

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第6条参照）

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、重度訪問介護計画で定めたサービスの利用を中止又は変更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 17 時 00 分までに事業者申し出て下さい。
- ① 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。但し利用者の体調不良等やむをえない場合の取消料はいただきません。

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	利用者負担相当額

- ③ 町が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(6) 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額(交通費等)を変更する場合は、原則としてその2か月前までにご説明します。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

ア サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用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します。

イ 利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、古殿町社会福祉協議会、相談支援専門員、役場等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

ア サービスは、「居宅訪問介護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

イ 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。（ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます。）

(3) サービス内容の変更

ア 訪問時に、利用者の体調等の理由で居宅訪問介護計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。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。

(4) 緊急時又は事故発生時の対応方法について

ア サービスの提供中に容態の変化が生じた場合は、事前の打ち合わせにより、緊急時連絡先へ連絡するとともに速やかに主治医、町役場等へ連絡をいたします。

緊急連絡先

主治医	病院名		家族	氏名	
	医師名			続柄	
	住所			住所	
	電話番号			電話番号	

(5) 受給者証の確認(契約書第3条参照)

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(6) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、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 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。）
- ⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等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く）
- ⑦ その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

8. 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「6. 当事業所が提供するサービスと利用料金」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虐待防止法

事業者は、虐待防止法により、事業所、市町村、相談支援専門員などへ報告する義務があります。事業者は、利用者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見の責務と通報の義務があります。虐待を発見した際には、速やかに関係各機関に連絡させていただきます。

③サービス実施記録の確認（契約書第8条参照）

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

④利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令（及び古殿社会福祉協議会個人情報保護規則）に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

9. 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保健会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	社協の保険
捕食の概要	社協の全ての業務に起因する賠償事故を保証する。

10. 利用者等から受領する費用の額等

居宅介護を提供した際には、支給決定を受けた障害者等及び障害児の保護者（以下「支給決定利用者等」という）から当該居宅介護等に係る利用者負担額の支払を受けます。

① 法定代理受領を行わない居宅介護等を提供した際は、支給決定利用者等から子ども家庭庁及び厚生労働省が定める費用の額の支払を受けます。

第9条に定める通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関等を利用した場合は、その実費を支給決定利用者等から徴収するものとする。なお、この場合、事業者の自動車を使用したときは、次の額を徴収するものとします。

- ・通常の事業の実施地域を超える路程 1 kmにつき 25 円
- ② ①の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、支給決定利用者等の同意を得るものとします。
- ③ 費用の支払いを受けた場合は、当該費用に係る領収書を、当該費用を支払った支給決定利用者等に対し交付するものとします。

11. 衛生管理等

事業所は、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。

- 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 ヶ月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- 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ます。
- ③ 事業所において、訪問介護員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します

12. 虐待防止に関する事項

- (1) 事業所は、利用者様の人権の擁護、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します。
 - ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。
 - ② 虐待防止のための指針を整備します。
 - ③ 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- (2) 事業所は、サービス提供中に、当該訪問介護員等又は養護者（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、これを市町村に通報するものとします。

13. 個人情報の保護

事業所は、利用者又は家族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扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。

事業者が得た利用者又は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又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとします。

14. 緊急時等における対応方法

訪問介護員等は、居宅介護等の提供を行っているときに利用者に病状の急変、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の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとします。

- ① 事業所は、利用者に対する居宅介護等の提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとします。
- ② 事業所は前項の事故の状況及び事故に際して取った処置について記録するものとします。
- ③ 事業所は、利用者に対する居宅介護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとします。

15. 事業継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者等に対し事業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じるものとします。

- ① 事業所は、訪問介護員等に対し、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するものとします。
- ② 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します。

16. 苦情等の受付について（契約書第 14 条参照）

当事業所に対する苦情やご意見、利用料のお支払や手続きなど、サービス利用に関する相談、利用者の記録等の情報開示等は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情解決の措置・概要	苦情解決責任者 受付時間	渡 邊 家 伸 8：30～17：30	53-4394
	第三者委員	佐 川 重 俊	53-3423
		矢 内 源 一	53-4193
苦情受付担当者 受付時間	穂 積 智 美 8：30～17：30	53-4394	

行政機関その他苦情等受付機関

古殿町役場健康福祉課	所在地 古殿町大字松川字新桑原 3 1 電話番号・53-4616 FAX 53-3154 受付時間 8：30～17：00
福島県国民健康保険団体連合会	所在地 福島市中町 3 番 7 号 福島県国保会館 電話番号・024-523-2700 FAX 024-523-1041 受付時間 8：30～17：00
福島県社会福祉協議会	所在地 福島県渡利字七社宮 1 1 1 電話番号・024-523-1251 FAX 024-523-4477 受付時間 8：30～17：00

17. 身体拘束

事業所は、当該利用者又は他の利用者等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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という）は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者等の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとします。

令和 年 月 日

居宅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。

管理者名 管理者 氏名 渡 邊 家 伸 ㊞

説明者職名 サービス提供責任者 氏名 遠 藤 智 子 ㊞
生 田 目 泰 子 ㊞

私は、本書面に基ついて事業者から重要事項の説明を受け、居宅訪問介護サービスの提供開始に同意し、交付を受けました。

利用者 住所 古殿町太字..... 字.....

氏名.....

代理人 住所.....

氏名.....

続柄.....