

訪問型サービス重要事項説明書

1 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話 03-5947-2877 (午前9:00～午後6:00まで)

管理責任者: 大柿 恵司

サービス提供責任者: _____

ご不明な点は、何でもお尋ねください。

2 訪問介護事業所ひかりケアの概要

(1) 事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業者名	訪問介護事業所ひかりケア
所在地	東京都練馬区大泉学園町メルヴェーユ大泉学園 1-31-8-302
練馬区総合事業指定番号	・訪問型サービス介護事業 (1372005627)
サービスを提供する地域	練馬区(大泉町、大泉学園町、東大泉、南大泉、西大泉、石神井台、石神井町、三原台、土支田、谷原)

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 同事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理責任者	介護福祉士	1名	0名	従業員および業務の管理	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	2名	0名	業務の管理 (管理者兼務1名)	2名
従事者	介護福祉士	1名	9名	業務の管理及び 訪問介護員	10名
	実務者研修	0名	1名		1名
	初任者研修	0名	1名		1名
	2級修了者	0名	2名		2名

(3) 営業時間

月曜日～土曜日	午前9時～午後6時
---------	-----------

(ただし12月30日～1月3日までを除く。)

(4) サービスの提供時間帯

	通常時間帯 9:00～18:00			備考
平日・土・日・祝	○			

3 サービス内容

練馬区総合事業ケアプランを参照

4 ひかりケアの練馬区総合事業訪問型サービスの特徴

(1) 運営の方針

練馬区総合事業の趣旨にしたがって、ご利用者様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練馬区総合事業訪問型サービスを提供します。

5 利用料金

(1) 利用料

- ・練馬区総合事業訪問型サービスを利用する場合は利用者負担額が1割、2割又は3割負担になります。負担割合を確認するため、毎月、区が交付する負担割合証をご提示下さい。
- ・利用料金は、1カ月を最小の単位とした、月あたりとなります。

【お支払料金の目安】

名 称	区分	基本料金	1割	2割	3割
練馬区総合事業 訪問型サービス	訪問型サービスⅠ 身体介護加算	13,007円/月 399円/月	1,301円 40円	2,601円 80円	3,902円 120円
	訪問型サービスⅡ 身体介護加算	25,980円/月 798円/月	2,598円 80円	5,196円 160円	7,794円 240円
	訪問型サービスⅢ 身体介護加算	41,211円/月 1,276円/月	4,121円 128円	8,242円 255円	12,363円 383円
	訪問型サービスⅣ	2,964円/月	297円	593円	890円
	訪問型サービスⅤ	3,009円/月	301円	602円	903円
	訪問型サービスⅥ	3,169円/月	317円	634円	951円

※処遇改善加算(Ⅱ)・・・基本料金の22.4% (

※初回加算・・・2,280円

身体介護加算を算定し、新規に訪問サービス計画を作成し訪問介護員が初回若しくは初回の訪問サービスを行って日の属する月に訪問サービスを行った際に、サービス提供責任者が同行した場合若しくはサービス提供責任者が訪問型サービスを行った場合。

※生活機能向上連携加算(Ⅰ)・・・1,140円

サービス提供責任者が介護予防訪問リハビリテーション事業所、介護予防通所リハビリテーション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供施設の医師、理学療法士、作業療法士また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サービス計画を作成すること。初回の訪問サービスが行われた日の属する月に、1月につき所定単位数を加算する。

※生活機能向上連携加算(Ⅱ)・・・2,280円

理学療法士等と利用者の身体の状況等の評価を共同して行うこと。生活機能の向上を目的とした訪問サービス計画を作成すること。介護予防訪問リハビリテーション事業所、介護予防通所リハビリテーション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供施設の医師、理学療法士等が、介護予防訪問リハビリテーションを行った際にサービス提供責任者が同行する。理学療法士等と連携し、訪問サービス計画に基づく訪問サービスを行うこと。初回の訪問サービスが行われた日の属する月以降3月の間、1月につき所定単位数を加算する。

