

指定訪問介護サービス  
利用契約書  
暴力団等反社会勢力の排除及び  
契約の解除等に関する確約書  
個人情報使用同意書  
重要事項説明書



契約日 年 月 日

利用者 様

運営主体：社会福祉法人ヘルプ協会  
事業所：訪問介護事業所ぶる～む

072-779-9300

# 私たちは 協同と共生の福祉を 実践していきます



## ヘルプ協会の福祉ネットワーク

### ① 在宅複合型施設ぐる～りあ

〒664-0891 伊丹市北園1丁目19番1

法人本部 072-777-0765

特別養護老人ホームぐる～りあ 072-777-0573

ぐる～りあショートステイ 072-777-0573

ぐる～りあデイサービス 072-777-0526

ぐる～りあ訪問介護事業所 072-777-3572

ぐる～りあ居宅介護支援事業所 072-777-0523

緑丘・瑞穂地域包括支援センター 072-777-3652

### ③ ぐる～りあ東野サービス付き高齢者向け住宅

〒664-0004 伊丹市東野1丁目6番地

072-779-5335

### ④ のつくおん

〒664-0023 伊丹市中野西3丁目23番地

サンピエール中野1階西事務所

のつくおん 072-777-3532

### ⑤ グループホームの～さいど

〒664-0836 伊丹市北本町2丁目79番地

### ② ぶる～む

〒664-0887 伊丹市南野北1丁目3番44号

南野ローズヴィラ102

訪問介護事業所ぶる～む 072-779-9300

ぶる～むデイサービス 072-779-9311

072-779-5358

ぐる～りあ相談支援事業所 072-777-7874

## 目次

訪問介護サービス利用契約 および重要事項説明・署名……	1
訪問介護サービス利用契約約款……	4
暴力団等反社会勢力の排除および 契約の解除等に関する確約書…	13
個人情報保護に関する基本方針……	14
個人情報の利用目的……	15
個人情報使用同意書……	16
重要事項説明書……	17

# 訪問介護サービス 利用契約および重要事項説明

下記の枠内に記載の契約者と事業者とは、契約者が事業者から提供される訪問介護サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、訪問介護サービス利用契約約款のとおり契約を締結します。

契約にあたり、事業者は契約者に対して重要事項説明書に基づき説明を行い、契約者は重要事項の説明を受けました。

契約者と事業者とは、この契約を証するため、本書2通を作成し、契約者、事業者が署名または記名押印のうえ、各1通ずつ保有するものとします。

－記－

重要事項説明年月日	年      月      日
契約締結年月日	年      月      日
個人情報使用同意年月日	年      月      日

事業者	法 人 名	社会福祉法人ヘルプ協会
	所 在 地	兵庫県伊丹市北園1丁目19番1
	代 表 者 名	理 事 長    田 中 喜 代 子                      印
業 者	事 業 所 名	訪問介護事業所ぶる～む
	所 在 地	兵庫県伊丹市南野北1丁目3番44号 南野ローズヴィラ102
	管 理 者	管 理 者    中 屋 香 壽 恵                      印
	指 定 番 号	介護保険 第2873301176号
	重要事項説明者	
	サービス提供責任者	

訪問介護サービスの利用にあたり、サービス利用契約約款及び重要事項説明書について、説明を受け、内容を確認し、個人情報の利用目的の範囲内で個人情報使用同意書及び暴力団等反社会的勢力の排除についての説明を受け、記載の事項について同意いたしました。

契約者（利用者）

住 所	
氏 名	

家族代表者

住 所			
氏 名		続 柄	
電 話			
該当するもの全てに ○印をお付け下さい	署名代行者 緊急連絡先	代理人 立会人	法定後見人 任意後見人 その他（ ）

署名代行者

契約者（利用者）は署名が出来ないため、契約者本人の意思を確認の上、私が契約者に代わって、その署名を代行します。			
<input type="radio"/>	家族代表者が署名代行者の為、省略		
住 所			
氏 名		続 柄	

**\* オプション条項 \* 第28条（契約当事者の変更／代理人）関係**

<p>契約者は、契約の有効期間中に心神喪失その他の事由により判断能力を失った場合に備えて、契約者の家族である下記の者を代理人と定め、本契約書における契約者の権利義務にかかわる事務処理などについて、これを委任することにあらかじめ同意する場合は、署名願います。</p>			
住 所			
氏 名		続 柄	
電 話			
区 分	法定代理人（                      ）	任意代理人（                      ）	

**契約者（利用者）が指定する緊急連絡先**

<p>事故が発生した場合には、契約者のご家族に対し、速やかに状況を報告、説明し、その被害防止を図るなど必要な措置を講じます。</p>			
主治医	名 称		
	医師名		
	住 所		
	電 話		
第1連絡 家 族 親 族	<input type="radio"/>	家族代表者が第1緊急連絡先の為、省略	
	氏 名		続 柄
	電 話		
第2連絡 家 族 親 族	<input type="radio"/>	家族代表者が第2緊急連絡先の為、省略	
	氏 名		続 柄
	電 話		

