

重要事項説明書および個人情報使用同意書

(訪問介護サービス 及び 介護予防訪問介護サービス)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社はな華
代表者氏名	代表取締役 近藤浩嗣
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒459-8001 名古屋市緑区大高町字一色山 28 番地 Tel 052-829-1007 fax 052-829-1008
法人設立年月日	平成 26 年 5 月 21 日

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーションはな華
介護保険指定 事業者番号	名古屋市指定 指定事業者番号 2371403946 名古屋市指定 指定事業所番号 23A1400838
事業所所在地	〒459-8001 名古屋市緑区大高町字中ノ島 46 番地の 1
連絡先 相談担当者名	電話(052) 629-1187 FAX (052) 629-7887 相談担当者氏名：三浦由佳
事業所の通常の 事業の実施地域	介護保険：名古屋市緑区・名古屋市南区・東海市・大府市 予防専門型訪問サービス：名古屋市緑区、名古屋市南区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、契約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、訪問介護（介護予防訪問介護）サービスを提供します。
運営の方針	事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。 指定訪問介護事業所の訪問介護員等は、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訪問介護計画を作成し、計画に沿って、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行ないます。 指定介護予防訪問介護事業所の訪問介護員等は、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態と

	<p>なることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。</p> <p>事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。</p>
--	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日（但し、1月1日を除く。）
営業時間	午前9時から午後6時 サービス提供時間については、ケアプランに定められた時間であれば上記時間以外も対応致します。

(4) 事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 	常勤 1名 (サービス提供責任者を兼務)
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護（介護予防訪問介護）計画の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ訪問介護計画（介護予防訪問介護）を交付します。 2 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画（介護予防訪問介護）の変更を行います。 3 指定訪問介護（介護予防訪問介護）の利用の申込みに係る調整を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 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ます。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。 	常勤 2名 (うち1名は管理者兼務) 非常勤 3名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護（介護予防訪問介護）のサービスを提供します。 2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 3 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。 	常勤 2.5名以上

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供する介護サービス（要介護認定者）の内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
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。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
自立生活支援のための見守りの援助		<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。）を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る） ○ 車イスでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 提供する予防サービス（要支援者）の内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
介護予防訪問介護計画の作成		利用者に係る介護予防支援事業者が作成した介護予防サービス支援計画（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介護予防訪問介護計画を作成します。
食事介助		食事の介助を行います。
入浴介助		入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。

排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等)の調理を行います。
更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
移動・移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理(安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。)を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り(必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。)を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ(声かけや見守り中心に必要な時だけ介助)を行います。 ○ 移動時、転倒しないように側について歩きます。(介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る) ○ 車イスでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
調理	利用者の食事の用意を行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
洗濯	利用者の衣類等の選択を行います。

(3) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 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
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供(大掃除、庭掃除など)
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

- (4) 提供する介護サービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について
（1回あたりの金額です。）この表はサービスの一例です。）

サービス	所要時間	夜間・早朝	日中	深夜
身体介護	20分以上 30分未満	337円	270円	404円
	30分以上 1時間未満	535円	428円	642円

- ※ 夜間は午後6時から午後10時 早朝は午前6時から午前8時 深夜は午後10時から午前6時までの時間帯をさします。
- ※ 上記金額は「地域区分による上乘せ」（名古屋市）＝級地11.05%）が含まれています。
- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行いません。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

- (5) 提供する予防サービスの利用料、利用者負担額について（介護保険を適用する場合・月額）

サービス	支援区分	週の利用回数	金額
予防専門型訪問サービス	週1回程度	週1回	1,299円
	週2回程度	週2回	2,596円

- ※ 上記金額は「地域区分による上乘せ」（名古屋市）＝11.05%）が含まれています。
- ※ 「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。
- ※ 適切なサービス提供等により結果的に、利用者の状態が改善する等、当初のサービス提供区分において想定されたよりも少ないサービス提供になること、又はその逆に多くのサービス提供になることがあり得ますが、その場合であっても月の途中での支給区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による介護予防訪問介護計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。
- ※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護予防サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

(6) 加算について

種類	加算時	単位
初回加算	初回ご利用月、または2ヶ月ご利用がない場合、サービス提供責任者が訪問介護を行った場合、または訪問介護員に同行した場合に加算されます。	200単位/月
緊急時訪問介護加算	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介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたとときに、居宅サービス計画になり訪問介護を行った場合に加算します。	100単位/回
処遇改善加算Ⅱ口	毎月の利用料によって変動します。 ただし、従業員の勤務体制や運営状況により取得加算の見直しを実施し、加算の種類を変更する可能性があります。(令和8年6月から)	利用金額の26.8%増し

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが相当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

(3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階にお

ける利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。 なお、予防専門訪問サービスご利用の方は月額料金ですので、キャンセル料はいただきません。	
	サービス提供開始時間 5 時間前までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	サービス提供開始時間 5 時間前までにご連絡のない場合	1 提供あたり 1,500 円を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者（お客様）の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実施地域外へ外出の場合は実費請求となります。	

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者もしくはご家族宛てお届け（郵送）します。</p>
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>（ア）利用者指定口座からの自動振替 （イ）事業者指定口座への振り込み （ウ）現金によるお支払い</p> <p>イ お支払いの確認をされましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）</p>

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	<p>ア 相談担当者氏名 三浦由佳</p> <p>イ 連絡先電話番号 052-629-1187</p> <p>受付日付 月曜～土曜の 9 時～17 時の間</p>
---	---

