

障害者総合支援

居宅介護重要事項説明書

1 当社が提供するサービスについての相談苦情窓口

電話 03-5947-2877 (受付時間: 午前9:00~午後6:00)

管理責任者: 大柿 恵司

サービス提供責任者: _____

※ ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2 訪問介護事業所ひかりケアの概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	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1-31-8メルヴェーユ大泉学園302
電話番号	03-5947-2877
FAX	03-5947-2876
事業者番号	障害者総合支援法事業 (1312001595) ・居宅介護
その他のサービス	地域生活支援事業 (1362001602) ・移動支援 指定訪問介護事業 (1372005627)
サービスを提供する地域	練馬区 (大泉学園町、東大泉、大泉町、南大泉、西大泉)

(2) 第三評価の実施の有無 無

(3) 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	10名
	実務者研修修了者	0名	1名		1名
	初任者研修修了者	1名	1名		1名
	2級修了者	0名	2名		2名

(4) サービスの提供時間帯

	通常時間帯 8:00～18:00	早朝 6:00～8:00	夜間 18:00～22:00	備考
平日・ 土・祝	○	○	○	

※時間帯により料金がことなります。

休業日 日曜日

(12月30日～1月3日)

3 サービスの主たる対象者について

(1) 身体介護

身体介護	食事介助	食事介助を行います。
	排泄介助	排泄介助、オムツ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭、洗髪などを行います。
	その他	褥瘡防止等のために体位変換や歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。

(2) 家事援助

家事援助	調理	利用者の食事の用意を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	その他	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。

(3) 通院等介助

通院等介助	通院等又官公署並びに相談支援事業所への移動（公的手続き又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
-------	---

(4) その他

その他	生活等に関する相談や助言をいたします。
-----	---------------------

(5) 提供するサービスの内容

曜日	時間帯	回数	内容
月			居宅介護計画書参照
火			
水			
木			
金			
土			
日			

4 利用料金

(1) 介護給付費支給対象サービス利用者負担額

サービスに要した費用の原則1割。(月額負担上限額については、各区市町村が定めた額)

【お支払料金の目安】

(居宅介護)

サービスの種類	内容	基本料金	自己負担分(1割)
身体介護/ 通院等介助 (身体介護を伴う)	30分未満	2,867円	287円
	30分以上1時間未満	4,524円	453円
	1時間以上1時間30分	6,574円	658円
	1時間30分以上2時間未満	7,492円	750円
	2時間以上2時間30分未満	8,444円	845円
	2時間30分以上3時間未満	9,374円	938円
	3時間以上	10,315円	1,032円
	以降30分を増すごとに	929円	93円
家事援助	30分未満	1,187円	119円
	30分以上45分未満	1,713円	172円
	45分以上1時間未満	2,206円	221円
	1時間以上1時間15分未満	2,676円	268円
	1時間15分以上1時間30分未満	3,080円	308円
	1時間30分以上	3,483円	349円
	以降15分を増すごとに	392円	40円

※上記のご利用料金は午前8時～午後6時です。

早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し、
深夜(午後10～午前6時)帯は50%増しになります。

※初回加算：2,240円

- ①新規に居宅介護計画書を作成しサービス提供責任者が居宅介護サービスを行う場合又は訪問介護員等が居宅介護サービスを行う際に同行訪問した場合。
- ②ご利用者様が過去2ヶ月間、当該訪問介護事業所から居宅介護サービスの提供を受けていない場合。

※利用者負担上限管理加算：1,680円

利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、加算されます。

※福祉・介護職員処遇改善加算Ⅰ・・・(令和6年5月31日まで)

(総単位数にサービス別の加算率を乗じた単位数を加算) 居宅介護：27.4%

※福祉・介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ・・・(令和6年5月31日まで)

(総単位数にサービス別の加算率を乗じた単位数を加算) 居宅介護：5.5%

※介護職員等ベースアップ等支援加算・・・(令和6年5月31日まで)

(総単位数にサービス別の加算率を乗じた単位数を加算) 居宅介護：4.5%

※福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)・・・(令和6年6月1日より算定)

(総単位数にサービス別の加算率を乗じた単位数を加算) 居宅介護：40.2%

介護職員の処遇改善をするために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う場合の加算

※情報公表未報告減算：所定単位数の5%を減算

情報公表(障害福祉サービス等情報公表システム)に係る報告がされていない場合。

※業務継続計画未策定減算：所定単位数の1%を減算(令和7年4月1日より算定)

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。

※虐待防止措置未実施減算：所定単位数の1%を減算

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。

※身体拘束の適正化：所定単位数の1%を減算

身体拘束適正化の措置が講じられていない場合。

※やむを得ない事情で、かつ、ご利用者又はご家族等の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分のご利用料金となります。

