



利用契約書・重要事項説明書

訪問介護サービス

公益社団法人北九州市門司区医師会

門司区医師会ヘルパーステーション「あんしん」

利用契約書

____様（以下「利用者」という。）と公益社団法人北九州市門司区医師会（以下「事業者」という。）は、介護保険法に基づいて提供する訪問介護 門司区医師会ヘルパーステーション「あんしん」（以下「事業所」という。）の利用について、次のとおり契約します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨に従って、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出来るようサービスを提供します。

（契約期間と更新）

第2条 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。
2 この契約は、契約満了の1か月前までに利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合は、自動更新するものとします。

（サービス計画書の作成・変更）

第3条 事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画（ケアプラン）」（以下「ケアプラン」という。）に沿って「訪問介護計画」（以下「サービス計画」という。）を作成します。
2 事業者は、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、訪問介護サービスの目標を設定し、前項に規定する「サービス計画」に基づき計画的に行います。
3 事業者は、利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合、その変更が「ケアプラン」の範囲内で可能なときは、速やかに「サービス計画」の変更等の対応を行います。
4 事業者は、「サービス計画」の作成及び変更にあたっては、その内容を利用者及びその家族に対し、説明し同意を得ます。

（サービス提供と内容の記録及び保管）

第4条 事業者は、サービス従業員を利用者の居宅に派遣し、「重要事項説明書」（以下「説明書」という。）に記載した事業者が提供するサービスのうち、「サービス計画」に基づいた内容のサービスを提供します。
2 サービス従業員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。
3 事業者は、サービスの実施ごとに、その内容等をタブレット端末に記録記入し、サービス終了時に利用者の確認を受けることとします。
利用者の確認をうけた後、利用者に署名を頂きます。
4 事業者は、サービスの提供記録を、この契約終了後5年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧させ、又は複写物を交付します。
ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

（緊急時の対応）

第5条 事業者は、現にサービス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、その他必要な場合は、速やかに主治医又は医療機関に連絡を取るなど必要な措置を講じます。

(居宅介護支援事業者との連携)

第6条 事業者は、サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者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の緊密な連携に努めます。

- 2 事業者は、利用者が「ケアプラン」の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

(秘密保持)

第7条 事業者及び事業者の使用する者は、サービスを提供するうえで知り得た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。

なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

(個人情報の取り扱い)

第8条 利用者の個人情報の取り扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合は事業者が定める個人情報保護に関する規定に従い、誠実に対応します。

なお、利用者の家族の個人情報についても同様です。

- 2 利用者及び利用者の家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。

(賠償責任)

第9条 事業者は、サービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

ただし、事業者が故意過失がなかったことを証明した場合は、この限りではありません。

(利用者負担金及びその変更)

第10条 利用者は、サービスの対価として「説明書」の記載に従い、利用者負担金を支払います。

- 2 利用者負担金のうち関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合、関係法令に従って改定後の利用者負担金が適用されます。

その際には、事業者は利用者に説明します。

- 3 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービスの内容及び利用者負担金を説明し、利用者の同意を得ます。
- 4 事業者が前項の利用者負担金の変更（増額又は減額）を行う場合には、利用者に対して変更予定日の1か月前までに文書により説明し、利用者の同意を得ます。

(利用者負担金の滞納)

第11条 利用者が正当な理由なく利用者負担金を2か月分以上滞納した場合には、事業者は文書により10日以上を定めて、その期間内に滞納額の全額を支払わなければ、契約を解約する旨の催告をすることができます。

- 2 前項の催告をしたときは、事業者は「ケアプラン」を作成した居宅介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から「ケアプラン」の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な協議を行うようにするものとします。
- 3 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合には、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。
- 4 事業者は、前項の規定により解約に至るまでは、滞納を理由としてサービスの提供を拒むことはありません。

(契約の終了)

第12条 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

- (1) 利用者の要介護認定区分が、自立（非該当）又は要支援と認定されたとき
- (2) 利用者が死亡したとき
- (3) 利用者の所在が、2週間以上不明になったとき

(利用者の解約権)

第 13 条 利用者は事業者に対して、契約終了希望日の 2 営業日前までに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。なおこの場合、事業者は利用者に対し、文書による確認を求めることができます。

ただし、利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、直ちにこの契約を解約することができます。

2 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちに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、利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行ったとき

