

重要事項説明書

--- 下記の内容について、確かに重要事項の説明を受けました。---

利用者名 _____ 印

訪問介護サービス運営規程

(運営規程設置の主旨)

第1条 医療法人社団健成会が開設するヘルパーステーションリバーサイド御薬園（以下「当事業所」という）が実施する訪問介護サービスの適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定める。

(事業所の目的)

第2条 当事業所は、要介護状態と認定された利用者（以下「利用者」という）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用者が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に支援するとともに、利用者の居宅における生活の維持・向上を目指した訪問介護サービスを提供し、一方、利用者及び利用者を扶養する者（以下「扶養者」という）は、当事業所に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、重要事項の目的とする。

(運営の方針)

第3条 当事業所では、利用者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、訪問介護サービス計画に基づいたサービスを提供する。

- 2 当事業所では、利用者の意思及び人格を尊重し、サービス提供にあたっては懇切丁寧を旨とする。
- 3 利用者の個人情報の保護は、個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイドラインに則り、当事業所が得た利用者の個人情報については、当事業所での訪問介護サービスの提供にかかる以外の利用は原則的に行わないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者またはその代理人の了解を得ることとする。

(事業所の名称及び所在地等)

第4条 当事業所の名称所在地等は次のとおりとする。

- | | |
|--------------|-----------------------------------|
| (1) 事業所名 | ヘルパーステーション リバーサイド御薬園 |
| (2) 所在地 | 熊本県人吉市七地町28-1 |
| (3) 電話番号 | 0966-22-6811 (FAX番号) 0966-22-6899 |
| (4) 管理者名 | 飯田 知亜紀 |
| (5) 介護保険指定番号 | 4350380012号 |

(営業日及び営業時間)

第5条 当事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

- (1) 営業日 日曜日から土曜日までとする。
 - (2) 営業時間 午前7時00分から午後10時00分とする。
- * 上記以外であっても、電話などにより常時連絡が可能な体制とする。

(従業者の職種、員数)

第6条 当事業所の従業者の職種、員数は、次のとおりであり、必置職については法令の定めるところによる。

- | | | |
|-----|-----------|---------|
| (1) | 管理者 | 1人 |
| (2) | サービス提供責任者 | 1人 |
| (3) | 訪問介護員等 | 2. 5人以上 |

(従業者の職務内容)

第7条 前条に定める当事業所職員の職務内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者は、介護保険法、その他関係法規に従い職員を指揮監督して施設の運営管理に従事するとともに、関係機関及び地域社会等との連絡調整にあたる。
- (2) サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用申し込みにかかる調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成等をおこなう。
- (3) 訪問介護員等は、日常生活の身体的援助・生活援助及び相談、指導等をおこなう。

(訪問介護のサービス内容)

第8条 当事業所のサービス内容は次のとおりとする。

- (1) 訪問介護サービス計画の立案
- (2) 主治医及び他のサービス機関などとの連絡調整、連携
- (3) 身体介護サービス
- (4) 生活援助サービス
- (5) 相談援助サービス
- (6) その他

(利用料その他の費用の額)

第9条 訪問介護サービスを提供した場合の利用料について、法定代理受領サービスに該当する場合は、各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を介護報酬告示上の額に乗じた額とし、法定代理受領サービスに該当しない場合には介護報酬告示上の額とする。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は、人吉市、錦町、相良村、山江村とする。

(緊急時における対応方法)

第11条 訪問介護員等は訪問介護を実施中に、利用者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、管理者に報告する。

(高齢者の虐待を防止するための措置)

第12条 当事業所において、高齢者の虐待を防止するための措置は、次のとおりとする。

- (1) 委員会の設置・開催：高齢者の虐待を防止するための委員会会議を毎月開催し、その内容を医療法人社団健成会のリスクマネジメント委員会で共有する。
- (2) 委員会の構成職員：管理者、サービス提供責任者、その他職員。
- (3) 指針の整備：虐待に関する最新の情報を把握し、研修や訓練を通して課題を見つけ、定期的に指針を見直し、更新する。
- (4) 研修・訓練：年2回以上開催し、研修の実施内容を記録する。

(事故発生時の対応)

第13条 サービス提供等により事故が発生した場合、当事業所は、利用者に対し必要な措置を講じる。

- 2 当事業所は利用者の家族等又は利用契約者が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡する。

(要望又は苦情等の申出)

