

訪 問 介 護
重 要 事 項 説 明 書

有限会社 新生ケア・サービス



ご利用者名 _____ 様

令和6年6月改訂版

有限会社 新生ケア・サービス

訪問介護事業所 重要事項説明書

この重要事項説明書は、ご利用者が、訪問介護サービスを受けられるに際し、ご利用者やそのご家族に対し、事業者の事業運営規程の概要や勤務体制等、ご利用者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記したものです。

1. 事業者が提供するサービスについてのご相談窓口

電 話 番 号	0859-27-1439
担 当 者	生島（瑞穂）・生島（唯）
相 談 時 間	午前9時～午後6時00分まで（月～金曜日） 午前9時～午後5時30分まで（土曜・祝日）

※ ご不明な点は何でもお尋ねください。

2. 事業者の概要

(1) 本 社

事業者（法人）の名称	有限会社 新生ケア・サービス
主たる事務所の所在地	米子市熊党 200-1
代表者（職名・氏名）	代表取締役 生島 瑞穂
電 話 番 号	(0859) 27-1439 FAX 番号 (0859) 27-0008
事 業 内 容	訪問看護・居宅支援・地域密着型通所介護・訪問介護 小規模多機能型居宅介護 自立支援居宅介護（精神・身体・知的・児童） 自立支援重度訪問介護

3. ご利用事業所の概要

(1) 事業所の所在地等

ご利用事業所の名称	有限会社 新生ケア・サービス 訪問介護事業所
介護保険指定 事業者番号	3170200087
事業所の所在地	米子市熊党 200-1
電 話 番 号	(0859) 27-1439
事業所の通常の 事業の実施地域	米子市・西伯郡全域

(2) 事業所の目的・運営方針

事業の目的	<p>有限会社新生ケア・サービスが設置する訪問介護事業所（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問介護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とします。</p>
運営の方針	<p>要介護状態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身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとします。</p> <p>2 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るものとします。</p> <p>3 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、計画的に行うものとします。</p> <p>4 市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、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サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとします。</p> <p>5 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ともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとします。</p> <p>6 指定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ものとします。</p> <p>7 指定訪問介護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ともに、居宅介護支援事業者等へ情報の提供を行うものとします。</p>

(3) 事業所の営業日時

営業日	<p>月曜日から土曜日まで ただし、年末年始（12月31日から1月2日）を除きます。</p>
営業時間	<p>午前9時 ～ 午後6時00分（月～金曜日） 午前9時 ～ 午後5時30分（土曜日・祝日）</p> <p>※上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とします。 ※時間外・休日のサービス提供は必要性に応じて相談に応じます。</p>

(4) 事業所の職員体制

管理者	長田 啓子
-----	-------

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	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びにご利用者等への説明を行い、同意を得ます。ご利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 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 ご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、ご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。 	2 名 以 上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを提供します。 3 サービス提供後、ご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。 4 サービス提供責任者から、ご利用者の状況についての情報伝達を受けます。 	常 勤 換 算 2.5名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	必要人員に 応じて

4. 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

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		ご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、ご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（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、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、車いす等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。

	<p>自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助</p> <p>（自立支援、ADL・IADL・QOLの観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ベッド上からポータブルトイレ等（いす）へご利用者が移乗する際に、転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。 ○ 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行うことにより、一人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。 ○ 認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分補給を支援します。 ○ 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む。）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ります） ○ 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。 ○ ご利用者が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。 ○ ご利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う掃除、整理整頓（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む）を行います。 ○ ゴミの分別が分からないご利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらう、又は思い出してもらうよう援助します。 ○ 認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫のなかの整理等を行うことにより、生活歴の換気を促します。 ○ 洗濯物を一緒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。 ○ ご利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行うベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等を行います。 ○ ご利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う衣類の整理・被服の補修を行います。 ○ ご利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、配膳、後片付け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む）を行います。 ○ 車イス等での移動介助を行って店に行き、ご利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 上記のほか、安全を確保しつつ常時介助できる状態で行うもの等であって、ご利用者と訪問介護員等がともに日常生活に関する動作を行うことが、ADL・IADL・QOL
--	---	---

