

白寿園ホームヘルプサービス

訪問介護 契約書

訪問介護 重要事項説明書

- (1) 訪問介護 契約書
- (2) 重要事項説明書
- (3) ご利用者の情報の取り扱いについて

____様（以下「利用者」といいます）と白寿園ホームヘルプサービス（以下「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して提供する訪問介護について、次のとおり契約いたします。

第1条 （契約の目的）

この契約は、訪問介護について定めます。訪問介護は、利用者の尊厳の保持に努め、入浴・排泄・食事等の介護その他の生活全般にわたる援助（訪問介護サービス）を提供します。そのことで、利用者が可能な限り自宅において能力に応じた日常生活を営むことができるよう支援いたします。

第2条 （訪問介護サービスの基本方針）

事業者は、利用者の介護予防、状態の軽減・悪化防止に資するよう個別にサービスの目標を設定し、第5条に規定する訪問介護計画に基づき計画的に援助を行います。

2 事業者は、サービスの質の向上を図る努力を行うとともに、適切な介護技術をもって懇切丁寧に訪問介護サービスの提供を行います。

3 事業者は、主治医、担当介護支援専門員との連携のもとサービスを提供いたします。

第3条 （訪問介護の内容）

訪問介護は以下のサービスを提供します。

- ① 身体介護（入浴・排泄・食事・歩行・移動見守り等）
- ② 生活援助（調理・洗濯・掃除・買い物・衣類の繕い等）
- ③ 生活等に関する相談助言及び、その他必要と認める日常生活上の世話

2 経管栄養の管理、吸入、排便等の医療行為は、禁止されているため行いません。

3 生活援助は、一人暮らし等派遣対象の利用者の援助に限定して実施いたします。

4 庭の草むしり、大掃除、犬の散歩など、訪問介護員（ホームヘルパーのこと。以下同じ。）が行う家事として不適切な例として国から示された内容についても、実施いたしません。

5 当事業所の訪問介護業務に従事する職員は、介護福祉士その他政令で定める者としします。

第4条 （契約期間）

この契約の期間は、令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日から 令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日までとします。ただし、要介護認定が更新される場合は、更新後の要介護認定有効期間の満了日をもってこの契約期間の満了日とします。

2 契約満了日の7日以上前までに利用者から文書による解約の申し出がないときは、この契約はさらに6ヵ月間同一の内容で更新されます。更新後の契約についても、上記の要介護認定の有効期間との関係が適用されます。

第5条 (訪問介護計画＝利用者の個別援助計画)

事業者のサービス提供責任者は、当該利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえて、訪問介護計画を作成し、計画に基づいたサービスの提供を行います。

2 訪問介護計画は、居宅サービス計画の内容に沿って、サービス目標や目標達成のための具体的な内容を記載いたします。

3 事業者のサービス提供責任者は、訪問介護計画の作成及び変更の際には、利用者または家族にその内容を説明いたします。

4 居宅サービス計画の変更が必要な場合は速やかに担当介護支援専門員に連絡をいたします。

第6条 (担当の訪問介護員)

事業者は、必要に応じて利用者の担当の訪問介護員を数名定め、これらの者が交代で訪問介護サービスを提供いたします。

2 利用者はいつでも、担当の訪問介護員の変更を事業者に申し出ることができます。ただし、事業所の判断により止むを得ず申し出に応じられない場合もあります。

第7条 (居宅介護支援事業者等との連携)

事業者は訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、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。

2 サービス提供責任者は、利用者の口腔に関する事項や、服薬状況について必要な情報を居宅介護支援事業所に連絡します。

第8条 (感染症の予防)

事業者は白寿園ホームヘルプサービスにおいて感染症が発生し、又はまん延しないように、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じます。

第9条 (緊急時の対応)

訪問介護員は、利用者の利用中の病状の急変が生じるなど、緊急対応を必要とする場合は、利用者の家族、主治医、関係医療機関と連絡を取ります。

第10条 (秘密保持義務)

事業者及び職員は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者または家族の情報、秘密を保持する義務を負います。

