

社会福祉法人垂水市社会福祉協議会 訪問介護事業
サービス重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(鹿児島県知事指定 第4671400036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通り説明します。

※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。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	2
6. サービスの利用に関する留意事項	6
7. 苦情の受付について	8
8. 事故発生時の対応	8
9. 非常災害発生時の対応	9

1 事業者

(1)	法 人 名	社会福祉法人 垂水市社会福祉協議会
(2)	法 人 所 在 地	鹿児島県垂水市田神11番地1
(3)	電 話 番 号	0994-32-6277
(4)	代 表 者 氏 名	会長 谷口 敏徳
(5)	設 立 年 月 日	昭和45年9月24日

2 事業所の概要

(1)	事業所の種類	指定訪問介護事業所 ・平成11年8月31日指定 鹿児島県4671400036号
(2)	事業の目的	要介護状態にある高齢者並びに老化に伴い介護が必要な方に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的としています。
(3)	事業所の名称	社会福祉法人垂水市社会福祉協議会 訪問介護事業所
(4)	事業所の所在地	鹿児島県垂水市田神11番地1
(5)	電話番号	0994-32-6277
(6)	管理者等	管理者 寺田 里美
(7)	事業所の運営方針	事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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、入浴等の介護、その他の生活全般にわたる援助を適切に行う。
(8)	開設年月	平成12年4月1日
(9)	事業所が行っている他の事業	当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。 指定居宅介護支援 平成11年8月 4日指定 鹿児島県知事指定第4671400010号 指定訪問入浴介護 平成11年8月31日指定 鹿児島県知事指定第4671400028号 介護予防・日常生活支援総合事業 平成30年4月 1日指定 鹿児島県知事指定第4671400036号 指定障害者居宅介護 平成18年10月1日指定 鹿児島県知事指定第4611400039号

3 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 垂水市全域
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月～金（国民の祝日、12月29日～1月3日を除く。）
受付時間	8時15分～17時
サービス提供時間帯	状況に応じ、日～土 24時間可能

4 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜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	人 員
1	管理者	1名
2	サービス提供責任者	3名
3	訪問介護員等（ホームヘルパー）	6名以上
	介護福祉士，訪問介護養成研修1級又は2級課程修了者，介護職員初任者研修終了者	

当事業所では、利用者に対して介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問介護、指定障害者居宅介護を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

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、

- | |
|---|
| (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 |
|---|

があります。

- (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）が介護保険から給付されます。（所得に応じ8割・7割の方もいます）

＜サービスの概要と利用料金＞

○身体介護

入浴・排せつ・食事等の介護を行います。

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をを行います。

☆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 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。

○自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助

…自立支援、ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で見守り等を行います。

② 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します。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

＜サービス利用料金＞

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。

ただし、所得状況に応じ自己負担が2割となる方は、次に記載してある自己負担額の2倍の料金、3割となる方は3倍の料金を頂きます。

■基本料金 ＜令和6年6月以降＞

＜自己負担1割の場合の金額＞

【身体介護の場合】	利用料金	介護保険から 給付される金額	自己負担額
サービスに要する時間	A	B	C (A-B)
20分未満	1,630 円	1,467 円	163 円
20分以上30分未満	2,440 円	2,196 円	244 円
30分以上1時間未満	3,870 円	3,483 円	387 円
1時間以上1時間半未満	5,670 円	5,103 円	567 円
1時間半以上（30分増す毎に）	820 円	738 円	82 円

【生活援助の場合】	利用料金	介護保険から 給付される金額	自己負担額
サービスに要する時間	A	B	C (A-B)
20分以上45分未満	1,790 円	1,611 円	179 円
45分以上	2,200 円	1,980 円	220 円

☆ ☆身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き所要時間20分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は以下のとおりです。

	利用料金	介護保険から 給付される金額	自己負担額
サービスに要する時間	A	B	C (A-B)
20分から起算して25分増す毎に	650 円	585 円	65 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。

☆ 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。

☆ 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。

- ・ 夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
- ・ 早朝（午前6時から8時まで）：25%
- ・ 深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆ 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、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

*2人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・ 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

- ☆ 新規に訪問介護計画を作成した場合に、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合には、次の料金を頂きます。

初回加算	利用料金 A	介護保険から 給付される金額 B	自己負担額 C (A-B)
算定基準 (月)	2,000 円	1,800 円	200 円

- ☆ ご契約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時に、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護中心）を行った場合には、次の料金を頂きます。

