

ひろやす荘（介護予防）訪問介護事業所 利用契約書

（以下「甲」という。）及び

（以下「身元引受人」という。）と、社会福祉法人 慈 光 会（以下「乙」という。）は、乙が運営するひろやす荘訪問介護事業所（以下「事業所」という。）の居宅サービス利用に関して次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第1条（契約の目的）

乙は、要支援又は要介護認定を受けた甲に対し、介護保険法令の趣旨に従って、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（介護予防）指定訪問介護サービスを提供します。

第2条（適用期間）

- 1 本契約は、令和 年 月 日から令和 年 月 日まで効力を有します。但し、左記の契約期間の満了日前に、甲が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間の満了日までとします。また、甲の身元引受人に変更があった場合は、新たに契約することとします。
- 2 甲は、前項に定める事項の他、本契約、重要事項説明書の改定が行われたい限り、本契約締結をもって、繰り返し本施設を利用することができるものとします。また、甲からの更新拒絶の意思表示がない場合は、この契約は同一の内容で自動更新されるものとします。
- 3 前項にかかわらず、介護保険法改正に伴い重要事項説明書の改定が行われた場合においては、改定内容を記載した文書で甲及び身元引受人の同意を得るものとします。
- 4 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、更新前の契約期間の満了日の翌日から更新後の要介護認定有効期間の満了日までとします。

第3条（身元引受人）

- 1 甲は、次の各号の要件を満たす身元引受人を立てます。但し、甲が身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除きます。
 - ①行為能力者（民法第20条第1項に定める行為能力者をいいます。以下同じ。）であること。
 - ②弁済をする資力を有すること。
- 2 身元引受人は、甲が本契約上乙に対して負担する一切の債務を極度額15万円の範囲内で、甲と連帯して支払う責任を負います。
- 3 身元引受人が第1項各号の要件を満たさない場合、又は乙、乙の職員若しくは他の利用者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行った場合、乙は、甲及び身元引受人に対し、相当期間内にその身元引受人に代わる新たな身元引受人を立てることを求めることができます。但し、第1項但書の場合はこの限りではありません。
- 4 身元引受人の請求があったときは、乙は身元引受人に対し、乙に対する利用料金の未払い、これに対する利息及び賠償すべき損害の有無並びにこれらの残額及び支払期が到来しているものの額に関する情報を提供します。

第4条（サービス計画の作成・変更）

- 1 乙は、甲の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画（ケアプラン）」に沿って「訪問介護計画」を作成します。
- 2 乙は、甲の要支援又は要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、訪問介護の目標を設定し、「訪問介護計画」に基づき計画的に行います。
- 3 乙は、甲が書面によりサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合、その変更が「居宅サービス計画」の範囲内で可能なときは、速やかに「訪問介護計画」の変更等の対応を行います。
- 4 乙は、「訪問介護計画」の作成及び変更に当たっては、その内容を甲及び身元引受人に対し、説明し同意を得て計画書を交付します。

第5条（サービス内容及びその提供）

- 1 甲が提供を受けるサービスの内容は、「重要事項説明書」（以下、「説明書」という）に定めたとおりです。
- 2 乙は、前項の「説明書」を、その内容につき甲及び身元引受人に説明し、書面による同意を得た上で、交付します。
- 3 乙は、「訪問介護計画」に基づき、甲が日常生活を営む上で必要な援助を行います。

- 4 乙は、常に甲の心身の状況を適切に把握しつつ、必要なサービスを甲の希望に沿って適切に提供します。
- 5 乙は、サービスの提供記録を、この契約終了後2年間保管し、甲の書面による求めに応じて閲覧、又は複写物を交付します。但し、甲が身元引受人に対する閲覧、謄写に反対する意思を表示した場合その他甲の利益に反するおそれがあると乙が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。

第6条 (緊急時の対応)

- 1 乙は、現にサービスの提供を行っているときに、甲の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡をとるなど必要な措置を講じます。
- 2 前項のほか、乙は甲の身元引受人又は甲若しくは身元引受人が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。