# 訪問介護サービス 利用契約約款

## 第一章 総 則

### 第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法令の趣旨にしたがい、契約者がその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、契約者に対し、第4条及び第5条に定める訪問介護サービスを提供します。
- 2 事業者が契約者に対して実施する訪問介護サービスの内容、利用期間、利用日、利用時間、費用等の事項は、サービス利用票に定めるとおりとします。

### 第2条（契約期間）

- 1 本契約の期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定有効期間までとします。ただし、契約期間満了日以前に、契約者が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が変更された場合には、変更後の要介護認定期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。
- 2 契約期間満了の7日前までに契約者から文書によって契約終了の申し入れ（更新の拒絶）がない場合には、本契約は自動的に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。
- 3 前項によって本契約が自動更新された場合には、更新後の契約期間は、期間満了日の翌日から更新後の要介護認定有効期間の満了日までとします。  
この更新後における契約期間中に契約者の要介護状態区分の変更があった場合の契約期間は、第1項ただし書きと同様の取扱とします。

### 第3条（個別の訪問介護サービスに係わる介護計画の決定・変更）

- 1 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿って契約者の個別の訪問介護サービスに係る介護計画（以下「訪問介護計画」という。）を作成するものとします。
- 2 事業者は、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でも、訪問介護計画の作成を行います。その場合に、事業者は、契約者に対して、居宅介護支援事業者を紹介する等居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。
- 3 事業者は、訪問介護計画について、契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定するものとします。
- 4 事業者は、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、もしくは契約者及びその家族等の要請に応じて、訪問介護計画について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画の変更の必要があると認められた場合には、契

約者及びその家族等と協議して、訪問介護計画を変更するものとします。

- 5 事業者は、訪問介護計画を変更した場合には、契約者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

#### **第4条（介護保険給付対象サービス）**

事業者は、訪問介護サービスにおける介護保険給付対象サービスとして、契約者の居宅に訪問介護員を派遣し、契約者に対して入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助その他日常生活上の世話を提供するものとします。

#### **第5条（介護保険給付対象外のサービス）**

- 1 事業者は契約者との合意に基づき、介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービスを提供するものとします。
- 2 前項の他、事業者は、契約者との合意によって、介護保険給付対象外のサービスとして、訪問介護サービスにおいて日常生活上通常必要となるサービスを提供するものとします。
- 3 前2項のサービスについて、その利用料金は契約者が全額負担するものとします。
- 4 事業者は第1項及び第2項に定める各種の居宅サービスの提供について、必要に応じて契約者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

#### **第6条（契約期間と利用時間）**

本契約でいう「契約期間」とは、第2条に定める契約期間をいい、「利用期間」とは、第2条で定められた契約期間内において、事業者が契約者に対して、現に訪問介護サービスを実施する期間をいいます。

#### **第7条（訪問介護員の交替等）**

- 1 本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修を受けたうえで訪問介護サービス事業に従事し、身体介護・生活援助及び相談助言等を行う専門職員をいうものとします。
- 2 本契約において「サービス従事者」とは介護職員、訪問介護員、保健師、看護師、ソーシャルワーカー等、事業者が訪問介護サービスを提供するために使用する者をいう者とします。
- 3 契約者は、選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、その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。
- 4 事業者は、訪問介護員の交替により、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に十分に配慮するものとします。

#### **第8条（訪問介護サービスの実施）**

- 1 訪問介護サービスの利用にあたり、契約者は第5条で定められた訪問介護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 訪問介護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。ただし、事

業者は訪問介護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、

- 3 契約者は訪問介護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）を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

## 第9条（運営規程の遵守）

事業者は、訪問介護事業所運営規程を遵守し、必要な人員を配置して、契約者に対して本契約に基づく訪問介護サービスを提供します。

## 第二章 サービスの利用と料金の支払い

### 第10条（サービス利用料金の支払い）

- 1 事業者は、契約者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、契約者が介護サービス費として市町村から給付を受ける額（以下、介護保険給付額という。）の限度において、契約者に代わって市町村から支払いを受けます。
- 2 契約者は、第4条に定める訪問介護サービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分：介護保険被保険者証、介護保険負担割合証に記載された利用者負担割合に応じた額）を事業者に支払うものとします。  
ただし、契約者がいまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金全額をいったん支払うものとします。（要介護認定後または居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額を介護保険から払い戻す手続きをとっていただきます〔償還払い〕。）
- 3 第5条に定めるサービスについては、契約者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。
- 4 前項の他、契約者は、通常のサービス提供実施地域以外の地域において居宅における訪問介護サービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。
- 5 事業者は、前4項に定めるサービス利用料金を月末締にて1か月毎に計算し、契約者に対して請求書を交付し、契約者は、これを翌月末日までに支払うものとします。

