

## 「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。  
(愛南町社協訪問介護事業所 3874000437)

当事業所はご契約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通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

### ◆◆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	4
6. サービスの利用に関する留意事項	8
7. 感染症対策の強化	10
8. 業務継続に向けた取組の強化	10
9. 虐待防止のための措置に関する事項	10
10. 身体拘束等の禁止	10
11. 苦情の受付について	11
12. 緊急時の対応について	11
13. 事故発生時の対応について	11
14. 第三者評価の実施状況について	12

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 愛南町社会福祉協議会  
(2) 法人所在地 愛媛県南宇和郡愛南町御荘菊川1157番地  
(3) 電話番号 0895-73-7777  
(4) 代表者氏名 会長 那 須 英 治  
(5) 設立年月 平成16年10月1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16年10月1日指定  
事業所番号(3874000437)
- (2) 事業の目的 要介護状態にある高齢者に対し、訪問介護を提供する。
- (3) 事業所の名称 愛南町社協訪問介護事業所  
愛南町社協訪問介護事業所一本松出張所
- (4) 事業所の所在地 愛媛県南宇和郡愛南町御荘菊川1157番地  
愛媛県南宇和郡愛南町一本松5049番地1
- (5) 電話番号 0895-73-7772
- (6) 管理者 氏名 小島 綾乃
- (7) 当事業所の運営方針  
要介護者の心身の特性を踏まえて、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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。
- (8) 開設年月 平成16年10月1日
- (9) 事業者が行っている他の業務  
当事業者では、次の事業もあわせて実施しています。
- ・愛南町社協 居宅介護支援事業所 事業所番号 3874000403  
[居宅介護支援 平成16年10月1日指定]
  - ・愛南町社協訪問介護事業所 事業所番号 3874000437  
[国基準・基準緩和 平成30年4月1日指定]
  - ・愛南町社協訪問入浴事業所 事業所番号 3874000478  
[訪問入浴 平成16年10月1日指定]  
[介護予防訪問入浴 平成18年4月1日指定]
  - ・愛南町社協 指定通所介護事業所 事業所番号 3874000502  
[地域密着型 平成29年4月1日指定]  
[国基準型 平成30年4月1日指定]

### 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 愛南町全域

(2) 営業日及び営業時間

営業日	毎週月曜日から金曜日 祝日と12月29日から1月3日まで除く 但し、必要な場合は、要望に応じ対応する。
受付時間	月～金 8時30分～17時15分
サービス提供時間帯	月～金 8時30分～17時15分

### 4. 職員の体制

当事業所では、ご契約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	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 管理者	(1)		1	1名	
2. サービス提供責任者	3		3.0	3.0名	
3. 訪問介護員	8	9	12.5	2.5名	
(1)介護福祉士	8	6			
(2)訪問介護養成研修1級 (ヘルパー1級)課程修了者		1			
(3)訪問介護養成研修2級 (ヘルパー2級)課程修了者		2			
(4)訪問介護養成研修3級 (ヘルパー3級)課程修了者					

※( )内は、兼務。

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数(例：週40時間)で除した数です。

(例)週8時間勤務の訪問介護員が5名いる場合、常勤換算では、1名(8時間×5名÷40時間=1名)となります。

## 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、ご契約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<br>(2) 利用料金の全額をご契約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、利用者負担金（介護保険利用者負担割合証に明記されている割合）以外は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します。

☆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。

#### ① 身体介護

##### ○入浴介助

…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。

##### ○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。

##### ○体位変換

…体位の変換を行います。

##### ○通院介助

…通院の介助を行います。

#### ② 生活援助

##### ○調理

…利用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。）

##### ○洗濯

…利用者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）

### ○掃除

…利用者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）

### ○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。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

### <サービス利用料金>（契約書第8条参照）

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。

### 介護報酬改定の単価（令和6年4月施行）

#### 1割負担の場合

	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
身体介護	1. 利用料金	1,630円	2,440円	3,870円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	1,467円	2,196円	3,483円
	3. サービス利用に係る 自己負担額（1－2）	163円	244円	387円