第7条 (居宅介護支援事業者との連携)

- 1 乙は、サービス提供に当たり、居宅介護支援事業者及び他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との綿密な連携に努めます。
- 2 乙は、甲が「居宅サービス計画」の変更を書面による希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

第8条 (秘密保持・個人情報の保護)

- 1 乙及び従業者は、個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た甲、身元引受人又は甲若しくは身元引受人の親族に関する個人情報の利用目的を定め、適切に取り扱います。また正当な理由なく第三者に漏らしません。但し例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行うこととします。
 - ①サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
 - ②居宅介護支援事業所（地域包括支援センター〔介護予防支援事業所〕）等との連携
 - ③甲が偽りその他不正な行為によって保険給付をうけている場合等の市町村への通知。
 - ④甲に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等
 - ⑤生命・身体の保護に必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）
- 2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

第9条 (賠償責任)

- 1 乙は、サービス提供に当たって故意又は過失により、甲の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。ただし、甲に故意又は過失が認められ、かつ甲の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償額を減ずることができるものとします。
- 2 乙は、自己の責め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、乙は損害賠償責任を免れます。
 - ①甲が、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専ら起因して損害が発生した場合
 - ②甲が、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専ら起因して損害が発生した場合
 - ③甲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専ら起因して損害が発生した場合
 - ④甲が、乙及び従業者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

第10条 (利用者負担金)

- 1 甲及び身元引受人は、連帯して、乙に対し、本契約に基づく訪問介護サービスの対価として、利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額及び甲が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。
- 2 乙は、甲、身元引受人又は甲若しくは身元引受人が指定する送付先に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月15日までに発行し、所定の方法により交付します。甲及び身元引受人は、連帯して、乙に対し、当該合計額をその月の末日までに支払うものとします。
- 3 乙は、甲又は身元引受人から、1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、甲、身元引受人又は甲若しくは身元引受人が指定する者に対して、領収書を所定の方法により交付します。

第11条 (契約の終了)

次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。ただし、終了事由が発生し、契約が終了したにもかかわらず、乙が行ったサービスの対価は甲及び身元引受人がこれを負担します。

- ①甲の要介護認定区分が、自立（非該当）又は要支援と認定されたとき
- ②甲が死亡したとき

③甲の所在が、2週間以上不明になったとき

④第12条又は第13条に基づき本契約が解約又は解除された場合

第12条 (甲からの解除)

- 1 甲は乙に対し、利用中止の意思表示をすることにより、甲の居宅サービス（介護予防サービス）計画にかかわらず、本契約に基づく訪問介護利用を解除することができます。なお、この場合甲及び身元引受人は、速やかに乙及び甲の居宅サービス計画作成者に連絡するものとします（本条第2項の場合も同様とします）。
- 2 身元引受人も前項と同様に訪問介護利用を解除することができます。但し、甲の利益に反する場合は、この限りではありません。
- 3 甲又は身元引受人が正当な理由なく、訪問介護実時間中に利用中止を申し出た場合については、原則、基本料金及びその他ご利用いただいた費用を乙にお支払いいただきます。

第13条 (乙からの解除)

乙は、甲及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、本契約に基づく訪問介護サービスの利用を解除することができます。

①甲の居宅サービス計画で定められた利用時間数を超える場合。

②甲及び身元引受人が、本契約に定める利用料金を2か月分以上滞納し、その支払いを催促したにもかかわらず14日以内に支払われない場合。

③甲の病状、心身状態等が著しく悪化し、適切な訪問介護サービスの提供を超えると判断された場合。

④甲が、乙、乙の従業者に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為及び各ハラスメント行為を行った場合。

⑤第3条第3項の規定に基づき、乙が新たな身元引受人を立てることを求めたにもかかわらず、新たな身元引受人を立てない場合。但し、甲が新たな身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除く。

⑥天災、災害、設備の故障、その他やむを得ない理由により利用させることができない場合。

第14条 (契約終了時の援助)