第14条 利用者及び利用契約者は、当事業所の提供する訪問介護サービスに対しての要望又は苦情等について管理者又はサービス提供責任者に申し出ることができる。

(第三者評価の実施状況)

第15条 当事業所の第三者評価は次のとおり。

- (1) 実施の有無：なし

(記録)

第16条 当事業所は、利用者の訪問介護サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後、5年間は保管する。

- 2 当事業所は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則として、これに応じる。但し、扶養者その他の者（利用者の代理人を含みます）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じる。

(守秘義務及び個人情報の保護)

第17条 事業所職員に対して、事業所職員である期間および事業所職員でなくなった後においても、正当な理由が無く、その業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報を漏らすことがないよう指導教育を適時行うほか、事業所職員等が本規定に反した場合は、違約金を求めるものとする。

(業務継続計画の策定等)

第18条 当事業所における業務継続計画に関する事項は、別に定める医療法人社団健成会の業務継続計画（災害及び感染症）による。

(ハラスメント対策)

第19条 事業所におけるハラスメント対策の強化に関する事項は、別に定める医療法人社団健成会の就業規則による。

付 則 : この運営規程は、令和6年4月1日より施行する。

訪問介護サービス利用約款

(目的)

第1条 ヘルパーステーションリバーサイド御薬園(以下「当事業所」という)は、要介護状態と認定された利用者(以下「利用者」という)に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用者が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ことを目指した訪問介護サービスを提供し、一方、利用者及び利用者を扶養する者、若しくは、ご親族など訪問介護サービスの利用を契約する者(以下「利用契約者」という)は、当事業所に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本約款の目的とします。

(適用期間)

第2条 本約款の適用期間は、当該利用者が受けている要介護認定有効期間とします。但し、認定有効期間満了日前に、利用者の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更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間の満了日までとします。

- 2 前項の有効期間満了日の7日前までに利用者から更新拒絶の意思表示がない場合は、同一の内容で自動更新されるものとし、その後もこれに準じて更新されるものとします。
- 3 本適用期間が自動更新された場合、更新後の適用期間は、更新前の適用期間の満了日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。但し、次に掲げる場合には、新たに同意を得ることとします。
 - ① 利用契約者の変更
 - ② 連帯保証人の変更
 - ③ 当該利用者の住所変更

(利用者からの解除)

第3条 利用者及び利用契約者は、当事業所に対し、解約の意思表示をすることにより、本約款に基づく訪問介護サービスの利用を解除・終了することができます。

(当事業所からの解除)

第4条 当事業所は、利用者及び利用契約者に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく訪問介護サービスの利用を解除・終了することができます。

- ① 利用者が要介護認定において自立と認定された場合。
- ② 利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当事業所での適切な訪問介護サービスの提供を超えると判断された場合。
- ④ 利用者又は利用契約者が、本約款に定める利用料金を2か月分以上滞納し、その支払を督促したにもかかわらず30日間以内に支払われない場合。
- ⑤ 利用者又は利用契約者が、当事業所、当事業所の職員に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合。
- ⑥ 天災、災害、設備の故障その他やむを得ない理由により、当事業所を利用させることができない場合。
- ⑦ 当事業所から提供するケアの内容について、利用者側が正当な理由なく拒み、同意しない場合等の事情により、当事業所のケアの提供が不能または著しく困難な場合、その他これに準ずる場合。

(利用料金)

第5条 利用者及び利用契約者は、連帯して、当事業所に対し、本約款に基づく訪問介護サービスの対価として、別紙5の利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額及び利用者が個別に利用したサービスの

提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。但し、当事業所は、利用者の経済状態等に変動があった場合、上記利用料金を変更することがあります。

- 2 当事業所は、利用者及び利用契約者が指定する者に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月10日までに発行し、所定の方法により交付します。利用者及び利用契約者は、連帯して、当事業所に対し、当該合計額を現金支払いの場合は、その月の20日までに支払うものとします。また、口座引落しの場合は15日に引落としとなります。なお支払いの方法は別途話し合いの上、双方合意した方法によります。
- 3 当事業所は、利用者又は利用契約者から、1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者又は利用契約者の指定する者に対して、領収書を所定の方法により交付します。

(記録)

- 第6条 当事業所は、利用者の訪問介護サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後5年間は保管します。
- 2 当事業所は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則として、これに応じます。但し、利用契約者その他の者(利用者の代理人を含みます)に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。