※事業者が利用者に代わり区市町村から受領した介護給付費の額については利用者に通知します。

(2) その他の料金

交通費	サービス中のヘルパーの交通費は実費をいただきます。
施設利用料	サービス中のヘルパーの施設利用料金は実費をいただきます。

(3) 交通費

上記2で示した「サービス地域におけるサービス利用については、交通費は無料です。

それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業者の従業員がお伺いするための交通費の実費をいただきます。

(4) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。

キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡下さい。

連絡先 TEL 03-5947-2877

ご利用前日午後6時までにご連絡いただいた場合	無料
ご利用当日	1,100円(消費税含む)
ご連絡頂かなかった場合	1,100円(消費税含む) + 交通費(実費)

(5) その他

①利用者のお住まいでサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者にご負担いただきます。

②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、紛失につきましては一切の責任を負いかねます。

(6) 支払方法

上記利用料金の支払いは、1カ月ごとに計算し翌月12日までにご請求を致しますので、月末までにお支払いください。

お支払いは、銀行自動引き落としとしてお願い致します。

(毎月27日引落です。土曜日曜祝日の場合は翌営業日)

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ①居宅介護について介護給付費支給決定を受けた方で、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡ください。当事業者のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。
- ②サービス利用が決定した場合は契約を締結し、居宅介護計画を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。
- ③居宅介護の提供に当たっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

(2) サービスの終了

- ①利用者が当事業者に対し1週間の予告期間をおいて文書で通知を行った場合は、この契約を解除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、予告期間内の通知でも契約解除することができます。
- ②当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、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、または当事業者が破産した場合、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除することができます。
- ③利用者がサービス利用料金の支払いを2か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、2週間以内にお支払いいただけない場合、サービス提供を終了させていただくことがあります。
- ④当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

(3) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ① 利用者が施設に入所した場合
- ② 居宅介護の介護給付費支給期間が終了し、その後支給決定がない場合（所定の期間の経過をもって終了します。）
- ③ 利用者が亡くなった場合

6 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、居宅介護のサービス提供ができない場合がございます。

7 損害賠償

当社は、事業者、介護支援専門員又は従業員の故意過失により、居宅介護支援の提供にあたり、利用者の生命・身体・財産に損害を発生させて場合は、法律上の損害賠償額を賠償します。なお、当社は、以下の損害賠償保険に加入しております。

- ・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

8 当社からの解約

当社は、以下の場合、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居宅介護支援契約の目的を達するのが著しく困難になった場合は直ちに直ちに契約を解約いたします。

- ① 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、居宅介護員、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
- ② 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、居宅介護員、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
- ③ 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、居宅介護員、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

9 緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者の容態に急変があった場合は主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

【主治医】

医療機関名	
住所	
電話番号	
主治医氏名	

【ご家族等緊急連絡先】

氏名	
住所	
電話番号	
続柄	

10 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	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。

1.1 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。

1.2 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員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。
 - ④ 従業員に対し、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。

1.3 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) 従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修を定期的実施します。

1.4 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
---------------	-------

1.5 この契約に関する苦情・相談窓口

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	訪問介護事業所ひかりケア サービス提供責任者
電話番号	03-5947-2877
受付時間	月～金曜日 午前9：00～午後6：00

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

担当部署	練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局
電話番号	03-3993-1344
受付時間	月～金 8：30～17：15（祝休日除く）

また、東京都社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」においても区市町村や都と連携しながら苦情対応を行っています。

担当部署	東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会事務局
電話番号	03-5283-7020
受付時間	月～金曜日 10：00～16：00（祝休日除く）

障害者総合支援法契約書

(居宅介護)

様（以下、「利用者」といいます。）株式会社ひかりケア（以下、「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護について、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、障害者総合支援法の趣旨にしたがって、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居宅介護を提供し、利用者は、事業者に対し、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）

- この契約の期間は、令和 年 月 日から利用者の介護給付費支給期間満了日までとします。
- 契約満了日の2週間前までに、利用者から事業者に対して、文書により契約終了の申し出がない場合、かつ利用者の介護給付費支給期間終了後に改めて支給決定された場合、契約は更新されるものとします。

第3条（居宅介護計画）

- サービス提供責任者は、利用者について、解決すべき課題を把握し、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえたうえで、（居宅介護）サービスの目標、担当する従業者の氏名、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を盛り込んだ（居宅介護）計画を、本契約締結の日から30日以内に作成します。
- （居宅介護）計画については、1年に1度定期的に見直すほか、必要に応じて見直します。
- （居宅介護）計画の作成及び変更の際は、その内容を利用者及びその同居の家族に説明します。

第4条（居宅介護サービスの内容）

- 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、第3条に定めた居宅介護計画に沿って、居宅介護サービスを提供します。
- 利用者が利用できるサービスの内容は、【居宅介護重要事項説明書】のとおりです。
事業者は【居宅介護重要事項説明書】に定めた内容について、利用者及びその家族に説明します。
- 居宅介護計画が利用者との合意をもって変更されて、もしくは介護給付費の支給決定内容が変更されて、事業者が提供するサービスの内容が変更となる場合は、利用者の了承を得て新たな内容の【居宅介護重要事項説明書】を作成し、それをもって居宅介護サービスの内容とします。