### 第11条（利用の取消し・変更・追加）

- 1 契約者は、訪問介護サービス利用開始前において、訪問介護サービスの利用を取消し又は変更もしくは新たな訪問介護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、契約者は利用開始日又は利用期日の前日までに事業者申し出るものとします。
- 2 事業者は、第1項に基づく契約者からの訪問介護サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業者が訪問介護員の稼働状況により、契約者の希望する日に訪問介護サー

ビスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は利用可能日を契約者に提示して協議するものとします。

#### **第12条（訪問介護サービスにおけるサービス内容の変更）**

- 1 事業者は、訪問介護サービスの実施にあたり、サービス利用当日、契約者の体調等の理由で予定されていた訪問介護サービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。
- 2 前項の場合に、事業者は、所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

#### **第13条（利用料金の変更）**

- 1 第10条第1項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。なお、変更した場合は、その旨を記載した文書を利用者に通知するものとします。
- 2 第10条第2項及び第3項に定めるサービス利用料金については、経済状況の変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、契約者に対して、変更を行う日の1か月前までに説明をしたうえで、当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。
- 3 契約者は、前項の変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

### **第三章 事業者の義務**

#### **第14条（事業者及びサービス従事者の義務）**

- 1 事業者及びサービス従事者は、訪問介護サービスの提供にあたって、契約者の生命、身体、財産の安全に配慮するものとします。
- 2 事業者は、契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者またはその家族等からの聴取・確認のうえで訪問介護サービスを実施するものとします。
- 3 事業者は、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るものとします。
- 4 事業者及びサービス従事者は、契約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、身体的拘束その他契約者の行動を制限する行為を行わないものとします。
- 5 事業者は、契約者に対する訪問介護サービスの実施について記録を作成し、それを2年間保存するとともに、契約者または代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、またはその複写物を交付するものとします。

#### **第15条（守秘義務等）**

- 1 事業者及びサービス従事者または従業員は、訪問介護サービスを提供するうえで知り得た契約者又はその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。この

守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

- 2 事業者は、契約者に医療上の必要がある場合には、医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 前2項にかかわらず、契約者に係る他の居宅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同意を得た上で、契約者または契約者の家族等の個人情報を用いることができるものとします。

#### 第16条（訪問介護員の禁止行為）

訪問介護員は、契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- 一 医療行為
- 二 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
- 三 契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- 四 飲酒及び契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- 五 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、迷惑行為
- 六 その他、関係法令において禁止されている行為。

### 第四章 契約者の義務

#### 第17条（利用上の注意義務等）

- 1 契約者は、訪問介護サービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、事業者及びサービス従事者が契約者の居室内に立ち入り、必要な措置をとることを認めるものとします。ただし、その場合、事業者は、契約者のプライバシー等の保護について、十分な配慮をするものとします。
- 2 契約者の心身の状況等により特段の配慮が必要な場合には、契約者及びその家族等と事業者との協議により、訪問介護サービスの利用方法等を決定するものとします。

#### 第18条（契約者の禁止行為）

契約者は、次の各号に該当する行為をしてはなりません。

- 一 サービス従事者に対し、宗教活動、政治活動、営利活動、或いは業務を妨害するような迷惑行為を行うこと
- 二 サービス従業者に対し、契約者もしくはその家族等からの金銭又は物品を私的に提供すること。
- 三 その他決められた（※関係法令、重要事項説明書もしくは事業所において定めた規則など）訪問介護サービス以外のサービスの提供を要求すること。

## 第五章 損害賠償（事業者の義務違反）

### 第19条（損害賠償責任）

1 事業者は、本契約に基づく訪問介護サービスの実施にともなって、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第15条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、契約者側に故意又は過失が認められる場合に、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ときには損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

### 第20条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ次の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

一 契約者（その家族も含む）が、契約締結に際し、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ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合

二 契約者（その家族も含む）が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合

三 契約者の急激な体調の変化等、事業者の実施した訪問介護サービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合

四 契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示等に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

### 第21条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

1 契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他事業者の責に帰すことのできない事由により訪問介護サービスの実施ができなくなった場合には、契約者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。

2 前項の場合に、事業者は、契約者に対して、既の実施した訪問介護サービスについては、所定のサービス利用料金の支払いを請求できるものとします。

## 第六章 契約の終了

### 第22条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

1 契約者は、次の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供する訪問介護サービスを利用することができるものとします。

- 一 契約者が死亡した場合
  - 二 要介護認定により契約者の心身の状況が自立と判定された場合
  - 三 事業者が解散命令を受けた場合、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
  - 四 施設の滅失や重大な毀損により、訪問介護サービスの提供が不可能になった場合
  - 五 事業所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
  - 六 第23条から第25条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、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るものとします。

### 第23条（契約者からの中途解約）

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約の全部又は一部を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。
- 2 契約者は、次の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を即時に解約することができます。
  - 一 第13条第3項により本契約を解約する場合
- 3 契約者は、次の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。
  - 一 契約者が入院した場合
  - 二 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