※高齢者虐待防止措置未実施減算・・・所定単位数の1%を減算/月

虐待の発生またはその再発を防止するための措置が講じられていない場合

※業務継続計画も策定減算・・・所定単位数の1%を減算/月

感染症もしくは災害のいずれかまたは両方の業務継続計画が策定されていない場合

- ※ 練馬区総合事業訪問型サービス国基準相当サービスのサービス提供時間は利用者の練馬区総合事業ケアプラン（ケアプラン）に定められた目安の時間を基準とします。
- ※ 練馬区総合事業訪問型サービス区基準相当サービスのサービス提供時間は、1回あたり60分以内とします。
- ※ 週3回以上の利用は、要支援2相当に該当する方に限り提供します。
- ※ 要介護認定の更新や区分変更の申請を行い、要介護と認定された場合には要介護の契約をさせていただきます。その時は要介護として初回訪問介護の算定の対象になります。

(2) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、サービス従業員が訪問するための交通費の実費が必要です。

(3) キャンセル料

ご利用様の都合でサービスを中止する場合は下記内容にキャンセル料金をいただきます。

キャンセルが必要になった場合は至急ご連絡ください。

① キャンセル連絡先・・・(連絡先03-5947-2877)

② 適用基準・・・ご利用予定日の前日の午後6時までにご連絡がなかった場合
キャンセル料金 1,100円(日割りの場合)

(4) その他

① 利用者様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者様のご負担になります。

② 練馬区総合事業の認定申請をしてから認定の結果が出る前に暫定でサービスを利用された場合や、認定の結果により要介護となった場合や非該当となった場合は、それまでに利用したサービスが全額自己負担となる場合があります。

(要介護者となった場合は本契約締結日からの要介護の再契約となります。)

③ 料金のお支払方法

毎月12日までに前月分の請求をいたしますので、お支払いは銀行自動引き落としにてお支払下さい。

(毎月27日引落 ※土曜日祝日の場合は翌営業日)

6 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当社のサービス提供責任者または訪問事業責任者がお伺いいたします。

契約を結び、サービスの提供を開始します。

※介護予防計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

① お客様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週間前までに文書等でお申し出下さい。

- ② 当社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、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、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。
- ・お客様が介護保険施設に入所した場合
 - ・練馬区総合事業給付でサービスを受けていた利用者事業対象者区分が非該当（自立若しくは介護保険要介護状態区分が要介護）と認定された場合
 - ・お客様がお亡くなりになった場合
- ④ その他
- ・利用者またはその家族等に対する再三の申し入れにも関わらず、改善の見込みなく、練馬区指定介護予防・生活支援サービス訪問型サービスの契約の目的を達するのが著しく困難になった場合は契約を解約いたします。
 - ・利用者またはその家族等が、事業者、管理責任者、サービス提供責任者、サービス従業者、従業員等に対して、契約で定めたサービス内容以外のサービスを求めた場合
 - ・利用者またはその家族等が、事業者、管理責任者、サービス提供責任者、サービス従業者、従業員等に対して、暴言、暴力等威圧的な言動を行った場合
 - ・利用者または家族等が、事業者、管理責任者、サービス提供責任者、サービス従業者、従業員等に対して故意に法令違反等常識に逸脱する行為を行った場合
 - ・お客様が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず2週間以内に支払わない場合
 - ・トラブル防止の為、サービス中の金銭や貴重品の管理につきましては、ご本人様またはご家族様で管理をお願い致します。尚、紛失等につきましては一切の責任を負いかねます。

7 当社の訪問介護サービスの特徴等

(1) 運営方法

- ① 訪問介護員は、介護福祉士、介護職員基礎研修課程修了者、訪問介護員研修修了者、介護職員初任者研修修了者
- ② 訪問介護員は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことが出来るよう、入浴、排泄、食事の介助、その他生活全般に渡る援助を行う。

(2) サービス利用のために

事項	有無	備考
訪問介護員の変更の可否	○	変更を希望される方はお申し出下さい。 (訪問介護員の人数により制限があります。)
男性ヘルパーの有無	×	
従業員への研修の実地	○	月1回 ケアカンファレンス実施
サービスマニュアルの作成	○	訪問調査にてサービス手順書を作成
その他		