(秘密の保持及び個人情報の保護)

- 第7条 当事業所とその職員は、当法人の個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た利用者又は利用契約者若しくはその家族等に関する個人情報の利用目的を別紙3のとおり定め、適切に取り扱います。また正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行うこととします。
- ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
 - ② 居宅介護支援事業所等との連携
 - ③ 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知
 - ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等
 - ⑤ 生命・身体の保護のため必要な場合(災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等)
- 2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

(事故発生時の対応)

- 第8条 サービス提供等により事故が発生した場合、当事業所は利用者の家族等又は利用契約者が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。

(要望又は苦情等の申出)

- 第9条 利用者及び利用契約者は、当事業所の提供する訪問介護サービスに対しての要望又は苦情等について管理者又はサービス提供責任者に申し出ることができます。

(利用契約に定めのない事項)

- 第10条 この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は利用契約者と当施設が誠意をもって協議して定めることとします。

訪問介護サービスについて（令和6年4月1日現在）

1 介護保険証の確認

ご利用のお申込みに当たり、ご利用希望者の介護保険証を確認させていただきます。認定有効期間満了日前に利用者の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更新された場合には、変更後の介護保険証のすみやかな提出をお願いいたします。

2 訪問介護サービス

当事業所でのサービスは、どのような介護サービスを提供すれば家庭での生活が継続していただけるかというサービス計画に基づいて提供されます。この計画は、利用者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって作成されますが、その際、ご本人・利用契約者の希望を十分に取り入れ、また計画の内容については同意をいただくようになります。

◇ 身体的援助

身体の介護に関する事として食事の介助、排泄の介助、衣類着脱の介助、入浴介助、身体清拭・洗髪の介助、通院などの介助、その他必要な身体の介助を行います。

◇ 生活援助

家事に関する事として調理、衣類の洗濯・補正、住居等の掃除・整理整頓、生活必需品の買い物、関係機関との連絡、その他必要な家事援助を行います。

◇ 介護の相談

介護をされるにあたり、疑問に思っていることや悩んでおられることなど様々なご相談を承ります。

◇ 主治医・他機関との連携

当事業所では、訪問介護サービスでの対応が困難な状態になったり、専門的な対応が必要になったりした場合には、主治医と連携を図り責任を持って対処いたします。

◇ 緊急時の連絡先

緊急の場合には、「同意書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。また、要望や苦情なども、担当者にお寄せいただければ、速やかに対応いたします。お気軽にご相談ください（電話：0966-22-6811）

訪問介護利用及び利用料支払いに関する同意書

ヘルパーステーションリバーサイド御薬園を利用するにあたり、訪問介護利用約款及び別紙1、別紙2、別紙3、別紙4及び別紙5について説明を受け、その内容を理解したうえで同意します。また、以下の利用料支払いに関する条項についても、別紙5で説明を受けた利用者負担額と併せて理解し同意します。

◆ 利用料支払いに関する条項

- ① 利用料は、毎月、現金及び銀行・郵便局引落としにて支払いを行う。
- ② 2か月滞納の際は、利用者・利用契約者は利用料支払いを速やかに行う。
- ③ 3か月間滞納の際は、利用中止となる場合がある。

令和 年 月 日 <利用者>

住 所 _____

氏 名 _____ (印)

<利用契約者> ※利用者様以外

住 所 _____

氏 名 _____ (印)

