

## 訪問介護ひめの指定訪問介護事業所(総合事業) 運営規程

### (事業の目的)

第1条 医療法人八女発心会が実施する指定訪問介護事業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、事業の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態となった場合においても、入浴、排せつ、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、その利用者が可能な限りその居宅において、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に支援することを目的とする。

### (運営の方針)

第2条 本事業の運営の方針は、以下のとおりとする。

- (1) 指定訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
  - (2) 事業者自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
  - (3) 指定訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。
  - (4) 指定訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
  - (5) 指定訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
  - (6) 指定訪問介護は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。
  - (7) 指定訪問介護の提供に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護(身体介護)又は調理、洗濯、掃除等の家事(生活援助)を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏しないようにする。
  - (8) 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
  - (9) 指定訪問介護の提供に当たっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。
- 2 指定訪問介護の提供に当たっては、市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。
- 3 事業所は、正当な理由なくサービス提供を拒まない。

### (事業所の名称及び所在地)

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 1 名称 訪問介護ひめの
- 2 所在地 福岡県八女郡広川町大字新代2316

### (従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 この事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名(常勤)

管理者は、この事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

(2) サービス提供責任者 2名以上

サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成及び説明を行うほか、指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行うとともに、自らも指定訪問介護の提供に当たる。

(3) 訪問介護員 2.5名以上

ただし、業務の状況により、増員することができるものとする。  
訪問介護員は、訪問介護計画に基づき指定訪問介護の提供に当たる。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。ただし、災害、悪天候等やむを得ない事業が生じた場合は、利用者等に連絡の上変更することがある。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) 訪問介護サービス提供対応日 365日
- (4) 訪問介護サービス対応時間 24時間
- (5) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額)

第6条 指定訪問介護の内容は、次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、別表のとおり厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、その1割の額とする。ただし、介護保険法第49条の2第1項に規定する要介護被保険者は、その2割の額とする。また、介護保険法第49条の2第2項に規定する要介護被保険者は、その3割の額とする。

(1) 身体介護

- ・食事介助
- ・排泄、更衣、洗面、清拭や入浴の介助
- ・体位変換、移乗・移動介助
- ・通院や外出介助
- ・利用者が家事を行う際、安全を確保するための声掛けや見守り
- ・共に行う調理や掃除などの家事
- ・服薬介助
- ・たんの吸引、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）

(2) 生活援助

- ・利用者が生活するスペースの掃除
- ・一般的な食事の支度
- ・洗濯
- ・買い物
- ・薬の受け取り
- ・見守り等

(利用料金)

別紙参照

2 次条の通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において行う指定訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

- (1) 実施地域以外から片道10キロメートル未満 無料

- (2) 実施地域以外から片道 10 キロメートル以上 200 円/km
- 3 前項までの費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に当該サービスの内容及び費用について文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名を受けることとする。
- 4 事業所は、利用者に指定訪問介護を提供した際には、以下の事項を記したサービス提供記録を作成しなければならない。
- (1) 指定訪問介護の提供日、提供時間。
  - (2) 指定訪問介護の具体的な内容。
  - (3) 利用料金、保険給付の額。
  - (4) 利用者の心身の状況。
  - (5) その他必要な事項。
- 5 事業所が利用者から第 1 項及び第 2 項の費用の支払いを受けたときは、サービスの内容・金額を記載した領収書（法定代理受領サービスに該当しない場合、サービス提供証明書）を利用者に交付することとする。

（通常の事業の実施地域）

第 7 条 通常の事業の実施地域は、広川町、八女市、筑後市、久留米市の区域とする。

（緊急時又は事故発生時の対応）

- 第 8 条 事業所及びその従業者は、指定訪問介護の提供中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたとき、又は事故が発生したときは、速やかに主治医に連絡し適切な措置を講ずるとともに、管理者の指示に従い、市町村（一部事務組合及び広域連合を含む。以下、同じ。）、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に報告を行うものとする。
- 2 事業所は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。
- 3 事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行うものとする。

（衛生管理等）

- 第 9 条 事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。
- 2 事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
- (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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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、従業者に周知徹底を図る。
  - (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する。
  - (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

（居宅介護支援事業者等との連携）

第 10 条 事業所は、事業の実施に際し、居宅介護支援事業者（必要と判断される場合は、主治医、保健・医療・福祉サービス提供者を含む）と連携し、必要な情報を提供することとする。

