

指定訪問介護 重要事項説明書

社会福祉法人 上富良野町社会福祉協議会訪問介護事業所

「指定訪問介護」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。
(北海道指定 第 0173000050 号)

当事業所はご利用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とおり説明します。

◆◆目次◆◆

1. 事業者.....	2
2. 事業所の概要.....	2
3. 事業実施地域及び営業時間.....	3
4. 職員の体制.....	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	5
6. サービスの利用に関する留意事項.....	9
7. 苦情の受付について.....	11

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人上富良野町社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 北海道空知郡上富良野町大町2丁目8番4号
上富良野町保健福祉総合センター内
- (3) 電話番号 0167-45-3505
- (4) 代表者氏名 会長 大場 富蔵
- (5) 設立年月 昭和57年7月30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11月15日指定 北海道 第0173000050号
- (2) 事業の目的 当事業所の訪問介護員等が要介護状態又は要支援状態にある者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 社会福祉法人上富良野町社会福祉協議会訪問介護事業所
- (4) 事業所の所在地 北海道空知郡上富良野町大町2丁目8番4号
上富良野町保健福祉総合センター内
- (5) 電話番号 0167-45-3519
- (6) 管理者氏名 富 樫 真知子
- (7) 当事業所の運営方針

当事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性に踏まえて、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、排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行う。
事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

- (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業務
当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。
「居宅介護・重度訪問介護」 平成18年9月29日指定 北海道 第0113000053
「介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業」 平成29年4月1日開始
- (10) 第三者評価の実施状況 なし

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 上富良野町全域
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休	
受付時間	月～金	8時30分～17時15分
サービス提供時間帯	日～土・祝日	8時00分～18時00分

※電話等により、24時間連絡可能な体制をとっております。

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して指定訪問介護サービス及び指定介護予防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	常 勤	非 常 勤
1. 事業所長（管理者）	1名	
2. サービス提供責任者	2名	
3. 訪問介護員	6名	5名
(1)介護福祉士	5名	3名
(2)訪問介護養成研修1級 （ヘルパー1級）課程修了者		
(3)訪問介護養成研修2級（ヘルパー2級） 初任者研修課程修了者	1名	2名

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、ご利用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利用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（契約書第4条参照）

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。

〈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いたします。 |
|---|

☆ご利用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

○自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助

…移乗・移動等の付添い必要に応じて介助、服薬見守り・促し、利用者と一緒に声かけ及び見守りしながら行う掃除等

○排せつ介助

…トイレへの誘導、オムツ交換、失禁などへの対応などを行います。

○食事介助

…食事の介助、えん下困難な人への流動食の調理などを行います。

○清拭・入浴・身体整容介助

…体の清拭介助、入浴介助、洗顔・洗髪介助、身体整容、更衣介助などを行います。

○体位変換

…寝たきりの人への体位変換などを行います。

○移乗・移動介助

…ベッドからの移乗介助、車イスの移動介助などを行います。

○通院・外出介助

…通院の介助、外出の介助などを行います。

○服薬介助

…服薬の確認、用意の手伝いなどを行います。

○起床・就寝介助

…起床の介助、就寝の介助などを行います。

② 生活援助

○掃除

…ご利用者の居室などの掃除などを行います。（ご利用者以外の居室、庭などの敷地の掃除は行えません。）

○洗濯

…ご利用者の衣類などの洗濯などを行います。（ご家族分の洗濯は行えません。）

○調理

…ご利用者の食事の用意などを行います。（ご家族分の調理は行えません。）

○買い物

…ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物などを行います。

※ この他、身体介護と生活援助を組み合わせたサービスもあります。

<サービス利用料金>（契約書第8条参照）

1 割負担

身体介護	サービスに要する時間	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満
	1. 利用料金	2,230円	3,340円	5,300円	7,770円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	2,007円	3,006円	4,770円	6,993円
	3. サービス利用に係る 自己負担額（1-2）	223円	334円	530円	777円
生活援助	サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上		
	1. 利用料金	2,450円	3,010円		
	2. うち、介護保険から 給付される金額	2,205円	2,709円		
	3. サービス利用に係る 自己負担額（1-2）	245円	301円		

2 割負担（65歳以上の一定以上所得のある方）

身体介護	サービスに要する時間	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満
	1. 利用料金	2,230円	3,340円	5,300円	7,770円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	1,784円	2,672円	4,240円	6,216円
	3. サービス利用に係る 自己負担額（1-2）	446円	668円	1,060円	1,554円
生活援助	サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上		
	1. 利用料金	2,450円	3,010円		
	2. うち、介護保険から 給付される金額	1,960円	2,408円		
	3. サービス利用に係る 自己負担額（1-2）	490円	602円		