契約を解除又は終了する場合には、乙はあらかじめ居宅介護支援事業者に対する情報の提供を行うとともにその他の保健医療サービス又は福祉サービス提供者等と連携し、甲に対して必要な援助を行います。

第15条 (苦情処理)

乙は、苦情対応の責任者及びその連絡先を明らかにし、乙が提供した訪問介護サービスについて甲、甲の身元引受人又は甲の親族から苦情の申し立てがある場合は、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。但し、当該申し立ての内容が次の各号に該当する場合にはその限りではありません。

①ケアの総量を遥かに超える要求である場合

②事業内容に対する嫌がらせ、攻撃、恐喝に近い脅かしの場合

③乙が要求の根拠が正当でないと判断した場合

第16条 (裁判管轄)

この契約に関する紛争の訴えは、甲の住所地を管轄する裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

第17条 (契約外事項)

この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところによります。

第18条 (協議事項)

この契約に関して問題が生じた場合は、第1条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとします。

この契約の成立を証するため本書2通を作成し、甲乙各署名押印して1通ずつを保有します。

令和 年 月 日

利用者甲 住 所 _____
氏 名 _____ 印 _____

身元引受人 住 所 _____
生年月日 _____
氏 名 _____ 印 (続柄 _____)

身元引受人 住 所 _____
生年月日 _____
氏 名 _____ 印 (続柄 _____)

事業所名 住 所 熊本県上益城郡益城町安永1080番地
名 称 ひろやす荘 (介護予防) 訪問介護事業所
(事業所番号) 4372800500

事業者乙 住 所 熊本県上益城郡益城町安永1080番地
氏 名 社会福祉法人 慈 光 会 _____
代表者 理事長 永 田 啓 朗 印 _____

ひろやす荘（介護予防）訪問介護事業所重要事項説明書

（令和6年4月1日現在）

1 法人の概要

事業者の名称	社会福祉法人 慈光会
代表者名	理事長 永田啓朗
所在地・連絡先	所在地 熊本県上益城郡益城町安永 1080 番地 TEL096-286-4192 FAX096-286-6946
設立年月日	昭和47年11月26日

2 事業所の概要

事業所の名称	ひろやす荘（介護予防）訪問介護事業所
所在地・連絡先	所在地 熊本県上益城郡益城町安永 1080 番地 TEL096-286-4192 FAX096-286-6946
建物の構造	鉄筋コンクリート造一部2階建て
建物の延面積	22.56 m ²
開設年月日	平成2年2月1日（平成24年11月15日現在地へ移転）
事業所番号	4372800500
管理者の氏名	山辺 陽子

3 目的・運営方針

1. 事業の目的

指定（介護予防）訪問介護事業所は、介護保険法令に従い、ご契約者（以下、利用者という。）の意思及び人格を尊重し、訪問介護及び介護予防訪問型事業は、要支援・要介護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、要支援・要介護状態の維持、若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる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すことを目的とします。

2. 運営の方針

(1) 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、訪問介護においては、利用者の要介護状態の軽減又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ます。又、総合事業においては、利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し計画的に行います。

(2) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うと共に職員に対し、研修を実施する等の措置を講じる。

(3) 訪問介護の提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報、その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。

(4) 事業を実施するにあたっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、その他の保健、医療、福祉サービスを提供する者と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

(5) 事業所は、サービスの提供の終了に際しては利用者又はその家族に対して適切な指導を行うと共に、居宅介護支援事業者や介護予防支援事業者等へ情報の提供を行います。

4 営業日・営業時間・サービス提供時間・休日

営業日・営業時間	月曜日～土曜日（祝祭日を含む） 8：15～18：00
サービス提供時間	8：30～17：30の時間内
営業をしない日	日曜日、12月31日、1月1日～1月3日

