



(連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

ふかわ・くにくさ定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所

重要事項説明書

あと会 3Yのこころ



医療法人社団 あと会

当事業所はご契約者に対して指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

◆◆目次◆◆

1. 施設経営法人.....	1
2. ご利用の事業所.....	1
3. ご利用施設であわせて実施する事業.....	2
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.....	3
6. サービスの利用に関する留意事項.....	6
7. 秘密保持と個人情報の保護.....	7
8. 虐待防止の措置について.....	8
9. 身体拘束廃止に向けた取り組みについて.....	8
10. 事故発生時の対応について.....	8
11. 苦情への対応について.....	9
12. 第三者評価の実施状況.....	10

当事業所は介護保険の指定を受けています。
事業所番号：3490100769

1. 施設経営法人

- | | |
|-----------|-------------------------|
| (1) 法人名 | 医療法人社団あと会 |
| (2) 法人所在地 | 広島市安佐北区落合南一丁目 11 番 22 号 |
| (3) 電話番号 | 082-843-1212 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 横山 吉宏 |
| (5) 設立年月 | 昭和 62 年 10 月 |

2. ご利用の事業所

- | | |
|-------------|--|
| (1) 事業所の種類 | 連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護 |
| (2) 事業の目的 | 医療法人社団あと会が開設するふかわ・くにくさ定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所が行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業は、居宅において要介護状態にある高齢者に対し、適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的とする。 |
| (3) 事業所の名称 | ふかわ・くにくさ定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 |
| (4) 事業所の所在地 | 広島市安佐北区上深川町 1 8 6 番地 1 |
| (5) 電話番号 | 082-840-1840 |
| (6) 管理者名 | 瀬尾 恵子 |
| (7) 運営方針 | 事業所の訪問介護員等は、要介護状態となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、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、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他の安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すものとする。 |

事業の実施に当たっては、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、総合的なサービス提供に努めるものとする。

- (8) 開設年月 平成27年3月1日
 (9) 通常の事業の 広島市安佐北区 高陽・亀崎・落合圏域
 実施地域
 (10) 営業日 365日
 (11) サービス提供時間 24時間

3. ご利用施設であわせて実施する事業

事業の種類		事業者指定年月日	定員
施設	ユニット型介護老人保健施設	平成16年10月1日	100人
居宅	通所リハビリ 介護予防通所リハビリ	平成16年10月1日 平成18年4月1日	40人
	通所リハビリ（2単位目） 介護予防通所リハビリ（2単位目）	平成27年10月1日 平成27年10月1日	40人
	通所リハビリ（3単位目） 介護予防通所リハビリ（3単位目）	平成27年10月1日 平成27年10月1日	10人
	ユニット型短期入所療養介護 ユニット型介護予防短期入所療養介護	平成16年10月1日 平成18年4月1日	空床利用
	訪問リハビリテーション 介護予防訪問リハビリテーション	平成22年8月1日 平成22年8月1日	— —
	訪問看護 介護予防訪問看護	平成16年10月1日 平成22年5月1日	— —
	訪問介護 介護予防・日常生活支援総合事業における第1号訪問事業	平成27年3月1日 平成29年4月1日	— —
	夜間対応型訪問介護	平成27年3月1日	—

	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	平成 27 年 3 月 1 日	—
	通所介護	平成 15 年 4 月 1 日	30 人
	介護予防・日常生活支援総合事業における第 1 号通所事業	平成 29 年 4 月 1 日	
	居宅療養管理指導	平成 12 年 4 月 1 日	—
	介護予防居宅療養管理指導	平成 18 年 4 月 1 日	
	居宅介護支援事業	平成 16 年 10 月 1 日	—

4. 職員の体制

【主な職員の配置状況】

職種	常勤	非常勤	職務の内容
管理者	1 名	—	事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
オペレーター	6 名	1 名	利用者、家族からの通報を随時受け付け、適切に対応する。また利用者または家族に対して、適切な相談及び助言を行う。
計画作成責任者	1 名	—	利用の申し込みに係る調整、サービス内容の管理、サービス提供の日時等の決定、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成および交付の提供に当たる。
定期訪問介護員	6 名	4 名	居宅サービス計画に沿った定期的な巡回の提供に当たる。
随時訪問介護員	6 名	4 名	オペレーターからの要請を受けての利用者宅の訪問の提供に当たる。

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、下記の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、

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> (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

以下のサービスについては、介護保険負担割合証に記載された利用者負担の割合に応じた支払いとなります。

【サービスの概要】

○定期巡回サービス

訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して、日常生活上の支援

○随時対応サービス

あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助又は訪問介護員等の訪問若しくは看護師等による対応の要否を判断するサービス