### 第24条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業者もしくはサービス従事者が次の事項に該当する行為を行った場合には、本契約の全部又は一部を解除することができます。

- 一 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
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第15条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者の身体・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る場合

### 第25条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約者が次の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除することができます。

- 一 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
- 二 契約者による第10条第1項から第3項に定めるサービス利用料金の支払いが2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
- 三 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の財物・信用等

を傷つけ、又は、契約者が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

四 契約者の行動がサービス従事者の生命・身体・健康に重大な影響を及ぼす恐れがあり、あるいは、契約者が重大な自傷行為を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

## 第26条（契約の一部が解約又は解除された場合における関連条項の失効）

第23条から第25条により、本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該訪問介護サービスに関わる条項はその効力を失うものとします。

## 第27条（精算）

第22条第1項第二号から第六号により本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施された訪問介護サービスに対するサービス利用料金支払義務その他の条項に基づく義務を事業者に対して負担しているときは、契約終了日から一週間以内にこれを履行し、精算するものとします。

# 第七章 その他

## 第28条（契約当事者の変更／代理人）

契約者は、契約の有効期間中に心神喪失その他の事由により判断能力を失った場合に備えて代理人を定め、本契約書における契約者の権利義務にかかわる事務処理などについて、これを委任することができるものとします。

（この条項の適用にあたっては、本契約書3ページに書名押印をお願いします。）

## 第29条（苦情処理）

事業者は、その提供した訪問介護サービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける受付担当者及び苦情解決責任者等を選任して、適切に対応するものとします。

## 第30条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は、契約者と誠意をもって協議するものとします。

## 第31条（裁判管轄）

契約者と事業者とは、この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、契約者の住所地を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とすることを予め合意します。

## 第32条（暴力団等反社会的勢力の排除）

契約者は事業者に対し、本件契約時において、契約者が暴力団、暴力団員、暴力団関

係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、その他反社会的勢力（以下「暴力団等反社会的勢力」という。）に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約する。

- 2 契約者は、事業者が前項の該当性の判断のために調査を要すると判断した場合、その調査に協力し、これに必要と判断する資料を提出しなければならない。

### 第33条（暴力団等反社会勢力の契約の解除等）

事業者は、契約者が暴力団等反社会的勢力に属すると判明した場合、催告をすることなく、本件契約を解除することができる。

- 2 事業者が、前項の規定により、個別契約を解除した場合には、事業者はこれによる契約者の損害を賠償する責を負わない。
- 3 第1項の規定により事業者が本件契約を解除した場合には、契約者から事業者に対する損害賠償請求はできない。

### 第34条（人権擁護及び虐待防止に関する事項）

事業者は、契約者の人権の擁護及び虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 人権の擁護及び虐待の防止に関する責任者の選定

虐待防止に関する責任者	施設長 竹下 千晴
-------------	-----------

- (2) 人権の擁護及び虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (3) 成年後見制度を活用した権利擁護の利用支援
- (4) 契約者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (5) その他人権の擁護及び虐待防止のために必要な措置

事業者は、そのサービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（契約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契約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する。

以上

# 暴力団等反社会的勢力の排除及び 契約の解除等に関する確約書

私は、次の①の各号のいずれかに該当し、若しくは②の各号のいずれかに該当する行為をし、又は①に基づく確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、この契約が解除されても異議を申しません。また、これにより損害が生じた場合は、一切私の責任とします。

① 本件取引に際し、現在次の各号のいずれにも該当しないこと、かつ、将来にわたっても該当しないことを確約します。

ア 暴力団

イ 暴力団員

ウ 暴力団関係者

エ 総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等

オ その他前各号に準ずる者

② 自ら又は第三者を利用して次の各号に該当する行為を行わないことを確約します。

ア 暴力的な要求行為

イ 法的な責任を超えた不当な要求行為

ウ 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

エ 風説を流布し、偽計若しくは威力を用いて貴法人の信用を毀損し、又は貴法人の業務を妨害する行為

オ その他前各号に準ずる行為

以 上

# 個人情報保護に関する基本方針

社会福祉法人ヘルプ協会（以下、「法人」という。）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

当法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

## 記

### 1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。
- ② 個人情報の取得・利用・第三者提供に当たり、本人の同意を得ることとします。
- ③ 法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法とガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ秘密保持契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

### 2. 個人情報の安全性確保の措置

- ① 法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、または毀損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

### 3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話：072-777-0765）までお問い合わせください。

なお、この個人情報保護に関する基本方針は、当法人のホームページ（<http://helkyo.com/>）で公表するとともに、要望に応じて紙面にて公表いたします。

2022年6月24日

社会福祉法人ヘルプ協会  
理事長 田中喜代子

# 個人情報利用目的

社会福祉法人ヘルプ協会では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報保護に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