☆上記サービスの利用料金には、厚生労働大臣が定める基準に従い次の加算が算定され含まれています。

・特定事業所加算（Ⅱ）（所定単位数10%を乗じる）

サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から人材の確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応を行っている事業所に認められる加算

・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）（所定単位数24.5%を乗じる）

介護職員の賃金改善等を目的とした制度であり、区分ごとに設定された要件を満たし、加算額に相当する賃金改善を実施しなければならない加算

☆「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、ご利用者の同意の上で、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

- ・ 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 他

☆初回加算⇒2, 000円（自己負担額200円）

初回に訪問介護を利用する場合や、2ヶ月間以上サービスを利用せず、再度利用する場合に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う、または他の訪問介護員が訪問介護を行う際にサービス提供責任者が同行訪問した場合に加算されます。

☆緊急時訪問介護加算⇒1, 000円（自己負担額100円）

ケアプランに記載されていない訪問介護（身体介護）の依頼を受けて24時間以内に実施した場合に加算されます。

☆生活機能向上連携加算⇒1, 000円（自己負担額100円）

サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「理学療法士等」という。）による訪問リハビリテーションに同行し、理学療法士等と共同して行ったアセスメント結果に基づき訪問介護計画を作成している場合に算定されます。

※当該理学療法士等と連携して訪問介護計画に基づくサービス提供を行っていること。

※当該計画に基づく初回の訪問介護が行われた日から3ヶ月間、算定できること。

☆ご利用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。要支援又は要介護の認定を受けた後、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、ご利用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、合わせてご利用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（契約書第5条及び第8条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

<介護保険給付の支給限度額を超えるサービスの概要と利用料金>

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利用者の負担となります。

身体介護	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満
	2,230円	3,340円	5,300円	7,770円
生活援助	20分以上 45分未満	45分以上		
	2,450円	3,010円		

☆基準に従って特定事業所加算(Ⅱ)、介護職員処遇改善加算(Ⅰ)が算定されています。

☆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時から午前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。

- ・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 他

☆初回加算⇒2,000円

初回到訪問介護を利用する場合や、2ヶ月間以上サービスを利用せず、再度利用する場合に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う、または他の訪問介護員が訪問介護を行う際にサービス提供責任者が同行訪問した場合に算定されます。

☆緊急時訪問介護加算⇒1,000円

ケアプランに記載されていない訪問介護（身体介護）の依頼を受けて24時間以内に実施した場合に算定されます。

☆生活機能向上連携加算⇒1,000円

サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「理学療法士等」という。）による訪問リハビリテーションに同行し、理学療法士等と共同して行ったアセスメント結果に基づき訪問介護計画を作成している場合に算定されます。

※当該理学療法士等と連携して訪問介護計画に基づくサービス提供を行っていること。

※当該計画に基づく初回の訪問介護が行われた日から3ヶ月間、算定できること。

☆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（契約書第8条参照）

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収いたします。

- ①事業所から、片道おおむね10キロメートル未満 400円
- ②事業所から、片道おおむね10キロメートル以上 600円

(4) 利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

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日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

ア. 現金払い サービスを利用した月の翌月の15日(祝休日の場合は直前の営業日)までに、現金でお支払いください。
イ. 金融機関口座からの自動引き落とし ご利用できる金融機関 旭川信用金庫上富良野支店 口座名 社会福祉協議会訪問介護事業所 会長 大場 富蔵 普通預金 1111003 ふらの農業協同組合上富良野支所 口座名 社会福祉協議会訪問介護事業所 会長 大場 富蔵 口座番号 1174575 株式会社ゆうちょ銀行 口座名 社会福祉法人上富良野町社会福祉協議会 記号 19780 番号 16171691
ウ. 下記指定口座への振り込み ①旭川信用金庫上富良野支店 ②ふらの農業協同組合上富良野支所 口座名 社会福祉協議会訪問介護事業所 会長 大場 富蔵 普通預金 1174575

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護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17時15分までに事業者へ申し出てください。

○利用予定日の前日17時15分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。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日17時15分までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日17時15分までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の10% (自己負担相当額)

- サービス利用の変更・追加の申し出に対し、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ご利用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（契約書第6条参照）

① ご利用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、ご利用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ご利用者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。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

① 定められた業務以外の禁止

ご利用者は「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

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。但し、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ます。

③ 備品等の使用

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）や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) サービス内容の変更（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、ご利用者の都合により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。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第 14 条参照）