☆所要時間1時間以上の場合利用者負担金 567円に所要時間1時間から計算して所要時間30分を増すごとに利用者負担金 82円を算定します

	サービスに要する時間	20分未満	20分以上 45分未満	45分以上
生活援助	4. 利用料金		1,790円	2,200円
	5. うち、介護保険から 給付される金額		1,611円	1,980円
	6. サービス利用に係る 自己負担額（4－5）		179円	220円

☆身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き所要時間 20 分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は所要時間が 20 分から計算して 25 分を増すごとに利用者負担金が 65 円（195 円を限度とする）を算定します

※ 2 割、3 割負担金については 1 割負担介護報酬単価表を参照してください

※ 「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。

\*2 人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・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

☆ご契約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。要介護認定を受けた後、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、ご契約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、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

### <初回加算について>

・初回加算 ⇒ 200 単位/回

◎ 算定要件

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問を行う場合又は他の訪問介護員が訪問介護を行う際に同行訪問した場合。

※ 初回について・・・当事業所より過去二月にサービスの提供を受けていない場合。

### <介護職員処遇改善加算について>

・厚生労働大臣の定める介護職員の賃金の基準に適合している指定介護予防訪問介護事業所が利用者に対し指定介護予防訪問介護を行なった場合、所定単位数に加算する

#### 介護職員等処遇改善加算Ⅳ 14.5パーセント

### (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、第8条参照）\*

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

#### <サービスの概要と利用料金>

##### ①介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

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契約者の負担となります。

	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30分未満
身体介護	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円
	30分未満	20分以上 45分未満	45分以上	
生活援助	□□□□円	1,790円	2,200円	

☆所要時間1時間以上の場合利用者負担金 5,670円に所要時間1時間から計算して所要時間30分を増すごとに利用者負担金 820円を算定します

☆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8時まで）：25%
- ・深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆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、変更の内容と変更する事由について事前にご説明します。

### (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。

#### (4) 利用料金のお支払い方法 (契約書第 8 条参照)

前記(1)、(2)、(3)の利用料(利用者負担分の金額とサービス利用料金の引落手数料)は、1ヵ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

※引落手数料は複数の事業所を利用している場合は1つの事業所より請求します。

- ア. 金融機関口座からの自動引き落とし(翌月25日引落し、休日の場合は翌営業日)
  - イ. 現金支払(サービスを利用した月の翌月の末日まで)
  - ウ. 指定口座への振り込み(翌月末日までに振込み)
- ※振込口座等詳細はお問い合わせください

ご利用できる金融機関：えひめ南農協・ゆうちょ銀行・伊予銀行

#### (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、変更、又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までに事業者へ申し出てください。

○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	当日の利用料金の100% (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て、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契約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、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、ご契約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

契約者は「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）は無償で使用させていただきます。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。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 医療行為</li><li>② ご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</li><li>③ ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供</li><li>④ 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</li><li>⑤ ご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</li><li>⑥ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為</li></ul> |
|--|

## **(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等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訪問介護員からの相談業務
- ⑨その他サービスの内容の管理について必要な業務

## **7. 感染症対策の強化**

感染症の予防及びまん延防止のための訓練、対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に対して周知させる。また、指針を整備する。

## **8. 業務継続に向けた 取組の強化**

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を 継続的に実施するための、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定した上で、従業者に対して周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行う。また、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。

## **9. 虐待の防止のための措置に関する事項**

虐待の発生又はその再発を防止するための対策を検討する委員会を設置し定期的に開催するとともにその結果を従業者に周知徹底を図る。また、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に行う。利用者の希望や必要に応じて成年後見制度等の利用を支援し、これらを適切に実施するために担当者を配置し苦情解決体制等の必要な整備を行う。

担当者（管理者） 小 島 綾 乃

## 10. 身体拘束等の禁止

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又その家族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「身体拘束等」という。）を行わない。また、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、その際の利用者の心身の状況並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。身体拘束等の適正化を図るため指針を整備し、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を従業者に周知徹底を図る。また、従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