（利用者に関する市町村への通知）

第 11 条 事業所は、利用者が正当な理由なしに指定訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより

利用者の要介護状態等の程度を悪化させたとき又は悪化させるおそれがあるとき、及び利用者に不正な受給があるとき等には、意見を付して当該市町村に通知することとする。

#### (利益供与の禁止)

第 12 条 事業所及びその従業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者等に対し、利用者にサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

#### (秘密保持)

第 13 条 事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

- 2 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持する旨を従業者との雇用契約の内容とする。
- 3 サービス担当会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

#### (苦情処理)

第 14 条 利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事業所に苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を把握するとともに、従業者で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。詳細は別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」による。

#### (虐待の防止)

第 15 条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
  - (2) 虐待防止のための指針の整備。
  - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施。
  - (4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用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利用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。

#### (業務継続計画の策定等)

第 16 条 事業所は、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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、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するものとする。
- 3 事業所は、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ものとする。

#### (地域との連携等)

第 17 条 事業所は、指定訪問介護事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定訪問介護を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定訪問介護の提供を行う

よう努めるものとする。

(身体拘束)

第 18 条 事業所は、当該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（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。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を記録するものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第 19 条 本事業の社会的使命を十分認識し、従業者の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに業務体制を整備する。

(1) 採用時研修 採用後 1 カ月以内

(2) 継続研修 年 1 回

2 この規程の概要等、利用（申込）者のサービス選択に関係する事項については、事業所内の見やすい場所に掲示する。

3 訪問介護計画及びサービス提供記録については、それらを当該利用者に交付する。

4 訪問介護計画及びサービス提供記録については、サービスの提供に係る保険給付支払の日から 5 年間、事故発生時の記録、市町村への通知、並びに苦情処理に関する記録については、その記録が完結してから 2 年間保存する。

5 都道府県及び市町村、並びに国民健康保険団体連合会（以下「都道府県等」という。）からの物件提出の求めや質問・照会等に対応し、その調査に協力するとともに、都道府県等からの指導・助言に従って必要な改善を行う。また、都道府県等から求められた場合には、その改善の内容を都道府県等に報告する。

6 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は医療法人八女発心会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

(附 則)

この規程は、平成 27 年 12 月 1 日から施行する。

平成 28 年 7 月 1 日 改定

平成 28 年 4 月 1 日 改定

平成 28 年 7 月 1 日 改定

平成 28 年 8 月 1 日 改定

平成 29 年 4 月 1 日 改定

平成 29 年 7 月 1 日 改定

平成 30 年 7 月 1 日 改定

令和 2 年 4 月 1 日 改定

令和 2 年 10 月 1 日 改定

令和 2 年 12 月 1 日 改定

令和 3 年 4 月 1 日 改定

令和 5 年 2 月 1 日 改定

令和 6 年 4 月 1 日 改定

## 訪問介護ひめの

### 重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して訪問介護を提供します。

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。

◇◆ 目 次 ◆◇

1. 事業所経営法人 .....	9
2. 事業の目的と運営方針.....	9
3. 事業者の内容 .....	9
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	9
5. 加算料金について .....	10
6. サービス提供に関する留意事項.....	10
7. サービス利用に関する留意事項.....	11
8. サービス契約の終了.....	11
9. 苦情の受付について.....	12
10. 非常災害対策 .....	13
11. 緊急時の対応 .....	13
12. 事故発生時の対応 .....	14
13. 訪問介護中の緊急時の対応方法について.....	14
14. 個人情報の取り扱いに関する同意について.....	14
15. 個人情報保護に関する対策.....	14
16. 利用者の尊厳 .....	14
17. 身体拘束の禁止 .....	14
18. 協力医療機関等 .....	15
19. 損害賠償について .....	15
20. 合鍵の管理法等について.....	15
21. 連帯債務者 .....	15

## 1. 事業所経営法人

法人名 医療法人八女発心会  
法人所在地 福岡県八女郡広川町大字新代 2316 番地  
電話番号 0943-32-7111  
FAX番号 0943-32-7112  
代表者氏名 姫野 亜紀裕  
設立年月日 平成4年3月

