

「居宅介護サービス」 「重度訪問介護サービス」

重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条に基づき、事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上のご注意いただきたいことを説明するものです。

当事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づく「居宅介護」及び「重度訪問介護」を提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

◆◆目次◆◆

| | |
|-----------------------|------|
| 1. 会社の概要 | 2 |
| 2. 事業所の概要 | 2 |
| 3. 職員の体制 | 2 |
| 4. 営業時間 | 2 |
| 5. 事業実施地域 | 3 |
| 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金 | 3～8 |
| 7. サービスの利用に関する留意事項 | 9～10 |
| 8. サービス実施の記録について | 10 |
| 9. 虐待の防止について | 10 |
| 10. 秘密保持 | 10 |
| 11. 個人情報の保護 | 11 |
| 12. 事故発生時の対応等 | 12 |
| 13. 緊急時の対応について | 12 |
| 14. 苦情受付について | 12 |
| 15. 事業継続計画の策定等について | 13 |
| 16. ハラスメント対策 | 13 |

1. 会社の概要

- 法人名称 : 有限会社在宅ケアセンター
- 法人所在地 : 秋田県秋田市下北手松崎字前谷地 142 番地 1
- 代表電話 : 018-887-3886
- 代表者氏名 : 高貝 智一
- 設立年月日 : 平成15年1月8日
- 資本金 : 300万円
- 実施サービス : 居宅介護、重度訪問介護
: 登録喀痰吸引等事業者(登録特定行為事業者)
(介護保険) 居宅介護支援、訪問介護、第一号訪問事業、
小規模多機能型居宅介護、住宅型有料老人ホーム
(秋田市地域生活支援事業) 移動支援事業

2. 事業所の概要

| | | | |
|---------------|---|---------------------------------|--|
| サービス事業所の名称 | 秋田在宅ケアセンター | | |
| 所在地 | 秋田県秋田市下北手松崎字前谷地 142 番地 1 | | |
| 電話番号等 | TEL 018-834-8766 FAX 018-887-3842 | | |
| 指定事業者番号 | 指定居宅介護事業所・指定重度訪問介護事業所 平成22年4月22日 秋田市第0510100555号 | | |
| 開設年月日 | 平成22年5月1日 | | |
| 事業所が行っている他の業務 | 指定訪問介護 | 平成15年2月28日指定 | |
| | 指定訪問介護 | 秋田県第0570107961号 | |
| | 指定移動支援事業 | 平成26年11月1日指定 秋田市第0560100299号 | |

3. 職員体制

| | 常勤 | 非常勤 | 計 | 資格等 |
|-----------|----|-----|----|-----------------|
| 管理者 | 1人 | | 1人 | |
| サービス提供責任者 | 1人 | 1人 | 2人 | 介護福祉士又は実務者研修修了者 |
| 事務職員(その他) | | | | |
| 訪問介護員等 | | 4人 | 6人 | 介護福祉士又は実務者研修修了者 |
| | | 2人 | | |

4. 営業時間

| | |
|------|---------------------------------------|
| 営業日 | 休業日を除く毎日 |
| 営業時間 | 午前8時30分～午後5時30分 営業時間以外も24時間連絡可能な体制 |
| 休業日 | 土曜日、日曜日、国民の祝祭日 12月29日～31日、1月2日～3日 |

※ 介護計画により、休業日及び営業時間外であってもサービス提供する場合があります。

5. 事業実施地域

実施地域

秋田市内全域

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」を定めて、サービスを提供します。「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」は、市町村が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。また、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