○随時訪問サービス

随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して日常生活上の支援

【自己負担額】

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護料（介護保険給付サービス利用者負担分）は、介護度により異なり、厚生労働大臣が定める基準によるものとします。
- (2) 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) ケアコール機は事業所から貸し出します。通信にかかる通信料（電話代）は、利用者負担となります。
- (4) ケアコール端末機の故障・紛失・水没
ケアコール端末機の故障・紛失・水没等については、利用者の故意又は過失に起因するものに関しては利用者負担となります。それ以外の故障や電池の交換については、事業者の負担となります。

【加算項目】

以下のサービスは、介護報酬の加算対象となっています。ご利用の際には、介護保険負担割合証に記載された利用者負担の割合に応じた額を追加料金としてご負担いただきます。

①特別地域加算

厚生労働省が定める地域に所在する事業所がサービスを提供した場合。

②初期加算

サービス利用を開始した日から起算して30日以内の期間については初期加算として加算。

③総合マネジメント体制強化加算

別に厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして市町村長に届け出た事業所が、サービスの質を継続的に管理した場合。

④生活機能向上連携加算

訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所、又はリハビリテーションを実施している医療機関の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の助言に基づき、生活機能の向上を目的としたサービス計画書を作成し、それに基づいてサービスを行った場合。

⑤口腔連携強化加算

事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価をした場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合。

⑥サービス提供体制強化加算

経験豊かな介護職員や介護福祉士を国の定める基準以上配置してサービスを提供する場合。

⑦介護職員等処遇改善加算

介護職員に対して、事業所が国の定める処遇改善を適正に実施している場合。

※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。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

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・ 通常の事業実施地域以外の地区の方が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。(通常の事業の実施地域を超えた地点から路程キロメートル当たり10円)
- ②・ 配食サービスを利用した場合は、朝食520円、昼食620円、夕食620円の実費をいただきます。

※配食サービスは利用者から希望があった場合に医療法人社団あと会が提供する食事のサービスです。あくまで利用者の希

望に基づくものです。利用者の選択肢の一つとして提供するものであり、配食サービスの利用は強制するものではありません。

※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ご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求いたします。

お支払方法は原則口座振替となります。なお振替日はサービス利用の翌月26日(休日の場合は翌営業日)となります。

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「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

②ご契約者やその家族等からの高価な物品等の授受

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飲酒及びご契約者やその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ご契約者やその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥その他契約者やその家族等に行う迷惑行為

（６）合鍵の管理法等について

①随時対応の緊急訪問が適切に行えるように合鍵を預かります。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。

7. 秘密保持と個人情報の保護

（１）利用者及びその家族に関する秘密保持

①当施設は、サービス提供する上で知り得たご利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

②この秘密を保持する業務は、契約が終了した後も継続します。

(2) 個人情報の保護

- ①当施設は、あらかじめ同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いません。またご利用者の家族情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限りサービス担当者会議等でご利用者の家族の個人情報を用いません。
- ②当法人は、ご利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については責任を持って管理し、また処分の際にも第三者に見られることを防止します。

8. 虐待防止の措置について

(1) 当事業所は、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します。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催
- ② 虐待の防止のための指針の整備
- ③ 看護師等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施
- 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配置
- ⑤ その他虐待防止のために必要な措置

9. 身体拘束廃止に向けた取り組みについて

当事業所では、身体的拘束により利用者の行動の抑制をいたしません。ただし、自傷他害のおそれがある等、利用者もしくは他の関係者の生命もしくは身体を保護するといった、緊急かつやむを得ない場合は、管理者が判断し、身体的拘束により行動の制限をさせていただくことがあります。その際は、利用者本人やご家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間帯、期間等を所定の説明書を使用し詳細に説明し、同意を得たのち行います。また、常に身体拘束を実施せざるを得ない状況か検討し、必要がないと認めた場合には、ただちに身体的拘束による行動の制限を解除いたします。

10. 事故発生時の対応について

当施設において、サービスの提供中に事故が発生した場合、事故の内容に応じて以下のとおり速やかに対応します。

- (1) 契約者に医療を要する事故（骨折・創傷等）が発生した場合
 - ① サービスを提供した職員又は第一発見者は、速やかに応急処置を行い医師・看護職員に報告します。

- ② 発生状況・受傷状況を確認し、ご家族に至急連絡するとともに、必要に応じて協力医療機関等に受診します。
- ③ 事故検討委員会（法人内）にて事故原因の調査・分析を行い、契約者やご家族に誠実に説明します。

