

# 《重要事項説明書》

ご本人様およびご家族様が利用しようと考えておられます訪問介護サービスについて契約をする前に知っておいていただきたい内容をご説明いたします。  
ご不明な点等がございましたら遠慮なくご質問ください。

## 1.訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	デザインワークス株式会社
代表者名	藤本 洋平
本部所在地	〒665-0865 宝塚市寿町 8-19
連絡先	0797-26-6810
事業内容	福祉用具貸与、居宅介護支援事業、訪問介護 介護予防訪問型サービス、他

## 2.ご利用者への訪問介護サービスを担当する事業者について

### ①事業所の所在地およびサービス提供地域

事業所名称	ことぶきケアセンター
指定事業者番号	2871104143
事業の開始時期	平成 31 年 4 月
事業所所在地	〒665-0865 宝塚市寿町 8-19
連絡先	0797-61-8520
管理者	柘植 美保
通常の事業実施地域	宝塚市・西宮市

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

### ②事業の目的および運営方針

事業の目的	利用者およびその家族の意思を尊重し、利用者の立場に立った適切な介護サービスの提供を行う。
運営方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 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配慮し、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行います。</li> <li>② 必要なときに必要な介護サービス提供ができるよう努めます。</li> <li>③ 利用者の所在する市町村、在宅支援センター、介護支援業者その他のサービス事業者、保険医療サービスおよび福祉サービスを提供する者との連携に努めます。</li> </ul>

### ③事業窓口の営業日および営業時間

営業日	月曜日～金曜日 但し、祝祭日及び8月13日～17日・12月29日～1月3日は休業日とします。
営業時間	平日：午前9：00～午後5：00

※上記営業日、営業時間の他、電話により24時間連絡が可能です。

緊急時連絡先：(080-7477-4868)

### ④事業所の職員体制

職種	職務内容	担当
管理者(介護福祉士)	訪問介護員の管理及び調整	常勤1名
サービス提供責任者 (介護福祉士) ※管理者が兼務	介護計画の作成と利用者への説明 サービスの実施管理・サービス提供業者等の調整	常勤1名
訪問介護員 ※兼務を含む	訪問介護計画に基づく介護サービスの提供	常勤1名 非常勤9名
事務員 ※兼務を含む	上記業務の事務補助業務	非常勤2名

### 3.当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者ご家庭に訪問しサービスを提供いたします。

※ 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. 利用料金の全額を利用者にご負担いただく場合

があります。

☆ 介護保険の給付の対象となるサービスについては、利用料金の(9割、8割、7割)が介護保険から給付されます。※訪問介護料金表をご覧下さい。

☆ サービス内容

家事援助とは掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助です。

主なサービスとして

- ①調理 ②洗濯 ③住居の掃除・整理整頓 ④買い物 ⑤薬の受け取り ⑥その他

### 4.利用の中止、変更、追加

中止、変更、追加があった時点で速やかにお申し出ください。

※ 当日利用を中止された場合は、正規の料金をいただきます。

## 5.虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・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。

虐待防止に関する担当者	代表取締役 藤本 洋平
-------------	-------------

②虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

③虐待防止のための指針の整備をしています。

④従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

⑤サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

## 6. 身体拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の①～③の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、様態及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容について記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

①切迫性・・・直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

②非代替性・・・身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

③一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

## 7.相談、苦情申し立ての制度

① 利用者からの相談或いは苦情に対する窓口（連絡先）

電話の場合・・・0797-61-8520

FAXの場合・・・0797-26-6821

事務所においても対応します。※月曜日～金曜日 午前9：00～午後5：00

②誠意を持って円滑かつ迅速に苦情処理を行うために次の手順で行います。

・ 必要があれば訪問し、苦情内容を把握します。

（回答までの期間は原則として1週間とします。）

・ 担当者、他の従業員を交えて検討会を実施し、事実関係の確認を行った上、必要があれば速やかに改善を行います。

・ 回答予定日までに、利用者への謝罪、説明等を行います。

## 8. その他の重要事項

- ① 当事業所は、この重要事項の内容を利用者及びその家族に充分に説明し、理解を得た上で、訪問介護サービスを提供いたします。サービスの提供にあたっては、双方の同意に基づき、正式に『訪問介護契約書』を結ぶものとします。
- ② 事業所の従業員は、在職中も退職の後も業務上知り得た個人情報を、ご本人及びそのご家族の同意なしに、他に一切提供いたしません。
- ③ 利用者に提供したサービスの記録は「サービス実施記録事業所控」を5年間保管します。利用者にはサービス提供後に「利用者控」を渡します。