8 事故発生時の対応等

ご利用者様に対する指定訪問型介護の提供により事故が発生した場合は、区市町村、ご利用者様のご家族等、ご利用者様に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止の為の対策を講じます。また、ご利用者様に対する指定訪問介護型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 損害賠償

当社は、事業者、訪問介護員または従業員等の故意過失により、訪問介護サービス等にあたり、利用者の生命・身体・財産に損害を発生させた場合は、法律上の損害賠償額を賠償します。

- ・ 保険会社名 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- ・ 保険内容 賠償責任保険

10 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化があった場合は、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いたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

11 災害時等

災害時等に付きましてはやむを得ない事情により、訪問型サービスの提供ができない場合がございます。

12 虐待の防止・ハラスメントについて（ハラスメント指針別紙参照）

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	大柿 恵司
-------------	-------

- (2) 虐待防止に関する指針を整備しています。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 従業員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。
- (6) 虐待防止委員会を定期的開催し、委員会での検討結果を従業員に周知徹底します。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業員又は擁護者（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、これを区市町村に通報します。

1.3 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、自傷他害の恐れがある場合など、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、必要最小限の範囲内で行う事があります。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。又事業者として、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責任者を選定しています。

身体拘束に関する責任者	大柿 恵司
-------------	-------

- (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します。
- (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事が出来ない場合に限りします。
- (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。

1.4 衛生管理等

- (1) 指定訪問介護の用に供する物品、その他車両を含む設備等について、衛生的な管理に努め又は衛生上必要な措置を講じ、又責任者を選定しています。

感染対策に関する責任者	大柿 恵司
-------------	-------

- (2) 指定訪問介護事業所において感染症が発生し、またはまん延しない様に必要な措置を講じます。
- (3) 必要に応じて保健所等の助言、指導を求めるとともに常に密接な連携に努めます。
- (4) 事業所において感染症が発生し、またはまん延しない様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防止のための対策を検討する委員会を概ね年に1回程度開催するとともに、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実施します。

1.5 業務継続に向けた取組の強化について

- (1) 業務継続計画に関する責任者を選定しています

業務継続計画に関する責任者	大柿 恵司
---------------	-------

- (2) 感染症等や非常災害の発生時について、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、およ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。
- (3) 従業者に対し、業務継続計画につて周知するとともに、必要な研修を定期的実施します。

1.6 ハラスメント対策の強化（ハラスメント指針別紙参照）

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、職場におけるハラスメントの内容等を、従業員に周知・啓発します。また、相談や苦情に応じ適切に対応するための窓口を定め、ハラスメント対策を行います。

ハラスメントに関する責任者	大柿 恵司
---------------	-------

17 サービスの内容に関する苦情

(1) 当社お客様相談・苦情担当

担当者： サービス提供責任者 電話 03-5947-2877

(2) その他

当社以外に、相談・苦情窓口で苦情を伝えることができます。

東京都国民健康保険団体連合会	03-6238-0177
練馬区保健福祉サービス苦情調整委員	03-3993-1344
練馬区介護保険課	03-3993-1111
大泉地域包括支援センター（東大泉1～2丁目、東大泉3丁目（1番～51番、56番～57番）、東大泉4～6丁目）	03-5387-2751
南大泉地域包括支援センター（西大泉、西大泉町、南大泉5～6丁目）	03-3923-5556
大泉学園通り地域包括支援センター（大泉学園町1～3丁目、大泉町5～6丁目、東大泉3丁目（52番～55番、58番～66番））	03-5933-0156
大泉北地域包括支援センター（大泉学園町4～9丁目）	03-3924-2006
やすらぎミラージュ地域包括支援センター（大泉町1～4丁目）	03-5905-1190
高野台西地域包括支援センター（谷原、高野台2～5）	03-6913-1515
やすらぎシティ地域包括支援センター（東大泉7丁目、南大泉1～4丁目）	03-5935-8321

18 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
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	