## 11. 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）

管 理 者： 小島 綾乃 連絡先(電話) 0895-73-7772

○受付時間 毎週月曜日～金曜日

8：30～17：15

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

愛南町役場 高齢者支援課	所在地	南宇和郡愛南町城辺甲2420番地
	電話番号	0895-73-7125
	FAX	0895-73-7009
	受付時間	8：30～17：15
国民健康保険団体連合会 業務管理課	所在地	松山市高岡町101番地1
	電話番号	089-968-8700
	FAX	089-968-8717
	受付時間	8：30～17：15

### (3) 苦情処理

利用者の苦情は、サービス提供者、管理者が当たり、介護支援専門員との連絡、協議をおこない苦情の処理を行います。

管 理 者： 小島 綾乃 連絡先(電話) 0895-73-7772

## 1 2. 緊急時の対応について

訪問介護員等は、訪問介護を実施中に、利用者の病状に急変、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、管理者に報告し適切な対応を行います。

## 1 3. 事故発生時の対応について

訪問介護員などは、訪問介護実施中に、事故が発生した場合、事故に対応した適切な処置をとるとともに、利用者の家族、市町村、居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、管理者に報告し、適切な対応を行います。

【1 2. 緊急時の対応について及び1 3. 事故発生時の対応につきましては、  
別紙：“訪問先における緊急時及び事故発生時の対応について” 参照】

## 1 4. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	有・ <b>無</b>
実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

令和 年 月 日

事業者

所在地 愛媛県南宇和郡愛南町御荘菊川 1157 番地  
名称 社会福祉法人 愛南町社会福祉協議会  
代表者 会長 那須英治 印  
事業所 愛南町社協訪問介護事業所

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。

説明者職名 サービス提供責任者 氏名 印

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 愛南町

氏名 印

代理人・家族

住所

氏名 印

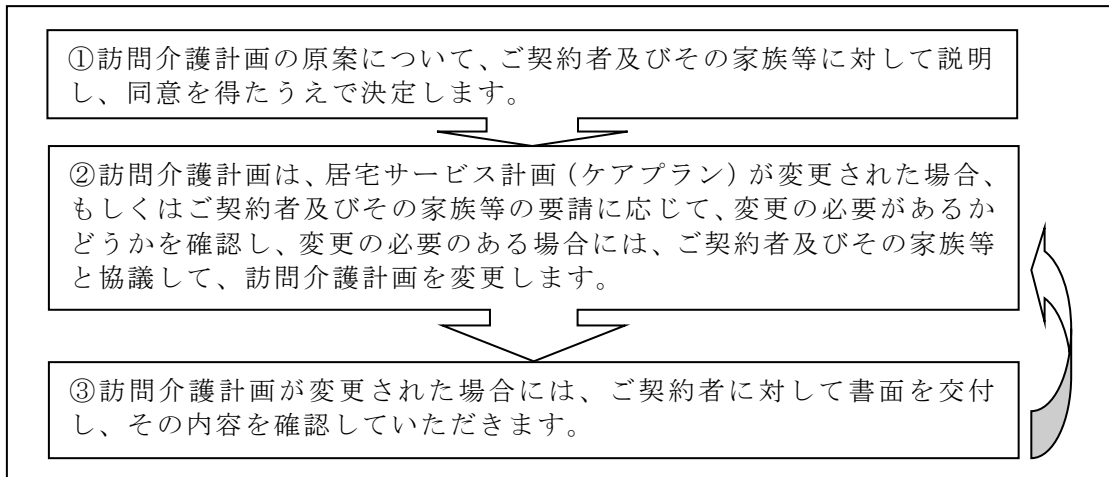
(続柄 )

※この重要事項説明書は、厚生省令第 37 号（平成 11 年 3 月 31 日）第 8 条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