## 《》苦情相談窓口《》

(事業者の窓口) ことぶきケアセンター 担当 柚植 美保	(所在地) 〒665-0865 宝塚市寿町 8-19 (電話) 0797-61-8520 (FAX) 0797-26-6821 (受付時間) 平日 9:00~17:00
(市町村の窓口) 《宝塚市》 ※他の市町村にお住まいの方はその地域の市町村介護保険課にお問い合わせください。	(所在地) 〒665-8685 宝塚市東洋町 1-1 (電話) 0797-71-1141 (代表) (受付時間) 9:00~17:00
(公的団体の窓口) 兵庫県国民健康保険団体連合会	(所在地) 〒650-0021 神戸市中央区三宮町 1-9-1-1801 (センター・プラザ内) (電話) 078-332-5601 (代表) (受付時間) 9:00~17:00

## < 訪問型サービス料金表 >

提供するサービスの利用料、利用者負担額について（介護保険を適用する場合）

サービス 提供区分		訪問型独自サービス (11)		訪問型独自サービス (12)		訪問型独自サービス (13)	
		週1回程度の利用が必要な場合	週2回程度の利用が必要な場合	週3回程度の利用が必要な場合	週3回程度の利用が必要な場合	週3回程度の利用が必要な場合	週3回程度の利用が必要な場合
通常の場合	基本	利用料	利用者 負担額	利用料	利用者 負担額	利用料	利用者 負担額
介護職員等処遇改善加算 II		2,906円/月	291円/月	5,812円/月	582円/月	9,226円/月	923円/月
月途中でサービス提供を開始（終了）する場合	基本	日割り計算					
初回加算		2,210円/月	221円/月	2,210円/月	221円/月	2,210円/月	221円/月
※初回加算を計上した月の介護職員等処遇改善加算は下記金額になります							
介護職員等処遇改善加算 II		3,403円/月	341円/月	5,678円/月	631円/月	8,751円/月	973円/月

- \* 上記表の利用者負担額は自己負担割合が一割の方の金額になります。  
自己負担割合が2割、3割の方は金額が異なります。
- \* 初回加算は新規の利用者にサービス提供責任者が訪問介護を実施、又は同行訪問した場合に初月に加算されます。但し2カ月利用がなくサービスが再開された場合は、初回と見なし再度初回加算を取ります。
- \* 提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。
- \* ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス料金の金額を一旦お支払いいただきます。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）  
又は、居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されていない場合も償還払いとなります。
- 償還払いでの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」を発行します。

- ☆ 介護保険の給付の対象とならないサービスは、利用料金の金額がご利用者の負担となります。
- ☆ 介護保険適用外部分について変更する場合は、1か月以上前に文書で連絡します。
- ☆ 訪問介護保険給付の支給限度額を超える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。
- ☆ 給付制限等の場合は償還払いとなります

#### 7.料金の支払い

利用料金はサービス利用月の翌月 27 日に指定する銀行口座より引き落とします。

※当日が金融機関休業日の場合は翌営業日に引き落とします。

#### 9.担当の介護職員および注意事項について

##### ①担当職員について

担当の訪問介護職員の変更を希望される場合は管理者までご連絡下さい。

##### ②注意事項について

- ・医療行為を行うことはできません。
- ・各種支払や年金等の管理、金銭の貸借など、金銭を取り扱うことはできません。  
但し、利用者よりお金を預かって買い物に行く場合は除きます。
- ・ご利用者様のために家事や介護を行うため、庭の草刈りや大掃除、同居家族の食事の用意などをすることはできません。

#### 10.留意事項

サービスを提供するにあたり下記の行為は行いません。

- ・サービス提供契約以外のサービスの実施
- ・宗教活動、営利活動、政治活動
- ・利用者又は家族からのサービスに係る料金を除く金銭の授受および提供するサービスと無関係の物品の授受
- ・利用者の居宅内での飲食

#### 11.緊急時の対応

サービス提供中に利用者の状態が急変した場合は、利用者が指定する連絡先へ連絡するとともに必要な対応を行います。

#### 12.災害時の対応

利用者の居住区域において訪問介護の提供ができない何らかの災害が発生した場合、急遽訪問を取りやめる場合があります。

#### 13.重要事項の変更

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合は、利用者又は家族に説明、同意を得た上で書類を交付します。

# 《重要事項説明書》

ご本人様およびご家族様が利用しようと考えておられます訪問介護サービスについて契約をする前に知っておいていただきたい内容をご説明いたします。  
ご不明な点等がございましたら遠慮なくご質問ください。