緊急時訪問介護加算	利用料金 A	介護保険から 給付される金額 B	自己負担額 C (A-B)
算定基準 (回数)	1,000 円	900 円	100 円

- ☆ 利用者の在宅における生活機能向上を図る観点から、訪問介護事業所のサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が連携し、共同による訪問介護計画を作成した場合には、次の料金を頂きます。

生活機能向上連携加算Ⅰ	利用料金 A	介護保険から 給付される金額 B	自己負担額 C (A-B)
算定基準 (月)	1,000 円	900 円	100 円

(要件)

- ・ 訪問リハビリテーション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又はリハビリテーションを実施している医療提供施設（原則として許可病床数200床未満のものに限る。）の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言（アセスメント・カンファレンス）を受けること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の向上を目的とした訪問介護計画を作成（変更）
- ・ 当該理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師は、通所リハビリテーション等のサービス提供の場において、又はICTを活用した動画等により、利用者の状態を把握した上で、助言を行うことを定期的に行う場合

生活機能向上連携加算Ⅱ	利用料金 A	介護保険から 給付される金額 B	自己負担額 C (A-B)
算定基準 (月)	2,000 円	1,800 円	200 円

(要件)

- ・ 訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションの理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が利用者宅を訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している医療提供施設（原則として許可病床数200床未満のものに限る。）の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が訪問して行う場合

- ☆ 介護職員等の処遇改善のため、サービス利用料金の総額に次の割合で算定した料金を頂きます。（事業所が県に申請した場合）

介護職員等処遇改善加算			
☐ 加算Ⅰイの場合	27.0%	☒ 加算Ⅰロの場合	28.7%
☐ 加算Ⅱイの場合	24.9%	☐ 加算Ⅱロの場合	26.6%
☐ 加算Ⅲの場合	20.7%	☐ 加算Ⅳの場合	17.0%

- ☆ 専門性の高い人材を配置し、質の高いサービスを提供するための体制を整えている事業所として、厚生労働省が定める基準に適合している場合に認められる特定事業所加算を算定いたします。（事業所が県に申請した場合）

特定事業所加算			
☒	加算Ⅰの場合	20.0%	☐ 加算Ⅱの場合 10.0%
☐	加算Ⅲの場合	10.0%	☐ 加算Ⅳの場合 3.0%
☐	加算Ⅴの場合	3.0%	

(要件)

- ・ 個別研修計画の策定と実施：すべての訪問介護員等に対し、個別の研修計画を策定し、技術向上や知識習得のための研修を計画的に実施します。
- ・ 定例会議会の開催：利用者の情報共有やサービス提供上の留意事項を伝達するため、サービス提供責任者を中心に定期的な会議を開催し、円滑な連携を図っています。
- ・ 指示及び報告の徹底：サービス提供ごとに、サービス提供責任者が訪問介護員等に対して詳細な指示を文書等で行い、終了後には適宜報告を受ける体制を構築し、常に利用者様の状況把握に努めています。
- ・ 健康管理の実施：すべての従業者が万全の状態でサービスを提供できるよう、定期的な健康診断を実施しています。
- ・ 緊急時等のおける対応：サービス提供中に利用者様の容態が急変した場合や事故が発生した場合は、速やかに主治医、緊急連絡先、およびケアマネジャーへ連絡を行い、必要な措置を講じます。

通常業務：垂水市社会福祉協議会・8：15～17：00・0994-32-6277

緊急時連絡先：090-5699-4462（営業時間外24時間対応）

- ☆ 口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときに算定します。

口腔連携強化加算	利用料金 A	介護保険から 給付される金額 B	自己負担額 C (A-B)
算定基準（月）	500 円	450 円	50 円

- ☆ 利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、虐待の発生又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に、基本報酬から減算します。

高齢者虐待防止措置未実施減算	サービス利用料金の	1%	減算
----------------	-----------	----	----

- ☆ 感染症や災害の発生時に継続的にサービス提供できる体制を構築するため、業務継続計画が未策定の際は、基本報酬から減算します。

業務継続計画未策定減算	サービス利用料金の	1%	減算
-------------	-----------	----	----

- ☆ 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。

- ☆ 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。

- (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。

＜サービスの概要と利用料金＞

- ① 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。

- ☆ 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。
- ・ 夜間（午後6時から午後10時まで）：25%

- ・ 早朝（午前6時から8時まで）：25%
- ・ 深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

② 複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

- ☆ 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、相当な額に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2か月前までにご説明します。