《サービス区分及びサービス内容》

- ① 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）
- 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行います。
 - 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。
 - 食事介助…食事の介助を行います。
 - 衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。
 - 通院介助…通院にかかる移動の介助、通院先での受診手続き等の付随する行為。
 - 外出介助…官公署、指定相談事業所における手続きや相談に伴う外出の介助。
 - その他必要な身体介護を行います。
 - 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助（自立支援、日常生活動作、買物や外出等の手段的日常生活動作、生活の質の向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行うも守り等）
 - たんの吸引※（口腔内、鼻腔内、気管カニューレ内部）
 - 経管栄養※（胃ろう又は腸ろう、経鼻経管栄養）
- ※都道府県の登録機関で一定の研修を修了し認定を受けた者に限る行為です。
実際に介護職員等が実施するのは研修の内容に応じ、上記行為の一部又は全部です。
- ② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）
- 調理…利用者の食事の用意を行います。
 - 洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。
 - 掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
 - 買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。
 - その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。
- ③ 重度訪問介護
- 重度の肢体不自由または重度の知的障害もしくは精神障害があり常に介護を必要とする方に対し、ホームヘルパーが自宅を訪問し、入浴、排せつ、食事などの介護、調理、洗濯、掃除などの家事、生活等に関する相談や助言など、生活全般にわたる援助や外出時における移動中の介護を総合

的に行います。生活全般について介護サービスを手厚く提供することで、常に介護が必要な重い障害がある方でも、在宅での生活が続けられるように支援します。

また（障害支援区分6のご利用者様に限り）、病院、診療所、介護老人保健施設、介護医療院及び助産所への入院中に、コミュニケーション支援等を提供します。

④外出時の移動中の介護(重度訪問介護のみ)

官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。※1日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

(2) 利用料金

＜介護給付費対象サービス利用者負担額＞

居宅介護等に通常要する費用につき、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額（下表のとおり）の1割に相当する額をお支払い頂きます。ただし、「①の利用者負担の軽減措置について」で説明する軽減措置に該当する場合は、軽減後の額をお支払い頂きます。

①居宅介護サービス費 ※下表の金額は、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額の1割です。

| サービス類型 | 基本部分 | 単位 (円) |
|-----------------------------|------------------|----------------------|
| ・身体介護 ・通院等介助 (身体介護伴う) | 30分未満 | 2 5 6 円 |
| | 30分から1時間 | 4 0 4 円 |
| | 1時間～1.5時間 | 5 8 7 円 |
| | 1.5時間～2時間 | 6 6 9 円 |
| | 2時間～2.5時間 | 7 5 4 円 |
| | 2.5時間～3時間 | 8 3 7 円 |
| | 3時間以上 | 921円に30分増すごとに83円を加算 |
| サービス類型 | 基本部分 | 単位 (円) |
| 通院等介助 身体介護伴わない | 30分未満 | 1 0 6 円 |
| | 30分から1時間 | 1 9 7 円 |
| | 1時間～1.5時間 | 2 7 5 円 |
| | 1.5時間以上 | 345円に30分を増すごとに69円を加算 |
| サービス類型 | 基本部分 | 単位 (円) |
| 家事援助 | 30分未満 | 1 0 6 円 |
| | 30分から45分未満 | 1 5 3 円 |
| | 45分から1時間未満 | 1 9 7 円 |
| | 1時間から1時間15分未満 | 2 3 9 円 |
| | 1時間15分から1時間30分未満 | 2 7 5 円 |
| | 1時間30分以上 | 311円に15分を増すごとに35円を加算 |

②重度訪問介護サービス費※下表の金額は、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額の1割です。

| サービス類型 | 基本部分 | 単位 (円) |
|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ・ 重度訪問介護 ・ 病院等に入院または入所中に提供した場合 | 1時間未満 | 1 8 6 円 |
| | 1時間から1時間30分未満 | 2 7 7 円 |
| | 1時間30分から2時間未満 | 3 6 9 円 |
| | 2時間から2時間30分未満 | 4 6 1 円 |
| | 2時間30分から3時間未満 | 5 5 3 円 |
| | 3時間から3時間30分未満 | 6 4 4 円 |
| | 3時間30分から4時間未満 | 7 3 6 円 |
| | 4時間以上8時間未満 | 8 2 1 単位 (円) に 30分を増すごとに85円を加算 |
| | 8時間以上12時間未満 | 1, 5 0 5 単位 (円) に 30分を増すごとに85円を加算 |
| | 12時間以上16時間未満 | 2, 1 8 4 単位 (円) に 30分を増すごとに81円を加算 |
| 16時間以上20時間未満 | 2, 8 3 4 単位 (円) に 30分を増すごとに86円を加算 | |
| 20時間以上24時間未満 | 3, 5 2 0 単位 (円) に 30分を増すごとに80円を加算 | |