※事業所の都合により、営業をしない日に営業する場合は事前に連絡を行います。

5 従業者の職務内容・員数・勤務時間

1. 職務内容

職種	職務内容
管理者	従事者の管理、利用申込みにかかる調整、業務実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。又、従事者に関係法令の規定遵守を遵守させるため指揮命令を行います。
サービス提供責任者	訪問介護業務、訪問介護計画等の作成等業務を行います。
訪問介護員	訪問介護業務を行います。
事務職員その他	適切な運営管理、事務業務その他を行います。

2. 従業者の職種・員数

職種	常勤換算	指定基準	勤務時間
1. 管理者	兼務1名	1名	正規の勤務時間帯 8：30～17：30
2. サービス提供責任者	訪問介護員兼務3名	2名(兼務)	
3. 訪問介護員	4名以上	3名	
6. その他職員	必要数	必要数	

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数で除した数です。

6 事業の実施地域

事業の実施地域	益城町・熊本市（東区）・嘉島町・御船町・西原村・菊陽町
---------	-----------------------------

※上記地域以外であっても、ご希望の方はご相談下さい。

7-1 事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者に対して、以下のサービスを提供します。利用料金の利用者個人負担については、生活保護法上の対象者となるご契約者は、利用者の利用料金負担が公費負担となります。

1. 介護保険の給付対象となるサービス

利用料金の通常9割が介護保険から給付されます。但し、一定以上所得のある方は介護サービスを利用した時の負担割合が1割から2割、または3割になります。

(1) サービスの概要

介護保険給付対象サービスとして、ご契約者の居宅に訪問介護員が訪問し、利用者に対して、下記の入浴、排泄、食事等の身体介護サービス、又、調理、洗濯、掃除等の生活援助サービスを総合的に提供します。

(2) 提供するサービスの内容

身体介護	
食事介助	食事の介助で、全面介助、一部介助又は見守りを行います。配膳から下膳まで含まれます。
入浴介助	浴室への誘導や見守り、入浴中の洗身等を行います。ただし、本人が全く自力で移動ができない場合等には、訪問入浴サービス等の他のサービスが必要です。
排泄介助	おむつ交換、採尿器や差し込み便器の介助、トイレやポータブルトイレへの移動介助又は見守り、誘導を行います。
清拭	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。
体位交換	褥創の防止のために、一日何回か体位変換を行う際の介助を行います。
着脱介助	衣服の着脱の介助を行います。利用者が自分で行えるように配慮しながら行います。
整容介助	身繕いを介助します。整髪、美容、爪切り等が含まれます。

生活援助	
買物	日用品や食料品など生活必需品の買物を行います。買物に伴う金銭管理には十分注意し、常に利用者の確認を得ながら行います。利用者宅から買物に出かけることが原則ですが、派遣時間との関係等により訪問前に買物を行う場合は、利用者やサービス提供責任者等と十分相談し、買物の内容や金銭管理について確認のうえ行います。
調理	利用者のための食事の調理、配膳、食後の後片づけ、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提供できません。
掃除	居室等の掃除、布団干し、日常生活用品等の整理整頓等を行います。居室等とは、利用者が日常生活に使用している部屋、台所、トイレ、風呂場等です。
洗濯	日常的な衣類の洗濯、乾燥、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、専門的技術が必要なく、短時間でできる範囲内の補修です。
衣類の入れ替え	季節の変わり目における衣服の入れ替え、寝具の交換等を行います。

(3) サービス利用料金（1回あたり）

下記の料金表によって、ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた自己負担額をお支払い下さい。サービス利用料金については要介護度による料金の差異はありません。

[訪問介護 身体介護が中心である場合のサービス利用料金（1割負担の場合）]

1名の訪問介護職員の場合	20分未満	20分以上30分未満
サービス利用料金	1630円	2440円
自己負担額	163円	244円
1名の訪問介護職員の場合	30分以上1時間未満	1時間以上1時間30分未満
サービス利用料金	3870円	5670円
自己負担額	387円	567円

◆以降30分を増すごとに820円（自己負担額82円）を上乗せとなります。

[身体介護のサービスを行った後に引き続き生活援助のサービスを行った利用料金（1回につき）]