## <重要事項説明書付属文書>

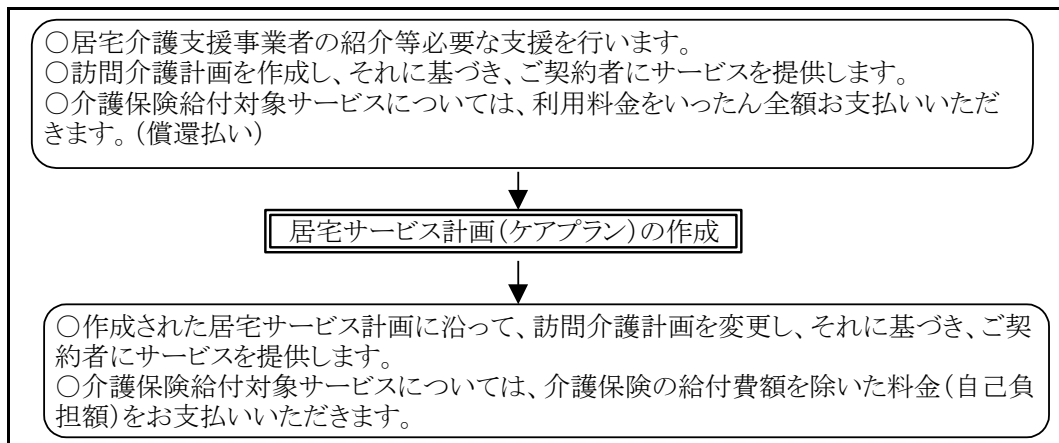
### 1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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「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）