(3) 各種加算

毎月のご利用料金に含まれる加算項目

| | 項 目 | 内容・算定対象 | 単位数 (※備考) |
|---|------------------|--|---|
| イ | 特定事業所加算Ⅱ | ヘルパーの人材の質の確保や活動環境の整備等を積極的に行っている特定の事業所の要件を満たしている場合。 | 所定単位数の10%を加算 ※居宅介護サービスのみ対象 (重度訪問介護=対象外) |
| ロ | 福祉・介護職員処遇改善加算(Ⅰ) | 別に厚生労働大臣が定める基準に適合している福祉・介護職員を中心とした従業者の賃金の改善等を実施しているものとして都道府県知事又は市町村長に届け出た指定居宅介護事業所等が、利用者に対し、指定居宅介護等を行った場合。 | (2) ①又は②及び(3) 該当加算により算定した所定単位数に 1月につき(居宅介護=1000分の417)(重度訪問介護=1000分の343)を加算 |

算定対象要件に該当した場合の加算項目

| | 項目 | 内容・算定対象 | 単位数（※備考） |
|---|-------------------------------|---|-----------------------------|
| ハ | 2人の介護員による場合 | 同時に2人の訪問介護員等が1人の利用者に対し、利用者・家族の同意を得てサービスを行った場合。 | 所定単位数に200/100を乗じた単位数 |
| | 熟練従業者が同行して支援を行う場合 | 障害支援区分6の利用者に対し、重度訪問介護事業所が新規に採用したヘルパーにより支援が行われる場合において、当該利用者の支援に熟練したヘルパーが、同行して支援を行った場合に、それぞれのヘルパーが行う重度訪問介護につき、所定単位数の90%を算定する。※算定開始から120時間に限る。 | 所定単位数に180/100を乗じた単位数 |
| ニ | 初回加算 | サービス提供責任者が、新規利用者に対し、居宅介護計画の作成とともに初回訪問時に自らがサービス提供を行なう又は事業所のヘルパーに同行訪問する等を実施した場合。 又は、利用者が過去二月に、当該指定訪問介護事業所から指定訪問介護の提供を受けていない場合。 | 200 単位/月 |
| ホ | 緊急時対応加算 | 当該事業所のサービス提供責任者が、利用者又はその家族等から要請される内容について緊急対応の必要性を判断し、介護計画上に位置付けられていないサービス提供を、利用者又はその家族等から要請を受けてから24時間以内に行った場合に算定できるものとする。 | 100 単位/1回につき ※月2回を限度とします |
| ヘ | 早朝加算 | 午前6時～午前8時の時間帯にサービスを行うこと。 | 所定単位数の25%を加算 |
| | 夜間加算 | 午後6時～午後10時の時間帯にサービスを行うこと。 | |
| | 深夜加算 | 午後10時～午前6時の時間帯にサービスを行うこと。 | 所定単位数の50%を加算 |
| | 90日以上利用減算 | （重度訪問介護のみ対象） 病院等に入院または入所中の利用者に提供した場合 | 所定単位数の80/100 |
| ト | 初任者研修修了者が作成した居宅介護計画に基づき提供する場合 | 居宅介護職員初任者研修修了者をサービス提供責任者に配置し、当該者が作成した居宅介護計画に基づき居宅介護を提供する場合 | 所定単位数の10%を減算 |
| チ | 喀痰吸引等支援体制加算 | 喀痰吸引等が必要な者に対して、登録特定行為事業者の認定特定行為業務従事者が喀痰吸引等を行った場合 | 100 単位/日 |