## 1.訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	デザインワークス株式会社
代表者名	藤本 洋平
本部所在地	〒665-0865 宝塚市寿町 8-19
連絡先	0797-26-6810
事業内容	福祉用具貸与、居宅介護支援事業、訪問介護 介護予防訪問型サービス、他

## 2.ご利用者への訪問介護サービスを担当する事業者について

### ①事業所の所在地およびサービス提供地域

事業所名称	ことぶきケアセンター
指定事業者番号	2871104143
事業の開始時期	平成 31 年 4 月
事業所所在地	〒665-0865 宝塚市寿町 8-19
連絡先	0797-61-8520
管理者	柘植 美保
通常の事業実施地域	宝塚市・西宮市

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

### ②事業の目的および運営方針

事業の目的	利用者およびその家族の意思を尊重し、利用者の立場に立った適切な介護サービスの提供を行う。
運営方針	<ul style="list-style-type: none"><li>① 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配慮し、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行います。</li><li>② 必要なときに必要な介護サービス提供ができるよう努めます。</li><li>③ 利用者の所在する市町村、在宅支援センター、介護支援業者その他のサービス事業者、保険医療サービスおよび福祉サービスを提供する者との連携に努めます。</li></ul>

### ③事業窓口の営業日および営業時間

営業日	月曜日～金曜日 但し、祝祭日及び8月13日～17日・12月29日～1月3日は休業日とします。
営業時間	平日：午前9：00～午後5：00

※前記営業日、営業時間の他、電話により24時間連絡が可能です。

緊急時連絡先：(080-7477-4868)

### ④事業所の職員体制

職種	職務内容	担当
管理者(介護福祉士)	訪問介護員の管理及び調整	常勤1名
サービス提供責任者 (介護福祉士) ※管理者が兼務	介護計画の作成と利用者への説明 サービスの実施管理・サービス提供業者等の調整	常勤1名
訪問介護員 ※兼務を含む	訪問介護計画に基づく介護サービスの提供	常勤1名 非常勤9名
事務員 ※兼務を含む	上記業務の事務補助業務	非常勤2名

### 3.当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供いたします。

※ 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. 利用料金の全額を利用者にご負担いただく場合

があります。

☆ 介護保険の給付の対象となるサービスについては、利用料金の(9割、8割、7割)が介護保険から給付されます。※訪問介護料金表をご覧下さい。

☆サービス内容

①身体介護とは利用者の身体に直接接觸して行う介助サービスです。

主なサービスとして

- ①起床介助 ②就寝介助 ③排泄介助 ④衣類の着脱 ⑤整容介助
- ⑥身体の清拭・洗髪⑦入浴介助 ⑧食事の介助 ⑨体位変換 ⑩服薬の見守り介助
- ⑪通院等介助 ⑫その他

②生活援助とは掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助です。

主なサービスとして

- ①調理 ②洗濯 ③住居の掃除・整理整頓 ④買い物 ⑤薬の受け取り ⑥その他

### 4.利用の中止、変更、追加

中止、変更、追加があつた時点で速やかにお申し出ください。

※ 当日利用を中止された場合は、正規の料金をいただきます。但し、利用者の急病などやむを得ない理由の場合はキャンセル料を請求しません。

## 5.虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・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。

虐待防止に関する担当者	代表取締役 藤本 洋平
-------------	-------------

②虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

③虐待防止のための指針の整備をしています。

④従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

⑤サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

## 6. 身体拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の①～③の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、様態及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容について記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

①切迫性・・・直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

②非代替性・・・身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

③一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

## 7.相談、苦情申し立ての制度

① 利用者からの相談或いは苦情に対する窓口（連絡先）

電話の場合・・・0797-61-8520

FAXの場合・・・0797-26-6821

事務所においても対応します。※月曜日～金曜日 午前9：00～午後5：00

②誠意を持って円滑かつ迅速に苦情処理を行うために次の手順で行います。

- 必要があれば訪問し、苦情内容を把握します。

（回答までの期間は原則として1週間とします。）

- 担当者、他の従業員を交えて検討会を実施し、事実関係の確認を行った上、必要があれば速やかに改善を行います。
- 回答予定日までに、利用者への謝罪、説明等を行います。