訪問介護員は、ご利用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。

- ① 医療行為
- ② ご利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- ③ ご利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供、日常生活の範囲を超えたサービス提供(大掃除、庭掃除等)
- ④ 飲酒及びご利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ 身体的拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為(ご利用者様又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑥ ご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
- ⑦ その他ご利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点があったりサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。

(担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。)

<サービス提供責任者の業務>

- ① 訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
- ② 利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③ 居宅介護支援事業者等との連携(サービス担当者会議への出席など)
- ④ 訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤ 訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥ 訪問介護員の業務管理
- ⑦ 訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧ その他のサービス内容の管理について必要な業務

(7) 緊急時及び事故発生時の対応

訪問時において、利用者の体調等が急変した際、主治医又は、医療機関に適切に連絡を取り、必要な対応を行います。また、事故等により、財産の破損等の際は速やかにご契約者及びご利用者に連絡いたします。

7. 損害賠償について

(1) 損害賠償について（契約書第 15 条第 16 条参照）

事業者の責任によりご利用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利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

(2) 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、契約締結の日からご利用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日前までに利用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。（契約書第17条参照）

- ① ご利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご利用者の心身の状況が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、ご利用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 ご利用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。）

(3) ご利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第19条、第20条参照）

契約の有効期間であっても、ご利用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。

- 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 ご利用者が入院された場合
- ③ ご利用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利用者の身体・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

(4) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第21条参照）

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。

- ① ご利用者が、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 ご利用者による、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 ご利用者が、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

(5) 契約の終了に伴う援助（契約書第16条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご利用者の心身の状況、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。

8. 苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

（1）苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕 管理者 富 樫 真 知 子

○受付時間 毎週月曜日～金曜日

08：30～17：15

<苦情解決責任者 〔職名〕事務局次長 村 上 千 鶴 >

（2）第三者委員

当事業所では、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当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。ご利用者は、当事業所への苦情やご意見を「第三者委員」に相談することもできます。

<第三者委員>

氏 名	連 絡 先 等	
	住 所	電話番号
柴 田 友 子	上富良野町光町2丁目4番5号	45-4984
野 原 美 紀 子	上 富 良 野 町 基 線 北 2 2 号	45-9140

（3）行政機関その他苦情受付機関

上富良野町役場 保健福祉課 高齢者支援班	所在地 北海道空知郡上富良野町大町 2-8-4 電話番号・FAX 0167-45-6987・0167-45-5788 受付時間 08：30～17：15
北海道 国民健康保険団体連合会	所在地 北海道札幌市中央区南2条西14丁目国保会館 電話番号・FAX 011-231-5161・011-231-5178 受付時間 09：00～17：00
北海道福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 北海道札幌市中央区北2条西7丁目 北海道社会福祉総合センター（かでの2・7）3 階 電話番号・FAX 011-204-6310・011-204-6311 受付時間 09：00～17：00

9. 人権擁護・虐待の防止について（契約書第 24 条参照）

事業者は、利用者の人権擁護・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）虐待防止に関する担当者を選定しています。

○虐待に関する担当者

〔職名〕 管理者 富 樫 真 知 子

（2）成年後見制度の利用を支援します。

（3）虐待の発生や再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修を嫉視していきます。

（4）虐待防止のために必要な措置として、サービス提供中に擁護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、速やかにこれを市町村に通報します。

（5）利用者又はほかの利用者などの生命又は身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除き、身体拘束などを行ってはならないこととし、身体拘束等を行う場合にはその態様及び時間、その際の利用者の身体の状況及びに緊急やむ得ない理由を記録します。

10. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置（契約書第 25 条参照）

事業者は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施及び（シミュレーション）の実施等を取り組みます。

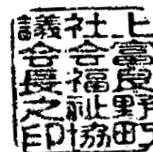
11. 業務継続計画（BCP）の策定等（契約書第 26 条参照）

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行う等措置を講じます。

令和 年 月 日

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

〈事業者〉住 所 北海道空知郡上富良野町大町2丁目8番4号
上富良野町保健福祉総合センター「かみん」内
事業者名 社会福祉法人上富良野町社会福祉協議会
訪問介護事業所
代表者氏名 会長 大場 富 蔵
説明者氏名 サービス提供責任者 _____



