

「指定訪問介護」重要事項説明書

(令和6年10月1日現在)

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(盛岡市指定 第0370100976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します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定され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。

1 事業者

- (1) 法人名 岩手県高齢者福祉生活協同組合
- (2) 法人所在地 岩手県盛岡市茶畑二丁目21番15号
- (3) 電話番号 019-653-5830
- (4) 代表者氏名 理事長 長山 恵子
- (5) 設立年月 平成12年12月7日
- (6) 事業者が行っている事業
 - 訪問介護 2ヶ所
 - 居宅介護支援事業所 1ヶ所
 - 通所介護 1ヶ所
 - 認知症対応型共同生活介護施設 2ヶ所

2 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所 盛岡市0370100976号
- (2) 事業所の名称 岩手高齢協 訪問介護事業所 ゆたんぼ
- (3) 事業所の所在地・電話番号
盛岡市茶畑二丁目21番15号 019-653-0055
(サテライト) 盛岡市緑が丘一丁目17番11号 菊池ビル1階 019-601-4541
- (4) 事業所長(管理者)氏名 熊谷 直美
- (5) 事業の目的

要介護状態にある高齢者に対し、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、適切な指定訪問介護を提供することを目的とする。

- (6) 当事業所の運営方針
 - ① 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況を踏まえて、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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。
 - ② 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
 - ③ 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する。
- (7) 開設年月 平成13年4月1日

3 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の実業の実施地域 盛岡市、滝沢市の全域
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 午前9時～午後6時
サービス提供日	月曜日～金曜日 午前9時～午後6時
休業日	祝祭日・夏期休業(7・8月中3日間)・12月30日～1月3日

- ① (2)の営業日及び営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制を整えています。
- ② サービス提供に当たっては、(2)に関わらず、ご契約者等からの相談に応じます。

4 職員の体制

〈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。

職種	常勤	非常勤	計
事業所長（管理者）	1名（兼）		1名（兼）
サービス提供責任者	4名	1名	5名
訪問介護員			
介護福祉士	5名	7名	12名
介護職員基礎研修課程修了者			
訪問介護員養成研修1級課程修了者		1名以上	1名以上
介護職員初任者研修課程修了者		10名以上	10名以上
事務職員	1名	1名	2名

- 当事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けています
 採用時研修 採用後1か月以内
 継続研修 年1回以上
- 当事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる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ずるものとする。

(2) 職員の職務内容

① 管理者

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。

② サービス提供責任者

サービス提供責任者は自らも指定訪問介護の提供に当たるとともに、利用者からのサービス利用申し込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、次のような業務を担当します。利用に当たって疑問点やご心配な点があったりサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。

〈サービス提供責任者の業務〉

- 訪問介護サービスの利用の申し込みに関する調整
- 利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- 居宅介護支援事業者等に対し、利用者の服薬状況、口腔機能等心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報を提供
- 居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- 訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- 訪問介護員の業務の実施状況の把握
- 訪問介護員の業務管理
- 訪問介護員の研修、技術指導
- その他サービスの内容の管理について必要な業務

③ 訪問介護員等

訪問介護員等は、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。

④ 事務職員

介護給付費等の請求事務及び通信連絡等必要な事務を行います。

5 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。当事業所が提供するサービスについては、次のとおりです。

- | |
|---------------------------|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合 |
| (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割、8割又は7割）が介護保険から給付されます。

ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

① サービスの概要

㊦ 身体介護

○ 入浴介助

…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などをします。

○ 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。

○ 食事介助…食事の介助を行います。

○ 体位変換…体位の変換を行います。

○ 通院介助…通院の介助を行います。

㊧ 生活援助

○ 調理

…ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）

○ 洗濯

…ご契約者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）

○ 掃除

…ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）

○ 買い物

…ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

② 加算対象サービス

㊦ 初回加算

新規に訪問介護計画を作成したご契約者に対して、初回若しくは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、1月/200

単位の初回加算が算定されます。（ご契約者が過去二月に当事業所の指定訪問介護の提供を受けずに利用を再開した場合も同様の加算が算定されます。）

① 緊急時訪問介護加算

ご契約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介護計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合、1回/100単位の緊急時訪問介護加算が算定されます。