		向上の観点から、ご利用者の自立支援・重度化防止に資するものとしてケアプランに位置付けられたものの支援を行います。
生活援助	買物	ご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	ご利用者の食事の用意を行います。
	掃除	ご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	ご利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 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 ご利用者又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ ご利用者又はご家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ ご利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ ご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 ご利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（ご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 その他ご利用者又はご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額

身体介護				
区分		基本単位	利用料	利用者負担額
20分未満	昼間	163	1,630円	左記の利用料に、負担割合証記載の割合を乗じた金額となります。
	早朝/夜間	204	2,040円	
	深夜	245	2,450円	
20分以上 30分未満	昼間	244	2,440円	
	早朝/夜間	305	3,050円	
	深夜	366	3,660円	
30分以上 1時間未満	昼間	387	3,870円	
	早朝/夜間	484	4,840円	
	深夜	581	5,810円	
1時間以上 1時間30分未満	昼間	567	5,670円	
	早朝/夜間	709	7,090円	
	深夜	851	8,510円	
1時間30分以上 30分増すごとに	昼間	82	820円	
	早朝/夜間	103	1,030円	
	深夜	123	1,230円	

生活介護				
区分		基本単位	利用料	利用者負担額
20分以上 45分未満	昼間	179	1,790円	左記の利用料に、負担割合証記載の割合を乗じた金額となります。
	早朝/夜間	224	2,240円	
	深夜	269	2,690円	
45分以上	昼間	220	2,200円	
	早朝/夜間	275	2,750円	
	深夜	330	3,300円	
通院等乗降介助				
1回につき	昼間	97	970円	左記の利用料に、負担割合証記載の割合を乗じた金額となります。
	早朝/夜間	121	1,210円	
	深夜	146	1,460円	

- ※ 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、ご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す。
- ※ ご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、ご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。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額	算定回数等	算定の有無	
要介護度による区分なし	特別地域 訪問介護加算	所定単位 15/100	左記の単 位数×地 域区分	左記の利用 料に、負担 割合証記載 の割合を乗 じた金額と なります。	1回につき	
	中山間地域等におけ る小規模事業所加算	所定単位 10/100			1回につき	
	中山間地域等に居住 する者へのサービス 提供加算	所定単位 5/100			1回につき	
	特定事業所加算 (Ⅰ)	所定単位数の 20/100	左記の単 位数×地 域区分		1回につき	○
	特定事業所加算 (Ⅱ)	所定単位数の 10/100				
	特定事業所加算 (Ⅲ)	所定単位数の 10/100				
	特定事業所加算 (Ⅳ)	所定単位数の 3/100				
	特定事業所加算 (Ⅴ)	所定単位数の 3/100				
	緊急時訪問介護加算	100	1,000円		1回の要請に対して 1回	必要に 応じて
	初回加算	200	2,000円		初回利用のみ1月につ き	初回 のみ
	生活機能向上連携加 算(Ⅰ)	100	1,000円		1月につき	
	生活機能向上連携加 算(Ⅱ)	200	2,000円		1月につき	
	口腔連携強化加算	50	500円		1回につき	

認知症専門ケア加算 (Ⅰ)	3	30円		1日につき	
認知症専門ケア加算 (Ⅱ)	4	40円		1日につき	
介護職員処遇改善加算 (Ⅰ)	所定単位数の 245/1000		左記の単 位数×地 域区分	基本サービス費に各 種加算減算を加えた 総単位数(所定単位 数) ※介護職員処遇改善 加算を除く 1回につき 令和7年4月1日か ら適用	○
介護職員処遇改善加算 (Ⅱ)	所定単位数の 224/1000				
介護職員処遇改善加算 (Ⅲ)	所定単位数の 182/1000				
介護職員処遇改善加算 (Ⅳ)	所定単位数の 145/1000				
高齢者虐待防止措置 未実施減算	所定単位数の -1/100				
業務継続計画未策定 減算	所定単位数の -1/100				

