

\*訪問介護サービスのご提供にあたり、利用者に対して契約書及び本書に基づいて 重要事項を説明し同意を受け交付を致します

## 訪問介護サービス重要事項説明書

訪問介護サービスについて当事業者が説明すべき重要事項は、次のとおりです。

### 1. 事業者の概要

事業者名	株式会社ハピネス
代表取締役	佐久間 幸江
所在地	千葉県若葉区桜木4丁目9番地4号
TEL	043-234-6535 (代表番号)
FAX	043-234-6534
事業内容	訪問介護事業・居宅介護支援事業・介護タクシー事業
設立年月日	平成18年3月開業 平成21年1月5日法人設立

### 2. 事業所の概要

#### (1) 所在地及び提供地域

事業所名	ハピネスケアステーション
管理者	佐久間 幸江 (さくま ゆきえ)
所在地	千葉県若葉区桜木4丁目9番地4号
TEL	043-234-6538 (営業時間外は佐久間携帯に転送となります)
FAX	043-234-6534
事業所番号	1270401712
提供実施地域	千葉県若葉区 (左記地域外は応相談)
実施サービス	訪問介護・介護予防訪問介護・総合事業 ハピネスサポート (介護保険外実費サービス)
指定年月日	平成21年2月1日

#### (2) 営業日 及び 営業時間

営業日 月曜日 ~ 金曜日

営業時間 午前9時 ~ 午後6時

休業日 土曜日・日曜日・祝祭日・12月29日~1月3日

※緊急時に関しては営業日及び営業時間関係なく転送電話にて対応致します。

(留守番になっている場合は伝言を残して下さい。折り返し致します。)

<注意>

- ・サービス提供責任者(常勤職員)の携帯電話は、営業時間外は繋がりません。
- ・担当ヘルパー個人の連絡先(携帯番号)等は、お伝え出来ません。

## (3) 事業所の職員体制

(令和8年 6月 1日)

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理を一元的に行います。</li> <li>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。</li> </ol>	常勤兼務 1名 ・佐久間幸江
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>2 訪問介護計画書の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ訪問介護計画書を交付します。</li> <li>3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画書の変更を行います。</li> <li>4 ヘルパー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。</li> <li>5 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。</li> <li>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。</li> <li>7 ヘルパー等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。</li> <li>8 ヘルパー等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>9 ヘルパー等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。</li> <li>10 ヘルパー等に対する研修、技術指導等を実施します。</li> <li>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。</li> </ol>	常勤 3名 (訪問介護員と兼務)
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問介護計画書に基づき、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。</li> <li>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提供します。</li> <li>3 サービス提供後、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。</li> <li>4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。</li> </ol>	常勤 3名 (サ責含む) 非常勤 2名 登録型 1名 常勤兼務 1名
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。	常勤兼務 1名

**3・事業所の目的**

株式会社ハピネスが開設するハピネスケアステーション指定訪問介護が行う指定訪問介護の事業の適正な運営を確保する為に人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の終了者が要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

#### 4・事業所の運営方針

- (1) 事業所の訪問介護員（以下「ヘルパー」と言います）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出来るよう、入浴・排泄・食事の介助・その他の生活全般に渡る援助を行うこととする。
- (2) 事業の実施に当たっては、関係市区町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- (3) 千葉市が条例で定める事業の人員、設備及び運営に関する基準等の内容を厳守し、事業を実施するものとする。

#### 5・サービスの内容

サービス区分と種類		サービスの内容
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（糖尿病食、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。
自立生活支援のための見守りの援助		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・排泄等の際の移動時、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る。）</li> <li>・車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</li> <li>・洗濯物をいっしょ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。</li> </ul>
生活援助	買物	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	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

通院等のための乗車又は降車の介助	通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動、移乗の介助を行います。 (移送に係る運賃は別途必要になります。)
------------------	--