## 【利用者への介護サービスまたは障害福祉サービスの提供に必要な利用目的】

1. 法人の事業所内部での利用目的
  - ① 事業所が利用者等に提供する介護サービスまたは障害福祉サービス
  - ② 介護保険事務または支援費事務
  - ③ 介護サービスまたは障害福祉サービスの利用にかかる事業所の管理運営業務のうち次のもの
    - ・入退所等の管理
    - ・会計、経理
    - ・介護事故、緊急時等の報告
    - ・当該利用者の介護・医療・障害福祉サービスの向上
2. 他の介護事業者等または障害福祉サービス事業者等への情報提供を伴う利用目的
  - ① 事業所が利用者等に提供する介護サービスまたは障害福祉サービスのうち
    - ・利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
    - ・利用者に障害福祉サービスを提供する他の障害福祉サービス事業者との連携、照会への回答
    - ・その他の業務委託
    - ・利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
    - ・家族等への心身の状況説明
  - ② 介護保険事務または支援費事務のうち
    - ・保険事務または支援費事務の委託（一部委託を含む）
    - ・審査支払い機関へのレセプトの提出
    - ・審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
  - ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

## 【上記以外の利用目的】

1. 法人の事業所内部での利用に係る利用目的
  - ① 事業所の管理運営業務のうち次のもの
    - ・介護サービスや障害福祉サービス、業務の維持・改善の基礎資料
    - ・事業所等において行われる学生等の実習への協力
    - ・事業所において行われる事例研究等
2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的
  - ① 事業所の管理業務のうち
    - ・外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を越えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

2022年6月24日

社会福祉法人ヘルプ協会  
理事長 田中喜代子

## 個人情報使用同意書

契約者署名（本書 2 ページ）

家族代表者署名（本書 2 ページ）

私（契約者）およびその家族等の個人情報については、訪問介護サービス契約における機密保持に関し、下記の場合にその必要とする範囲内で使用することに同意します。

### 記

1. 事業者が介護保険法に関する法令に従い、契約者のサービス計画に基づくサービス等を円滑に実施するため行うサービス担当者会議等において使用する場合。
2. 私（契約者）が入院等医療機関で受診するときに医療機関に対し、個人情報を使用する場合。
3. 事業者が契約終了によって契約者を他の施設へ紹介するなどの援助を行うに際し必要な個人情報を使用する場合。
4. その他、本書 15 ページ記載の「個人情報の利用目的」に記載する範囲内で個人情報を使用する場合

以上

社会福祉法人ヘルプ協会  
訪問介護事業所ぶる～む 御中

# 重要事項説明書

当事業所は、ご契約者に対して訪問介護サービスを提供します。当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。

## 1. 事業者

法人名	社会福祉法人ヘルプ協会	
法人所在地	兵庫県伊丹市北園1丁目19番1	〒664-0891
電話番号	072-777-0765	
FAX番号	072-777-0704	
ホームページ	<a href="http://helkyo.com/">http://helkyo.com/</a>	
メールアドレス	gloria@helkyo.or.jp	
代表者名	理事長 田中 喜代子	
設立年月日	1999年12月8日	

## 2. 事業所

### 2-1 事業所の説明

施設の名称	訪問介護事業所ぶる～む	
サービスの種類	訪問介護	
指定年月日	2004年9月1日	
指定番号	兵庫県 第2873301176号	
開設年月日	2004年8月25日	
施設の所在地	〒664-0887 兵庫県伊丹市南野北1丁目3番4号 南野ローズヴィラ102	
公共交通機関	(伊丹市バス) 美鈴町バス停下車徒歩2分	
電話番号	072-779-9300	
FAX番号	072-779-9330	
ホームページ	<a href="http://helkyo.com/">http://helkyo.com/</a>	
メールアドレス	bloom.hs@helkyo.or.jp	
管理者名	中屋 香壽恵	

### 2-2 事業所が行っている他の事業

障害者居宅介護事業	障害者重度訪問介護事業
障害者同行援護事業	障害者移動支援事業
介護予防・日常生活支援総合事業	
訪問介護事業所の外、通所介護事業所ぶる～むデイサービス(地域密着型通所介護事業・障害者基準該当生活介護事業)が同一建物内にあります。	

