訪問介護員等に対し、感染症の予防およびまん延防止のための研修および訓練を定期的実施します。

14. サービス提供における事業者の義務

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、利用者又はその家族等から聴取、確認をしてサービスにあたります。
- ③ サービスの提供にあたっては、緊急時の連絡先として、主治医又は、協力医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ サービス提供時に、利用者に病状の急変等生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行うなどの必要な措置を講じます。
- ⑤ 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管します。
- ⑥ 事業者及びサービス従業者は、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、医療機関等に心身等の情報を提供します。

15. 事故発生時の対応及び損害賠償について

サービス提供時により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、協力医療機関、居宅介護支援及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、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又は契約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ずる場合があります。

16. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期限は、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要介護認定の有効期間が更新された場合には、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20条～23条参照）

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定により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、又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 当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解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) 契約者から解約・解約解除の申し出（契約書第21条、第22条参照）

契約の有効期間であっても、契約者は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 介護保険予防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 事業者もしくはサービス従業者が正当な理由もなく本契約に定め居宅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業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業者が故意又は過失により利用者または契約者の身体・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) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第 23 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。

- ① 事業者が契約締結時に利用者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 利用者又は契約者による、サービス利用料金の支払いが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 利用者又は契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業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
- ④ 利用者又は契約者が職員に対し、飲酒の強要、暴言・暴力・性的な嫌がらせ等のハラスメント行為、その他迷惑行為、身体及び財物の損傷、又は損壊した場合

(3) 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、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。

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、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 _____

利用者氏名 _____ 印

(代理者の場合)

住所 _____

氏名 _____ 印

続柄 _____

サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

説明者 職名 サービス提供責任者 氏名 _____ 印

個人情報利用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用目的

- (1) 介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記（1）の他、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

2 個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所
- (2) 病院又は診療所（体調を崩し又はケガ等で診療することとなった場合）

3 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

4 使用する条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供にあたっては関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

令和 年 月 日

事業所の名称 社会福祉法人 三戸町社会福祉協議会 第1号訪問事業 殿

(利用者) 住所

氏名

印

(家族代表者) 住所

氏名

印

利用者は、身体の状態等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

(署名代筆者) 住所

氏名

印