※ サービス提供責任者に初任者研修修了者(旧訪問介護員養成研修2級課程修了者)を配置する事業所は、上記金額の70/100となります。

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

- ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、ご利用者やそのご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きに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護(身体介護)を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成したご利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 生活機能向上連携加算(Ⅰ)は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等の助言に基づいて、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、それに基づく指定訪問介護を提供した初回の月に限り算定します。その翌月及び翌々月は算定しません。
3月経過後、目標の達成度合いについて医師、理学療法士等に報告した上で再度助言に基づいて訪問介護計画を見直した場合にも算定します。
- 生活機能向上連携加算(Ⅱ)は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等が利用者の居宅に訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、理学療法

士等とサービス提供責任者が共同して利用者の身体の状態等の評価を行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成します。当該計画に基づいた指定訪問介護を行った日の属する月以降3月を限度として算定します。3月を越えて算定する場合には、再度理学療法士等との評価を行い、訪問介護計画を見直します。

- ※ 認知症専門ケア加算は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。
- ※ 特別地域加算は、厚生労働大臣が定める地域に所在する事業所がサービス提供を行った場合に算定します。
- ※ 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算とは、厚生労働大臣が定める地域に所在する事業所がサービス提供を行った場合に算定します（対象地域：豪雪地帯及び特別豪雪地帯、辺地、半島振興対策実施地域、特定農山村、過疎地域）
- ※ 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算とは、厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を超えて、サービス提供を行った場合に算定します。
- ※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ 地域区分別の単価(その他 10円)を含んでいます。
- ※ (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等の支給(利用者負担額を除く)の申請を行ってください。

◇ 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適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助言を行います。

5. その他の費用について

① 交通費	ご利用者の居宅が、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。 なお、自動車を使用した場合は、片道 10 kmまでは200円を、片道 10 kmを超えた場合は400円の実費が必要となります。	
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いたします。	
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	12 時間前までにご連絡の場合	1 提供当たりの基本料金の 25%を請求いたします。
	12 時間前までにご連絡のない場合	1 提供当たりの基本料金の 100%を請求いたします。
※ただし、ご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 サービス提供に当たり必要となるご利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道、電話の費用	ご利用者の別途負担となります。	

6. 支払い方法

利用料（提供したサービスの利用者負担分の金額及びその他の金額）は、1ヶ月ごとにとまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

- (1) 自動口座引き落とし（新生ケア・サービス指定の金融口座から月 1 回引き落とします。） ※手数料は利用者負担となります。
- (2) 現金払い（サービス提供時に毎月又は月 1 回定められた日にお支払い願います）

7. サービスの利用方法

(1) 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者にお知

らせてください。

- 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、必要な援助を行います。
- ③ 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「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、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、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」に基づいて行います。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。
- ⑤ 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

（2）サービスの終了

- ① ご利用者のご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週間前までに文書でお申し込みください。ご利用者の病変、急な入院などやむを得ない理由がある場合は、1週間以内の文書による通知でサービスを終了させることができます。
- ② 事業者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
以下の場合には、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了致します。
 - 1) ご利用者が介護保険施設に入所された場合
 - 2) 介護保険サービス給付でサービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合
 - 3) ご利用者がお亡くなりになった場合や介護保険の被保険者資格を喪失された場合
- ④ その他
 - 1) 以下の場合には、ご利用者は即座にサービスを終了することができます。
 - ・事業者が正当なサービスを提供しない場合
 - ・事業者が守秘義務に反した場合
 - ・事業者がご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
 - 2) 以下の場合には、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

いただくことがあります。

- ・ご利用者がサービス料金の支払いを2ヶ月以上滞納し、料金を支払うように催告したにもかかわらず1ヶ月以内に支払わない場合
- ・ご利用者やご家族などが事業者又は事業者のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの不信行為を行った場合

3) 地震、噴火等の天災、その他の事業者の責に帰すべからず事由によりサービスの実施ができなくなった場合にはご利用者に対してサービスを終了させていただくことがあります。

(3) サービスの一時中止

自然災害や感染症の蔓延の防止などの理由により、訪問することができない場合があります。その際には、状況と内容を説明させていただき、行政の指導内容に基づいた対処を速やかに行います。

8. サービスの特徴

一人一人にあった訪問介護計画を立てさせていただき、自立に向けての支援をさせていただきます。介護度の変更、利用したい内容の変更等があった場合には、いつでも対応させていただきます。介護保険では「訪問介護・訪問看護・居宅支援・通所介護」自立支援法に基づく「居宅介護・重度訪問介護」、紹介所とも連携を取り、介護保険以外の部分でも援助し、快適な在宅での生活ができるよう支援させていただきます。住み慣れた地域での生活を支援していきます。