## 《》苦情相談窓口《》

(事業者の窓口) ことぶきケアセンター 担当 柚植 美保	(所在地) 〒665-0865 宝塚市寿町 8-19 (電話) 0797-61-8520 (FAX) 0797-26-6821 (受付時間) 9:00~17:00
(市町村の窓口) 《宝塚市》 ※他の市町村にお住まいの方はその地域の市町村介護保険課にお問い合わせください。	(所在地) 〒665-8685 宝塚市東洋町 1-1 (電話) 0797-71-1141 (代表) (受付時間) 9:00~17:00
(公的団体の窓口) 兵庫県国民健康保険団体連合会	(所在地) 〒650-0021 神戸市中央区三宮町 1-9-1-1801 (センター Plaza 内) (電話) 078-332-5601 (代表) (受付時間) 9:00~17:00

### 8. その他の重要事項

- ①当事業所は、この重要事項の内容を利用者及びその家族に充分に説明し、理解を得た上で、訪問介護サービスを提供いたします。サービスの提供にあたっては、双方の同意に基づき、正式に『訪問介護契約書』を結ぶものとします。
- ②事業所の従業員は、在職中も退職の後も業務上知り得た個人情報を、ご本人及びそのご家族の同意なしに、他に一切提供いたしません。
- ③利用者に提供したサービスの記録は「サービス実施記録事業所控」を 5 年間保管します。利用者にはサービス提供後に「利用者控」を渡します。

### 9. 料金の支払い

利用料金はサービス利用月の翌月 27 日に指定する銀行口座より引き落します。  
※当日が金融機関休業日の場合は翌営業日に引き落します。

### 10. 担当の介護職員および注意事項について

#### ① 担当職員について

担当の訪問介護職員の変更を希望される場合は管理者までご連絡下さい。

#### ② 注意事項について

- ・医療行為を行うことはできません。
- ・各種支払や年金等の管理、金銭の貸借など、金銭を取り扱うことはできません。  
但し、利用者よりお金を預かって買い物に行く場合は除きます。
- ・ご利用者様のために家事や介護を行うため、庭の草刈りや大掃除、同居家族の食事の用意などはすることはできません。

## 11.留意事項

サービスを提供するにあたり下記の行為は行いません。

- ・サービス提供契約以外のサービスの実施
- ・宗教活動、営利活動、政治活動
- ・利用者又は家族からのサービスに係る料金を除く金銭の授受及び提供するサービスと無関係の物品の授受

## 12.緊急時の対応

サービス提供中に利用者の状態が急変した場合は、利用者が指定する連絡先へ連絡するとともに、必要な対応を行います。

## 13.災害時の対応

利用者の居住地域において訪問介護の提供ができない何らかの災害が発生した場合、急遽訪問を取りやめる場合があります。

## 14.重要事項の変更

重要事項説明書の記載した内容に変更が生じた場合は、利用者又は家族に説明、同意を得た上で書類を交付します。

説明者：\_\_\_\_\_

年 月 日

## ことぶきケアセンター運営規程(訪問介護及び第1号訪問事業)

### (趣旨)

第1条 この規程は、デザインワークス株式会社が開設することぶきケアセンター(以下「事業所」という。)が行う指定訪問介護及び指定第1号訪問事業(介護予防訪問サービス、生活支援訪問サービス)(以下「指定訪問介護等」という。)の事業(以下「訪問介護事業」という。)の適正な運営及び利用者に対する適切な指定訪問介護等の提供を確保するため、必要な事項を定めるものである。

### (事業の目的)

第2条 指定訪問介護は、要介護状態にある利用者に対し、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助等を行うことにより、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支援することを目的とする。

2 指定第1号訪問事業は、要支援状態又は事業対象者にある利用者に対し、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、可能な限りその居宅において、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支援(生活支援訪問サービスにあっては専ら生活援助を中心とした支援)を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上するよう支援することを目的とする。

### (事業運営の方針)

第3条 訪問介護事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。

2 指定訪問介護等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し同意を得た上で実施する。

3 事業所の従業者は、常により良い介護技術の習得に努め、利用者にとって適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。

4 指定訪問介護等の提供に当たっては、常に利用者の心身の状況及び置かれている環境を的確に把握し、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。

5 事業者自らその提供する指定訪問介護等の質の評価を多様な評価手法を用いて行い、常にその改善を図るものとする。

6 訪問介護事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

### (事業所の名称及び所在地)

第4条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

(1)名 称 ことぶきケアセンター

(2)所在地 宝塚市寿町 8-19

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第5条 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人 (常勤1人)

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に訪問介護事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

(2)サービス提供責任者(訪問事業責任者) 1人 (常勤1人、内1人管理者兼務)

サービス提供責任者(訪問事業責任者)は、訪問介護計画(第1号訪問事業計画)の作成及び説明を行うほか、事業所に対する指定訪問介護等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。

(3)訪問介護員(生活支援訪問介護員) 10人以上 (常勤1人)