19 当社の概要

名称・法人種別 株式会社ひかりケア
 代表者役職・氏名 代表取締役 大柿 恵司
 所在地・電話番号 東京都練馬区大泉学園町4-9-29
 TEL 03-5947-6070
 FAX 03-5947-6071
 営業所数等
 訪問介護 1カ所
 居宅介護支援 1カ所
 訪問看護 1カ所

練馬区指定介護総合事業

訪問型サービス契約書

様（以下、「利用者」といいます）と訪問介護事業所ひかりケア（以下、「事業所」といいます）は、事業所が利用者に対して行う練馬区指定介護予防・生活支援サービス（以下、練馬区総合事業という）の訪問型サービスについて次の通り契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、練馬区総合事業の趣旨に従って、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出来るよう練馬区総合事業訪問型サービスを提供し、利用者は事業所に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第2条（契約期間）

- この契約の契約期間は令和 年 月 日から1年間または1年経過後の月末までとします。
- 契約満了の2日前までに、利用者から事業所に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条（練馬区総合事業訪問型サービス計画）

- 事業所は、練馬区総合事業の国基準相当サービス（区基準）として利用者の日常生活全般の状況および希望をふまえて必要により、「練馬区総合事業訪問型サービス計画」に沿って国基準相当サービスは「練馬区総合事業訪問型サービス計画」（現行の介護予防訪問介護計画書）および区基準サービスは練馬区総合事業ケアプランを作成し、その内容を利用者およびその家族に説明します。
- 事業所は前項の練馬区総合事業訪問型サービス計画を作成する場合は、介護予防訪問介護計画書を本契約締結から7日以内に作成し利用者へ提出します。

第4条（練馬区総合事業訪問型サービスの内容）

- 利用者が提供を受ける練馬区総合事業訪問型サービスの国基準については現行の「介護予防訪問介護計画書」および区基準については練馬区総合事業ケアプランに明記した通りです。「介護予防訪問介護計画書」および練馬区総合事業ケアプランに明記した内容について、利用者およびその家族に説明します。
- 事業所は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、介護予防訪問介護計画書および練馬区総合事業ケアプラン明記した内容の総合事業訪問型サービスを提供します。
- 第2項のサービス従業者は、介護福祉士または介護職員基礎研修課程修了者または訪問介護員養成研修1・2級課程を修了した者です。
- 介護予防訪問介護計画および練馬区総合事業ケアプランが利用者との合意をもって変更され、事業所が提供するサービスの内容または練馬区総合事業適用の範囲が変更となる場合は、利用者の了承を得て新たな内容の「介護予防」訪問介護計画書および練馬区総合事業ケアプランを作成し、それをもって練馬区総合事業訪問型サービスの内容とします。

第5条（サービスの提供の記録）

- 1 事業所は、練馬区総合事業訪問型サービスの実施ごとに、サービスの内容等をこの契約書と同時に交付する書式の記録票に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。利用者の確認を受けた後、その控えを利用者に交付します。
- 2 事業所は、サービス提供記録を作成することとし、この契約の終了2年間保管いたします。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。

第6条（料金）

- 1 利用者は、サービスの対価として「重要事項説明書」に定める利用毎の料金をもとに計算された月ごとの合計額を事業所に支払います。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月12日までに利用者へ送付します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を銀行自動引き落とし（毎月27日）にて支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。
- 5 利用者は、居宅においてサービス従業者がサービスを実施の為に使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

第7条（サービスの中止）

- 1 利用者は、事業所に対してサービス提供の前日午後6時までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 利用者がサービス提供実施月に利用が1度も無かった場合、事業者は、利用者に対して「重要事項説明書」に定める方法により料金を頂きます。この場合の料金は第6条に定める他の料金の支払いと合わせて請求します。

第8条（料金の変更）

- 1 事業者は、利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより利用毎の料金の変更（増額または減額）を申し入れることができます。
- 2 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく「重要事項説明書」を作成し、お互いに取り交わします。
- 3 利用者は、料金の変更を承諾しない場合は、事業者に対し、文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

第9条（契約の終了）

- 1 利用者は事業者に対して、1週間の予告期間をおいて文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- 2 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