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要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。被保険者の住所など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。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る居宅介護（介護予防）支援事業者が作成する「居宅サービス（介護予防サービス支援）計画」《ケアプラン》に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護（介護予防訪問介護）計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護（介護予防訪問介護）計画」は、利用者又は家族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いたします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画（介護予防訪問介護）」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護（介護予防訪問介護）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。
- (5) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	三浦由佳
-------------	------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- (7) 虐待防止委員会を設置し、虐待防止に関する指針を定めています。指針は虐待委員会にて随時見直しを行っています。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切
--------------------------	--

	<p>な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

10 緊急時の対応について

対応方法：サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護（介護予防）支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護（介護予防訪問介護）の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

12 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

13 心身の状況の把握

指定訪問介護（介護予防訪問介護）の提供に当たっては、居宅介護（介護予防）支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護（介護予防訪問介護）の提供に当り、居宅介護（介護予防）支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護（介護予防訪問介護）計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護（介護予防）支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護（介護予防）支援事業者に送付します。

15 サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護（介護予防訪問介護）の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。
- ② 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- ③ 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

16 衛生管理等

- ① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 指定訪問介護（介護予防訪問介護）事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

17 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定訪問介護（介護予防訪問介護）に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。【次項表に記す「(2) 苦情申立の窓口」のとおり】

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日

利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。又、速やかに解決を図る旨を伝言する。

② 検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

③ 改善の実施

利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。

改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。

（損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。）

①. 解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。

又、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

②. 再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、職員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

③. 事故発生時の対応等

事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、予め関係機関との対応方法

を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヘルパーステーションはな華 苦情相談窓口	所在地：名古屋市緑区大高町字中ノ島 46 番地 1 電話：052-629-1187 受付時間：月曜～金曜の 9 時～18 時 担当者：三浦由佳
【市町村（保険者）の窓口】 名古屋市健康福祉局 高齢福祉部介護保険課	所在地：名古屋市東区東桜 1-14-11 DP スクエア東桜 8 階 電話：052-959-3087 受付時間：月曜～金曜の 8 時 45 分から 17 時 15 分 ※休日・祝日・年末年始を除く
【公的団体の窓口】 愛知県国民健康保険団体連合会 介護保険課内 苦情相談室	所在地：名古屋市東区泉一丁目 6-5 南館 7 階 電話：(052)971-4165 FAX：(052) 962-8870 受付時間：月曜～金曜の 9 時 00 分～17 時 00 分 ※祝日及び 12/29～1/3 は除く

18 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人 または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げ ることに留意して、必要最小限の範囲で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行い身体拘束に関する 担当者を選定しています。

身体拘束に関する担当者 身体拘束適正化委員：三浦由佳

(1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に 限ります。

(2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場 合に限ります。

(3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

19 個人情報使用に関する説明

弊社の訪問介護員は、業務上知り得たご利用者様又はそのご家族様の個人情報について秘密を保持します。個人情報の使用目的等は下記のとおりとします。

1. 使用する目的

事業所が介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画に基づき、介護サービス等を円滑に実施する為に行う「サービス担当者会議」、「介護サービスの経過報告」等において必要な場合、また、心身に急変が生じた際の医療機関への連絡時等において必要な場合に使用する。

2. 使用にあたっての条件

- ① 情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないように細心の注意を払うこと
- ② 事業者は、個人情報を使用した相手方、内容等について記録しておくこと

3. 個人情報の内容（例示）

- ・ 利用者の氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他利用者や家族個人に関する情報
- ・ 介護サービスの状況及び経過
- ・ 医療機関等から提供される診療情報及び看護経過要約書類
- ・ 利用するサービスの種類、利用回数、利用日時等
- ・ その他関係行政機関からの情報

4. 使用する期間

令和 年 月 日から利用終了日までの間。

※ 「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

※ 「サービス担当者会議」とは、利用者の自立支援の目的を達成する為に本人、家族、利用するサービスの担当者と共に話し合う場をいいます。

以上に記載するところにより、個人情報の使用については必要最小限の範囲内で使用いたします。

株式会社はな華

ヘルパーステーションはな華


➤ 訪問介護（介護予防訪問介護）サービスの提供開始にあたり、ご利用者様に対して本書面にもとづいての『重要な事項の説明』と『個人情報使用に関する説明』を行ないました。

令和 年 月 日

【事業所】

所在地：愛知県名古屋市緑区大高町字中ノ島 46 番地 1

名 称：ヘルパーステーションはな華

担当者：三浦由佳 

株式会社はな華

ヘルパーステーションはな華 殿

- 私は、本書面により事業者から訪問介護（介護予防訪問介護）についての『重要な事項の説明』と『個人情報使用に関する説明』を受けました。「訪問介護（介護予防訪問介護）サービスの利用」と「個人情報の使用」に同意します。

令和 年 月 日

ご利用者様 (本人)	住 所 :
	氏 名 : ㊟
署名代理人 (家族等)	住 所 : <input type="checkbox"/> 本人と同じ
	氏 名 : ㊟ [ご利用者様との関係 :]

- 私は、前出の範囲での利用者家族の個人情報の使用に同意します。

令和 年 月 日

利用者家族 代表	住 所 : <input type="checkbox"/> 本人と同じ <input type="checkbox"/> 上記署名代理人と同じ
	氏 名 : ㊟ [ご利用者様との関係 :]