| | | | | |
|-----------------|----------------------|--|--|----------------------|
| リ | 特別地域加算 | 厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対してサービスを実施した場合。 ※過疎地域などに居住する場合受給者賞に「特別地域加算」の対象であることが記載されます。 | 基本報酬に15%を加算 | |
| ヌ | 重度障害者等の場合 | 重度障害者等包括支援の対象者の要件に該当する者 ○障害程度区分が区分6に該当する者のうち、意思疎通に著しい困難を有する者であって、以下に掲げる者 重度訪問介護の対象であって、四肢すべてに麻痺等があり、寝たきり状態にある障害者のうち、次のいずれかに該当する者 (Ⅰ類型) 気管切開を伴う人工呼吸器による呼吸管理を行っている身体障害者 (状態像) 筋ジストロフィー・脊椎損傷・ALS ・遷延性意識障害 (Ⅱ類型) 最重度知的障害者 (状態像) 重症心身障害者 | 基本報酬に15%を加算 ※重度訪問介護のみ対象 (居宅介護サービス=対象外) | |
| ヲ | 障害支援区分6に該当する者の場合 | 区分6の者で、※重度障害者等包括支援の利用者像以外の者 ※重度障害者等包括支援の対象者=常時介護を要する方で、意思疎通を図ることに著しい支障がある方のうち、四肢の麻痺や寝たきりの状態にある方、知的障害または精神障害により行動上著しい困難を有する方。具体的には、障害支援区分が区分6(児童にあつては区分6に相当する支援の度合)に該当し、意思疎通に著しい困難を有し、類型Ⅰ～Ⅲである方 | 基本報酬に8.5%を加算 ※重度訪問介護のみ対象 (居宅介護サービス=対象外) | |
| | 項目 | 内容・算定対象 | 単位数(※備考) | |
| ワ | 移動介護加算 | 重度訪問介護の対象者であり、外出時における移動の支援や移動中の介護を行なった場合 ※重度訪問介護のみ対象(居宅介護サービス=対象外) | (1回につき) | |
| | | | 1時間未満 | 100単位を加算 |
| | | | 1時間以上1時間30分未満 | 125単位を加算 |
| | | | 1時間30分以上2時間未満 | 150単位を加算 |
| | | | 2時間以上2時間30分未満 | 175単位を加算 |
| | | | 2時間30分以上3時間未満 | 200単位を加算 |
| | | | 3時間以上 | 250単位を加算 |
| | | | 2人の重度訪問介護従業者が提供 | 所定単位数に200/100を乗じた単位数 |
| 熟練従業者が同行して支援を提供 | 所定単位数に170/100を乗じた単位数 | | | |
| カ | 移動介護緊急時支援加算 | 利用者を自らの運転する車両に乗車させて走行させる場合であつて、外出時における移動中の介護を行う一環として、当該利用者からの要請等に基づき、当該車両を駐停車して、喀痰吸引、体位交換その他の必要な支援を緊急に行った場合。 | 240単位/日 ※重度訪問介護のみ対象 (居宅介護サービス=対象外) | |