## 2. 事業の目的と運営方針

居宅要介護者（介護保険法（平成9年法律第号）第8条第2項に規定する居宅要介護者をいう。以下同じ。）に対し、利用者が可能な限りその居宅において、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訪問介護サービスを提供する事を目的とします。

（1）要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供することにより要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。

（2）関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

## 3. 事業者の内容

### （1）事業所の概要

事業所名 訪問介護ひめの  
所在地 福岡県八女郡広川町大字新代 2316 番地  
管理者氏名 井上 伊保美  
電話番号 0943-32-7114  
FAX番号 0943-24-8229  
サービスを提供する地域：八女郡広川町、八女市、筑後市、久留米市

### （2）事業所の従業者体制

従業者の配置について  
管理者： 1名  
サービス提供責任者： 2名 常勤  
訪問介護員： 2.5名以上

### （3）営業日及び営業時間

営業日 365日  
営業時間 24時間

## 4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

（1）居宅サービス計画に沿って、定期的にサービスを提供します。

### ア. 身体介護

- ・食事介助
- ・排泄、更衣、洗面、清拭や入浴の介助
- ・体位変換、移乗・移動介助
- ・通院や外出介助
- ・利用者が家事を行う際、安全を確保するための声掛けや見守り
- ・共に行う調理や掃除などの家事
- ・服薬介助
- ・たんの吸引、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）

## イ. 生活援助

- ・利用者が生活するスペースの掃除
- ・一般的な食事の支度
- ・洗濯
- ・買い物
- ・薬の受け取り
- ・見守り 等

### (2) その他のサービス

居宅介護支援事業者及び他の介護サービス事業者などへの連絡、調整を行います。  
訪問介護計画書の作成  
必要に応じて、サービス内容の変更を柔軟に行います。

## 利用料金について

### (1) 別紙参照。

(2) 第一号訪問介護の利用者は、月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合日割り日額を乗じた利用料となります。

### (3) 利用料金のお支払い方法

前記の料金・費用は、1か月ごとに計算しご請求しますので指定期日までに下記の方法でお支払い下さい。

(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。)

月締めで毎月15日までに利用者へ請求書をお送りします。

毎月末までに、銀行口座引き落とし又は銀行口座振込(振込手数料利用者負担)にてお支払いください。

※事業所では、契約時に利用料の振込を希望される場合別紙にて説明をいたします。

また、他のお支払い方法への希望がある場合につきましてはご相談させていただきます。

## 5. 加算料金について

加算料金については別紙参照

## 6. サービス提供に関する留意事項

### (1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供にあたり、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

#### 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

#### ①定められた業務以外の禁止

契約者は「4. 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

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。

(5) 訪問介護員の禁止行為

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。

①医療行為

但し、痰の吸引、経管栄養は除く（登録喀痰吸引事業者、認定特定行為業務従事者が実施）

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

③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

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

⑤ご契約者もしくはその家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動

⑥その他契約者もしくはその家族等に対する迷惑行為

(6) サービス内容の変更

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。

7. サービス利用に関する留意事項

①利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の従業者にご一報ください。

②従業者に対する贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。

8. サービス契約の終了

(1) 契約の終了事由、契約終了に伴う援助

1. 利用者は、以下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  
業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

①利用者が死亡した場合

②利用者の要介護区分が、要支援または自立とされた場合。

③事業者が解散命令を受けた場合及び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

⑤第 18 条から第 20 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、により本契約が終了する場合には、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るものとします。

(2) 契約者からの中途解約

1. 利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用  
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. 利用者は、以下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。

①契約事項第 10 条より本契約を解約する場合

②利用者が入院した場合

③利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合  
 (3) 利用者からの契約解除  
 利用者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には本契約を解除することができます。

- ①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
- ②事業者もしくはサービス従事者が第 13 条に定める守秘義務に違反した場合
- ③事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の身体、財産、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

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- ①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、又は不実の告知などを行い、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利用者による第 7 条に定め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促にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命、身体、財産、信用等を傷つけ、又はハラスメント等の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
- ④利用者の非協力など利用者および事業所間の信頼関係を損壊する行為をなし、改善の見込みない為、この契約の目的を達する事が不可能となった時は、30 日以上の予告期間をもってこの契約を解除します。