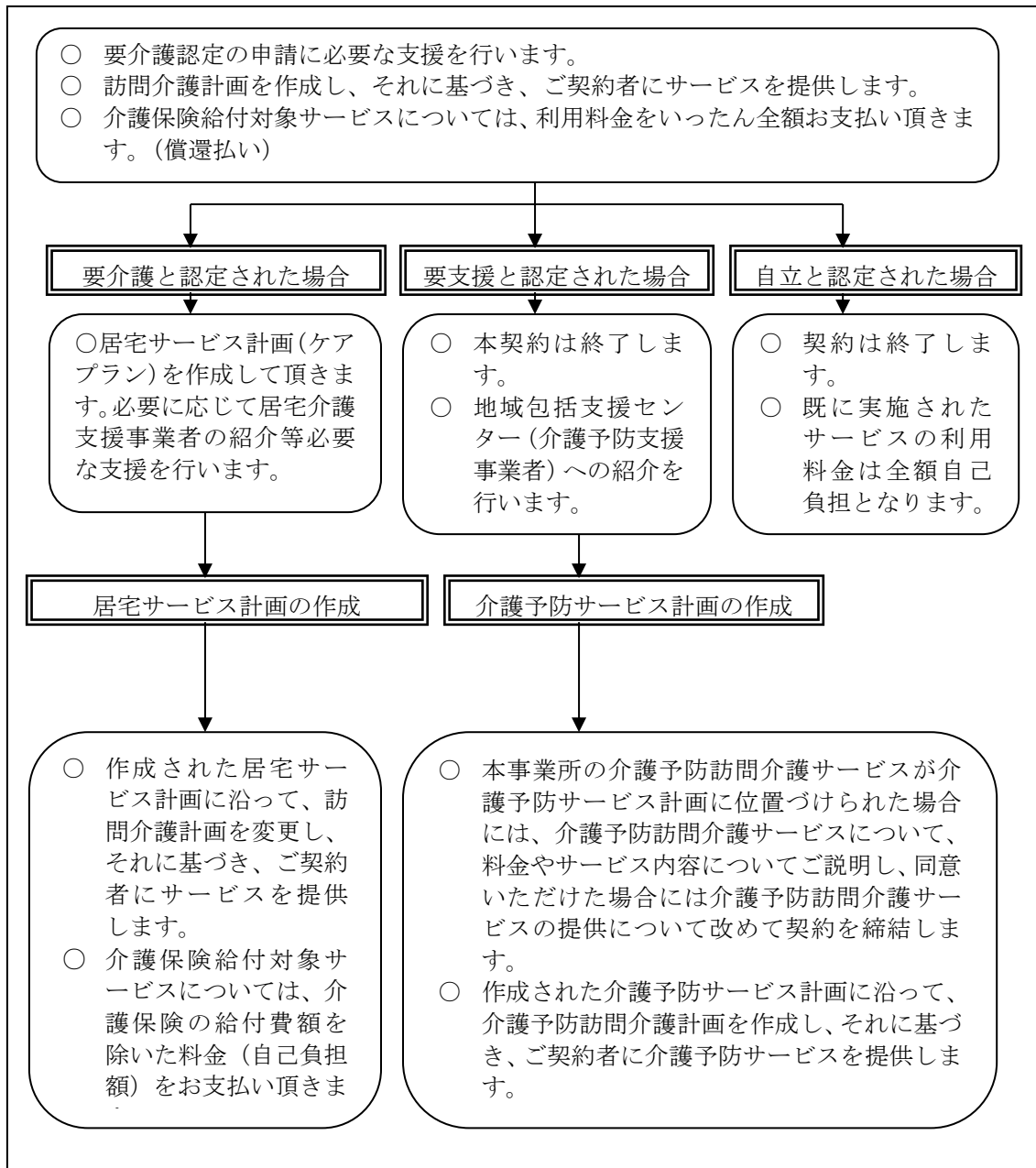


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

#### ①要介護認定を受けている場合



## ②要介護認定を受けていない場合



## 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。

- ①ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約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、ご契約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、第三者に漏洩しません。（守秘義務）
  - ・ ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
  - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の介護予防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事前の同意を文書により得た上で、契約者又はそ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。

## 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、契約者に故意又は過失が認められる場合には、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時に限り、事業者の損害賠償額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、契約締結の日から契約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7日前までに契約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 ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は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、ご契約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）ご契約者からの解約・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、ご契約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 ご契約者が介護保険施設等に入所された場合（但し、入所等を繰り返す場合この限りではない）
- ③ ご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
- 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

## (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
- ②ご契約者による、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ます。

## 個人情報保護に関する取り扱い

社会福祉法人 愛南町社会福祉協議会では、居宅介護支援事業・訪問介護・訪問入浴介護・指定通所介護事業・計画相談支援事業・障害福祉サービス事業の各事業において、業務上知り得た全ての個人情報を個人情報保護法ならびに下記のとおり、厳正に取り扱ってまいります。

### 1. 個人情報は明示された目的のためにのみ使用します

個人情報の利用については、契約時に同意していただいた目的にのみ使用するものとし、それ以外の目的で利用する場合は、あらかじめ同意を得るものとします。

### 2. 個人情報は第三者に提供いたしません

個人情報は、ご本人の承諾なしに、第三者に提供することはありません。

### 3. 個人情報の安全管理について

皆様からお預かりした個人情報について、漏洩、滅失または毀損を防止するために、セキュリティシステムの導入等により、安全管理対策を実施いたします。

### 4. 個人情報の取り扱いにおける適用の除外について

皆様の個人情報は上記のとおり取り扱いますが、次のいずれかに該当するときは、上記の取り扱いを適用しない場合があります。

(1) 法令に定めがあり、個人の情報開示が義務付けられる時。

(2) 本人又は第三者の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、緊急かつやむを得ない時。

### 5. お問い合わせについて

個人情報の取り扱いに関してご質問がある場合は、事業所管理者または責任者までご連絡下さい。

社会福祉法人 愛南町社会福祉協議会

会 長 那 須 英 治

## 個人情報使用同意書

私及び家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

### 記

#### 1 使用する目的

- (1) 利用者のための居宅サービス計画、訪問介護計画、訪問入浴介護計画、通所介護計画、サービス等利用計画、または居宅介護計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議等において必要な場合
- (2) 利用者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合
- (3) 実習の受け入れに協力を行う場合

#### 2 条 件

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。

令和 年 月 日

愛南町社会福祉協議会

会 長 那 須 英 治 様

【利用者】 住 所 愛南町 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

【家族代表者】 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

(続柄 )

【代理人】 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

(続柄 )