訪問介護員(生活支援訪問介護員)は、訪問介護計画(第1号訪問事業計画)に基づき、指定訪問介護等の提供に当たる。

(営業日及び営業時間)

第6条 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 月曜日から土曜日までとする。ただし、祝日、国民の休日及び12月29日から1月3日までを除く。

(2)営業時間 9時00分から17時までとする。

(3)サービス提供時間 上記の営業日、営業時間のほか、居宅サービス計画によりサービス提供を行うものとする。

(4)連絡体制 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定訪問介護等の内容)

第7条 事業所で行う指定訪問介護等の内容は、次のとおりとする。

(1)身体介護(生活支援訪問サービスでは提供しません。)

(2)生活援助

(3)通院等乗降介助(要介護者に限る。)

(指定訪問介護等の利用料その他の費用の額)

第8条 指定訪問介護等を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、当該指定訪問介護等が法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に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乗じた額とする。

2 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて指定訪問介護等を行う場合の交通費は、

通常の事業の実施地域を超えてからの実費の支払いを受けることができるものとする。

なお、自動車を使用する場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から

片道 1 キロメートル当たり 500 円とする。

- 3 訪問介護サービス(第1号訪問事業サービスを除く。)の利用の中止についての申し入れがなかった場合には、次のとおりキャンセル料の支払いを受けることができるものとする。ただし、体調や容体の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、不要とする。
  - (1)訪問予定時間の 3 時間前までに連絡を受けた場合 無料
  - (2)訪問予定時間の 2 時間前までに連絡を受けなかった場合 1000 円
- 4 前項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文書でその内容及び費用について説明した上で、利用者又はその家族から支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けるものとする。
- 5 第1項から第3項までの費用の支払いを受ける際は、その都度、当該費用に係る領収証を利用者に対し交付する。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、宝塚市(西谷地区を除く)、西宮市生瀬東町・生瀬町花の峯・生瀬高台・青葉台・東山台・名塩・名塩さくら台とする。

(緊急時における対応)

第10条 事業所の従業者は、指定訪問介護等の提供を行っているときに、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医に連絡を行う等の措置を講じるとともに管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。

(事故発生時の対応)

第11条 利用者に対する指定訪問介護等の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、介護支援専門員(第1号訪問事業にあっては地域包括支援センター)等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

- 2 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録し、その完結の日から5年間保存する。
- 3 事業者は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。
- 4 事業者は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

(虐待防止のための措置)

第12条 事業者は、利用者の人権の擁護及び虐待等の防止のため、次の措置を講じるものとする。

- (1)虐待の防止に関する責任者の選定
  - (2)従業者への虐待防止に関する研修の実施
  - (3)その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業者は、当該事業所の従業者又は養護者(日常的に世話をしている家族、親族、同居人など利用者を現に養護する者)により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。

また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行う調査等に協力する。

(衛生管理)

第13条 事業者は、感染症の発生又はまん延を防ぐために必要な措置を講じるとともに、従業者に対し定期的に健康診断等を実施する。

(秘密保持)

第14条 事業所の従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。これは、利用者との契約終了後も同様とする。

2 従業者でなくなった後においても、業務上知り得た利用者又はその家族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。

(個人情報の保護)

第15条 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

2 利用者又はその家族の個人情報については、事業者による指定訪問介護等の提供以外の目的では利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合や、外部への情報提供については、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。

(成年後見制度の活用支援)

第16条 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行う。

(苦情解決体制の整備)

第17条 事業者は、指定訪問介護等の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じる。

2 事業者は、苦情を受け付けた場合には、その内容等を記録し、5年間保存する。  
また、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に努める。

3 事業者は、指定訪問介護等の提供に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

4 事業者は、提供した指定訪問介護等に係る利用者及びその家族からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

5 提供した指定訪問介護等に関する利用者及びその家族からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努める。

(従業者の研修)

第18条 事業者は、すべての訪問介護員等に対し、資質向上を図るための研修計画を作成し、当該計画に従い事業所内研修を実施するとともに、研修機関等が実施する外部研修への参加の機会を確保する。

(その他運営に関する重要事項 1)

第19条 事業者は、指定訪問介護等の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

2 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、老人福祉法及び介護保険法並びにこれらの法律に基づく政令及び厚生労働省令並びに条例・規則に定めるところによるものとする。

(その他運営に関する重要事項 2)

第20条 事業所は、その提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

2 事業所は、前項における評価の公表するよう努めなければならない。

(暴力団等の影響排除)

第21条 事業所は、その運営について、暴力団の支配を受けてはならない。

附 則

この規程は、令和7年7月1日から施行する。