(事業者の解約権)

第 14 条 事業者は、利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにも関わらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難となったときは、文書により 2 週間以上の予告期間をもってこの契約を解約することができます。

(契約終了時の援助)

第 15 条 契約を解約又は終了する場合には、事業者はあらかじめ、必要に応じて主治の医師及び居宅介護支援事業者もしくは地域包括支援センターに対する情報の提供を行うほか、その他の保健医療サービス又は福祉サービス提供者等と連携し、利用者に対して必要な援助を行います。

(苦情処理)

第 16 条 事業者は、利用者からの訪問介護サービスに関する相談、苦情等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。

2 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

(利用者代理人)

第 17 条 利用者は、自らの判断による本契約に定める権利の行使と義務の履行に支障を生じるときは、あらかじめ選任した代理人をもって行わせることができます。

(裁判管轄)

第 18 条 この契約に関する紛争の訴えは、利用者の住所地を管轄する裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

(契約外事項)

第 19 条 この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところによります。

(協議事項)

第 20 条 この契約に関して争いが生じた場合は、第 1 条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとします。

訪問介護サービスを利用するにあたり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受けて、上記のとおり契約を締結します。

また、第8条に規定する個人情報の使用について同意します。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印のうえ、1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

利用者

(住所) _____

(氏名) _____ 印

ご家族（代理人）※利用者代理人を選任した場合

(住所) _____

(氏名) _____ 印

利用者との関係（ _____ ）

第8条に規定する個人情報の使用について家族の同意が必要な場合

第8条に規定する個人情報の使用について同意します。

(続柄) _____ (家族の氏名) _____ 印

(事業者及び事業所)

事業者住所 北九州市門司区小森江3丁目12-11
事業者名 公益社団法人北九州市門司区医師会
代表者名 会長 香月 きょう子 印

事業所住所 北九州市門司区小森江3丁目12-11
事業所名 門司区医師会ヘルパーステーション「あんしん」

重要事項説明書

1 門司区医師会、在宅ケア総合センター理念・ヘルパーステーション基本方針

※ 門司区医師会の理念

門司区医師会は地域医療、地域ケアの質の向上に努め、ライフサイクルに応じた保健活動を行うことにより公衆衛生の向上を図り、社会福祉に貢献します。

- (1) 門司区内医療機関の医療の質の向上と連携の推進に取り組みます。
- (2) 医療の専門集団として事業を展開するとともに地域の介護支援専門員その他の介護関連職種を支援し、地域ケア体制の整備に貢献します。
- (3) 地域の諸団体と連携し、公衆衛生の向上のために門司区医師会が求められる役割を果たします。

※ 在宅ケア総合センター事業理念

私達は、ご利用者さまが、住み慣れた地域環境で、心豊かに日常生活を営むことが出来るように、ご利用者さまとご家族の意向に基づき、医師会の総合力を活かし、迅速かつ質の高い医療・介護・福祉サービスを提供します。

※ヘルパーステーション基本方針

- (1) 介護保険法及びその他の法規を遵守し、専門的知識に裏打ちされた技術とチームケアによる高水準の介護サービスを提供することで地域社会に貢献します。
- (2) 地域の保健医療・福祉サービス及び居宅介護サービス事業所等との緊密な連携体制を確立します。
- (3) 研修会・講演会への積極的な参加、他職種との交流による知識・介護技術の向上を図りサービスの質の向上に努めます。
- (4) 就業規則を遵守し、規律ある就労体制を構築すると共に、働きやすい職場環境を擁立し、徹底した介護スタッフの教育・育成に努めます。

2 事業者の概要

【令和7年4月1日現在】

名称・法人種別	公益社団法人北九州市門司区医師会
代表者名	会長 香月 きょう子
所在地・連絡先	所在地 北九州市門司区小森江3丁目12番11号 電話番号 093-371-6168 FAX 093-371-1510

3 事業所の概要

(1) 提供できるサービスの地域と種類

事業所名	門司区医師会ヘルパーステーション「あんしん」
所在地	北九州市門司区小森江3丁目12番11号
サービスの種類	訪問介護
管理者の氏名	水嶋 清一
電話番号	093-371-6168
FAX番号	093-371-1510
介護保険事業所番号	4070100021
サービス提供区域	門司区