2 事業者は、利用者、家族の個人情報を業務以外の目的で使用いたしません。また、情報は適切に管理し、関係者以外の閲覧・謄写を禁じます。

3 事業者は、従業者が在職中に知り得た、利用者または家族の情報・秘密を退職後も保持するよう必要な措置を講じます。

4 事業者は、利用者のサービス担当者会議等において利用者の個人情報をを用いる場合は利用者の同意を、家族の情報をを用いる場合は家族の同意をいずれも文書（情報提供同意書）によって得ることを前提とします。

第 1 1 条 (訪問介護サービスの提供記録)

事業者は、利用者の訪問介護サービスの提供記録を整備し、完結日から2年間保存いたします。

2 利用者及び代理人はいつでも、自身の訪問介護サービス記録を閲覧・謄写することができます。

第 1 2 条 (利用料金)

利用者は、事業者は、原則としてこの契約に基づく訪問介護（介護保険適用部分）に要する費用（基本料金）について、負担割合証に記載された割合（1割、2割、3割）を支払います。なお、介護保険被保険者証に支払い方法の変更の記載がある場合はその割合の支払いとなります。ただし、「訪問介護利用者負担額減額措置」及び「社会福祉法人等利用者負担減免措置」が適用される場合は、各制度に定められた負担割合に基づいて費用を事業者を支払います。生活保護受給者の方は公費負担となります。

2 利用者は、区分支給限度基準額を越えた部分のサービスを利用する場合は、費用の全額を事業者を支払います。

3 事業者は、その他の費用として、介護を行う上で必要となる消耗品等の費用、通常の事業の実施区域以外に派遣された際の交通費等を利用者に請求できます。

4 事業者は、訪問介護の提供に当たって、予め利用者及びその家族に対し、当該サービス内容及び費用の説明を行い、利用者の同意を得ます。

第 1 3 条 (利用料金の支払い方法等)

事業者は、当月の利用料金の合計額の請求書を翌月10日以降に利用者に送付し、利用者は、当月の利用料金の合計額を、翌月18日までに支払います。

2 事業者は、利用者から利用料金の支払いを受けたときは、利用者に領収書を発行します。

第 1 4 条 (契約の終了)

利用者は、下記の理由等がある場合は、現にサービスを利用している期間を除き、文書で事業者へ通知することで、この契約を解約することができます。

- ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しないとき。
- ② 事業者が守秘義務に違反したとき。
- ③ 事業者が社会通念に逸脱する行為を行ったとき。

2 事業者は、下記の理由等がある場合には、利用者に対して30日間の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

- ① 利用者が利用料金を2ヵ月以上滞納し、催促の期限までに支払いがないとき。
- ② 利用者及び家族が事業所との信頼関係を損なう特別な事由に当ることを行った場合。

3 次の事由に該当する場合は、この契約は自動終了となります。

- ① 利用者が介護保険施設等へ入院または入所したとき。
- ② 利用者が事業所のサービスを提供できない区域に転居したとき。
- ③ 利用者が特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護を利用するに至ったとき
- ④ 利用者が要支援認定を受けたとき又は非該当（自立）と判定されたとき

⑤ 利用者が死亡したとき

第15条 (事故発生時の対応)

事業者は、訪問介護の提供により事故が発生した場合は、利用者の家族、保険者、利用者に係る居宅介護支援事業者等に速やかに連絡を行います。

2 事業者は、訪問介護を提供する上で、この契約の条項に違反し、または事業者の責に帰すべき理由により、利用者の生命、身体、財産等に損害を与えた場合には、その損害を速やかに賠償する義務を負います。ただし、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踏まえ、相当と認められる限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

第16条 (損害賠償がされない場合)

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。

① 利用者又は代理人（家族を含む、以下同じ。）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起因して損害が発生した場合。

② 利用者又は代理人が、サービスの実施にあたって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起因して損害が発生した場合。

③ 利用者又は代理人の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。

④ 利用者又は代理人が事業者もしくはサービス従業者の指示・依頼に違反して行った行為に起因して損害が発生した場合。

第17条 (虐待の防止)

事業者は、虐待の発生またはその再発を防止するため、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じます。

第18条 (苦情処理)