- 3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① 事業所が正当な理由がなくサービスを提供しない場合
 - ② 事業所が守秘義務に反した場合
 - ③ 事業所が利用者やその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
 - ④ 事業所が破産した場合
- 4 次の事由に該当した場合は、事業所は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① 利用者のサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず2週間以内に支払われない場合
 - ② 利用者またはその家族等が、事業所やサービス従業者に対してこの契約を継続し難いほど背信行為を行った場合
- 5 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。
 - ② 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ② 利用者の事業対象者区分が、非該当（自立若しくは介護保険要介護状態区分が要介護）と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡した場合

第10条（秘密保持）

- 1 事業所およびサービス従業者は、サービス提供をする上で知り得て利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業所は、利用者かおよび家族からあらかじ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。
- 3 事業所は、利用者の家族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、当該家族の個人情報を用いません。

第11条（賠償責任）

事業所は、サービスの提供にともなって、事業所の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

第12条（緊急時の対応）

事業所は、現に練馬区総合事業訪問型サービスの提供を行っている時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治の医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

第13条（身分証携行義務）

サービス従業員は、常に身分証を携行し、初回訪問時およ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。

第14条（連携）

- 1 事業所は、練馬区総合事業訪問型サービスの提供にあたり、介護支援専門員および保険医療サービスまたは、福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

第15条（相談・苦情対応）

事業所は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、練馬区総合事業訪問型サービスに関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第16条（暫定時のご利用について）

練馬区総合事業の認定申請をしてから認定の結果が出る前に暫定でサービスを利用された場合、認定の結果により要介護となった場合や非該当になった場合は、それまで利用したサービスが全額自己負担となる場合があります。

（要介護となった場合は本契約締結日からの要介護での再契約となります。）

第17条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者および事業所は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めのない事項については、練馬区指定介護予防・生活支援サービスの事業の人員、設備および運営ならびに指定介護予防・生活支援サービスに係る介護予防のための効果的な支援方法に関する基準要綱その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第18条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業所は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

介護現場におけるハラスメント指針

職員の尊厳と適切な労働条件を維持していくため、利用者及び家族（以下「利用者等」といいます）によって職員に対し、以下の表またはそれに相当するハラスメント行為が行われ、その事実が確認された場合、事業者は利用者等に対し以下の通りの対応を取ります。

1. ハラスメント行為について

1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

例：○コップを投げつける ○蹴られる ○手を払いのけられる	○叩かれる ○手をひっかく、つねる ○首を絞める	○唾を吐く ○服を引きちぎる ○お茶籐を掛ける 等
-------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：○大声を発する ○怒鳴る ○職員への差別的発言 ○威圧的な態度で文句を繰り返す ○刃物をちらつかせる ○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する	○職員の説明等に耳を傾けず、理不尽な主張や要求する ○謝罪、土下座、正座等の強要 ○契約内容以外のサービスの強要 ○職員に対しての嫌がらせ
--	--

3) セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌ないやがらせ行為。

例：○必要もなく手や腕、体を触る ○必要もなく職員の体を抱きしめる ○性的画像・映像を見せる ○卑劣な言動を繰り返す	○無関係に下半身を露出する ○職員の衣類の中に手を入れる 等
---	-----------------------------------

4) 次の場合は「ハラスメント」に該当しないため留意します。

○認知症等の病気または障害の症状として現れた言動。

・認知症の行動症状（暴力、暴言、俳諧、拒絶、不滅行為等）・心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）のこと。

・病気又は障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりはありません。事前の情報収集等（医師の評価等）を行い、事業所として、医師、行政等と連携する等による適切なケアを提供します。

2. 事業所の対応

○事実確認・調査

当事業所では、職員の相談窓口を設置しています。上記のような行為の疑いがある場合、速やかに状況確認、聞き取り調査を実施し、事実を確認した上で、次の対応を実施します。