ヘルパーステーション リバーサイド御薬園
管理者 飯田 知亜紀 殿

【本約款第5条の請求書・明細書及び領収書の送付先】

氏 名	(続柄：)
住 所	〒
電話番号	

【緊急連絡先1】

氏 名	(続柄：)
住 所	〒
電話番号	

【緊急連絡先2】

氏 名	(続柄：)
住 所	〒
電話番号	

個人情報保護について

当事業所は、個人情報を下記の目的に利用し、その取扱いには細心の注意を払っています。
個人情報の取扱いについてお気付きの点は、窓口までお気軽にお申し出ください。

医療法人社団 健成会 リバーサイド御薬園 理事長

当事業所における個人情報の利用目的

- ◎ 医療等提供
 - ◆ 当事業所での介護サービスの提供
 - ◆ 他の病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護サービス事業者等との連携
 - ◆ 他の医療機関等からの照会への回答
 - ◆ 利用者の方の診療等のため、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - ◆ 検体検査業務の委託、その他の業務委託
 - ◆ ご家族等への病状等説明
 - ◆ その他、利用者の方への医療提供に関する利用
- ◎ 診療費請求のための事務
 - ◆ 当事業所での介護、公費負担医療に関する事務およびその委託
 - ◆ 審査支払機関へのレセプトの提出、照会への回答
 - ◆ 保険者からの照会への回答
 - ◆ 公費負担医療に関する行政機関等へのレセプトの提出、照会への回答
 - ◆ その他、介護及び公費負担医療に関する診療費請求のための利用
- ◎ 当施設の管理運営
 - ◆ 会計・経理
 - ◆ 事故等の報告
 - ◆ 当該利用者の方の介護サービスの向上
 - ◆ 当事業所の管理運営業務に関する利用
- ◎ 介護等の質の向上のための業務
 - ◆ 介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料
 - ◆ 当事業所内において行われる介護実習への協力
 - ◆ 介護等の質の向上を目的とした当事業所内での症例研究
(利用者個人を特定されることはありません)
- ◎ その他外部への提供
 - ◆ 医師賠償責任保険などに係る、医療に関する専門の団体、保険会社等への相談又は届出等
 - ◆ 外部監査機関への情報提供

付記

- 1 上記のうち、他の医療機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨をお申し出ください。
- 2 お申し出がないものについては、同意していただいたものとして取り扱わせて頂きます。
- 3 これらのお申し出は、あとからいつでも撤回、変更等を行うことが可能です。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ヘルパーステーション リバーサイド御薬園
サービスの種類	訪問介護サービス

措 置 の 概 要

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
- ・ 利用者及びその家族等からの相談及び苦情については、以下の窓口で対応します。

常設窓口 ◎ヘルパーステーション リバーサイド御薬園
〒868-0041 人吉市七地町28-1

電話	0966-22-6811
F A X	0966-22-6899
対応時間	午前8時30分～午後5時30分 ただし、上記時間以外も、ご要望があれば対応します。
担当者	飯田 知亜紀
担当者不在の場合	当事業所の訪問介護員がお受けします。

◎国保連合会利用者相談窓口
熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口
〒862-0911 熊本市健軍町1丁目18番地7号

電話	096-214-1101
F A X	096-214-1105

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 利用者及びその家族等からの苦情をお受けしたときは、まず上記担当者が苦情の内容をお聞きし、下欄のA及びBの手順により処理します。
- (2) 苦情内容及び処理経過については、苦情処理台帳として記録保存し、その後のサービス提供に役立てるようにします。
- (3) 苦情処理は他の業務に優先して行うものとし、迅速かつ適切に苦情を解決し、利用者の方が安心してサービスが受けられるよう最大限の努力を行います。

A 苦情を申し立てられた方に内容説明等行うことにより、苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに解決を図り同意を得ることにしますが、この場合も管理者には必ず報告します。

B-1 苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因となっていることについて、利用者等からの聞き取りや、職員への内容確認により、事情（事実）を把握します。

↓

B-2 その後、翌日までに施設内で検討会議を開き、当施設が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、速やかに利用者等の苦情を申し立てた方に、事実内容や苦情処理等についての説明を行います。

↓

(B-2-1)

居宅サービス利用者については、上記の苦情内容及び処理経過については、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）作成を担当している介護支援専門員（ケアマネージャー）にその都度報告し、必要な指示を受けます。

↓

B-3 管理者は、利用者等から苦情のあった事項について、その後のサービス提供の中で真に改善されているか、職員のみならず利用者等にも確認し、改善されていないと判断される場合は、利用者等の意向に沿ったサービス提供がなされるように十分な配慮を行います。

↓

B-4 上記の流れにより苦情の解決を図った後も、利用者及び担当介護支援専門員とは常時連携を図り同じような苦情が再発しないように十分に注意してサービスの提供を行います。

3 その他参考事項

- * 当事業所が行う訪問介護サービスに対する苦情については、当事業所で責任を持って対応しますが、利用者及びその家族の方は、他の機関（市町村、国民健康保険団体連合会）への申し立てもできます。
- * 当事業所に対する利用者等からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合会が行う調査等に協力し、改善等の指示を受けた場合は速やかに改善します。
- * 当事業所が行う訪問介護サービスの提供により、利用者に賠償すべき事故が発生したときは、速やかに賠償します。