⑦ 生活機能向上連携加算

○ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）

サービス提供責任者が、指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の助言に基づき、生活機能の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ときは、初回の当該指定訪問介護が行われた日の属する月に、1月/100単位の生活機能向上連携加算（Ⅰ）が加算されます。

○生活機能向上連携加算（Ⅱ）

ご契約者に対して、指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、指定訪問リハビリテーション、指定通所リハビリテーション等の一環としてご契約者の居宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、当該医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士とご契約者の身体の状況等の評価を共同して行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合であって、当該医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と連携し、当該訪問介護計画に基づく指定訪問介護を行ったときは、初回の当該指定訪問介護が行われた日の属する月以降3月の間、1月/200単位の生活機能向上連携加算（Ⅱ）が加算されます。ただし、（Ⅰ）を算定している場合は、算定しません。

⑤ 介護職員等処遇改善加算

当事業所は厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして「介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）」が適用となります。そのため、利用者負担に関してもその分を反映させることとなっております。なお、当該加算は区分支給限度基準額の算定対象外です。

介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の1000分の245を加算します
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の1000分の224を加算します
介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数の1000分の182を加算します
介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数の1000分の145を加算します

③ 同一建物等居住者にサービスを提供する場合の報酬

減算の内容	算定要件
① 10%減算	事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する者（②及び④に該当する場合を除く）
② 15%減算	上記の建物のうち、当該建物に居住する利用者の人数が1月あたり50人以上の場合
③ 10%減算	上記①以外の範囲に所在する建物に居住する者（当該建物に居住する利用者の人数が1月あたり20人以上の場合）
④ 12%減算	正当な理由なく、事業所において、前6月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する者（②に該当する場合を除く）に提供されたものの占める割合が100分の90以上である場合

④ サービス利用料金

それぞれのサービス（加算を含む）については、ご契約者の負担割合により基本利用料の1割、2割又は3割の額をお支払いいただきます。

平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次のとおりです。

サービスに要する時間		介護報酬額	ご契約者様負担額		
			1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
身体介護	20分未満	1,790円	179円	358円	537円
	20分以上 30分未満	2,680円	268円	536円	804円
	30分以上 1時間未満	4,260円	426円	852円	1,278円
	1時間以上 1時間半未満	6,240円	624円	1,248円	1,872円
	1時間半以上 30分増すごとに	900円	－円	－円	－円
	サービスに要する時間	介護報酬額	ご契約者様負担額		
			1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
生活援助	20分以上 45分未満	1,970円	197円	394円	591円
	45分以上	2,420円	242円	484円	726円

㊦ 「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。

- ① 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、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。
- ② 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%
 - ・ 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%
- ③ 2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意のうえで、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。
- （例） 2人の訪問介護員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
- ④ 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いったんお支払いいただきます。要介護認定を受けた後、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）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。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 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。
- ⑥ 当事業所は厚生労働大臣が定める「特定事業所加算（Ⅱ）」の要件を満たしています。そのため、介護保険給付について、通常の基準より10%増しの報酬を受け取っており、利用者負担に関してもその分を反映することとされています。従って、加算を受けていない事業所に比べて10%増しの利用料金となっています。
- (2) 介護保険の給付対象とならないサービス
以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。
- ① サービスの概要と利用料金
- ② 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス
介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。
- ③ その他のサービス
（ 岩手県高齢者福祉生活協同組合 生活支援事業 ）
なお、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、利用料金を変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う1か月前までに説明します。
- (3) 交通費
- ① 通常の事業実施地域以外の地域にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、要した交通費の実費をい

たきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は、1キロメートルにつき30円を請求させていただきます。

- ② 原則として買い物や用足し等のサービス提供に際し、訪問介護員の車両の使用は禁止させていただきます。やむを得ずご契約者の依頼により使用した場合、1キロメートルにつき30円の交通費を請求させていただきます。

(4) 利用料金や交通費のお支払い方法

1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。)

- 金融機関口座からの自動引き落とし
- 下記指定口座への振り込み
岩手銀行 本町支店 普通預金 1096567

(5) 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、変更、又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24時間前までに事業者申し出てください。
- ② 利用予定日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、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただし、ご契約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。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	一律600円

- ③ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員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。

6 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訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供に当たっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