(2) 契約者の財物が破損・紛失した場合

- ① サービスを提供した職員又は第一発見者は、発生状況をサービス提供責任者に報告し、サービス提供責任者より速やかにご家族へ連絡します。
- ② 事故検討委員会にて事故原因の調査・分析を行い、契約者やご家族に誠実に説明します。

※上記いずれの場合にも、事故が当施設の過失により発生した場合は、速やかに損害賠償を行うものとします。

※また、必要に応じて関係市町村へ報告し、再発防止のための助言や指導を受ける場合があります。

1 1. 苦情への対応について

(1) 当事業所における苦情への対応

当事業所における苦情やご相談に応じる体制は次のとおりです。

- 1. 苦情解決責任者：理事 真下一策
- 2. 苦情受付担当者：管理者 瀬尾恵子
- 3. 苦情受付電話番号：082-840-1840
- 4. 苦情解決の方法

- ① 苦情は面接や電話、書面にて随時受け付けます。事務所にも苦情受付ボックスを設置していますので、ご利用下さい。
- ② 受付担当者は事業所職員・介護支援専門員等に状況を確認します。
- ③ その後、苦情解決委員会（法人内）にて協議の上、苦情解決責任者が申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。
- ④ その際、申出人は第三者委員の立会いや助言を求めることができます。第三者委員は苦情内容の確認、解決案の調整、改善事項の確認等を行います。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

安佐北区厚生部 福祉課高齢介護 係	所在地	広島市安佐北区可部3丁目19番22号 (安佐北区総合福祉センター内)	
	電話番号	082-819-0621	FAX 082-819-0602

	受付時間 8:30～17:00
国民健康保険団体連合会	所在地 広島市中区宝町 4-23 電話番号 082-544-1155 FAX 082-544-6699 受付時間 9:00～16:00
広島県社会福祉協議会	所在地 広島市南区比治山本町 12-2 電話番号 082-254-3411 FAX 082-252-2133 受付時間 9:00～16:00

1 2. 第三者評価の実施状況

実施の有無	無
実施した直近の年月日	—
実施した評価機関の名称	—
評価結果の開示状況	—

※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。

契約締結に当たり上記重要事項説明書に従って説明を致しました。

年 月 日

(事業者) 広島市安佐北区落合南一丁目11番22号
医療法人社団あと会
理事長 横山 吉宏 印
説明者名

附則

この重要事項説明書は、平成27年3月1日から施行する。

この重要事項説明書は、平成27年8月1日から一部改正する。

この重要事項説明書は、平成30年4月1日から一部改正する。

この重要事項説明書は、令和元年10月1日から一部改正する。

この重要事項説明書は、令和2年6月1日から一部改正する。

この重要事項説明書は、令和3年4月1日から一部改正する。

この重要事項説明書は、令和4年10月1日から一部改正する。

この重要事項説明書は、令和6年4月1日から一部改正する。

この重要事項説明書は、令和6年6月1日から一部改正する。

この重要事項説明書は、令和8年2月1日から一部改正する。



(指定夜間対応型訪問介護)

ふかわ・くにくさ夜間対応型訪問介護事業所

重要事項説明書

あと会 3Yのころ



医療法人社団 あと会

当事業所はご契約者に対して指定夜間対応型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。

◆◆目次◆◆

1. 施設経営法人.....	1
2. ご利用の事業所.....	1
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.....	3
6. サービスの利用に関する留意事項.....	5
7. 秘密保持と個人情報の保護.....	6
8. 虐待防止の措置について.....	6
9. 身体拘束廃止に向けた取り組みについて.....	7
10. 事故発生時の対応について.....	7
11. 苦情への対応について.....	8
12. 第三者評価の実施状況.....	8

当事業所は介護保険の指定を受けています。
事業所番号 3490100751

1. 施設経営法人

- | | |
|-----------|---------------------|
| (1) 法人名 | 医療法人社団あと会 |
| (2) 法人所在地 | 広島市安佐北区落合南一丁目11番22号 |
| (3) 電話番号 | 082-843-1212 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 横山 吉宏 |
| (5) 設立年月 | 昭和62年10月 |