※ 訪問するヘルパーは複数名で交代しながらサービスを提供します

※ ヘルパーの固定はできないため、ヘルパーの同行を依頼することがありますので、予めご了承ください。

※ どうしても固定の職員でなければいけない場合は、職員の体調などの理由により、サービスに入ることが出来なくなる場合があります。

※ できる限り訪問する職員の個人差を少なくするための研修を実施し、職員間でも連携を図ります。

10. 個人情報の取扱いについて

基本的事項

事業所は、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別される又は識別される可能性があるものをいう）の保護の重要性を認識し、当事業所が提供する介護サービス実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報の取扱いを適正に行うものとします。

(1) 個人情報の内容（例示）

- ① 氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他のご利用者やご家族に関する情報

- ② 認定調査票（８５項目および特記事項）、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
- ③ その他の情報

（２）秘密の保持

事業所は、介護サービス提供により業務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しません。利用契約が終了又は解除された後においても同様とします。

（３）従業員の遵守

事業所は、事業所に従事している者に対して、在職中及び退職後においても業務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報保護に必要な事項を遵守させるものとします。実習生、ボランティアも同様とします。

（４）収集の制限、内容の正確性の確保

事業所は、介護サービスの提供のために個人情報を収集するときは、その利用目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適正かつ公正な方法で収集するとともに正確かつ最新の内容に保つこととします。

（５）利用の制限

事業所は、個人情報を取扱うにあたっては、その利用目的を特定し書面により同意されたものについてのみ利用します。又、同意された利用目的以外に利用する場合には、個別に書面により同意を得るものとします。

（６）使用にあたっての条件

- ① 情報の提供は、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います。
- ② 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくようにします。
- ③ ご利用者だけではなく、ご家族の情報についても同様に取り扱いとさせていただきます。

（７）利用目的

- ① 介護関係事業者内部での利用目的
 - １） 当事業所がご利用者等に提供する介護サービス
 - ２） 介護保険事務
 - ３） 介護サービスのご利用者に係る事業所等の下記の管理業務に関すること
 - ・ サービス利用の開始・終了等に係る管理
 - ・ 会計・経理
 - ・ 事故等の報告

- ・ ご利用者の介護サービスの向上に関する業務
- ② 他の事業者等への情報提供
 - 1) 当事業所がご利用者等に提供する下記の介護サービスに関すること
 - ・ 当該利用者にサービスを提供する他の介護保険施設、病院、居宅サービス事業者、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ・ ご家族等への心身の状況説明
 - 2) 下記の介護保険事務に関すること
 - ・ 審査支払機関へのレセプトの提出
 - ・ 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
 - ・ 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
- ③ 上記以外の利用
 - 1) 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - 2) 事業所において行われる学生の実習への協力
 - 3) 行政機関・介護関係事業者間等の研修会・研究会等への発表資料
- ④ 法令上、介護関係事業者が行うべき義務として
 - 1) サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
 - 2) 地域包括支援センター、居宅介護支援事業者等との連携
 - 3) ご利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知
 - 4) ご利用者にて症状の急変が生じた場合等の主治医の連絡等
- ⑤ 行政機関等の報告徴収、立入検査等に応じることが間接的に義務づけられているもの
 - 1) 行政機関等による文書等提出等の要求への対応
 - 2) 行政機関等による報告命令、帳簿書類等の提示命令等への対応
 - 3) 行政機関等による立ち入り検査等への対応
 - 4) 行政機関等が行うご利用者からの苦情に関する調査への協力
 - 5) 事故発生時の市町村への連絡

(8) 利用同意の取り消し

個人情報を取得する時点で、ご利用者の同意がなされたもののうち、その一部について同意を取り消す旨の申出があった場合は、その後の個人情報の取扱いについては、ご利用者の同意が取り消されなかった範囲に限定して取り扱うものとします。

(9) 事業計画、サービス提供記録等保有個人データの閲覧

当事業所では、事業計画やサービス提供記録等保有個人のデータの閲覧に関して、ご利用者がこれを希望される場合には閲覧を許可しています。閲覧希望がある場合には事務所職員までお申し付けください。