9. 苦情の受付について

(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：井上 伊保美

受付電話番号：0943-32-7114

時間：月～土曜日 8 時 30 分～17 時 30 分

※ 公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

相談窓口一覧	
広川町	広川町役場 福祉課 高齢者支援係 所在地：〒834-0115 福岡県八女郡広川町大字新代 1804 番地 1 電話番号：0943-32-1113 FAX 番号：0943-32-7044 受付時間：8 時 30 分～17 時 15 分（土日、祝日を除く）
八女市	八女市役所 介護長寿課 介護サービス係 所在地：〒834-0031 福岡県八女市本町 647 番地 電話番号：0943-23-2545 FAX 番号：0943-30-1505 受付時間：8 時 30 分～17 時 15 分（土日、祝日を除く）

久留米市	久留米市役所 健康福祉部 長寿介護課 所在地：〒830-8520 福岡県久留米市城南町 15-3 電話番号：0942-30-9038 FAX 番号：0942-36-6845 受付時間：8 時 30 分～17 時 15 分（土日、祝日を除く）
筑後市	筑後市役所 市民生活部 高齢者支援課 介護保険サービス担当 所在地：〒833-8601 福岡県筑後市大字山ノ井 898 電話番号：0942-53-4115 FAX 番号：0942-53-4119 受付時間：8 時 30 分～17 時 15 分（土日、祝日を除く）
小郡市	小郡市役所 長寿支援課 介護保険係 所在地：〒838-0198 小郡市小郡 255 番地 1 (本館 1 階) 電話番号：0942-72-2111 (代表) FAX 番号：0942-73-4466 受付時間：8 時 30 分～17 時 00 分（土日、祝日を除く）
みやま市	みやま市役所 保健福祉部 介護支援課 所在地：〒835-8601 みやま市瀬高町小川 5 番地 電話番号：0944-64-1555 FAX 番号：0944-64-1503 受付時間：8 時 30 分～17 時 00 分（土日、祝日を除く）
福岡県介護保険 広域連合	福岡県介護保険広域連合 柳川・大木・広川支部 所在地：〒832-0828 柳川市三橋町正行 431 柳川市役所三橋庁舎内 電話番号：0944-75-6301 FAX 番号：0944-75-6340 受付時間：8 時 30 分～17 時 00 分（土日、祝日を除く）
福岡県国民健康 保険団体連合会	福岡県国民健康保険団体連合会 事業部 介護保険課介護保険係 所在地：〒812-8521 福岡県福岡市博多区吉塚本町 13 番 47 号 電話番号：092-642-7859 FAX 番号：094-642-7856 受付時間：9 時 00 分～17 時 00 分（土日、祝日を除く）
博多区	福岡市役所 福祉・介護保険課 所在地：〒812-0011 福岡県福岡市中央区天神 2 丁目 8 番 1 号保健福祉センター 電話番号：092-419-1078 FAX 番号：092-441-1455 受付時間：8 時 45 分～17 時 15 分（土日、祝日を除く）
八幡東区	北九州市役所 保健福祉課 高齢者・障害者相談係 所在地：〒805-8510 福岡県北九州市八幡東区中央一丁目 1 番 1 号 電話番号：093-671-4800 FAX 番号：093-662-2781 受付時間：8 時 30 分～17 時 15 分（土日、祝日を除く）
鹿児島県枕崎市	枕崎市役所 福祉課 高齢者介護保険係 所在地：〒898-8501 鹿児島県枕崎市千代田町 27 電話番号：0993-76-1195 FAX 番号：0993-72-1656 受付時間：8 時 30 分～17 時 15 分（土日、祝日を除く）

鹿児島県国民健康保険団体連合会	鹿児島県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護相談室 所在地：〒890-0064 鹿児島市鴨池新町7-4 電話番号：099-213-5122 FAX 番号：099-250-4307 受付時間：9時00分～17時00分（土日、祝日を除く）
-----------------	--

## 10. 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ防災計画を作成し、防災計画に基づき、従業者等の訓練を行います。

## 11. 緊急時の対応

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師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。