(3) 交通費

通常の事業実施地域を超えて行う、当事業所のサービスの提供に際し要した交通費は、その実費をいただきます。

- | |
|------------------------------------|
| ・ 通常の実施地域を越える地点から、片道10キロメートル毎に200円 |
|------------------------------------|

(4) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月15日までに以下の方法でお支払い下さい。

- 1 垂水市社会福祉協議会 窓口での現金支払い
- 2 口座振り込みによる支払い（希望される場合は振込み先を配布します）
- 3 口座引き落としによる支払い

(5) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、も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申し出てください。
- 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あたっては、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。

訪問介護員を交替する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

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。但し、事業者はサービスの実施にあ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

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 ） 訪問介護員の禁止行為

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

- ① 医療行為
- ② ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- ③ ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ④ 飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ ご契約者も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 その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（ 5 ） 高齢者虐待防止に関する対策

当該事業所は、ご契約者に対するサービスの提供にあたって、関係法令に基づき利用者の尊厳の保持、人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に資することを目的に、虐待の防止とともに虐待の早期発見・早期対応に努め、虐待に該当する行為のいずれも行いません。

また、サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（利用者の家族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、これを市町村に通報します。

（ 6 ） 身体拘束等の適正化

当該事業所は、ご契約者に対するサービスの提供にあたって、利用者の尊厳と主体性を尊重し、緊急やむを得ない場合を除き原則として身体拘束を実施しません。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合は事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録します。

（緊急やむを得ない場合）

- 切迫性
直ちに身体拘束を行わなければ、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事が考えられる場合。
- 非代替性
身体拘束その他の行動制限以外に、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防止する事ができない場合。
- 一時性
身体拘束が一時的なものであり、利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事がなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

（ 7 ） ハラスメント対策について

当事業所では、利用者様およびそのご家族様に対し、安全で質の高いサービスを提供し続けるため、また従業者が安心して働ける環境を維持するために、ハラスメントの防止に向けた以下の措置を講じています。

- ① 基本方針
当事業所は、従業者に対する性的な言動や、優越的な関係を背景とした暴言・暴力、過度な要求等のハラスメント行為を一切容認しません。これらの行為は、サービスの継続を困難にするだけでなく、従業者の人権を侵害する重大な問題として対応いたします。
- ② 具体的措置
 - ・ 相談窓口の設置： ハラスメントに関する事案が発生した場合の相談・報告窓口を設置しています。
 - ・ 事実確認と対応： ハラスメントの疑いがある報告を受けた場合、速やかに事実確認を行い、必要に応じて適切な措置（サービスの提供方法の変更、警察への通報等）を講じます。
 - ・ 教育・研修： すべての従業者に対し、ハラスメント防止に関する定期的

- な研修を実施しています。
- ③ 利用者様及びご家族様へのお願い
サービス提供にあたり、以下の行為はお控えくださいますようお願い申し上げます。
- ・ 従業者に対する暴力、暴言、威嚇、侮辱的な言動。
 - ・ 性的嫌がらせ、不適切な身体への接触。
 - ・ 法令や契約の範囲を超えた無理な要求や、長時間の拘束。 ※ハラスメント行為が継続し、改善が見られない場合には、誠に遺憾ながらサービス利用契約を解除させていただくことがございます。あらかじめご了承ください。

(8) 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護サービスにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修および訓練を実施します。

また、新たな感染症発生時に対しては、業務継続計画（BCP）に基づいて対応します。

7 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窓口で受け付けます。

窓 口	垂水市社会福祉協議会	電 話 番 号	0994-32-6277
受 付 時 間	事業所営業日の 8:15～17:00		
責 任 者	管理者	寺 田 里 美	
担 当 者	サービス提供責任者	森 山 照 美	
	介護支援専門員	鶴 瀬 麻 美	

(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

第 三 者 委 員 名	太 崎 勤	連絡先	32-5240
	前木場 強也	連絡先	32-5249
	村野 剛	連絡先	32-0241

(3) 行政機関その他苦情受付機関

名 称	所 在 地	
	電 話 番 号	受 付 時 間
垂 水 市 役 所 福 祉 課	垂水市上町114	
	0994-32-1111	8:30 ～ 17:15
鹿 児 島 県 大 隅 地 域 振 興 局	鹿屋市打馬2丁目16-6	
	0994-52-2083	8:30 ～ 17:15
鹿 児 島 県 社 会 福 祉 協 議 会	鹿児島市鴨池新町1番7号	
	099-257-3855	8:30 ～ 17:00
鹿児島県国民健康保険団体連合会	鹿児島市鴨池新町7番4号	
	099-206-1084	8:30 ～ 17:00