**\*生活援助について**

利用者を対象としたサービスの為、同居者又はペットに関わるサービスは行いません。介護保険に基づいた生活援助となりますので、行えない掃除等もあります。

**\*医療行為について**

専門的配慮を要しない軟膏塗布、湿布貼付、点眼、内服確認等の介助は、利用者及びご家族からの事前依頼に基づき居宅サービス計画書に含まれている場合のみ行います。

市販薬の買物代行及び服薬介助は主治医等からの指示がある場合のみ対応します。

**\*買物代行について**

現金をお預かりする際は、利用者又は家族等にその場にて金額等に関する確認をしていただきます。また、ヘルパーが料金を立て替える事は出来ません。

ヘルパーが車を使用した場合はガソリン代としてキロ30円をご負担下さい。  
たばこ、アルコール等の嗜好品に該当される物及び灯油については購入代行を行いません。

**\*外出同行について**

ヘルパーの車に同乗は出来ませんので、乗り物が必要な場合は公共交通機関、タクシー等をご利用下さい。その際の運賃はヘルパーの料金もご負担下さい。また、ご家族等の運転する車に同乗しての同行も行いません。

\*通院等乗降介助については、移送許可車両及び移送有資格者の確保が出来ない場合は、お受け出来ない事もあります

## **6・サービスの利用方法**

### **1 サービスご提供の開始**

事前に介護支援専門員（ケアマネージャー）にご相談下さい。介護支援専門員の指示により、サービス提供責任者がお伺いし訪問介護契約を結びサービスの提供を開始します。

### **2 訪問介護計画書**

利用者または、利用者の家族からの要望・心身状況を聴取し、居宅サービス計画書に沿って訪問介護計画書を作成し、その内容について交付し説明をします。同意をいただけましたら、署名・捺印をお願いします。

訪問介護計画書については居宅サービス計画書に沿って、随時見直しを行いながらサービスを提供します。

### **3 サービスご提供の終了**

- (1) 利用者の都合によりサービスのご提供を終了する場合は、終了を希望される日の1週間前までに文書でご連絡下さい。
- (2) 利用者がサービス提供地域外に転居された場合。
- (3) 事業所のやむを得ない事由によりサービスのご提供を終了させていただく場合は、その終了の1ヶ月前までに文書で通知いたします。
- (4) 以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にご提供を終了いたします。
  - ・利用者が介護保険施設等に入所した場合
  - ・要介護認定区分が要支援又は自立と判定された場合

- ・利用者が亡くなった場合

(5) 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促したにもかかわらず10日以内に支払われない場合は、文書で通知することで直ちにサービスのご提供を終了いたします。(ただし、料金の未払い分につきましては終了後も請求させていただきます。)

## 7・利用料金

### 1 サービス料金

介護保険適用時の自己負担は、基本料金の介護保険負担割合証に記載された負担割合額となります。(1割・2割・3割)ただし、介護保険の給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担となります。介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により事業者が直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者は利用料金全額をお支払い下さい。利用料金のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収書を発行します。(償還払い)

- ・昼間時間：午前8時～午後6時
- ・早朝時間：午前6時～午前8時（通常時間内料金の25%増）
- ・夜間時間：午後6時～午後10時（通常時間内料金の25%増）
- ・深夜時間：午後10時～翌日午前6時（通常時間内料金の50%増）

(1) 基本料金は下記の通りです（令和8年6月から「2」をご覧ください）

基本料金とは、基本単位数×地域区分3級地（単位数単価11,05）です。

\*やむを得ない事情で、二人のヘルパーでサービスを実施した場合、利用者の同意の上、二人分の料金を頂きます。

\*担当の介護支援専門員（ケアマネ）から交付される利用票別表に月毎の料金予定額が表記されています

□「1」特定事業所加算の算定がない場合の料金は下記となります

身体介護						
区分	基本単位	基本料金	利用者負担額			
			1割負担	2割負担	3割負担	
20分未満	昼間	163	1,801円	181円	361円	541円
	早朝/夜間	204	2,254円	226円	451円	677円
	深夜	245	2,707円	271円	542円	813円
20分以上 30分未満	昼間	244	2,696円	270円	540円	809円
	早朝/夜間	305	3,370円	337円	674円	1,011円
	深夜	366	4,044円	405円	809円	1,214円
30分以上 1時間未満	昼間	387	4,276円	428円	856円	1,283円
	早朝/夜間	484	5,348円	535円	1,070円	1,605円
	深夜	581	6,420円	642円	1,284円	1,926円
1時間以上 1時間30分未満	昼間	567	6,265円	627円	1,253円	1,880円
	早朝/夜間	709	7,834円	784円	1,567円	2,351円
	深夜	851	9,403円	941円	1,881円	2,821円
1時間30分以上 2時間未満	昼間	649	7,171円	718円	1,435円	2,152円
	早朝/夜間	811	8,961円	897円	1,793円	2,689円
	深夜	974	10,762円	1077円	2,153円	3,229円