(1) サービスの停止・担当者変更

ハラスメント行為を確認した際は、サービスの停止、相談業務の停止、担当者の変更等、対応させていただく場合があります。

(2) 契約の終了

内容が悪質な場合は、契約書第9条第2項に基づき、契約を終了することができます。

(3) 公共施設への連絡

必要に応じ、警察、管轄行政機関等への報告する場合があります。

3. ハラスメント防止への取組み

(1) 職員への教育

ハラスメントを防止するために、職員に対し次の研修・教育を実施します。

- ① 本方針の理解
- ② 契約書・重要事項説明書の適切な説明方法の習得
- ③ 介護保険制度・サービス契約内容に関する理解
- ④ 契約範囲以外サービスを提供しないことの理解
- ⑤ サービスマナー・虐待防止・コミュニケーション技術の向上

(2) 再発防止

法人はハラスメントが発生した場合は、速やかに再発防止に取り組みます。

以上

個人情報取り扱いに関する方針兼同意書

(ご本人及びご家族等)

当事業所は、福祉事業者としての社会的責任及び個人情報の重要性に鑑み、厚生労働省「医療・介護関連事業における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」(以下、「ガイドライン」という。)に基づき、個人情報の取扱いに関する基本的な指針を定めます。

1 個人情報保護方針

- (1) 社会福祉事業の社会的責任を考慮し、守秘義務を遵守するとともに、適切な個人情報の収集、利用及び提供を定めた社内規則を整備し、これを遵守します。
- (2) 情報の取得に関しては、利用者のプライバシー保護に努め、自尊心を傷つけたり、羞恥心を感じさせたりしないよう最善の方法を尽くします。
- (3) 個人情報の紛失、破壊、改ざん及び漏えいなどに関して、予防措置を講ずるとともに、万一の発生時には速やかな是正対策を実施します。
- (4) 個人情報に関する法令、ガイドライン、その他の規範を遵守します。
- (5) 個人情報管理仕組みを継続的に改善します。

2 個人情報の利用目的

当事業所は、取得したご利用者及びご家族の個人情報を、業務の遂行に必要な範囲内において、予めご本人及びご家族の同意を得た上で、以下の利用目的のために利用します。

- (1) 介護保険制度及び障害者総合支援制度等による次のサービスの提供する為に必要な業務
訪問介護計画書・介護予防計画書・居宅介護計画書・アセスメント・モニタリング
- (2) ご利用者へ介護サービスを提供するための連絡
- (3) 介護サービスを円滑に提供するため居宅サービス事業所及び医療機関の連携
サービス担当者会議（照会含む）・入院等・退院等
- (4) ご利用者等に係る運営管理業務
- (5) ご利用者へ病状の急変が生じた場合の主治医への連絡
- (6) 介護事故等の報告
- (7) サービス利用の給付に関する業務
- (8) 審査支払機関へのレセプトの提出
- (9) 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- (10) 行政機関（介護保険課、福祉事務所等）への相談、報告
- (11) 損害賠償保険に係る保険会社への相談又は届出等
- (12) 監査機関（東京都介護保険課等、練馬区介護保険課等、指導担当等）への相談、報告
- (13) 事故発生時の区市町村又は地域包括支援センターへの連絡

3 個人情報の適正管理

当事業所は、取り扱う個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人情報の安全管理のため、安全管理に関する取扱規定等の整備及び実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講

じるとともに、利用目的の達成に必要とされる正確性・最新性を確保するために適切な措置を講じています。

4 個人情報の第三者への提供

当事業所は、以下の場合を除き、個人データをご本人の同意もなく第三者に提供しません。

- ①ご本人の同意を得ている場合
- ②介護保険法に基づく不正受給者の区市町村への通知
- ③障害者総合支援法に基づく不正受給者の区市町村への通知
- ④児童虐待防止法に基づく児童虐待の通報
- ⑤高齢者虐待防止法に基づく高齢者虐待の通報
- ⑥刑事訴訟法、税法等に基づく捜査または取り調べに対する回答
- ⑦地方公共団体による当事業所への指導監査、報告命令、情報提供依頼に対する回答
- ⑧人の生命、身体及び財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難なとき
- ⑨公衆衛生の向上のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難な場合
- ⑩介護サービスの安全性の向上のための、サービス提供中に発生した事故等に関する地方公共団体への報告及び情報提供