8 事故発生時の対応

- (1) 訪問介護員は、訪問介護を実施中に、事故及び利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等、必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告します。

- (2) 事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行ないます。

- (3) 事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入します。

9 非常災害発生時の対応

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、業務継続計画（BCP）を作成し研修および訓練を行います。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

地震・噴火・強風・大雨・大雪等の自然災害が発生した場合や発生リスクが高い場合、訪問時間の遅延やサービス提供が中止となることがあります。可能な限り連絡を差し上げるよう努めますが、被災状況や通信等が麻痺した場合には、連絡できない場合があります。

また、天災等不可抗力、その他事業所の責めに帰すからざる事由により、本サービスの実施ができなくなった場合には、以後、事業者は利用者に対して本サービスを提供すべき義務を負いません。

10 ウェブサイトへの掲載

本説明書の内容は、垂水市社会福祉協議会のホームページ、および介護サービス情報公表システムにて公表しています。

令和 年 月 日

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

説明者職名		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	垂水市	氏名	印
-------	-----	----	---

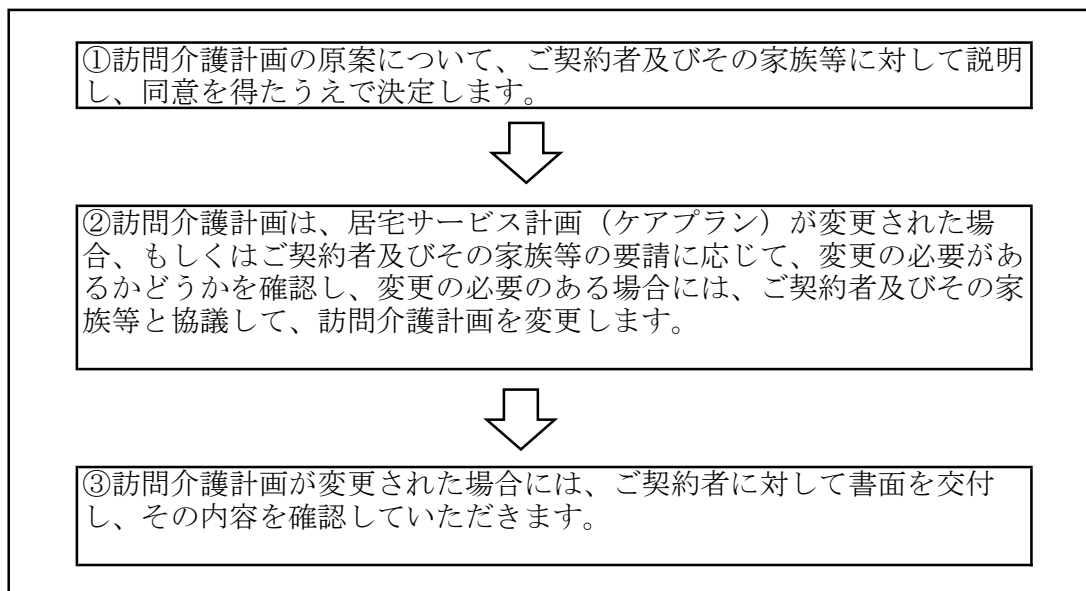
※利用者が署名できない場合

代理人住所		氏名	印
利用者との続柄			

<重要事項説明書付属文書>

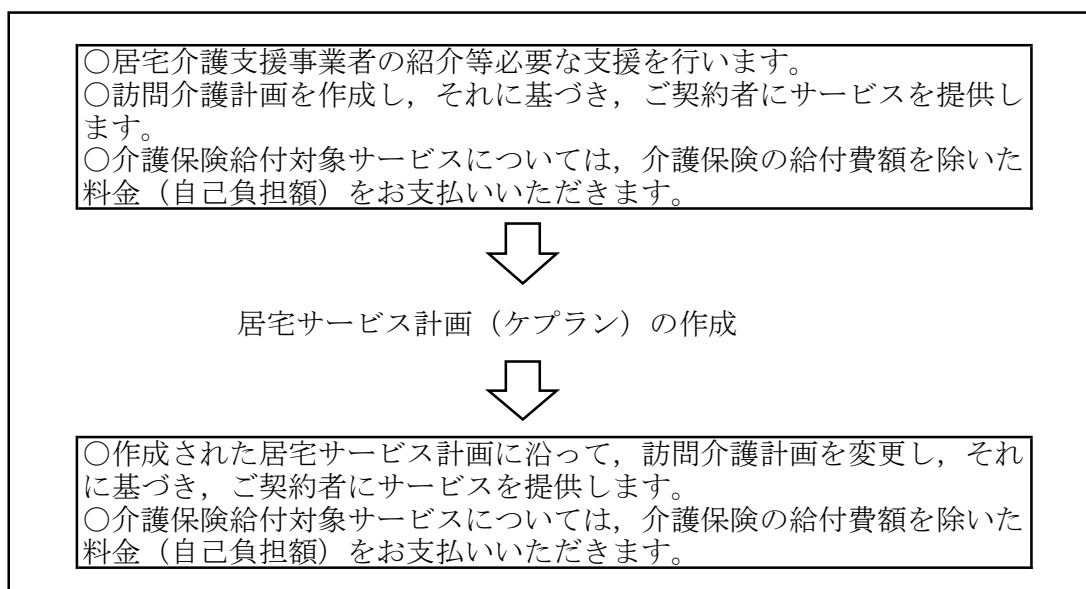
1 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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通りです。