利用者又はその家族は、事業者が提供した訪問介護に関する苦情がある場合は、いつでも苦情処理担当窓口で苦情を申し立てることができます。事業者は苦情が申し立てられたときは、迅速かつ適切に対応します。

2 事業者は、利用者又はその家族が苦情申し立てをした場合に、それを理由として利用者に対して、一切の差別待遇をしません。

第19条 (裁判管轄)

利用者及び支援事業者は、この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

第20条 (本契約に定めない事項)

利用者及び事業者は、誠意をもってこの契約を履行するものとします。

2 事業者は、利用者の人権を尊重するとともに、介護保険法に基づく命令を遵守し、要

介護者等のために忠実にこの職務を迫行します。またこの契約に定めのない事項については、介護保険法その他諸法令の定めるところを尊重し双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

上記の契約の成立を証するため、この契約書2通を作成し、利用者及び事業者が記名押印の上、各自その1通を所持します。

令和 年 月 日

利 用 者 住 所 _____
氏 名 _____ 印

代 理 人 住 所 _____
続 柄 利用者の
氏 名 _____ 印

法 人 所 在 地 静岡県磐田市掛塚3 1 7 2 番地
名 称 社会福祉法人 白寿会
理 事 長 鈴木 新一

事 業 所 所 在 地 静岡県磐田市掛塚3 1 6 0 番地1
名 称 白寿園ホームヘルプサービス
管 理 者 犬塚 可奈 _____ 印



白寿園 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

介護保険事業所番号 2 2 7 6 6 0 0 1 6 6 号

重要事項説明書とは

お伝えする主な内容

この説明書は、県規則に基づき白寿園ホームヘルプサービスが行う訪問介護事業の内容、料金等をまとめた書類です。

1. 白寿園ホームヘルプサービスの概要
2. 事業所の目的と運営方針
3. 提供サービス
4. 職員配置
5. サービス利用の流れ
6. 利用料金
7. その他重要事項
8. 苦情の窓口

事業所の概要

白寿園ホームヘルプサービス(以下「当事業所」と省略します)は、介護老人福祉施設白寿園に併設された白寿園ホームヘルプサービスで、以下の体制により事業を運営しています。

名 称	白寿園ホームヘルプサービス
所 在 地	〒438-0234 静岡県磐田市掛塚3160番地1
電 話 番 号	TEL：0538-66-9226
F A X 番 号	FAX：0538-66-9227
法 人 種 別 / 名 称	社会福祉法人 白 寿 会
代 表 者 職 ・ 氏 名	理事長 鈴木 新一 (すずき しんいち)
事 業 所 職 ・ 氏 名	管理者 犬塚 可奈 (いぬづか かな)
介護保険事業所番号	2 2 7 6 6 0 0 1 6 6
営 業 日	月曜日から日曜日。但し12月31日～翌年1月3日までは相談によるものとします。また、台風などの自然災害の発生により、訪問時の車の走行の安全を確保することが難しいとき、及び感染症等の発生や蔓延により事業の継続が難しいときは、サービスの提供を中止とする場合があります(非常災害時の対応参照)。
営 業 時 間	午前8時15分から午後5時15分。但しこれ以外のサービスについては相談によるものとします。
通常の事業実施区域	磐田市(旧豊岡村地区はのぞく)

2. 目的・方針

契約書第1・2条関係

尊厳保持
自立支援
日常生活

基本方針

法令遵守

ケアプラン

訪問介護計画

説明責任

適切な技術

サービス評価

(1) 訪問介護事業の目的

当事業所では、介護保険法令及び各種規則に基づき、訪問介護について定めます。訪問介護は、利用者の尊厳の保持に努め、入浴・排泄・食事等の介護その他の生活全般にわたる援助（訪問介護サービス）を提供します。そのことで、利用者が可能な限り自宅において能力に応じた日常生活を営むことができるよう支援いたします。