① ご契約者からの交替の申し出

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。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。その場合は契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」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 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問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。ただし、事業者は訪問介護サービスの実施に当たって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

訪問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）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約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行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスの提供に当たって、次に該当する行為は行いません。

- | |
|------------------------------------|
| ①医療行為 |
| ②ご契約者若しくはその家族等からの金銭又は物品の授受 |
| ③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供 |
| ④飲酒及びご契約者若しくはその家族等の同意なしに行う喫煙 |
| ⑤ご契約者若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その他契約者若しくはその家族等に行う迷惑行為 |

7 緊急時の対応方法

サービス提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

- ご本人、ご家族からの緊急の連絡を24時間、電話対応可能な体制を整え、必要な措置を講じます。 【緊急連絡先 019-653-0055】

8 事故発生時の対応方法

ご契約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、ご契約者の家族、ご契約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。また、ご契約者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

9 苦情の受付について

(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。

○ 岩手高齢協訪問介護事業所ゆたんぼ相談窓口

苦情解決責任者 管理者 熊谷直美

苦情受付担当者

サービス提供責任者 熊谷直美、千葉美恵子、小笠原敬子

成ヶ澤和江、柳澤佳子

[電話] 019-653-0055

[受付時間] 毎週月曜日～金曜日 9:00～18:00

(2) 行政機関その他苦情受付機関

岩手県国民健康保険団体連合会 保健介護課	電話番号 019-604-6700
盛岡市役所 保健福祉部介護保険課	電話番号 019-651-4111 (代表)
滝沢市役所 健康福祉部 高齢者支援課	電話番号 019-684-2111 (代表)

10 秘密保持等

- (1) 訪問介護員等は、サービス提供する上で知り得たご契約者又は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。
- (2) 事業者は、従業者であった者に、業務上知り得たご契約者又はその家族の秘密を保持させるため、離職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨に従業者との雇用契約の内容とします。
- (3) 事業者は、サービス担当者会議等で、ご契約者又はその家族の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文書により同意を得るものとします。

11 虐待防止に関する事項

- (1) 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、次の措置を講ずるものとする。
 - ① 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
虐待防止に関する責任者 管理者 熊谷直美
 - ② 成年後見制度の利用支援
 - ③ 苦情解決体制の整備
 - ④ 虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底
 - ⑤ 虐待の防止のための指針の整備
 - ⑥ 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
 - ⑦ 前記、④から⑥に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
担当者 管理者 熊谷直美
 - ⑧ 高齢者虐待防止措置未実施減算
前記、④から⑦の基準を満たしていない場合、所定単位数の1%を減算
- (2) 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者及び養護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するものとする。

1 2 身体拘束等の禁止

- (1) 事業者は、サービスの提供に当たっては、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、身体的拘束その他、利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。
- (2) 緊急やむを得ず身体拘束等を実施する場合は、その理由を利用者及び家族等に説明を行い、同意を文書で得た場合のみ実施します。
- (3) 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その他必要な事項を記録します。
- (4) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を設置するとともに、委員会での検討結果についての従業者への周知徹底を図ります。
- (5) 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- (6) 従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

1 3 衛生管理等

- (1) 事業者は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (2) 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、その検討結果について、従業者への周知徹底を図る。
 - 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ます。
 - ③従業者に対する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実施します。

1 4 事業継続計画の策定等

- (1) 事業者は、感染症又は非常災害の発生時において利用者に対し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。
- (4) 業務継続計画未実施減算
前記、(1)から(3)の基準を満たしていない場合、所定単数の1%を減算します。
(令和7月3月31日までは、減算を適用しない)

1 5 サービス提供の記録

- (1) 事業者は、指定訪問介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録し、この契約の完結の日から2年間保存します。
- (2) ご契約者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報をご契約者に対して提供します。文書を交付する場合、1枚につき20円を請求させていただきます。

16 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	無し
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

令和 年 月 日

指定訪問介護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。

岩手高齢協訪問介護事業所ゆたんぼ

説明者職名 サービス提供責任者 氏名

印

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、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所