生活援助						
区分		基本単位	基本料金	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	昼間	179	1,977円	198円	396円	594円
	早朝/夜間	224	2,475円	248円	450円	743円
	深夜	269	2,972円	298円	595円	892円
45分以上	昼間	220	2,431円	244円	487円	730円
	早朝/夜間	275	3,038円	304円	608円	912円
	深夜	330	3,646円	365円	730円	1,094円

通院等乗降介助						
区分		基本単位	基本料金	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
	昼間	97	1,071円	108円	215円	322円
	早朝/夜間	121	1,337円	134円	268円	402円
	深夜	146	1,613円	162円	323円	484円

■ 「2」 特定事業所加算Ⅱ算定の料金は下記となります (ハピネス)

身体介護						
区分		基本単位	基本料金	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	179	1,977円	198円	395円	593円
	早朝/夜間	224	2,475円	248円	495円	743円
	深夜	270	2,983円	298円	597円	895円
20分以上 30分未満	昼間	268	2,961円	296円	592円	888円
	早朝/夜間	336	3,712円	371円	742円	1,114円
	深夜	403	4,453円	445円	891円	1,336円
30分以上 1時間未満	昼間	426	4,707円	471円	941円	1,412円
	早朝/夜間	532	5,878円	588円	1,176円	1,763円
	深夜	630	7,060円	706円	1,412円	2,118円
1時間以上 1時間30分未 満	昼間	624	6,895円	690円	1,379円	2,069円
	早朝/夜間	780	8,619円	862円	1,724円	2,586円
	深夜	936	10,342円	1,043円	2,068円	3,103円
1時間30分以 上 2時間未満	昼間	714	7,889円	789円	1,578円	2,367円
	早朝/夜間	892	9,856円	986円	1,971円	2,957円
	深夜	1071	11,834円	1,183円	2,367円	3,550円

生活援助						
区分		基本単位	基本料金	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	昼間	197	2,176円	218円	435円	653円
	早朝/夜間	246	2,718円	272円	544円	815円
	深夜	296	3,270円	327円	654円	981円

45分以上	昼間	242	2,674円	267円	535円	802円
	早朝/夜間	303	3,348円	335円	670円	1,004円
	深夜	363	4,011円	401円	802円	1,203円

通院等乗降介助						
区分	基本単位	基本料金	利用者負担額			
			1割負担	2割負担	3割負担	
	昼間	107	1,182円	118円	236円	355円
	早朝/夜間	133	1,469円	147円	294円	440円
	深夜	161	1,779円	178円	356円	534円

## (2) 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。

加算	基本単位	基本料金	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
緊急時訪問介護加算	100	1,105円	111円	221円	332円	1回の要請に対して1回
初回加算	200	2,210円	221円	442円	663円	初回利用のみ1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,105円	111円	221円	332円	初回のみ1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	2,210円	221円	442円	663円	1月につき(原則3月を限度)
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	3	33円	3円	6円	9円	1日につき
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	4	44円	4円	8円	13円	1日につき
口腔連携強化加算	50	552円	56円	111円	166円	1月につき

- \*緊急時訪問介護加算：利用者やその家族等からの要請を受けて、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、訪問介護員が居宅サービス計画にない身体介護サービスを行った場合
- \*初回加算：新規に訪問介護計画書を作成した利用者に、初回訪問介護サービスと同月内に、サービス提供責任者自身がサービスを実施又は他の訪問介護員が実施するサービスに同行した場合及び過去2月にサービスを提供していない場合及び要支援⇄要介護の間で区分変更の場合も算定可
- \*生活機能向上連携加算(Ⅰ)：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書を作成し、それに基づくサービスを提供した初回月に算定。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き訪問介護計画書を見直した場合
- \*生活機能向上連携加算(Ⅱ)：利用者の居宅において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、それに基づいたサービスを行った日の属する月以降3月を限度として算定可。3月を越えて算定する場合には、再度理学療法士等と評価を行い、訪問介護計画を見直す。