(2) 基本方針

当事業所の運営方針は以下のとおりです。

- ① 介護保険法、関連する通知などに沿った事業運営を行います。
- ② 事業者は、利用者の介護状態の軽減・悪化防止に資するよう個別にサービスの目標を設定し第5条に規定する訪問介護計画等に基づき計画的に援助を行います。
- ③ 利用者・家族のニーズを踏まえた訪問介護計画に基づき訪問介護サービスを行います。
- ④ サービス内容・提供方法についてわかりやすく説明いたします。
- ⑤ 事業者は、サービスの質の向上を図る努力を行うとともに、適切な介護技術をもって懇切丁寧に訪問介護サービスの提供を行います。
- ⑥ 事業者は、主治医、担当介護支援専門員との連携のもとサービスを提供いたします。
- ⑦ 常に提供したサービスの質の管理・評価を行います。

3. サービス内容

契約書第3条

身体介護
生活援助
相談・助言など
自費サービス

当事業所の指定訪問介護事業では、以下のサービスを行います。

- ① 身体介護（入浴・排泄・食事・歩行・移動見守り等）
- ② 生活援助（調理・洗濯・掃除・買い物・衣類の繕い等）
- ③ 介護予防、生活意欲の向上に資する必要な援助又は見守り
- ④ 生活等に関する相談助言及び、その他必要と認める日常生活上の世話

4. 職員配置

契約書第6条

当事業所は、静岡県規則（指定訪問介護サービスの事業の人員設備及び運営の基準等に関する規則）に基づき以下の職員を配置します。なお、登録ヘルパーとは、以下の規定に基づき、当法人との登録契約を締結した者と定義します。各職種の業務分担は表01のとおりです。

■ 表 0 1 白寿園ホームヘルプサービスの業務分担表

令和 8 年 4 月 1 日現在

職 種	業 務 内 容	勤務形態/配置
管理者 (統括主任/サービス提供責任者兼務)	ホームヘルプサービス全体の総括	常勤・兼務 1 名
	従業者及び業務の一元的管理	
	従業者に対する法令遵守の徹底	
	下記サービス提供責任者としての業務	
	行政・関係機関との連絡調整	
	カンファレンス主催、関係会議への参加	
	介護サービス情報公表に係る業務	
サービス提供責任者	訪問介護計画等の作成・交付・説明	常勤・専従 2 名以上
	研修及び技術的な指導、職員・研修生の指導	
	ヘルパー窓口業務（申請受付・連絡調整）	
	ヘルパーの業務の把握	
	新規利用者へのアセスメント・意向の把握	
	サービス担当者会議への出席	
	研修及び技術的な指導	
	利用者の口腔に関する事項や、服薬状況について必要な情報を居宅介護支援事業所に連絡	
	請求業務等	
非常勤ヘルパー	訪問介護計画の検討	非常勤・専従 1 名以上
	研修生・登録ヘルパーの指導・請求業務等	
登録ヘルパー	訪問介護	非常勤・専従 4 名以上
生活援助従事者研修修了者 ※01	生活援助業務	非常勤・専従 0 名

□登録ヘルパー

法第八条第二項の政令で定める者は、次の各号に掲げる研修の課程を修了し、それぞれ当該各号に定める者から当該研修を修了した旨の証明書の交付を受けた者（以下この条において「養成研修修了者」という。）をいいます。

一都道府県知事の行う介護員の養成に関する研修・・・当該都道府県知事

二都道府県知事が指定する者（以下この条において「介護員養成研修事業者」という。）の行う研修であって厚生労働省令で定める基準に適合するものとして都道府県知事の指定を受けたもの（以下この条において「介護員養成研修」という。）当該介護員養成研修事業者

※01 生活援助従事者研修修了者とは、生活援助中心型のサービスに必要な知識等に対応した研修を修了した者をいいます。

5. 利用の流れ

- ① ケアプラン作成
- ② 面接・契約
- ③ 訪問介護計画
- ④ 利用開始

訪問介護サービスは要介護1以上に認定された方を対象とする事業です。サービス利用に際しては、介護支援専門員に相談し、居宅サービス計画を作成してもらいます。その後、当事業所へのサービス依頼をいただき、事業所職員が面接にうかがいます。そこで、契約書およびこの資料（重要事項説明書）に基づくサービス内容・利用料金等の説明を行い、契約を結びます。また、具体的なサービス内容を記した訪問介護計画等についても利用に際して同意をいただき、サービスがスタートします。当事業所契約書第13条に定める「サービスが自動的に終了する場合」には、以下の5点が該当します