| | 項目 | 内容・算定対象 | 単位数（※備考） |
|---|------------------|---|--|
| ヨ | 利用者負担上限額 管理加算 | 一月あたりの利用者負担額が負担上限月額を超過することが予測される方について、市町村が認定した方で、同一月において複数のサービス事業所からサービスを利用する方のうち、当該支給決定障害者等の利用者負担の上限額の管理について、当事業所が利用者負担上限額管理事業所として位置付けられた場合 | 150単位/回 |
| タ | 福祉専門職員等 連携加算 | 利用者に対して、指定居宅介護事業所等のサービス提供責任者がサービス事業所、指定障害者支援施設等、医療機関等の社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、理学療法士その他の国家資格を有する者に同行して利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況等の評価を当該福祉士等と共同して行い、かつ居宅介護計画を作成した場合であって、当該社会福祉士等と連携し、当該居宅介護計画に基づく指定居宅介護等を行ったとき。 | 564 単位/回 (初回の指定居宅介護等が行われた日から起算して 90 日の間、3 回を限度) |
| レ | 入院時支援連携 加算 | 重度訪問介護利用者が重度訪問介護従業者の付き添いにより入院する際、その入院前に、重度訪問介護事業所の職員と医療機関の職員が事前に調整を行った場合。 | 300 単位 (入院前に 1 回を限度) |

(4) 利用者負担の軽減について

1ヶ月あたりのサービス利用にかかる「定率負担」については、所得に応じて3区分の負担上限月額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。

| 区分 | 世帯の収入状況 | 月額負担上限額 |
|----------------|---|---------|
| 生活保護 または低所得 | 生活保護受給世帯 または市町村民税非課税世帯 | 0円 |
| 一般 1 | 市町村民税課税世帯（所得割16万円(注1)未満） (注1 収入が概ね600万円以下の世帯が対象になります。) | 9,300円 |
| 一般 2 | 市町村民税非課税世帯のうち、上記「一般1」以外 | 37,200円 |

(5) お支払い方法

前月のサービスご利用分に関する利用者負担金を、有限会社在宅ケアセンターが定める翌月の期日までにお支払いください。お支払い方法は、原則として口座引き落としとさせていただきます。

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

- ① 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。
- ② 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、相談窓口等にご遠慮なく相談ください。
- ③ 感染症等の対応

サービス提供前において、感染症（インフルエンザ、ノロウイルス、新型コロナウイルス等）の症状がある場合にはすみやかにご連絡ください。また、サービス当日において感染症等に疑いのあると事業所が判断した場合は感染拡大防止のため必要な対策を図り、医療機関への受診をお願いする場合や担当の介護支援専門員へ報告させていただく場合があります。担当訪問介護員が発症した場合は、代替の介護員で対応させていただく場合があります。

(2) サービス提供について

- ① サービスは、「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」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。
- ② 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。

(3) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」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) 受給者証の確認

「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。

(5) 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 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）
- ⑥ その他利用者もしくはその家族等に対しての宗教活動

8. サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

当事業所では、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、利用者にごその内容の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」・「重度訪問介護計画」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。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について

当事業所では、関係法令等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 虐待の防止、身体拘束について

(1) 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を管理者とします。
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備しています。
- ④ 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。

(2) 身体拘束等の適正化の取組をしています。

- ① 身体拘束等を行う場合は、その態様および時間、その際の利用者の心身の状況ならびに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録することとしています。
- ② 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装着等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図っています。
- ③ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備しています。
- ④ 従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的で開催しています。

10. 秘密の保持

- ① 当事業所は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を厳守いたします。
- ② 当事業所は、従業者であった者から、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密が漏れることのないよう、管理を徹底いたします。
- ③ 当事業所は、サービス担当者会議等におきまして、利用者の個人情報を用いる場合は、あらかじめ、利用者またはその家族からの同意をいただきます。

11. 個人情報の保護

事業者は、その業務上知り得た利用者等及びその家族の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令等を遵守するとともに、下記の取り扱いをします。

①個人情報の利用目的

当社では、利用者さまからお預りした介護情報を始めとする個人情報を、次の目的で利用させていただきます。なお、取り扱いについては、「個人情報保護に関する基本方針」に沿って適正に管理し、その保護に取り組んでおります。