### 2-3 通常の事業の実施地域

伊丹市全域

※表記地域以外に在住の方の利用希望についてもお相談に応じます。

### 2-4 代理受領契約の締結先

指定事業所につき代理受領契約は不要

### 2-5 営業日及び営業時間

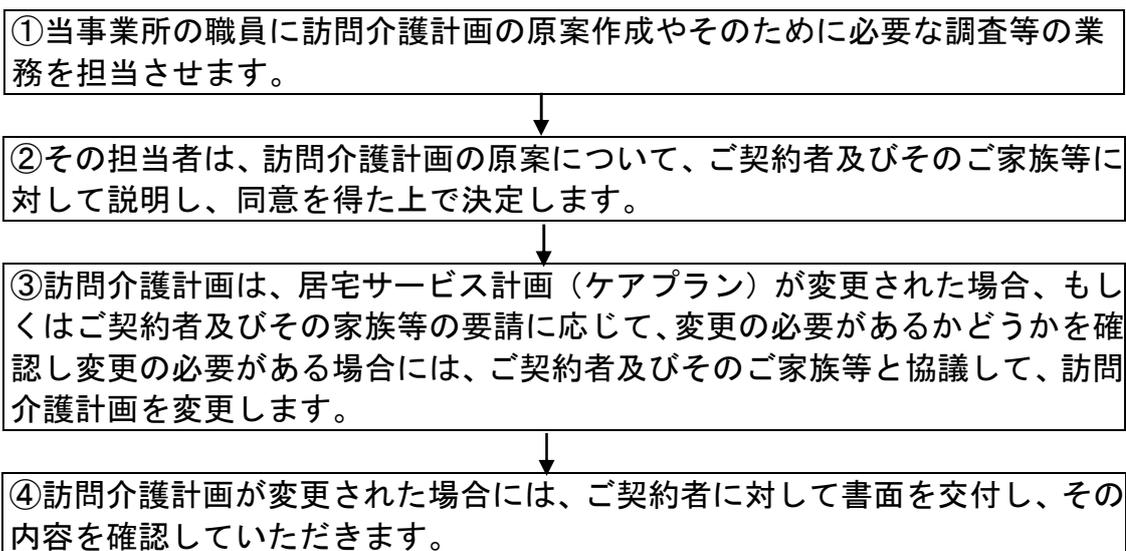
サービス	訪問介護
営業日	月曜日～金曜日 ただし、12月31日から1月2日までの間は除く。
営業時間	午前9時～午後6時
注：上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能	
サービス提供日	日曜日～土曜日 ただし、12月31日から1月2日までの間は除く。
サービス提供時間	午前8時～午後7時
注：大雨・洪水・暴風等により警報が発せられ、所定時間帯の訪問が困難と思われる場合は、訪問時間の変更もしくは臨時休業することがあります。	

## 3. 契約締結からサービス提供までの流れ（契約約款第3条参照）

### 3-1 居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合

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それぞれのサービスに係る介護計画（以下、「訪問介護計画」といいます。）に定めます。

契約締結からサービス提供までの流れは、次のとおりです。



### 3-2 「居宅サービス計画（ケアプラン）」がない場合

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、以下のとおりです。

#### 3-2-1 要介護認定を受けている場合

○居宅介護支援事業者の紹介等、必要な支援を行います。  
○訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します  
○介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

○作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。  
○介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

#### 3-2-2 要介護認定を受けていない場合

○要介護認定の申請に必要な支援を行います。  
○訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。  
○介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）

要支援、要介護と認定された場合

○居宅サービス計画（ケアプラン）を作成していただきます。必要に応じて、居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。

自立と認定された場合

○契約は終了します。  
○既の実施されたサービスの利用料金は全額自己負担となります。

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

○作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。  
○介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

## 4. 職員の配置状況

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

### 4-1 主な職員の配置状況、勤務体制

(2024年4月1日現在)

職種	職員数	介護福祉士	ヘルパー1級	ヘルパー2級
管理者	1	1		
サービス提供責任者	4	4		
訪問介護員	20	5		15
事務職員	1			

### 4-2 配置要員の職種

管理者	事業所の訪問介護員等の所属職員を指導監督し、適切な事業運営が行われるよう総括します。
サービス提供責任者	ご契約者の利用の申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行います。
訪問介護員	ご契約者への訪問介護サービスの提供を行います。
事務職員	必要な事務を行います。

## 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご契約者に対して次のサービスを提供します。

・訪問介護サービス

また、それぞれのサービスについて

・利用料金が介護保険から給付される場合  
・利用料金の全額をご契約者に負担していただく場合

があります。

### 5-1 介護保険の給付の対象となるサービス（契約約款第4条参照）

このサービスは、通常、利用料金の9割が介護保険から給付されます。但し、一定以上の収入がある場合は、7割～8割の給付になります。介護保険負担割合証を確認させていただきます。

### 5-1-1 サービスの概要（訪問介護）

<p>身体介護</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴の介助または入浴が困難な型は清拭します。</li> <li>・排泄の介助、おむつ交換を行います。</li> <li>・食事の介助を行います。</li> <li>・体位の変換を行います。</li> <li>・通院の介助を行います。</li> </ul>	
<p>生活援助</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。）</li> <li>・ご契約者の衣服等の洗濯を行います。 （ご家族分の洗濯は行いません。）</li> <li>・ご契約者の居室の清掃を行います。 （ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の清掃は行いません。）</li> <li>・ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。 （預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）</li> </ul>	
<p>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。</p>		