■ サービスの終了 契約書第13条

- ①利用者が介護保険施設等に入院または入所した時
- ②利用者が事業所のサービスを提供できない区域に転居した時
- ③利用者が特定施設入居者生活介護等を利用するに至った時
- ④利用者が要支援認定を受けた時又は非該当（自立）と判定された時
- ⑤利用者が死亡した時

6. 利用料金

契約書第11条～12条

(1) 基本料金の設定

訪問介護の介護報酬は、身体介護、生活援助によって指定単位が異なり、また、介護所要時間やサービス内容によっても所定単位が異なっています。訪問介護を利用した場合の料金は、表02 基本料金に対して、負担割合証に記載された割合（1割、2割、3割）を支払います。また、生活保護受給者の方は公費負担となります。

(2) 支払い方法の変更

被保険者証に支払い方法の変更の記載（介護保険料を滞納しているため、サービスの提供を償還払いとする旨等）のある場合は費用を全額支払っていただきます。この場合、当事業所でサービス提供証明を発行いたしますので、この証明書を後日、磐田市の窓口を提供して差額（介護保険適用部分の9割、8割、7割）の払い戻しを受けてください。

(3) 利用料金のお支払い

利用料金の明細は、利用月の翌月10日以降お渡しいたします。利用料金のお支払いにつきましては、翌月18日に自動振り替えとさせていただきます、そのための必要な手続きをお願いいたします。なお、社会福祉法人等利用者負担減免制度が適用となる場合は1割負担額が1/4または1/2（利用者負担限度額認定第一段階の方）の減額となります。

■表02 訪問介護の基本料金

介護給付（要介護1～5）（1回の単位数）			
種別	提供時間	1名派遣	2名派遣
身体介護	20分未満	163単位	324単位
	20分以上30分未満	244単位	488単位
	30分以上60分未満	387単位	774単位
生活援助	20分以上45分未満	179単位	
	45分以上	220単位	

■表 0 3 訪問介護の加算・減算

	加算等の名称	単位数等	主な算定要件
☒	①特定事業所加算	1 0 %加算	厚生労働大臣が定める基準（指定訪問介護事業所の運営およびサービス提供体制や利用者の重度者割合など）に適合しているものとして都道府県知事に届け出た指定訪問介護事業所が利用者に対し指定訪問介護を行った場合に算定できます。
☐	②生活機能向上連携加算	月額 (Ⅰ) 1 0 0 単位 (Ⅱ) 2 0 0 単位	訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、リハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士、作業療法士または言語聴覚士、医師と必要な連携を行った場合に算定できる加算です。
☐	③2人体制加算	所定単位数の2倍の報酬	身体介護、生活援助サービス提供時に、厚生労働大臣が定める要件を満たす場合で同時に2人の訪問介護員等がサービスを提供した場合の加算。
☐	④夜間・早朝・深夜加算	夜間－2 5 %加算 深夜－5 0 %加算	夜間または早朝、深夜に訪問介護を行った場合に算定できます。ただし、利用時間が長時間となり夜間などにかかっても、全体のサービス提供時間に占める夜間加算などの対象時間がわずかな場合は算定できません。なお夜間とは午後6時から午後10時まで、早朝とは午前6時から午前8時までを指し、深夜は午後10時から午前6時までを指します。
☐	⑤緊急時訪問介護加算	1回につき 1 0 0 単位	身体介護について、利用者またはその家族などの要請に基づき、介護支援専門員が必要であると認め、訪問介護員等が利用者の訪問予定でないときに、訪問介護をサービス提供責任者と介護支援専門員が連携して訪問を決定し、緊急に行った場合の加算。
☐	⑥初回加算	2 0 0 単位	指定訪問介護事業所において、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回もしくは初回の指定訪問介護を行った日の属する月に等算定できる加算。
☐	⑦同一建物等居住者の場合	①1 0 %減算 ②1 5 %減算	訪問介護事業所と同一の建物等に居住する利用者サービスを提供した場合に算定する減算。当事業所では白寿園ケアハウス居住者に対して①を算定します。
☒	⑧介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）2	加算2 8. 7 %	※令和8年6月より 介護職員等の基本的な待遇改善・ベースアップ等、資格や経験に応じた昇給の仕組みの整備、総合的な職場環境改善による職員の定着促進、生産性向上や協働化に係る取組の実施、事業所内の経験・技能のある職員に対する充実を図った事業所に対する加算。