- イ ご提供いただいた情報は、利用者さまへの介護サービスのご提供などのために使用させていただきます。
- ロ 継続的に良い介護を受けられるよう、ご紹介元や、ご紹介先などの他の福祉介護事業所や医療機関等との間で、介護情報等を共有または提供させていただくことがあります。
- ハ 介護保険事務、会計、安全対策、業務改善など、当社の事業を運営するにあたり必要な事項に利用させていただきます。
- ニ ご家族へ心身の状況などをご説明する際に使用させていただきます。
- ホ 当事業所の介護の質の向上のための職員教育、介護専門職の養成の目的で使用させて頂くことがあります。
- ヘ 法で定められた報告や、介護に関する専門団体などへの報告相談などを行う際に使用させていただきます。
- ト これ以外の目的で利用する場合は、同意をいただいた上で利用させていただきます。なお、上記の利用についてもご意思に反する場合はお申し出ください。その場合も、従来とかわらず適切な介護を受けられることは変わりません。
- チ 当事業所では、介護情報を含む個人情報に関する情報の開示、またはご相談やご要望などを受け付ける窓口を設けております。ご不明な点などありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

② 個人情報保護に関する基本方針

有限会社在宅ケアセンターは、利用者の皆様の立場に立って、質の高い介護を提供するため、皆様から様々な個人情報をいただいております。ご提供いただいた情報は、皆様との確かな信頼関係を築き上げ、安心して介護のサービスを受けていただくために欠かせないものと考えております。

当社では、下記の基本方針に基づき個人情報の安全管理に万全を期し、その保護に努め、以下の活動について、内容を継続的に見直し改善に努めます。

12. 事故発生時の対応等

- イ 「個人情報の保護に関する法律」および関連する法律、規程・規則を全ての役職員が遵守することにより、個人情報の適切な管理に努めます。
- ロ 個人情報を適切に取り扱うために管理者をおきます。
- ハ 個人情報の取得・利用・提供について皆様の権利を尊重し、介護サービス事業所の運営に必要な範囲で利用目的を定めます。
- ニ 個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい、また個人情報への不正アクセスが発生しないよう安全対策を実施します。
- ホ 個人情報の重要性について、内部の教育啓蒙活動を実施します。
- へ 当社に、個人情報に関するご質問やご要望をお受けする相談窓口を設けます。
- ト 以上の活動について、内容を継続的に見直し改善に努めます。

当事業所が利用者に対して行うサービス提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。当事業所において、事業者の責任により利用者に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。

13. 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者の心身状況に急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医・家族等への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

14. 苦情等の受付について

当事業所におけるサービス相談窓口及び苦情受付窓口

| | | | |
|------|---------------------|-----|-------|
| 受付時間 | 営業日の午前8時30分～午後5時30分 | | |
| 電話番号 | 018-834-8766 | 担当者 | 佐藤 明美 |

その他の相談・苦情受付窓口としては、下記の窓口がございます。

| | |
|--|-----------------|
| 秋田市障がい福祉課 | 電話 018-888-5663 |
| 秋田県国民健康保険団体連合会 | 電話 018-883-1550 |
| 秋田県社会福祉協議会福祉サービス相談支援センター (運営適正化委員会) | 電話 018-864-2726 |

15. 事業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、ご利用者様に対する介護保険サービス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) 職員に対し、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に行います。
- (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。

16. ハラスメント対策

- (1) 事業者は、適切なサービス提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置をします。
- (2) ご利用者様、ご家族様または身元保証人等からの事業所やサービス従事者、その他関係者に対して故意に暴力や暴言等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合は、サービスのご利用を一時中止及び契約を廃止させていただく場合があります。

以上

上記について、利用者（又はその代理人）に説明を行いました。

令和 年 月 日

<事業者>

事業者所在地

秋田県秋田市下北手松崎字前谷地142番地1

事業者名

有限会社在宅ケアセンター

サービス事業所名

秋田在宅ケアセンター

<説明者氏名> _____

上記について説明を受け、これに同意します。

令和 年 月 日

<利用者氏名> _____

<代理人氏名> _____

利用者との関係（ _____ ）