TEL

氏 名

印

代理人 住所

TEL

氏 名

印

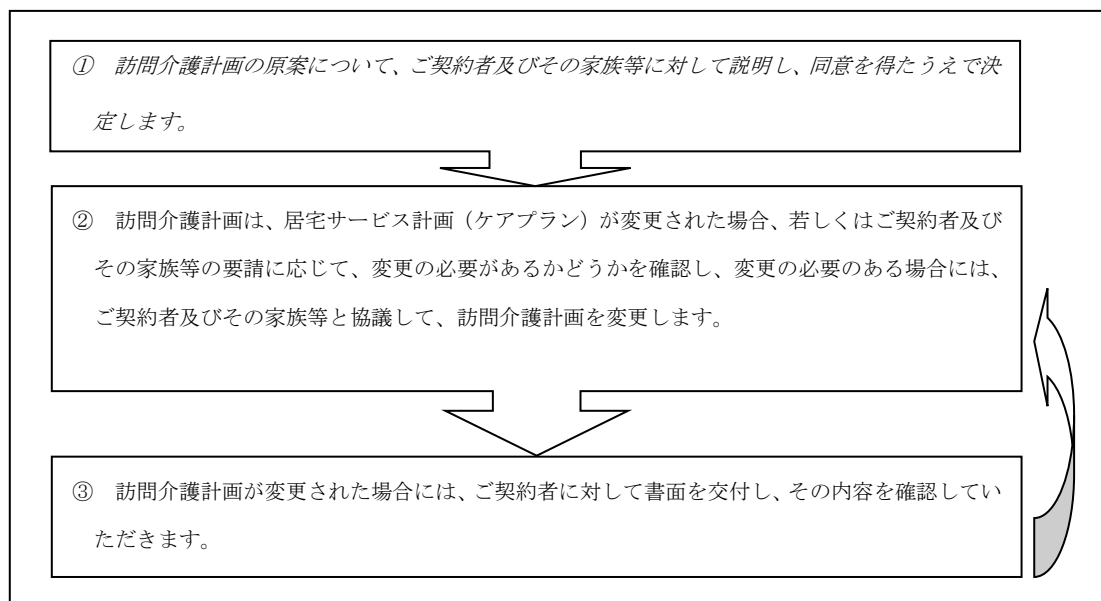
利用者との続柄

この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

<重要事項説明書付属文書>

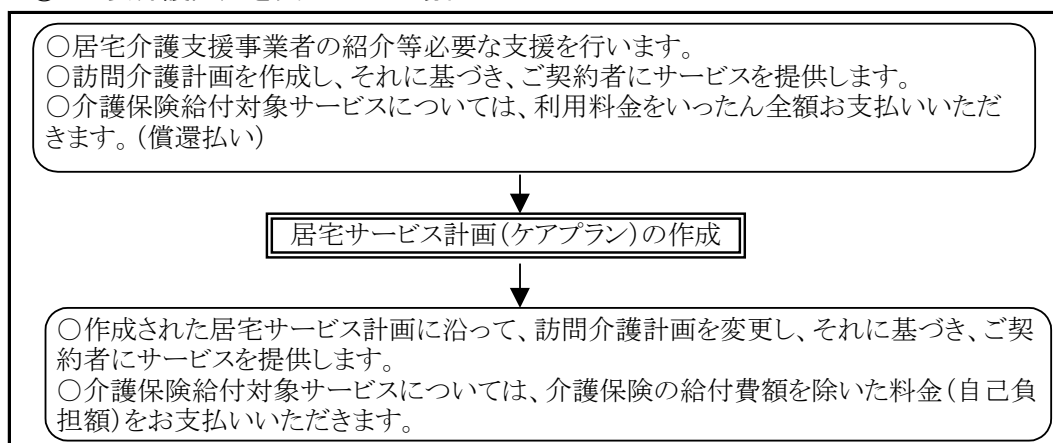
1 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次のとおりです。（契約書第3条参照）