主治医：氏名、所属医療機関名等・所在地・電話番号（勤務先及び携帯）

家族等連絡先：氏名及び続柄、住所、電話番号（自宅、勤務先及び携帯）

※主治医情報、ご家族情報は別紙に記載お願いします。

## 12. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

## 13. 訪問介護中の緊急時の対応方法について

### 1. 目的

緊急時の対応を明確にし、適切に利用者支援ができることを目的としています。

### 2. 緊急時の定義

居宅介護支援における緊急とは、以下の場合とします。

- (1) 訪問中等に、利用者が緊急対処を必要とした病気、怪我をした場合。
- (2) 利用者が、認知症等により行方不明になった場合。
- (3) その他、緊急対応が必要な場合。

### 3. 対応

#### (1) 病気、怪我の場合

家族対応を優先するが、家族での対応が困難な場合は、緊急性を判断し救急車を呼び対応する。

#### (2) 行方不明の場合

家族対応を優先するが、家族での対応が困難な場合は、法人施設及び地域包括支援センター等の関係機関と連携して対応する。

### 4. 報告

- (1) 関係親族及び管理者に速やかに報告する。
- (2) 居宅介護支援に責のある事故については関係市町村に速やかに報告する。

### 5. 記録

経過と対応について記録し、5年間保存する。

### 6. 緊急連絡先

訪問介護ひめの 管理者 井上 伊保美 0943-32-7114

#### 14. 個人情報の取り扱いに関する同意について

当法人、訪問介護事業所及びそれに関わるサービス従事者が、訪問介護サービス又は当サービスの業務上知り得た個人情報を市町村、居宅支援事業者その他の介護保険事業者、あるいは適切な在宅療養または救急医療等への情報提供を行う場合があります。

#### 15. 個人情報保護に関する対策

事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保守します。

また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。事業者、従業者は「個人情報保護に関する法律」および個人情報に関する取扱い規程に従って個人情報を保護します。ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）等への書き込みについて、禁忌事項等従業者指導を行います。

#### 16. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルを作成し、従業者教育を行います。

#### 17. 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともにその対応及び時間、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について記録します。

#### 18. 協力医療機関等

事業者は、下記の医療機関に協力をいただき、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

〈協力医療機関〉

- ・ 名称：医療法人八女発心会姫野病院
- ・ 住所：福岡県八女郡広川町大字新代 2316 番地

#### 19. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任によりご利用者様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します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、損害の発生について、ご利用者様に故意又は過失が認められた場合には、ご利用者様の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます。

#### 20. 合鍵の管理法等について

- ①必要に応じて合鍵を預かります。預かった鍵は、事業所のキーボックスに保管します。
- ②合鍵の紛失、盗難等の事故が起きた場合は、すみやかに対処し、ご通知いたします。
- ③サービス終了時や返却のご要望があった場合はすみやかに返却いたします。
- ④スペアキー作成の必要がある場合は、費用は利用者負担となります。
- ⑤合鍵の預かりの同意を、鍵預書にて行います。

#### 21. 連帯債務者

- 1 利用者は、連帯債務者を定めるものとします。
- 2 前項の連帯債務者は、本契約に基づく入居者の事業者に対する債務について、利用者と連帯して保証の責を負うものとします。
- 3 事業者は、利用者の利用状況において必要な場合には、連帯債務者への連絡・協議等に務めるものとします。

訪問介護ひめの

〒834-0115

福岡県八女郡広川町大字新代 2316

TEL:0943-32-7114



「訪問介護」サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明と個人情報の取り扱いについての説明を行いました。