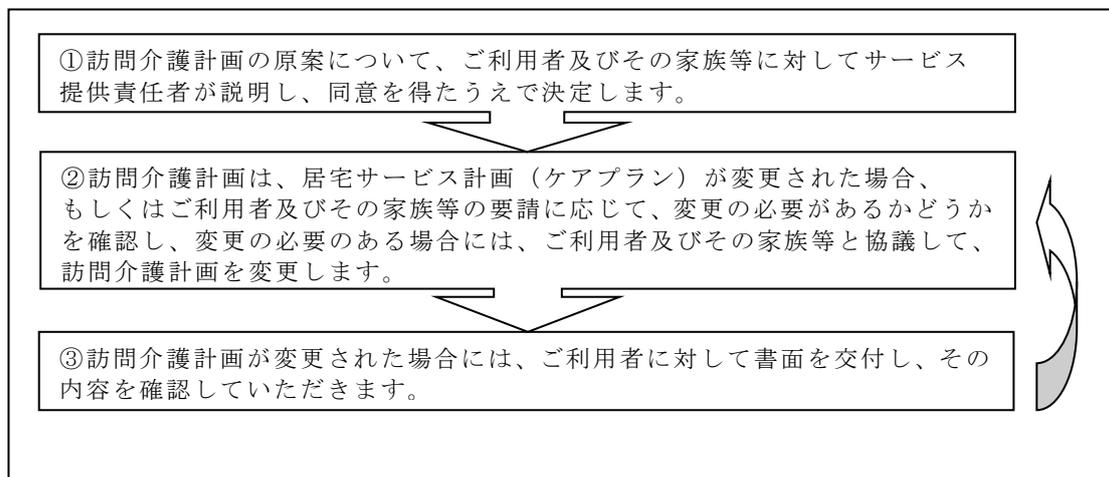
私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

〈利用者〉住 所 北海道空知郡上富良野町 _____ 町 丁目 番 号
_____ 線 北 号
氏 名 _____
〈代理人〉住 所 _____
氏 名 _____

<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) ご利用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。（契約書第3条参照）



①要介護認定を受けている場合

「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）。

「居宅サービス計画書(ケアプラン)」の作成

作成された「居宅サービス計画(ケアプラン)」に沿って、「訪問介護計画」を変更し、それに基づきご利用者にサービスを提供します。
介護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。

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、ご利用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）

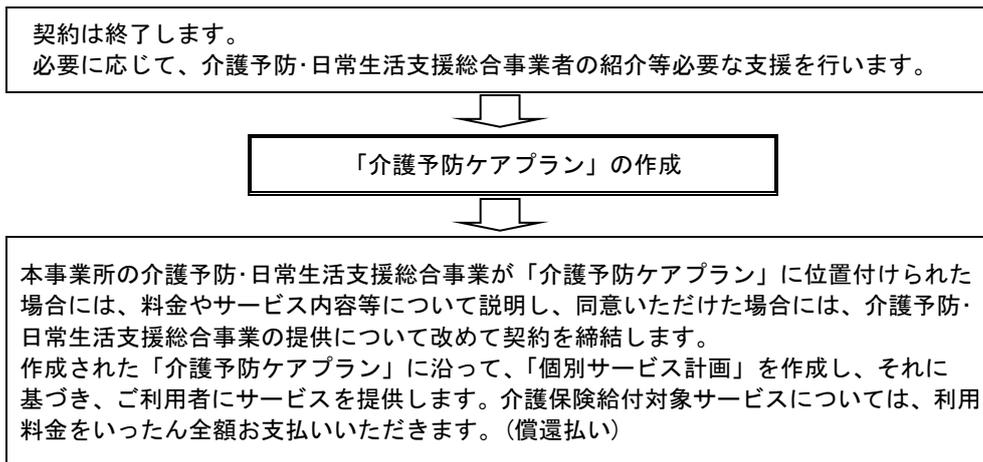
* 要介護と認定された場合

「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等必要な支援を行います。

「居宅サービス計画書(ケアプラン)」の作成

作成された「居宅サービス計画（ケアプラン）」に沿って、「訪問介護計画」を変更し、それに基づき、ご利用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）

*** 要支援と認定された場合**



2. サービス提供における事業者の義務（契約書第 12 条、第 13 条参照）

当事業所では、ご利用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ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご利用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ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、ご利用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、ご利用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利用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。（守秘義務）
ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。

3. 損害賠償について（契約書第 15 条、第 16 条参照）

事業者の責任によりご利用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、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用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、事業者の損害賠償責任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、契約締結の日からご利用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日前までに利用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。

（契約書第18条参照）

- ①ご利用者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご利用者の心身の状況が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、ご利用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ご利用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）ご利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第19条、第20条参照）

契約の有効期間であっても、ご利用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。

- 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ご利用者が入院された場合
- ③ご利用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利用者の身体・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