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。

次のような行為は、生活援助の内容に含まれません。

（１）商品の販売・農作業等生業の援助的な行為

（２）直接、ご本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為

例えば

- ・庭の草むしりや植木の手入れ
- ・家屋の修理
- ・ペンキ塗り
- ・利用者以外の洗濯、炊事、買い物
- ・ペットの世話・・・など

（厚生労働省 老計第10号平成12年3月17日）

### 5-1-2 サービス利用料金（契約約款第10条参照）

ご契約者の要介護度に応じたサービス料金から介護保険給付額を除いた金額（自己負担額：介護保険被保険者証、介護保険負担割合証に記載された利用者負担割合に応じた額）をお支払いください。サービスの利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります。利用料金等は、サービス利用票別表に記載してあります。

5-2 介護保険の給付の対象とならないサービス（契約書第5条、第10条参照）  
次のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担になります。

・介護保険給付の支給限度額を超えるサービス

介護保険給付の支給限度額を超えたサービスを利用される場合は、5-1-2のサービス利用料金表に定められた「サービス利用料金」の全額（自己負担額ではありません。また加算分は含まれます。）が必要になります。

・複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録その他複写物を必要とする場合には、実費相当分をご負担いただくことがあります。

・ご契約者に同行して外出した際に要した訪問介護員の交通費について、その実費をお支払いいただきます。

5-2-2 病院での待機時間料金

私的利用サービスとして捉え、私的サービス利用代と同等の金額を頂きます。

1時間：2,600円 / 30分：1,300円 / 15分：650円

5-3 利用料金のお支払い方法（契約書第10条参照）

利用料、費用は、月末締めにて1か月毎に計算し、ご契約者に対して請求書を交付します。ご契約者は、これを翌月末日までに次の方法でお支払いください。

1. 郵便局での自動払込（推奨）
2. 郵便局以外の金融機関での自動振込

5-4 利用のキャンセル、変更、追加、（契約約款第11条参照）

利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を取消し又は変更、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、利用予定日の前日までに事業者へ申し出てください。

時 間	キャンセル料
サービス利用日の前日18:00迄	利用料のご本人負担 無し
サービス利用日の前日18:00以降	利用料のご本人負担分の50%
サービス利用日の当日	利用料のご本人負担分の100%
当日訪問してからのキャンセル	利用料のご本人負担分の100%

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所及び訪問介護員の稼働状況によりご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、他の利用可能期間又は日時をご契約者に提示して協議します。

## 6. 訪問介護サービスの利用に関する留意事項

### 6-1 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。  
但し、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

### 6-2 訪問介護員の交替（契約約款第7条参照）

#### 6-2-1 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、その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定はできません。

#### 6-2-2 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、ご契約者及びそのご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。

### 6-3 サービス実施時の留意事項（契約約款第8条参照）

#### 6-3-1 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービスの利用にあたり、契約者は、関係法令、契約書並びに本重要事項説明書に定められたサービス以外の業務を事業者や訪問介護員に依頼することはできません

#### 6-3-2 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令は、全て事業者が行います。ただし、事業者は訪問介護サービスの実施にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### 6-3-3 備品等の使用

ご契約者は、訪問介護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）を無償で使用させるものとします。また、訪問介護員が事務所に連絡する場合の電話等も使用させるものとします。

### 6-4 サービス内容の変更（契約約款第12条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容と時間の変更を行います。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。

## 6-5 訪問介護員の禁止行為（契約約款第16条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護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。

- ・ 医療行為
- ・ ご契約者もしくはそのご家族等からの高価な物品等の授受
- ・ 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
- ・ ご契約者もしくはそのご家族等に対する宗教活動、政治活動、営利活動
- ・ ご契約者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為
- ・ その他、関係法令において禁止されている行為

## 7. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申入れがない場合には、契約は更に6ヶ月間（要介護認定期間）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、次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。

- ・ ご契約者が死亡した場合
- ・ 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ・ 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
- ・ 当事業所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
- ・ ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下の条項をご参照ください）
- ・ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下の条項をご参照ください）

### 7-1 ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約約款第23条、第24条参照）

契約の有効期間中であっても、ご契約者から利用契約の全部又は一部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・解除届出書をご提出ください。

但し、次の場合には、即時に契約の全部又は一部を解約・解除することができます。

- ・ 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
- ・ ご契約者が入院された場合（一部解約はできません）
- ・ ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合（一部解約はできません）
- ・ 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サービスを実施しない場合
- ・ 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、または著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

## 7-2 事業者からの契約解除の申し出（契約約款第25条参照）

次の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除させていただくことがあります。

- ・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
- ・ご契約者によるサービス利用料金が2ヶ月以上遅滞し、相当期間を定めた催告にもかかわらず、これを支払われない場合
- ・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業者の財物・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
- ・ご契約者の行動がサービス従業者の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼすおそれがあったり、あるいは、ご契約者が重大な自傷行為（自殺にいたるおそれがあるような場合）を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合

## 7-3 契約の一部が解約または解除された場合（契約約款第26条参照）

本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

## 7-4 契約の終了に伴う援助（契約約款第22条参照）

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、お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。

## 8. サービス提供における事業者の義務（契約約款第14条、第15条参照）

事業者は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮するなど、契約約款第14条、第15条に規定される義務を負います。