訪問介護事業所：医療法人八女発心会 訪問介護ひめの

説明者 \_\_\_\_\_

私は、本書面に基づいて事業者からの重要事項の説明を受け理解しましたので「訪問介護」サービスの提供開始と個人情報の取り扱いに関して同意し、本説明書を受領しました。

同意・交付年月日 令和 年 月 日

【利用者】

氏名 \_\_\_\_\_

【ご家族又は代理人（連帯債務者）】

氏名 \_\_\_\_\_

利用者との続柄 \_\_\_\_\_



# 医療法人八女発心会 訪問介護ひめの 利用契約書

## ◇ ◆ 目 次 ◆ ◇

第一章 総 則	第五章 契約の終了
第 1 条 (契約の目的)	第 1 7 条 (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)
第 2 条 (契約期間)	第 1 8 条 (契約者からの中途解約)
第 3 条 (訪問介護計画の決定・変更)	第 1 9 条 (利用者からの契約解除)
第 4 条 (訪問介護サービス)	第 2 0 条 (事業者からの契約解除)
第 5 条 (訪問介護員の交代等)	第 2 1 条 (精算)
第 6 条 (サービスの実施)	
第二章 サービスの利用と料金の支払い	第六章 その他
第 7 条 (サービス利用料金の支払い)	第 2 2 条 (苦情処理)
第 8 条 (利用の中止、変更、追加)	第 2 3 条 (協議事項)
第 9 条 (サービス内容の変更)	第 2 4 条 (連帯債務者)
第 1 0 条 (利用料金の変更)	
第三章 事業者の義務	
第 1 1 条 (事業者及びサービス従事者の義務)	
第 1 2 条 (守秘義務等)	
第 1 3 条 (訪問介護員の禁止行為)	
第四章 損害賠償 (事業者の義務違反)	
第 1 4 条 (損害賠償責任)	
第 1 5 条 (損害賠償がなされない場合)	
第 1 6 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)	

利用者： \_\_\_\_\_ 様

## 第1条（契約の目的）

医療法人八女発心会が運営する、『訪問介護ひめの』（以下事業者という）が行なう訪問介護事業所・第1号訪問事業は、介護保険法令の趣旨に従い、利用契約者（以下利用という）がその居宅において、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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたるサービスを提供し、居宅において生活を送ることができるよう援助を行います。

利用者又は利用者の代理人は事業者に対しそのサービスの利用料金を支払います。

## 第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定又は要支援・事業対象者認定の有効期間満了日までとします。

但し、契約期間満了の10日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

## 第3条（訪問介護計画の決定・変更）

- 1、事業者は、契約者に係る居宅介護サービス計画に基づき、訪問介護計画等を作成し、訪問介護・第1号訪問事業の提供を行います。また、当該事業所は、日々の訪問介護計画の実施状況や状況確認また、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、必要に応じて計画作成責任者が訪問介護計画を変更します。
- 2、事業者は、訪問介護・第1号訪問事業の提供にあたり、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の身体状況、日常生活全般の状況、その他保健医療、福祉サービスの利用状況の把握に努めます。
- 3、事業者は、訪問介護計画について、利用者及びその家族に対して説明し、同意を得た上で決定するものとし、します。
- 4、事業者は、訪問介護計画の提供するにあたって居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。また、訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又は利用者代理人に対して適切な指導を行うとともに居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者と密接な連携に努めます。
- 5、事業者は、訪問介護計画を変更した場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとし、します。

## 第4条（訪問介護サービス）

事業者は、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、定期的に利用者に対して以下の日常生活上の介護を行います。

(1) 居宅サービス計画に沿って、定期的にサービスを提供します。

### ア. 身体介護

- ・ 食事介助
- ・ 排泄、更衣、洗面、清拭や入浴の介助
- ・ 体位変換、移乗・移動介助
- ・ 通院や外出介助
- ・ 利用者が家事を行う際、安全を確保するための声掛けや見守り
- ・ 共に行う調理や掃除などの家事
- ・ 服薬介助
- ・ たんの吸引、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）

### イ. 生活援助

- ・ 利用者が生活するスペースの掃除
- ・ 一般的な食事の支度

- ・洗濯
- ・買い物
- ・薬の受け取り
- ・見守り 等

#### 第5条（訪問介護員の交代等）

事業者は、訪問介護サービスを提供するにあたり訪問介護員を派遣します。

訪問介護員は専従の者と、当該事業所と連携をとっている事業所の訪問介護員となります。その為、複数の訪問介護員が関わる事をあらかじめご了承ください。

利用者は、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。

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6条（サービスの実施）

利用者は第4条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。

訪問介護実施に関する指示・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。

利用者は、訪問介護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。

### 第二章 サービスの利用と料金の支払い

#### 第7条（サービス利用料金の支払い）

契約者は、第4条に定めるサービスについて、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（サービス利用料金の1割又は2割又は3割）を事業者に支払うものとします。

サービス利用料金は1か月ごとに計算し、契約者はこれを翌月末日までに支払うものとします。

1ヶ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日割り計算を行います。

#### 第8条（利用の中止、変更、追加）

利用者は、利用期日前において、訪問介護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までに事業者に出るものとします。

利用者からの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利用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利用者に提示して協議するものとします。