身体介護のサービスを行った後に引き続き生活援助のサービスを行った場合には、上記、身体介護の所要時間の利用料金に生活援助のサービスを行った所用時間ごとに下記の個人負担額が加算されます。又、ヘルパーが2名で同時にサービスを提供した場合は料金は2倍となります。

(1割負担の場合)

所要時間	利用料金（1回当たり）
身体介護に引き続き生活介護20分以上の場合	身体介護料金 + 65円
身体介護に引き続き生活介護45分以上の場合	身体介護料金 + 130円
身体介護に引き続き生活介護70分以上の場合	身体介護料金 + 195円

[訪問介護 生活援助が中心である場合のサービス利用料金（1割負担の場合）]

1名の訪問介護職員の場合	20分以上45分未満	45分以上
サービス利用料金	1790円	2200円
自己負担額	179円	220円

[介護予防訪問型サービスの利用料金]

介護予防訪問介護（Ⅰ）	1月あたり1, 176円
介護予防訪問介護（Ⅱ）	1月あたり2, 349円
介護予防訪問介護（Ⅲ）	1月あたり3, 727円

[特定事業所加算]

特定事業所加算（Ⅰ）	所定単位数の20%を加算
（Ⅱ）	所定単位数の10%を加算
（Ⅲ）	所定単位数の10%を加算
（Ⅳ）	所定単位数の3%を加算
（Ⅴ）	所定単位数の3%を加算

◆当事業所は特定事業所加算Ⅱを算定しております。所定合計単位数の10%を加算させていただきます。

令和6年5月31日までは以下の加算

介護職員処遇改善加算（I）	加算率 13.7%
介護職員等特定処遇改善加算（I）	加算率 6.3%
介護職員等ベースアップ等支援加算	加算率 2.3%

令和6年6月1日からは以下の加算

介護職員処遇改善加算 I	加算率 24.5%
--------------	-----------

②訪問介護初回加算については、新規計画を作成した利用者に、初回訪問介護実施月内に、サービス提供責任者が訪問介護を行った場合又は同行訪問した場合に200円加算します。

③生活機能向上連携加算については、訪問若しくは通所リハビリテーションを実施している事業所またはリハビリテーションを実施している医療提携施設から助言を受ける事ができる体制を構築し、助言を受けた上で、サービス提供責任者が生活機能向上を目的とした訪問介護計画を作成し、当該訪問介護計画に基づく指定訪問介護を行った場合に月100円加算します。

※本人及び世帯の所得により、自己負担額が1割以外の場合は、上記料金表の自己負担額、及び加算額に負担割合証に記載された負担割合を乗じた額のお支払いとなります。

(4) 要介護認定が未認定等の場合

ご契約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一旦お支払いいただきます。ただし、要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。又、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払となります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

(5) 介護保険給付額の変更

介護保険からの給付額に変更があった場合、変更額に合わせてご契約者の負担額を変更します。

7-2 事業所が提供する私的利用サービスと利用料金

(1) 提供するサービスの概要

サービスとして、利用者の居宅に訪問介護員が訪問し、利用者に対して、入浴、排泄、食事等の身体介護サービス、又、調理、洗濯、掃除等の生活援助サービスを総合的に提供します。

(2) サービス利用料金（1回あたり）

[身体介護が中心である場合のサービス料金]

1名の訪問介護職員の場合	15分未満	30分未満	30分以上1時間未満
利用料金	1,100円	2,200円	4,350円

※所要時間1時間から計算して所要時間30分を増すごとに負担額は2,200円が加算されます。

[生活援助が中心である場合のサービス利用料金]

1名の訪問介護職員の場合	15分未満	30分未満	30分以上1時間未満
利用料金	615円	1,230円	2,460円

①私的利用サービス利用料金の負担額は、前記の(2)表の額となります。

②日常生活品の購入代金などご契約者の日常生活に要する費用で、利用者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用をご負担いただきます。費用はその都度お支払い下さい。