※その他、当事業所の体制状況により、厚生労働省告示「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」に定める費用を算定する場合があります。

利用料 簡易計算式

(基本単位)

(各種加算)

(合計)

(訪問介護処遇改善加算)

$$\boxed{} + \boxed{} + \boxed{} = \boxed{(a)} \quad \boxed{(a)} \times 28.7\% = \boxed{(b)}$$

(合計単位数) (訪問介護処遇改善加算) (1単位の単価) (合計利用金額)

$$\boxed{(a)} + \boxed{(b)} = \boxed{(c)} \quad \boxed{(c)} \times 10.21 = \boxed{(d)}$$

7. その他重要事項

訪問介護をご利用いただくにあたり、下記8点についてご確認ください。

(1)緊急時対応 契約書第8条

訪問介護サービス提供中の際に利用者に病状の急変、その他、緊急事態が生じた場合には、速やかに利用者の家族、主治医に連絡をいたします。

(2)事故発生時の対応 契約書第14～15条

訪問介護サービス提供中に、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います。ただし、契約書第15条に定める場合についてはこの限りではありません。

(3)守秘義務 契約書第9条

守秘義務の徹底
個別記録の開示

当事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。

2. 当事業所では、利用者に対する訪問介護サービスの提供に関する書類等を整備し、契約終了の日から2年間保管します。利用者本人またはその代理人の方は、これらの記録を当事業所営業時間内に閲覧、または複写を求めることができます。

(4)非常災害対策

消防計画に基づく
対応／防災訓練

台風や降雪等の場合の
営業

当事業所では、事業所管理者を防災担当及び火元責任者とし、別途定める「白寿会消防計画」により非常災害時の対応を行います。

2. 当事業所は上記「白寿会消防計画」に基づき年2回、防災訓練を行います。

3. 台風等の自然災害が発生または発生が予測される場合の営業については、訪問時の車の走行の安全を確保できるか否かを判断し、サービスの提供を中止とする場合があります。具体的には、警戒レベル3（高齢者等避難）が発令されている場合は営業を中止します。また大雨・洪水・暴風などの警戒の発令状況、近隣の学校の登校の状況などから営業を中止することもあります。これらの場合は、当事業所からご利用者に連絡を入れます。また、降雪等により訪問が困難な場合についても同様の対応といたします。

(5)虐待防止と身体拘束の適正化の推進

1. 当事業所では、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために責任者の下で虐待防止に関する職員研修を実施します。また、年に2回、地域包括支援センターの社会福祉士を招き、虐待調査を行います。

2. 当事業所では、虐待防止（身体拘束廃止を含む）委員会を中心として、担当者を配置し、委員会の開催、指針の整備、職員研修の定期的な実施を展開します。

(6)感染症の予防及び発生時の対応

当事業所では感染症等の予防のため、介護職員等がマスク、手袋、予防衣等を着用して介護を行います。また、手洗いやうがい、消毒を行います。感染症が発生し、又はまん延ししないように、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じます。

(7)感染症や災害への対応力の向上

感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが提供できるよう体制を構築するため、業務継続に向けた計画を策定し、職員への研修、そして訓練を実施します。

(8)ハラスメントの防止及び対策

当事業所は、労働施策総合推進法等の関係各法に基づき、従業員の尊厳及び就業環境を守るため、職場内におけるパワーハラスメント、セクシャルハラスメント、並びに利用者又はその家族等によるカスタマーハラスメントの防止に努めます。また、従業員に対して、ハラスメントの防止及び対応に関する研修を定期的（年1回以上）に実施します。