利用者が入院された場合、退院後以前利用されていた曜日、時間では利用できない場合があります。又当時派遣していたヘルパーが引き続き入れるとは限りません。

#### 第9条（サービス内容の変更）

事業者は、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。

#### 第10条（利用料金の変更）

第7条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。

利用者は、利用料金の変更に同意する事が出来ない場合には、本契約を解約する事が出来ません。

### 第三章 事業者の義務

#### 第11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、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体、財産の安全確保に配慮するものとします。
- 2、事業者は、サービス実施日において、訪問介護員により利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、利用者又はその家族等からの聴取・確認の上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、事業者は、利用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5年間保管し、契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又は、その複写物を交付するものとします。

#### 第12条（守秘義務等）

- 1、事業者、サービス従事者又は従業員は、訪問介護を提供する上で知り得た契約者及び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、本契約の終了後も継続します。
- 2、事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性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。

#### 第13条（訪問介護員の禁止行為）

訪問介護員は、利用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

但し、痰の吸引は（登録喀痰吸引事業者、認定特定行為業務従事者が痰の吸引実施）

- 二、利用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、利用者の家族等に対する定期巡回サービス、随時対応サービスの提供
- 四、飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- 五、利用者もしくはその家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動
- 六、その他利用者もしくはその家族等に対する迷惑行為

### 第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

#### 第14条（損害賠償責任）

- 1、事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、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12条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。  
但し、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、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15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。とりわけ以下の

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、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ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 二、利用者が、サービスの実施のため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、利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施した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、利用者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼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16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）

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

### 第五章 契約の終了

#### 第17条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1、利用者は、以下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サービスを利用することができるものとします。
  - 一、利用者が死亡した場合
  - 二、利用者の要介護区分が、要支援または自立とされた場合。
  - 三、事業者が解散命令を受けた場合及び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、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
  - 五、第18条から第20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、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るものとします。

#### 第18条（契約者からの中途解約）

- 1、利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者に通知するものとします。
- 2、利用者は、以下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、第10条より本契約を解約する場合
  - 二、利用者が入院した場合
  - 三、利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合

#### 第19条（利用者からの契約解除）

利用者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には本契約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13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利用者もしくはその家族等の身体、財産、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20条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- 一、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、又は不実の告知などを行い、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、利用者による第7条に定め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促にもかかわらずこれが支払われない場合
- 三、利用者又は利用者の家族等が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命、身体、財産、信用等を傷つけ、又はハラスメント等の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
  - ①職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）  
例：コップを投げつける/蹴る/唾を吐く
  - ②職員に対する精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）  
例：大声を発する/怒鳴る/特定の職員に嫌がらせをする/「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
  - ③職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）  
例：必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/あからさまに性的な話をする
- 四、利用者又は利用者家族の非協力など利用者および事業所間の信頼関係を損壊する行為をなし、改善の見込みがない為、この契約の目的を達する事が不可能となった時は、30日以上の予告期間をもってこの契約を解除します。

## 第21条（精算）

第17条第1項第二号から第五号により本契約が終了した場合において、利用者がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から1週間以内に精算するものとします。

## 第六章 その他

### 第22条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

### 第23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、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします

### 第24条（連帯債務者）

- 1、利用者は、連帯債務者を定めるものとします。
- 2、前項の連帯債務者は、本契約に基づく入居者の事業者に対する債務について、利用者と連帯して保証の責を負うものとします。
- 3、事業者は、利用者の利用状況において必要な場合には、連帯債務者への連絡・協議等に務めるものとします。

## 附則

この契約書は 令和2年4月1日より施行する。

令和3年12月1日 改定

令和4年12月1日 改定

令和5年3月1日 改定

令和5年7月21日 改定

令和6年4月1日 改定

令和 年 月 日

私は、この契約書に基づく訪問介護の利用を申し込みます。

**【利用者】**

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

**【ご家族又は代理人（連帯債務者）】**

（続柄 \_\_\_\_\_）

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

電話 \_\_\_\_\_

私は、訪問介護事業者として、利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定める各種サービスを誠実に責任もって提供します。

事業者名 訪問介護ひめの  
運営法人名 医療法人八女発心会  
代表者 理事長 姫野 亜紀裕  
電話：0943-32-7114 FAX：0943-24-8229  
指定第 4078400381 号