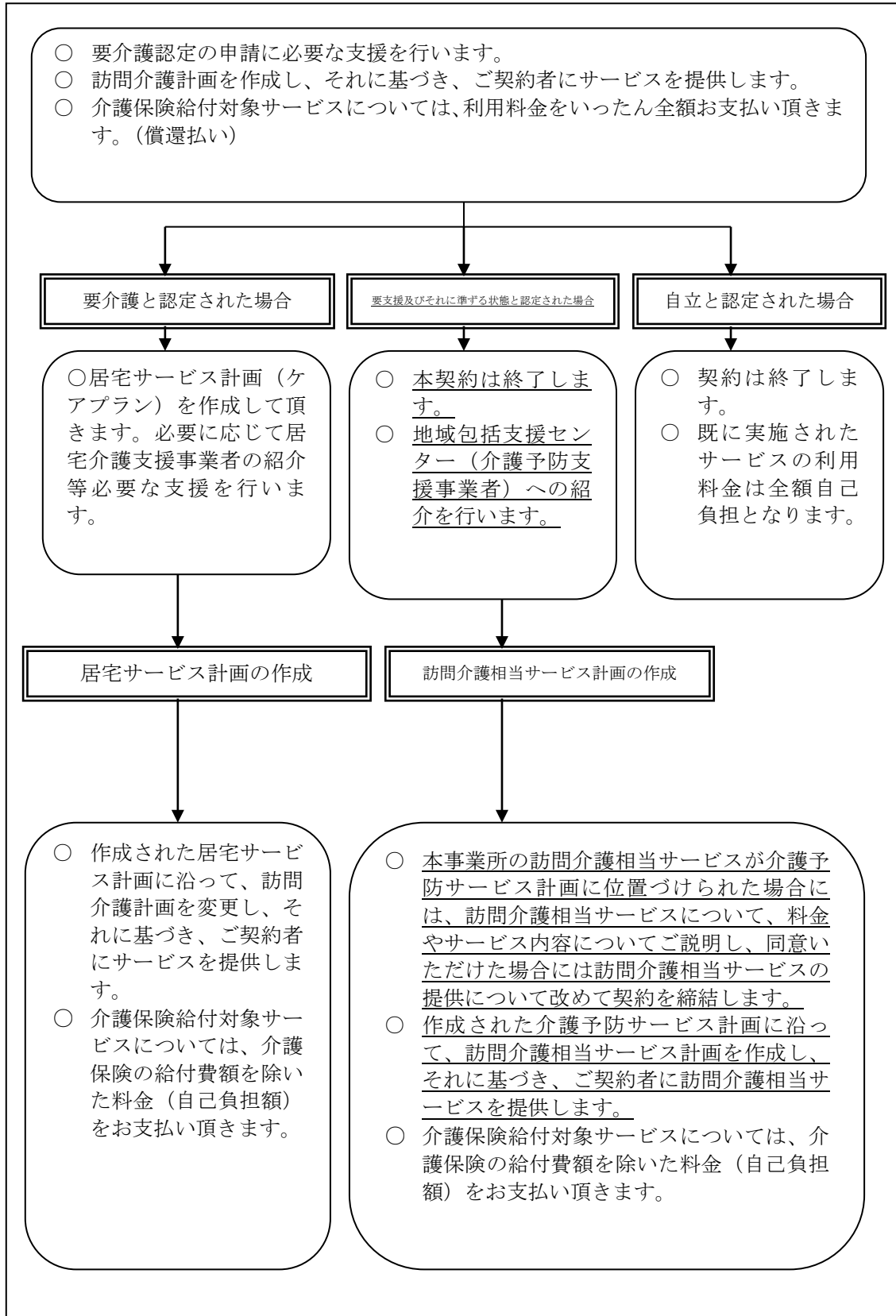


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

① 要介護認定を受けている場合



② 要介護認定を受けていない場合



2 サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するに当たって、次のことを守ります。

- ① ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③ サービスの提供に当たって、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ます。
- ④ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、ご契約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。
- ⑤ サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するに当たって知り得たご契約者又はご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、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
 - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の介護予防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うえで、契約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。

3 損害賠償について

事業者の責任によりご契約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、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約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、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

当事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおい損害保険株式会社
保険名	賠償責任保険

4 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、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、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。

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
- ③ 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
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当施設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 ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください。）
- ⑦ 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ください。）

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご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1週間前までに解約届出書をご提出ください。

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 ご契約者が入院された場合
- ③ ご契約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 事業者若しくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者若しくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者若しくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・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

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 ご契約者が、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 ご契約者による、サービス利用料金の支払いが2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 ご契約者又はそのご家族などが、故意又は重大な過失により事業者若しくはサービス従事者の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為（暴言、暴力、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等）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) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、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。