\*認知症専門ケア加算：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。

\*口腔連携強化加算：利用者の口腔状態の評価を実施し、利用者の同意を得たうえで、歯科医療機関と介護支援専門員にその評価結果を情報提供する。口腔状態の評価にあたり訪問診療の実施がある歯科医療機関の歯科医師、歯科衛生士に相談できる体制をつくりその旨を文章で取り決めていること。

### (3) 介護職員等処遇改善加算

処遇改善加算は1か月の利用単位数の合計に対して下記のパーセントが加算

(区分支給限度額の算定対象外)

処遇改善加算Ⅰイ：27.0%

処遇改善加算Ⅰロ：28.7%

処遇改善加算Ⅱイ：22.4%

**処遇改善加算Ⅱロ：26.6%** (ハピネス)

処遇改善加算Ⅲ：20.7%

処遇改善加算Ⅳ：17.0%

・介護職員の賃金上げを通じて人材の確保・定着を図り、介護サービスの質を安定的に維持・向上を目的としています

### (4) 特定事業所加算

特定事業所加算は1か月の利用単位数の合計に対して下記のパーセントが加算

・介護福祉士等の人材を確保し、質の高いサービスを提供するための体制を構築している事業所を評価する加算です

非該当

特定事業所加算(Ⅰ)：所定単位数×20/100

**特定事業所加算(Ⅱ)：所定単位数×10/100** (ハピネス)

特定事業所加算(Ⅲ)：所定単位数×10/100

特定事業所加算(Ⅳ)：所定単位数×3/100

特定事業所加算(Ⅴ)：所定単位数×3/100

## 2 交通費

(1) 提供地域(若葉区)でサービスを受けられる方は無料です。

(2) 外出同行時に公共交通機関等を利用した場合はヘルパーの分もご負担頂きます。

(3) 提供地域外(一部除く)でサービスを受けられる場合、サービス従業者が事業所から訪問する往復(提供地域を超えた地点から)の交通費をご負担していただきます。また、買物代行などで移動に交通費が発生する場合も原則としてご負担していただきます。詳細は下表に記載の通りです。

移動手段	ご負担していただく交通費
公共交通機関	実費
自動車等	1 Kmあたり 30円

\*走行距離については車のメーターにて測定しサービス実施記録に記載します。

## 3 ハピネスサポート(介護保険外実費サービス)

1時間まで3,000円

1時間以降は30分毎に1,500円を加算とします。

\*介護保険サービスで行えない掃除、院内同行などのお手伝い

#### 4 介護タクシー料金

車椅子・ストレッチャーのまま乗車可能です。

車両への乗降介助のみ介護保険適応となります。運賃は一般タクシー同様（国土交通省の定める千葉県A地区千葉交通圏の運賃）メーターを作動させての料金です。必要時にご相談下さい。見積もりを作成致します。

#### 5 料金のお支払い方法

利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて利用翌月15～20日までに郵送にて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた、翌月の請求書と一緒に郵送します。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	事前に登録頂いた指定口座より引き落とします。引き落とし日が土日祝日の場合は、金融機関の翌営業日とします。 *千葉銀行：サービスご利用の翌月末日 *他銀行：サービスご利用の翌々月5日 (ゆうちょ銀行のお取り扱いが出来ません)
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の末日までに、事業者が指定する口座にお振り込みください。振込手数料は、ご負担下さい。
現金払い	サービスを利用した月の翌月の末日までに、当事業所までご持参下さい。集金での対応については応相談。