5 当事業所に対するご照会

当事業所は、個人情報の取扱いについて下記窓口を設置し、ご利用者及びご家族からの問い合わせ、苦情、照会、訂正、停止等の申し出に応じます。

《個人情報の取扱いに関する窓口》

事業所 東京都練馬区大泉学園町1丁目31番8号 メルヴェーユ大泉学園 302号室

訪問介護事業所 ひかりケア

個人情報取扱責任者 大柿 恵司

TEL 03-5947-2877

FAX 03-5947-2876

(受付時間：月曜日～金曜日 午前9時～午後18時)

SNSの利用に関する誓約書

私は、貴社が運営するサービス（訪問介護・居宅介護支援・訪問看護）（以下「本サービス」といいます。）を利用するに際して、下記で定める事項を遵守することを誓約します。

記

1 目的

本誓約書は、本サービスの利用者及び利用者の家族や友人その他利用者に関係する者（以下「利用者等」といいます。）が、インターネットサイト、掲示板サイト、Facebook、Line、Twitter、その他の投稿サイト及び全てのソーシャルネットワークサービスサイト（以下「SNS等」といいます。）を利用するに際して、貴社の企業情報の漏えいの防止や個人のプライバシー保護を目的とするものです。

2 遵守事項

- (1) 利用者等が SNS 等を利用する場合、以下の各号に関する記載・投稿はできません。
 - ① 貴社の企業秘密
 - ② 貴社の従業員のプライバシーや肖像に関する情報
 - ③ 当該 SNS 等の利用者等以外の利用者等のプライバシーや肖像に関する情報
 - ④ 公序良俗に反する内容
 - ⑤ その他 SNS 等に記載・投稿することが不適切と認められる内容
- (2) 利用者等は SNS 等の利用において、本項に違反して、第三者からクレーム等があった場合には直ちに貴社に連絡をするものとします。

3 SNS 等の利用に関する注意点

SNS 等の利用によって、法律上の責任を問われる可能性があることや SNS 等によって公開された内容は不特定多数の者が閲覧可能であること、一度公開された情報を完全に削除することは極めて困難であること、その内容の真偽を問わず与える影響が大きいこと等に鑑み、利用者等は、SNS 等の利用に際しては、自覚と責任をもつものとします。

自費料金一覧表（税込）

介護＋自費	日中	8時前・18時以降
30分	2,000円	2,500円
60分	4,000円	5,000円
土日対応	+1,000円	+1,000円
緊急依頼	+1,000円	+1,000円

自費単発のみ

（自費のみのご利用は1時間単位となります）

自費	日中	8時前・18時以降
60分未満	4,000円	5,000円
土日対応	+1,000円	+1,000円
緊急依頼	+1,000円	+1,000円

※交通費は実費とさせていただきます。

※キャンセルはご利用日の前日午後6時までにご連絡いただいた場合は無料です。

※キャンセル料金（1,100円）

散歩介助、外出時における留守番、安否確認、見守り食事の仕度、大掃除、ゴミ出し、洗濯、布団干し、買い物、家の中の整理整頓、話し相手、ペットの世話、庭仕事、通院時の付添い

総合事業訪問型サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項説明書・契約書・個人情報取扱に関する方針・SNS・自費料金一覧の利用に関する誓約の説明を行いました。

事業所

【所在地】 東京都練馬区大泉学園町1-31-8メルヴェーユ大泉学園302

【名称】 訪問介護事業所ひかりケア

【管理者】 大柿 恵司

【説明者】 サービス提供責任者

私は、本書面に基づいて事業者からの重要事項説明書・契約書・個人情報取扱に関する方針・SNSの利用に関する誓約・自費料金一覧の説明を受け、総合事業訪問型サービスの提供開始に同意します。

令和 年 月 日

(利用者)

【住所】 _____

【氏名】 _____

(利用者の代理人)

【住所】 _____

【氏名】 _____

(利用者の家族等)

【住所】 _____

【氏名】 _____