(10) 使用目的の変更

利用目的が変更される場合は事前に変更事由を説明し、変更届に同意した上で利用変更します。

(11) 使用及び保管期間

契約終了日から5年間保管いたします。

1.1. 緊急時の対応方法

事業者は、現に訪問介護の提供を行っているときにご利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、主治医、救急隊、ご利用者のご家族、居宅介護支援事業者等に連絡を取る等必要な措置を講じます。救急対応を望まれない場合は、緊急時の対応方法をカンファレンスし、その内容について誓約書を発行させていただく場合がありますのでご了承ください。

【ご利用者からの緊急時の連絡先】

(月～金曜日)	
午前 9 時 ～ 午後 6 時	0 8 5 9 - 2 7 - 1 4 3 9
午後 6 時 ～ 翌午前 9 時	0 7 0 - 6 6 9 2 - 1 4 4 0
(土曜日・祝日)	
午前 9 時 ～ 午後 5 時 3 0 分	0 8 5 9 - 2 7 - 1 4 3 9
午後 5 時 3 0 分 ～ 午前 9 時	0 7 0 - 6 6 9 2 - 1 4 4 0

1.2. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	(職・氏名) 管理者 長田 啓子
-------------	------------------

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に関催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを保険者に通報します。

1.3. 身体拘束等の原則禁止について

事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとします。

14. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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に実施します。
- (3) 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. 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) 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①事業所における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月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

16. 事故発生時の対応

ご利用者に対する指定訪問介護のサービスの提供により事故が発生した場合は、市区町村、当該利用者に係る居宅介護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。職員は事故発生マニュアルを参照し、速やかに対処します。

17. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

18. 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護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。

19. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又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「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

20. サービス提供の記録

- (1) 事業者は、提供したサービスに関する記録を作成し、この契約終了から5年間保存します。
- (2) ご利用者は、事業者に対し、前項の記録の閲覧または複写物の交付を求めることができます。

21. 相談、要望、苦情の窓口

事業所は、指定訪問介護の提供に係る利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとします。

事業所は、提供した指定訪問介護に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

事業所は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

事業者窓口：新生ケア・サービス	所在地：米子市熊党 200-1 電話番号：0859-27-1439 ファックス番号：0859-27-0008 受付時間：9：00～18：00（月曜～金曜日） 9：00～17：30（土曜日・祝日）
市町村窓口「米子市長寿社会課」	電話番号：0859-23-5156
境港市役所長寿社会課	電話番号：0859-47-1038

南部箕蚊屋広域連合	電話番号：0859-39-6222
公的団体窓口 「鳥取県国民健康保険団体連合会」	電話番号：0857-20-2100（苦情相談専用）

22. 医療控除について

訪問介護サービス（生活援助中心型を除く）は、下記の居宅サービスと併せて利用する場合にその介護費用について、確定申告の際に医療費と合算して医療費控除の対象となります。

- ① 訪問看護（老人保健法及び医療保険各法の訪問看護療養費の支給に係る訪問看護を含む。）
- ② 訪問リハビリテーション
- ③ 居宅療養管理指導
- ④ 通所リハビリテーション
- ⑥ 短期入所療養介護

23. 従業者の資質向上のための研修

事業所は、従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備します。

- （1）採用時研修 採用後3か月以内
- （2）継続研修 年1回以上

24. ハラスメントの禁止

事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとし、

事業者	
【説明確認欄】	
令和	年 月 日
サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項を説明しました。	
所在地	米子市熊党 200-1 _____
事業者名	有限会社 新生ケア・サービス
説明者	_____

サービス契約の締結に当たり、上記のとおり説明を受け、以下の内容に同意します。

同意する ・ 同意しない

緊急時の対応

- 救急車を呼んでも良いですか はい ・ いいえ
- 一番最初に連絡する人

氏名 _____

電話 _____

住所 _____

私およびその家族の個人情報については、必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

同意する ・ 同意しない

ご利用者	
住所	_____
氏名	_____
代理人又は立会人	
住所	_____
連絡先	_____
氏名	_____
続柄	_____
代筆理由	_____