2. ご利用の事業所

- | | |
|-------------|--|
| (1) 事業所の種類 | 指定夜間対応型訪問介護 |
| (2) 事業の目的 | 医療法人社団あと会が開設するふかわ・くにくさ夜間対応型訪問介護事業所が行う指定夜間対応型訪問介護の事業は、居宅において要介護状態にある高齢者に対し、適切な夜間対応型訪問介護を提供することを目的とする。 |
| (3) 事業所の名称 | ふかわ・くにくさ夜間対応型訪問介護事業所 |
| (4) 事業所の所在地 | 広島市安佐北区上深川町186番地1 |
| (5) 電話番号 | 082-840-1840 |
| (6) 管理者名 | 瀬尾 恵子 |
| (7) 運営方針 | 事業所の訪問介護員等は、要介護状態となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、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、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他の安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すものとする。 |

事業の実施に当たっては、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、総合的なサービス提供に努めるものとする。

- (8) 開設年月 平成27年1月1日
 (9) 通常の事業の実施 広島市安佐北区 高陽・亀崎・落合圏域
 地域
 (10) 営業日 365日
 (11) サービス提供時間 18時から8時

3. ご利用施設であわせて実施する事業

事業の種類		事業者指定年月日	定員
施設	ユニット型介護老人保健施設	平成16年10月1日	100人
居宅	通所リハビリ 介護予防通所リハビリ	平成16年10月1日 平成18年4月1日	40人
	ユニット型短期入所療養介護 ユニット型介護予防短期入所療養介護	平成16年10月1日 平成18年4月1日	空床利用
	訪問リハビリテーション 介護予防訪問リハビリテーション	平成22年8月1日 平成22年8月1日	— —
	訪問看護 介護予防訪問看護	平成16年10月1日 平成22年5月1日	— —
	訪問介護 介護予防訪問介護	平成27年3月1日 平成27年3月1日	— —
	夜間対応型訪問介護	平成27年3月1日	—
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	平成27年3月1日	—
	通所介護 介護予防通所介護	平成15年4月1日 平成18年4月1日	30人
	居宅療養管理指導 介護予防居宅療養管理指導	平成12年4月1日 平成18年4月1日	— —
	居宅介護支援事業	平成16年10月1日	—

4. 職員の体制

【主な職員の配置状況】

職種	常勤	非常勤	職務の内容
管理者	1名	—	事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
オペレーター	6名	1名	利用者、家族からの通報を随時受け付け、適切に対応する。また利用者または家族に対して、適切な相談及び助言を行う。
面接相談員	1名	—	利用者からの通報を受けた場合に適切に対応できるように、日中の面接等を通じて利用者の状態を把握する。
定期訪問介護員	6名	4名	居宅サービス計画に沿った定期的な巡回の提供に当たる。
随時訪問介護員	6名	4名	オペレーターからの要請を受けての利用者宅の訪問の提供に当たる。

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、下記の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

以下のサービスについては、介護保険負担割合証に記載された利用者負担の割合に応じた支払いとなります。

【サービスの概要】

- | |
|--|
| ○定期巡回サービス
訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して、日常生活上の支援 |
| ○随時対応サービス
あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助又は訪問介護員等の訪問若しくは看護 |

師等による対応の要否を判断するサービス
○随時訪問サービス
随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して日常生活上の支援

【自己負担額】

- (1) 夜間対応型訪問介護料（介護保険給付サービス利用者負担分）は、厚生労働大臣が定める基準によるものとします。
- (2) 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) ケアコール機は事業所から貸し出します。端末の費用がかかりません。通信にかかる通信料（電話代）は、利用者負担となります。
- (4) ケアコール端末機の故障・紛失・水没
ケアコール端末機の故障・紛失・水没等については、利用者の故意又は過失に起因するものに関しては利用者負担となります。それ以外の故障や電池の交換については、事業者の負担となります。

※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。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

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】

通常の実業実施地域以外の地区の方が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。（通常の実業の実施地域を超えた地点から路程キロメートル当たり10円）

※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ご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求いたします。

お支払方法は原則口座振替となります。なお振替日はサービス利用の翌月26日（休日の場合は翌営業日）となります。

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「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

- ② ご契約者やその家族等からの高価な物品等の授受
- 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 飲酒及びご契約者やその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ ご契約者やその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥ その他契約者やその家族等に行う迷惑行為

(6) 合鍵の管理法等について

- ① 随時対応の緊急訪問が適切に行えるように合鍵を預かります。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。

7. 秘密保持と個人情報の保護

(1) 利用者及びその家族に関する秘密保持

- ① 当施設は、サービス提供する上で知り得たご利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ② この秘密を保持する業務は、契約が終了した後も継続します。

(2) 個人情報の保護

- ① 当施設は、あらかじめ同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いませぬ。またご利用者の家族情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限りサービス担当者会議等でご利用者の家族の個人情報を用いませぬ。
- ② 当法人は、ご利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については責任を持って管理し、また処分の際にも第三者に見られることを防止します。