## 緊急時の対応

★ 訪問介護サービスを提供するにあたり、緊急時に適切に対応するために次の基本事項に留意しましょう。

### ■ 利用者の身体に異常があった時

- ① 利用者におきがちな緊急事態とその対応について、かかりつけ医からあらかじめ助言を得ておきます。
- ② 日ごろから救急箱などの所在、かかりつけ医、家族の連絡先、連絡方法を確認しておきます。(電話機のそば等目立つところに緊急連絡先を明示しておきます。利用者の住所、電話番号を把握しておく。)
- ③ あわてず落ち着いて状況を確認し、何が起こったのかを正確に把握します。
- ④ かかりつけ医に連絡する場合は、利用者の状態をありのまま報告し、指示をあおぎます。
- ⑤ かかりつけ医や救急車が到着するまでに行った手当てや利用者の経過などはキチンと担当医に報告します。
- ⑥ 事業所に報告し、次の訪問に差し支える場合、代替のヘルパーを手配します。
- ⑦ 事故報告などの記録を残します。

- ・ 緊急電話番号
- ・ 火事や救急
- ・ ヘルパー
- ・ 親類
- ・ かかりつけ医
- ・ 民生委員
- ・ 利用者住所、氏名、電話番号

緊急対応を要する主な例

【死亡発見時】

- ・ 速やかに事業所に連絡し、指示に従うと同時に、かかりつけ医に連絡する。
- ・ 現場をそのままの状態で作保存しておく。

【意識不明時】

- ・ 速やかに消防署に通報すると同時に、かかりつけ医に連絡する。
- ・ 浴槽内で意識が不明になった時は、水を飲ませないために風呂の栓を抜く。

【骨折が疑われる場合】

- ・ どこをどのように打ったとか、どこが痛いか、患部を自分で動かせるか等を聞く。
- ・ 腫れ、変形、皮膚の変色、その部分に触った場合の激痛等を観察する。
- ・ むやみに移乗しない。

【火傷の場合】

- ・ すぐにきれいな水で30分程度冷やす。ただし、直接患部に水をかけない。
- ・ 衣服を身に付けている場合には、脱がさずにそのまま冷やす。
- ・ 軟膏などを勝手に湿布せず、医師の診察治療を受ける。

【喉に異物が詰まった場合】

- ・ 異物を取り除くために、指で取り出す、背中をたたく、胸腹部を圧迫する、の3つの方法を組み合わせて行ってみる。
- ・ 気道を確保して呼吸の有無を調べ、呼吸がない場合は人口呼吸を行う。心停止の場合は、心臓マッサージをする。
- ・ 掛かりつけ医あるいは消防署に連絡する。

■ 119 番通報の留意点

- ① 訪問先の利用者及び世帯主の氏名、住所をあらかじめ確認しておきます。
- ② 通報の際にはあわてずに落ち着いて話します。
- ③ 119 番に通報してからは、オペレーターの間いかけに従って応えます。

【オペレーターによる「問いかけ」と「答え」の例】

「火事ですか？救急ですか？」→「救急です」

「場所はどこですか？」 →「〇〇市〇〇町××番地です。」

「名前は何ですか？」 →「〇〇××さんです。」

「呼吸はありますか？」 →「あります。」「ありません。」

「あなたはどなたですか？」 →「ヘルパーです。」

【その他問いかけが予想される内容】

- ・ 利用者宅付近の目標物
  - ・ 利用者の状態
  - ・ 使用している電話番号
- (※折り返し電話連絡する場合があるため)

【緊急通報装置が配置されている場合】

- ・ あらかじめ使用方法等を確認しておく。
- (※通報する内容に関しては、119 番通報の際と同様)
- ・ 定期的に電池の交換をする。

■ その他の場合

【器物損壊時】

- ・ 利用者及び家族に誠意を持って謝り、損壊の事実を隠しません。
- ・ 必ず事業所に報告し、ヘルパー一人で解決を図りません。

【交通事故時】

- ・ 移動中に起こした交通事故は、警察や消防へ通報するとともに、事業所に連絡し、事故処理の担当者の指示に従います。