事業者は、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。

- ・ご契約者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ・ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、主治医と連携の上、契約者から聴取、確認します。
- ・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、ご契約者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ・ご契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。  
ただし、ご契約者又は他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場

合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。

・ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。

・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譲渡しません。(守秘義務)

ただし、ご契約者に医療上の必要がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。また、ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、ご契約者の同意を得ます。

## 9. サービスの利用に関する留意事項 (契約約款第18条参照)

・当事業所の訪問介護員に対し、宗教活動、政治活動、営利活動、人権侵害、その他業務を妨害するような行為は行うことはできません。

・当事業所の訪問介護員に対し、契約者もしくはその家族等からの金銭または物品の提供を行うことはできません。

## 10. 利用者側の禁止事項

利用者及びその家族に、ハラスメント行為(以下の事由)があったときは事業者は本契約を解除することができる。(別紙)

1. つねる、叩く、殴るなど、身体に向けられた暴力行為
2. 怒鳴る、脅す、威圧するなどにより、精神的圧迫を与える行為
3. 身体を触る、触れられるその他サービス従事者に向けて卑猥な言動をとるセクハラ行為
4. 誹謗中傷その他、業務と無関係にサービス従事者の人格を攻撃する行為
5. 計画のないサービスあるいはサービス外の労働を強要する行為
6. 事業所内の内規違反となる業務中の飲食、金銭の受託等を強要する行為
7. その他、サービス従事者が平穩に業務を行うことを困難にさせている行為。

## 11. 身体拘束等の禁止及び適正化について

事業所は、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（「身体的拘束等」という）を行わない。

2. 身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、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を記録します。

3. 事業所は、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3ヶ月に1度以上開催するとともに、その結果について介護職員その他の職員に周知徹底を図ります。

4. 身体的拘束等の適正化のための指針を整備しています。

5. 介護職員その他の職員に対して、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施しています。

身体的拘束を防止する担当者：土井 育子

## 12. 事故発生時の対応について

事故が発生した場合には、ご契約者やそのご家族に対し、速やかに状況を報告、説明し、その被害防止を図るなど必要な措置を講じます。

ご契約者が指定する緊急連絡先は、本書3ページに記載の通りです。

## 13. 損害賠償について（契約約款第19条、第20条参照）

### 13-1 事業者の責任による損害賠償

当事業所において、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、ご契約者側に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者のおかれている心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

### 13-2 事業者の責任によらない損害賠償

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ次の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

・ご契約者（そのご家族も含む）が、本契約締結に際し、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ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合

・ご契約者（そのご家族も含む）が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合

・ご契約者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にも

つばら起因して損害が発生した場合  
・ご契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示等に反して行った行為にもつばら  
起因して損害が発生した場合

## 14. 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	施設長 竹下 千晴
虐待防止に関する担当者	土井 育子

(2) 従業者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。

(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) その他、人権の擁護及び虐待防止のために必要な措置を講じます。

事業者は、そのサービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（契約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契約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。

## 15. 衛生管理等

(1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

(3) 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の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、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。

## 16. 業務継続計画の策定等について

(1) 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訪問介護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（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。

(2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。

(3) 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います。

## 17. 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、自傷他害等のおそれがある場合など、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、居宅介護支援事業所と話し合い、ケアプランに記載し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ことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束の時間、経過観察や検討内容を記録し、5年間保存します。

(1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人の生命・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、利用者本人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。

(3) 一時性……利用者本人の生命・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。

## 18. 苦情の受付について

### 18-1 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は、次の専用窓口で受け付けます。	
苦情受付担当者	訪問介護事業所ぶる～む 管 理 者 中屋 香壽恵 受 付 日 土・日曜日、祝祭日、12/31～1/2を除く毎日 電 話 072-779-9300 (9時～18時受付) F A X 072-779-9330 (24時間受付) Eメール bloom.hs@helkyo.or.jp (24時間受付)
苦情解決責任者	社会福祉法人ヘルプ協会 施 設 長 竹下 千晴 受 付 日 土・日曜日、祝祭日、12/30～1/3を除く毎日 電 話 072-777-0765 (9時～18時受付) F A X 072-777-0704 (24時間受付) Eメール mail@helkyo.or.jp (24時間受付)
第三者委員	田渕 謙二  喜多 伸介

※苦情等（個人情報の保護に関する事項を含みます）の受付窓口は受付担当者です。また苦情解決責任者は、苦情等（個人情報の保護に関する事項を含みます）の申し出をされた方と話し合いによって円滑な解決に努めます。

18-2 行政機関その他苦情受付機関

兵庫県 国民健康保険団体連合会	神戸市中央区三宮町1-9-1-1801 電話 078-332-5617 FAX 078-332-5650 月曜日～金曜日 9時～17時15分
伊丹市役所 健康福祉部 介護保険課	伊丹市千僧1丁目1番地 電話 072-784-8037 FAX 072-784-8006