2. 利用料金のお支払い方法

(1) 利用料金のお支払い方法

利用料金のお支払い方法は、下記の方法によりお支払い下さい。

個人の負担となる利用料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し当該ご利用月の翌月15日までに請求しますので請求月の末日までに、以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

(1) 下記口座への振り込み（振込手数料は利用者の負担となります。）

肥後銀行 木山支店 普通口座 口座番号1319960

口座名義 ひろやす荘訪問介護事業所 管理者 永田啓朗

(2) 金融機関口座からの自動引き落とし（引落手数料は事業所の負担となります。）

すべての金融機関から引落が可能です。

(2) 利用の中止、変更、追加

①利用予定日の前にご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、若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へ申し出て下さい。

②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契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

8 サービス利用に当たっての留意事項

- ①利用者又はご家族は、体調の変化があった際には事業所の従業者にご一報ください。
- ②事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預かりはいたしません。鍵の取り扱いについては、利用者又はご家族にご相談させていただきます。
- ③従業者に対する贈物や飲食のもてなしは、一切お受けしません。

9 非常災害・感染症対策

管理者は、非常災害時及び感染症が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できるよう業務継続に向けた計画等の作成、研修、シミュレーションを実施します。

10 事故発生時、緊急時の対応

- (1)当事業所が行うサービス（介護予防を含む）の提供により事故が発生した場合には、担当職員が速やかに当該市町村、利用者のご家族等に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。
- (2)利用者へのサービス提供時において、病状の急変が生じた場合やその他必要な場合には速やかに主治の医師、利用者のご家族に連絡を行う等の措置を講じます。

11 秘密保持と個人情報保護

- (1)事業所の従事者は、正当な理由がなく、その業務上知り得たご利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
- (2)事業所は、従事者であったものが、正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。
- (3)事業所は、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る場合には利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合には当該家族の同意をあらかじめ文書により得ます。
- (4)LIFE（科学的情報システム）を活用し、ADL 値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その他の利用者の心身の状況等の基本的な情報を、厚生労働省に提出することとなります。

12 虐待防止

利用者の人権擁護・虐待防止等のために次に掲げる必要な措置を講じます。

- (1)研修等を通じて、従事者の人権意識の向上や技術の向上に努めます。
- (2)個別支援計画に基づき適切な支援の実施に努めます。
- (3)従事者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従事者が利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (4)虐待の発生又はその再発を防止するため指針を整備し、管理者により定期的に委員会を開催します。
- (5)本事業所はサービス提供中に当該事業所従事者または養護者（ご家族様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、速やかにこれを関係市町村に通報するものとします。

13 損害賠償

当事業所において、事業者の責任により利用者が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。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。

14 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	ひろやす荘（介護予防）訪問介護事業所		
提供するサービス種類	訪問介護・介護予防訪問型サービス		
措 置 の 概 要			
1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置状況			
窓口設置場所	事業所電話	096-286-4192	面談場所 事業所面談室
苦情受付担当者	サービス提供責任者	山辺陽子	
窓口開設時間	9:00～17:00		
苦情解決責任者	管理者	山辺陽子	
第三者委員	牛島 一新	(090-1089-9700)・徳山 秀人 (090-3077-8967)	