1. ハラスメント禁止の方針

いかなる形態のハラスメントも容認しない旨の方針を明確にし、従業員、利用者及びその家族に周知します。

2. 相談窓口の設置

従業員からの相談（予兆を含む）に対して適切に対応するための担当者及び相談窓口を設置します。

3. 事後対応の体制

ハラスメントが発生した際、被害を受けた従業員の安全確保、メンタルケア、及び再発防止策を迅速に講ずる体制を整えます。

4. カスタマーハラスメントへの対応

利用者又はその家族等から、社会通念上許容される範囲を超える言動（暴言、暴力、過度な要求等）があった場合、組織として対応し、必要に応じてサービスの提供を一時中止又は契約解除等の法的措置を含めた検討を行います。

(9)訪問介護員の同居家族への訪問の禁止

訪問介護員の同居家族への訪問は禁止されています。（静岡県規則第9号第24条 指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に、当該訪問介護員等の同居の家族である利用者に対する指定訪問介護の提供をさせてはならない。）

(10)福祉サービス第三者評価事業

- ・第三者評価の実施
- ・実施年月日
- ・評価機関名称
- ・評価結果開示状況

福祉サービスをより質の高いものにするために、福祉施設に対して第三者が評価を行う事です。

未実施

未実施

未実施

未実施

8. 苦情窓口

契約書第16条

(1)事業所窓口

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

住 所 〒438-0234 静岡県磐田市掛塚3160番地1

電 話 0538-66-9226

担当者 犬塚 可奈 (管理者・サービス提供責任者)

藤村 香代子 (サービス提供責任者)

内山 裕子 (サービス提供責任者)

(2)第三者委員

白寿園ホームヘルプサービスを運営する社会福祉法人白寿会では社会福祉法人白寿会苦情解決委員会規程に基づく苦情解決第三者委員を設置しサービス利用に対する苦情等に対応しています。

苦情解決第三者委員

大庭 修三 磐田市高木 1 6 6－1－2

0 5 3 8－6 6－1 6 4 9

鈴木 智子 磐田市堀之内 1 3 5 4

0 5 3 8－6 6－1 6 0 6

齊藤 正喜 磐田市川袋 1 4 4 3－4

0 5 3 8－6 6－8 2 6 8

(3)行政機関窓口

介護保険制度においては、保険者である磐田市、国民健康保険団体連合会、静岡県等で苦情を受け付けています。

健康福祉部高齢者支援課

0 5 3 8－3 7－2 7 8 9

静岡県国民健康保険団体連合会介護保険課

0 5 4－2 5 3－5 5 9 0

この重要事項説明書は令和8年6月1日より内容を一部変更したものです。

サービス提供の開始に際し、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 _____ 氏名 _____ 印 _____

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、指定訪問介護事業所のサービスの提供開始に同意しました。

利用者： 住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

代理人： 住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日

ご利用者の情報の取り扱いについて

白寿園ホームヘルプサービスにおける、ご利用者様の援助・介護の提供に際して、下記の情報について確認させていただくと共に、サービス担当者会議（指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営の基準等に関する規則第27条第3項第3号）等においてよりよいサービスを提供するため、関係者と必要な下記の情報を共有いたします。

- ☐ 訪問面接に関する情報（居宅介護支援事業者等よりいただく情報を含む）
- ☐ 介護保険被保険者証及び負担割合証等に記載された情報
- ☐ 訪問介護計画及び訪問介護録
- ☐ ご本人及びご家族に関する情報
- ☐ その他必要な情報

※居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター並びに医療機関等の関係者との情報共有の際に、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用することがあります。

【 利用者 】

1. 上記の情報について、白寿園ホームヘルプサービスに提供することを同意します。
2. 上記の情報について、関係者に提供し共有することに同意します。

令和 年 月 日

利用者住所 _____

利用者氏名 _____ 印

代理人住所 _____

代理人氏名 _____ 印

【 ご家族 】

1. 上記の情報について、白寿園ホームヘルプサービスに提供することを同意します。
2. 上記の情報について、関係者に提供し共有することに同意します。

令和 年 月 日

ご家族住所 _____

ご家族氏名 _____ 印

【 事業者 】

1. 上記情報をより良いサービスの提供のため関係者と共有いたします。
2. 白寿園ホームヘルプサービスの従業者及び情報を共有する事業者は個人情報を守ります。

令和 年 月 日

事業者住所： 磐田市掛塚3160番地1 事業者名称： 白寿園ホームヘルプサービス

職名 _____ 氏名 _____ 印