#### 8・キャンセル料金

利用者の都合によりサービスをキャンセルされた場合は、下表の料金を請求いたします

サービスご利用日の前営業日の午後6時までにご連絡	無 料
サービスご利用日の前営業日の午後6時以降にご連絡	一律 1,000 円

\*救急車・主治医等が関わる緊急対応が生じた場合、キャンセル料は発生しません。

\*利用者の都合による当日キャンセルが頻繁に起こる場合については、キャンセル料金の見直し若しくはご利用契約継続の必要性について、ご相談させていただきます。

\*生活保護の方は公費対象外の為、直接お支払い頂きます

#### 9. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、利用者担当の介護支援専門員及び千葉市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

#### 10・緊急時の対応

(1) 訪問時等に利用者が緊急を要するような状態の場合は、事前に決めた緊急連絡先に連絡をします。但し、状態により早急に医療機関に搬送しなければならない時は家族への連絡前に救急対応することがあります。

(2) 緊急連絡先に変更が発生した場合は、速やかに新しい連絡先をお知らせ下さい。

【家族等緊急連絡先】	・第一連絡先 名前 _____ 続柄 _____ 電話 _____
	・第二連絡先 名前 _____ 続柄 _____ 電話 _____
【主治医】	医療機関名 _____ 電 話 _____ 主治医名 _____ ( 科)

(3) 利用者から当事業所への緊急連絡先は下記のとおりです。

【当事業所の緊急連絡先】	名称       ハピネスケアステーション 電話番号   043-234-6538 受付日時   平日 午前9時～午後6時 ・時間外は担当者に転送となります ・留守番電話になっている時は必ず「利用者名」を伝言に残して下さい
--------------	---

### 11・相談苦情について

事業者職員の対応や支援方法、電話対応など、及び個人情報取り扱いについて、その他何か問題点や相談等がありましたら当事業者の窓口へご連絡下さい。また、市区町村の介護保険担当窓口や地域包括支援センターへも、介護サービスについての苦情や相談ができます。市区町村域を超える問題の場合や高度な法律解釈が必要な問題の場合のほか、利用者が特に望む場合は、国民健康保険連合会でも受け付けています。

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号   043-234-6538 (時間外は担当者に転送となります)
	FAX       043-234-6534
	担当者     佐久間幸江
	受付日時   平日 午前9時～午後6時

#### 《苦情対応の基本手順》

苦情を受け付けた場合は、次の手順で適切に対応し、ケアサービスの品質向上に努めて

参ります。

- ①苦情の受付
- ②苦情内容の確認・苦情対応経過報告書記入
- ③管理者への報告
- ④ご利用者へ苦情解決に向けた対応の事前説明と同意
- ⑤苦情解決に向けた対応の実施
- ⑥再発防止、および改善の実施
- ⑦ご利用者へ結果報告と説明・同意
- ⑧事業所内での再発防止について再確認、周知徹底

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関 (若葉区)	高齢障害支援課介護保険室	電話番号 043-233-8264
	*地域包括支援センター	043-214-1841
	<input type="checkbox"/> あんしんケアセンター桜木	電話番号 043-312-5110
	<input type="checkbox"/> あんしんケアセンター都賀	043-236-7400
	<input type="checkbox"/> あんしんケアセンター千城台	043-290-0120
	<input type="checkbox"/> あんしんケアセンターみつわ台	043-208-1212

苦情受付機関 (中央区)	高齢障害支援課介護保険室	電話番号 043-221-2198
	*地域包括支援センター	043-216-2131
	<input type="checkbox"/> あんしんケアセンター弁天	043-216-2121
	<input type="checkbox"/> あんしんケアセンター中央	電話番号 043-263-3066
	<input type="checkbox"/> あんしんケアセンター千葉寺	043-420-8325
	<input type="checkbox"/> あんしんケアセンター松ヶ丘	043-265-8111
	<input type="checkbox"/> 〃 松ヶ丘白旗出張所	043-305-0102

苦情受付機関 (千葉市)	千葉市介護保険事業課	電話番号 043-245-5062
	千葉県国民健康保険団体連合会	電話番号 043-254-7404

\*保険者が千葉市若葉区、中央区以外の場合は、別途担当地区の連絡先をお知らせいたします。

## 12・損害賠償について

- 1 サービスの提供にあたって、本事業者の責めに帰すべき事由により利用者またはその家族の生命・身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。又、利用者またはその家族の責めに帰すべき事由により、本事業者に生命・身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。
- 2 利用者またはその家族等に過失がある場合は、本事業者は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。
- 3 物品の賠償にあたっては現状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家によ