第5条（介護給付費支給申請に係る援助）

事業者は、利用者が介護給付費支給期間終了に伴う介護給付費支給申請を円滑に行えるよう、利用者を援助します。

第6条（サービス提供の記録）

- 1 事業者は、毎回のサービス終了時に、利用者から書面によりサービス提供の確認を受けます。
- 2 事業者は、居宅介護の提供に関する諸記録を作成し、契約終了後5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所において、当該利用者に関する2項の諸記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する2項の諸記録の複写物の交付を受けることができます。

第7条（料金）

- 1 利用者は、サービスの対価として【居宅介護重要事項説明書】に定める料金をもとに計算された月ごとの合計金額を支払います。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細書を付して、翌月12日までに利用者へ通知します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月の27日までに銀行自動引き落とし又は郵便振込みのいずれかの方法にて支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者へ領収書を発行します。
- 5 利用者は、従業者が居宅においてサービス実施のために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

第8条（サービス中止）

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス提供の前日午後6時までに通知することにより、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 利用者がサービス実施の24時間前までに通知することなく、サービス利用を中止する場合は、事業者は、利用者に対して【居宅介護重要事項説明書】に定める計算方法により料金を請求することができます。

第9条（相談・苦情）

- 1 事業者は、利用者から相談、苦情等に対応する窓口を設置し、この契約に関する利用者の要望、苦情等に対し、利用者の立場に立って、誠実かつ迅速に対応し、改善に努めます。なお、苦情の申立てによって、利用者が不利益な対応を受けることは一切ありません。
- 2 次の事由に該当する場合は、利用者は事業者に対し、改善及び改善結果の報告を求めることができます。
 - ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② 事業者が守秘義務に反した場合
 - ③ 事業者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

第10条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、1週間の予告期間において文書で通知することにより、この契約を解除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、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。

- 2 前項の規定にかかわらず、第9条第2項に規定する事由に該当した場合及び事業者が破産した場合は、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除することができます。
- 3 事業者は、事業所の廃止・縮小等、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、30日間の予告期間において、理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。
- 4 事業者は、次の事由に該当した場合は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除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正当な理由なく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故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにも関わらず改善の見込みがなく、この訪問介護契約の目的を達することが著しく困難となった時は、文章で通知する事により、2週間以上の予告期間をもってこの契約を解約する事ができます。
- 5 利用者の居宅介護についての介護給付費の支給決定が取り消された場合、もしくは介護給付費支給期間終了に伴い介護給付費支給申請を行った結果、不支給となった場合、所定の期間の経過をもってこの契約は終了します。ただし、利用者の転居に伴い支給決定が取り消された後に、引き続き転入先の区市町村で支給決定された場合は、必要に応じて契約変更で対応することができるものとします。
- 6 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。
 - ① 利用者が施設に入所した場合
 - ② 利用者が死亡した場合

第11条（秘密保持）

- 1 事業者及びその従業者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を、正当な理由なく他の事業者及び第三者に漏らしません。
この守秘義務は契約終了後もどうようです。
- 2 前項の規定にかかわらず、サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査のために、事業者が利用者の個人情報を用いることに、利用者は同意します。

第12条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者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13条（緊急時の対処）

事業者は、現に居宅介護の提供を行っているとき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、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

第14条（身分証携行義務）

従業者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もとめられたときは、いつでも身分証を提示します。

第15条（連携）

- 1 事業者は、居宅介護の提供に当たっては、他の指定居宅介護事業者その他保険医療サービス又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。
- 2 事業者は、居宅介護の提供終了に際しては、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、保険医療サービス又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16条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者及び事業者は、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、障害者総合支援法令その他諸法令の定めるところに従い、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第17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、利用者及び事業者は利用者の住所地为管轄する裁判所を第一審新管轄裁判所とすることを予め合意します。

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(東京都福祉局指導監査部等、練馬区、指導検査担当課等)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 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
- ③ 障害者総合支援法に基づく障害者虐待の通報
- ④ 児童虐待 防止法に基づく児童虐待の通報
- ⑤ 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
- ⑥ 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
- ⑦ 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
- ⑧ 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
- ⑨ 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 メルヴェージュ大泉学園 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)

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 契約範囲以外サービスを提供しないことの理解
- ③ 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

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。

障害者総合支援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・個人情報取り扱いに関する方針・SNSの利用に関する誓約書の説明を行いました。

事業者

【事業者】 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1-3 1-8メルヴェーユ大泉学園302

【代表者】 大柿 恵司

【管理者】 大柿 恵司

【説明者】 サービス提供責任者

私は、本書面により事業者から重要事項説明書・契約書・個人情報取り扱いに関する方針・SNSの利用に関する誓約書の説明を受け、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】

(利用者の家族代表者等)

【住 所】

【氏 名】