ご意見箱設置 事業所内に設置しています。		
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順		
(1) 担当者が苦情処理台帳を作成いたします。 (2) 担当者が苦情についての事実確認を行います。 (3) 担当者が苦情処理方法を記載し、管理者が内容を把握します。 (4) 管理者が苦情処理について市町村・家族・担当の居宅介護支援専門員との連携、調整を行います。必要に応じて委員会を開催し解決に向けた協議をします。 (5) 苦情処理方法及び改善内容について利用者にご説明・確認を行います。 (6) 苦情処理は原則として1日以内に行います。 (7) 苦情処理についての成果等を台帳に記録し保管いたします。		
3 その他の参考事項		
(1) サービス提供に関する情報交換、及び情報提供を行うため、益城町健康保険課（介護保険担当）が設置する「サービス調整チーム」へ積極的に参加します。 (2) 相互の情報交換、サービス内容の評価、利用者からの意見反映等の場として家族会会議を開催いたします。 (3) 当事業所が行うサービスに対する苦情については、当事業所で責任を持って対応しますが、利用者及びその家族の方は下記の公的機関（市町村等）への申し立てもできますので、希望される場合には必要な協力を行います。 (4) 当事業所に対する利用者等からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合が行う調査等に協力し、改善等の指示を受けた場合は、速やかに改善します。 (5) 苦情又は相談内容が損害賠償を生じるものである場合は速やかに賠償します。 (6) 検討結果について、利用者の納得が得られず、利用者が他の事業所を選択する場合は必要な協力を行います。 (7) サービスの第三者評価の実地状況については、平成31年度以降実施しておりません。		
4 公的機関の苦情相談窓口		
熊本県国民健康保険団体連合会	熊本市東区健軍 2-4-10	TEL 096-214-1101
熊本県高齢支援課	熊本市中央区水前寺 6-18-1	TEL 096-333-2219
益城町役場健康保険課	熊本県上益城郡益城町宮園 702	TEL 096-286-3114
熊本市役所介護事業指導課	熊本市中央区手取本町 1-1	TEL 096-328-2793
嘉島町役場福祉課	熊本県上益城郡嘉島町上島 530	TEL 096-237-1111
御船町役場福祉課	熊本県上益城郡御船町御船 995-1	TEL 096-282-1111
西原村役場保健衛生課	熊本県阿蘇郡西原村小森 3259	TEL 096-279-3111
菊陽町役場介護保険課	熊本県菊池郡菊陽町久保田 2800	TEL 096-232-4911

同 意 書

申 出 者 熊本県上益城郡益城町安永 1080 番地
社会福祉法人 慈 光 会
理事長 永 田 啓 朗

当法人では、サービスを提供するために、ご契約者及びそのご家族の個人情報を下記利用目的により使用しますので、この同意書により個人情報の開示についての同意を賜りますようお願い申し上げます。

記

【個人情報の利用目的】

1. 介護サービス提供に関する情報の提供
 - 1) 当施設での介護サービスの提供
 - 2) 施設の介護支援専門員が開催するサービス担当者会議における情報提示、関係職員や担当職員からの照会、照会への回答等及び居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所、その他の介護施設その他の保健医療サービス、福祉サービスを提供する事業者等との連携
 - 3) 他の医療機関及び介護保険業者等への情報提示
 - 4) ご契約者様の診療等に当たり、外部医師の意見・助言を求める場合
 - 5) 検体検査業務の委託その他の業務委託
 - 6) ご家族様等への心身の状況説明（同意書の記載にある連絡先に限定）
 - 7) その他、ご契約者様への介護サービス提供に関する利用
2. 介護保険事務に関する情報の提供
 - 1) 審査支払機関へのレセプトの提出
 - 2) 審査支払機関又は保険者等行政機関からの照会への回答
 - 3) その他、医療・介護・労災保険及び公費負担に関する介護保険請求事務のための利用
3. 当施設の管理運営業務に関する情報の提供
 - 1) 入退所等の管理
 - 2) 会計・経理処理
 - 3) 当施設の行事等に関する利用
 - 4) 事故等の報告
 - 5) 当該ご契約者様の介護・医療サービスの向上
 - 6) 面会等に係る入所照会への回答
 - 7) その他、当施設の管理運営業務に関する利用
4. 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等に関する情報の提供
5. 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料としての情報の提供
6. 当施設内において行われる介護実習への協力及びボランティア活動への協力
7. 介護サービスの質の向上を目的とした当施設内外での事例研究
8. 外部監査機関への情報提供

貴法人のサービスを利用するにあたり、上記の事項について、私及び家族の個人情報を開示することに同意いたします。

令和 年 月 日

契約者住所

契約者氏名

印

身元引受人氏名

印（続柄 ）

身元引受人氏名

印（続柄 ）