る修理または復元を原則とします。

- 4 修理、復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格・使用年月・耐用年数などを考慮した額）をその賠償額範囲とします。その為、購入から長年を経過した品物については、賠償を致しかねることがあります。
- 5 取り扱いに特別な注意が必要な物等については予めご提示お願いします。提示無き場合賠償致しかねる事があります。

### 1 3・虐待防止について

- 1 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待等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) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的開催するとともに、その結果について従事者に周知徹底すること
  - (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
  - (3) 管理者は虐待を防止するための従事者に対する定期的な研修を実施し記録する（年1回、新規採用時）
  - (4) 前項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を定めることとする。
- 2 事業者は、サービス提供中に、当該事業者従業者又は養護者（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、これを市区町村に通報するものとする。
- 3 その他虐待防止のために必要な措置

### 1 4・ハラスメント

- 1 利用者に提供した指定訪問介護及び総合事業に対する利用者及びその家族からのハラスメント等の相談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する。
- 2 事業所はセクシャルハラスメントやパワーハラスメントを防止するための措置を講じ健全な職場環境づくりを行っています。また、ヘルパーが利用者やその家族からのカスタマーハラスメントに該当すると思われる状況が発生した場合は必要な措置を講ずるものとする

《ハラスメントの例》

- (1) 身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為。  
(コップを投げつける、蹴られる、唾を吐く等)
- (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。  
(大声を発する、怒鳴る、特定のヘルパーにいやがらせをする、「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する等)
- (3) 意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。  
(必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、入浴介助中、あからさまに性的な話をする等)

### 1 5・個人情報保護について

- 1 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのための

ガイドランス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

- 2 事業者が得た利用者または、利用者の家族の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者及びその家族の同意をあらかじめ文章により得ることとする
- 3 ヘルパーは、業務上知り得た利用者または、利用者家族の個人情報を保持するものとする。
- 4 事業者はヘルパーに、業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報を保持させるため、退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、雇用契約の内容とするものとする。

#### 1 6 ・ 感染症の予防及びまん延の防止の措置

- 1 事業所は当該指定居宅介護支援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の措置を講ずるものとする
- 2 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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）をおおむね六月1回以上開催するとともにその結果について従事者に周知徹底をする
- 3 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること
- 4 管理者は感染症の予防及びまん延の防止のための従事者に対する定期的な研修（年1回、新規採用時）及び訓練（年1回）を実施し記録する
- 5 訪問介護員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るものとする

#### 1 7 ・ 業務継続計画（BCP）の策定等

- 1 事業所は、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居宅介護支援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（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする
- 2 事業所は、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（年1回、新規採用時）及び訓練（年1回）を定期的実施するものとする
- 3 事業所は、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うものとする

#### 1 8 . サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。
  - ① 医療行為及び医療補助行為
  - ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
  - ③ 他の家族の方に対する食事の準備 など
  - ④ ペットや庭木のお世話
  - ⑤ 大掃除等に該当する家事全般
  - ⑥ その他、介護保険を利用して行うべき事で無いと判断されること
- (2) 訪問時間中のお願い

①ヘルパー訪問中の飲酒、喫煙は自粛をお願いします。

犬、猫、爬虫類など苦手なヘルパーもおります。その場合、訪問時間中は、サークル若しくは別の居室でペットにお留守番してもらう対応をお願い致します。

②訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断り致します。

(3) その他

①ヘルパーの休暇、及び公共交通機関等の事故、雪、台風等の悪天候などその他やむを得ない事情により訪問予定日時等の変更をお願いする場合があります。その場合、電話等にて連絡をいたしますので、ご理解ご協力頂けますよう宜しくお願いします。

②訪問介護員等との直接連絡は出来ませんので、キャンセル等の連絡など何かありましたら事業所 043-234-6538 へ連絡下さい。

\*訪問介護サービスのご提供にあたり、利用者に対して契約書及び本書に基づいて重要事項を説明し同意を受け交付をしました。