（2）事業者からの契約解除の申し出（契約書第21条参照）

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。

- ①ご利用者が、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ご利用者による、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ご利用者が、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

（3）契約の終了に伴う援助（契約書第18条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご利用者の心身の状況、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。

上富良野町社会福祉協議会

個人情報保護に関する方針

平成17年9月1日 制定

社会福祉法人 上富良野町社会福祉協議会

社会福祉法人上富良野町社会福祉協議会は、以下の方針に基づき、個人情報の保護に努めます。

- 1 本会は、個人の人格尊重の理念のもとに、関係法令等を遵守し、実施するあらゆる事業において、個人情報を慎重に取り扱います。
- 2 本会は、個人情報を適法かつ適正な方法で取得します。
- 3 本会は、個人情報の利用目的をできる限り特定するとともに、その利用目的の範囲でのみ個人情報を利用します。
- 4 本会は、あらかじめ明示した範囲及び法令等の規定に基づく場合を除いて、個人情報を事前に本人の同意を得ることなく外部に提供しません。
- 5 本会は、個人情報を正確な状態に保つとともに、漏えい、滅失、き損などを防止するため、適切な措置を講じます。
- 6 本会は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・追加・削除・利用停止を求める権利を有していることを確認し、これらの申出があった場合には速やかに対応します。
- 7 本会は、個人情報の取扱いに関する苦情があったときは、適切かつ速やかに対応します。
- 8 本会は、個人情報を保護するために適切な管理体制を講じるとともに、役職員の個人情報保護に関する意識啓発に努めます。
- 9 本会は、この方針を実行するため、個人情報保護規程を定め、これを本会役職員に周知徹底し、確実に実施します。

社会福祉法人上富良野町社会福祉協議会

特定個人情報保護に関する基本方針

平成27年12月1日 制定

社会福祉法人 上富良野町社会福祉協議会

社会福祉法人上富良野町社会福祉協議会は、特定個人情報保護に関する基本方針を以下のとおり定め、適切な取扱いに努めます。

特定個人情報とは、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）に基づき、個人番号をその内容に含む個人情報を指します。

- 1 関係法令・ガイドライン等の遵守 本会は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）並びに特定個人情報保護委員会が定める「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）（平成26年12月11日）」を遵守して、適正に特定個人情報等を取り扱います。
- 2 安全管理措置に関する事項 本会は、特定個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために、特定個人情報取扱規程を定め、これを遵守します。
- 3 継続的改善 本会は、特定個人情報の取扱いを継続的に改善するように努めます。
- 4 特定個人情報等の取扱いに関する苦情への対応 本会は、本会における特定個人情報等の取扱いに関して苦情が寄せられた場合には、特定個人情報取扱規程に基づき、適切に対応します。
- 5 問い合わせ窓口について 本会における特定個人情報の取扱いについてのご意見、ご照会、また苦情等については、下記までご連絡ください。

上富良野町社会福祉協議会

電話 0167-45-3505

FAX 0167-45-5499

平成21年12月28日更新
平成22年 5月19日更新
平成22年 1月 1日更新 (第三者委員の変更)
平成24年 4月16日更新
平成24年 6月27日更新 (苦情担当窓口)
平成26年 4月 1日更新 (単価改正・管理者変更)
平成27年 4月 1日更新 (単価改正・処遇改善区分変更)
平成27年 6月 1日更新 (特定事業所加算追加)
平成28年 4月 1日更新 (事務局長変更)
平成28年 6月 1日変更 (会長変更)
平成29年 4月 1日変更 (虐待防止身体拘束追加・処遇改善加算変更)
平成30年 4月 1日変更 (介護報酬改定・処遇改善加算Ⅰ算定)
平成30年12月 1日変更 (第三者委員変更)
令和 1年12月 1日変更 (援助内容を追加・料金変更)
令和 2年 1月 9日変更 (第三者評価の実施状況の追加)
令和 2年 4月 1日変更 (事務局長変更・特定処遇改善加算追加)
令和 2年12月 1日変更 (第三者委員変更)
令和 3年 4月 1日変更 (介護報酬改定)
令和 3年 6月24日変更 (会長変更)
令和 3年12月16日変更 (金融口座追加)
令和 5年 4月 1日変更 (事務局長 事業所電話番号変更)
令和 6年 4月 1日変更 (単価改正・感染症等の一部追加)
令和 6年 6月 1日変更 (処遇改善加算の一本化)
令和 6年 6月 7日変更 (会長変更)
令和 6年12月 1日変更 (苦情解決責任者名・第三者委員変更)