8. 虐待防止の措置について

- (1) 当事業所は、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します。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催

- ② 虐待の防止のための指針の整備
- ③ 看護師等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施
- 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配置
- ⑤ その他虐待防止のために必要な措置

9. 身体拘束廃止に向けた取り組みについて

当事業所では、身体的拘束により利用者の行動の抑制をいたしません。ただし、自傷他害のおそれがある等、利用者もしくは他の関係者の生命もしくは身体を保護するといった、緊急かつやむを得ない場合は、管理者が判断し、身体的拘束により行動の制限をさせていただくことがあります。その際は、利用者本人やご家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間帯、期間等を所定の説明書を使用し詳細に説明し、同意を得たのち行います。また、常に身体拘束を実施せざるを得ない状況か検討し、必要がないと認めた場合には、ただちに身体的拘束による行動の制限を解除いたします。

10. 事故発生時の対応について

当施設において、サービスの提供中に事故が発生した場合、事故の内容に応じて以下のとおり速やかに対応します。

- (1) 契約者に医療を要する事故（骨折・創傷等）が発生した場合
 - ① サービスを提供した職員又は第一発見者は、速やかに応急処置を行い医師・看護職員に報告します。
 - ② 発生状況・受傷状況を確認し、ご家族に至急連絡するとともに、必要に応じて協力医療機関等に受診します。
 - ③ 事故検討委員会（法人内）にて事故原因の調査・分析を行い、契約者やご家族に誠実に説明します。
 - (2) 契約者の財物が破損・紛失した場合
 - ① サービスを提供した職員又は第一発見者は、発生状況をサービス提供責任者に報告し、サービス提供責任者より速やかにご家族へ連絡します。
 - ② 事故検討委員会にて事故原因の調査・分析を行い、契約者やご家族に誠実に説明します。
- ※上記いずれの場合にも、事故が当施設の過失により発生した場合は、速やかに損害賠償を行うものとします。

※また、必要に応じて関係市町村へ報告し、再発防止のための助言や指導を受ける場合があります。

1 1. 苦情への対応について

(1) 当事業所における苦情への対応

当事業所における苦情やご相談に応じる体制は次のとおりです。

1. 苦情解決責任者：理事 真下一策
2. 苦情受付担当者：管理者 瀬尾恵子
3. 苦情受付電話番号：082-840-1840

4. 苦情解決の方法

- ① 苦情は面接や電話、書面にて随時受け付けます。事務所にも苦情受付ボックスを設置していますので、ご利用下さい。
- ② 受付担当者は事業所職員・介護支援専門員等に状況を確認します。
- ③ その後、苦情解決委員会（法人内）にて協議の上、苦情解決責任者が申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。
- ④ その際、申出人は第三者委員の立会いや助言を求めることができます。第三者委員は苦情内容の確認、解決案の調整、改善事項の確認等を行います。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

安佐北区厚生部福祉課高齢介護係	所在地	広島市安佐北区可部3丁目19番22号 (安佐北区総合福祉センター内)	
	電話番号	082-819-0621	FAX 082-819-0602
	受付時間	8:30～17:00	
国民健康保険団体連合会	所在地	広島市中区宝町4-23	
	電話番号	082-544-1155	FAX 082-544-6699
	受付時間	9:00～16:00	
広島県社会福祉協議会	所在地	広島市南区比治山本町12-2	
	電話番号	082-254-3411	FAX 082-252-2133
	受付時間	9:00～16:00	

1 2. 第三者評価の実施状況

実施の有無	無
実施した直近の年月日	—
実施した評価機関の名称	—

評価結果の開示状況	—
-----------	---

※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。

契約締結に当たり上記重要事項説明書に従って説明を致しました。

年 月 日

(事業者) 広島市安佐北区落合南一丁目11番22号
医療法人社団あと会
理事長 横山 吉宏 印
説明者名

附則

この重要事項説明書は、平成27年3月1日から施行する。
この重要事項説明書は、平成27年8月1日から一部改正する。
この重要事項説明書は、平成30年4月1日から一部改正する。
この重要事項説明書は、令和元年10月1日から一部改正する。
この重要事項説明書は、令和2年6月1日から一部改正する。
この重要事項説明書は、令和3年4月1日から一部改正する。
この重要事項説明書は、令和4年10月1日から一部改正する。
この重要事項説明書は、令和6年4月1日から一部改正する。
この重要事項説明書は、令和6年6月1日から一部改正する。
この重要事項説明書は、令和8年2月1日から一部改正する。