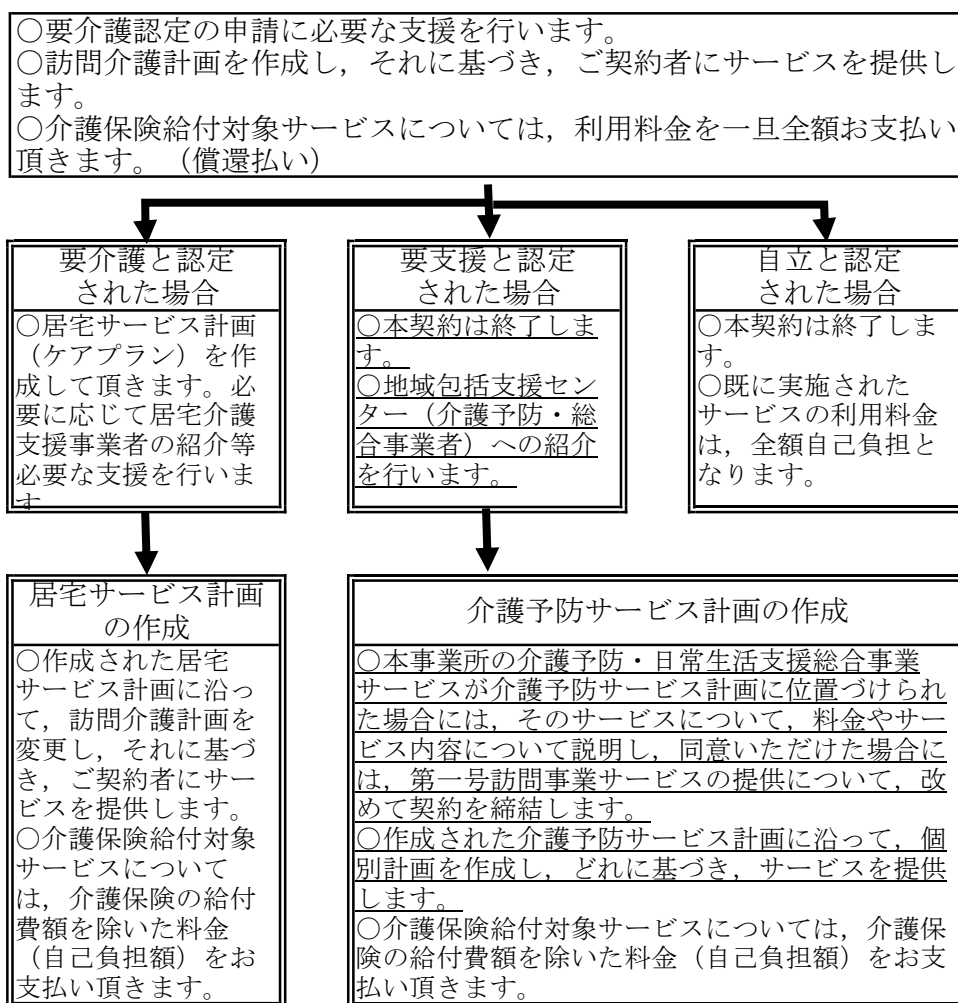


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

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あたって、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 サービスの提供にあたって、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、5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あ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
 - ・ 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上で、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。

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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">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下さい。）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下さい。） |
|---|

（ 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7日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。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">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 事業者も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 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合⑥ 事業者も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 |
|--|

（ 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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">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3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 ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為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④ 従業者に対する重大なハラスメント行為があった場合 |
|---|

（ 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。