※ 上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

(2) 事業所の職員体制

職員	資格	常勤	非常勤	計	業務内容
管理者	介護福祉士	1名		1名	従業者及び業務等の一元的管理
サービス提供責任者	介護福祉士	3名		3名	訪問介護利用申込み調整 訪問介護員技術指導 訪問介護計画作成
介護職員	介護福祉士 (基礎研修)	4名	6名	18名	訪問介護サービスの提供
	(1級ヘルパー) 初任者研修修了者 (2級ヘルパー)	1名	6名		

(3) 事業所の営業日及び営業時間

営業日	月～金 (祝日及び、12月29日～1月3日は除く)
営業時間	8:30～17:15

※営業時間外は携帯電話に転送となり24時間365日連絡可能な体制を整備しております。

(4) サービス提供日及び提供時間

サービス提供日	年中無休（但し、年末年始12月29日～1月3日は除く）
サービス提供時間	8：00～18：00

※ご利用者のご希望がある場合はこの限りではありません。

(5) 事業所の特徴

事 項	内 容
従業者研修	採用時及び年12回以上行っています
サービスマニュアルの作成	作成しています
ご利用者アンケート調査	年に1回行っています

4 サービスの内容

(1) サービスの内容について

	種 類	内 容
身 体 介 護	食 事 介 助	食事の介助を行います。
	入 浴 介 助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（体を拭く）、洗髪等を行います。
	排 泄 介 助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をも って行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（糖尿食、腎臓食等）の調理を行います。
	更 衣 介 助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身 体 整 容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体 位 変 換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移 動 ・ 移 乗 介 助	室内の移動、車いすへの移乗介助を行います。
	服 薬 介 助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起 床 ・ 就 寝 介 助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	外 出 介 助	通院・買物同行を行います。
自 立 生 活 支 援 の た め の 見 守 り 的 援 助		利用者と一緒に手助けしながら行う調理を行います。
		入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒防止の為の声掛け、気分の確認等を含む）を行います。

身 体 介 護	自 立 生 活 支 援 の た め の 見 守 り 援 助	ベッドの出入り時等自立を促す為の声掛け（声掛けや見守り中心で必要時のみ介助）を行います。
		排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時で、事故が無いように常に見守る。）
		車イスでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。
		洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒防止等の為の見守り・声掛けを行います。
生 活 援 助	買 物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調 理	利用者の食事の用意を行います。
	掃 除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗 濯	利用者の衣類等の選択を行います。
	そ の 他	利用者の代筆・縫い物・衣服の入れ替えを行います。

※ 訪問してからの買物の依頼、薬取り等車を利用する場合はガソリン代として 200 円を申し受けます。また、公共交通機関等を利用の場合は実費となります。
（但し、ヘルパーの車に利用者が同乗することはできません。）

（2）訪問介護員の禁止行為について

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為
（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合はサービスの提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない場合

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・掃除等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話等

③ 「日常生活」の範囲を超える行為

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外屋根の修理、ペンキ塗
- ・ 植木の剪定等の園芸

正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

※ 上記項目のご依頼・ご希望等は事業所または担当ケアマネージャーへご相談下さい。

※ 自費（介護保険対象外）でのご利用にも対応させていただきます。また、区ボランティア等を利用することも出来ますのでお気軽にご相談下さい。

5 ご利用者負担額

(1) 利用料

介護保険の適用がある場合はサービス費の1割負担(2割負担)【3割負担】として、1回あたりのサービス利用料金が下表の料金となります。但し、介護保険の適用がない場合や介護保険での給付の範囲を超えたサービス費は、全額がご利用者の負担となります。

※地域区分 7級地 地域加算 10.21

身体介護	算定単位	単位	基本料金	自己負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	1回につき	163単位	1,664円	167円	333円	500円
20分以上30分未満		244単位	2,491円	250円	499円	748円
30分以上1時間未満		387単位	3,951円	396円	791円	1,186円
1時間以上1時間30分未満		567単位	5,789円	579円	1,158円	1,737円
1時間30分以上30分を増すごとに		82単位	837円	84円	168円	252円

生活援助	算定単位	単位	基本料金	自己負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上45分未満	1回につき	179単位	1,827円	183円	366円	549円
45分以上		220単位	2,246円	225円	450円	674円

身体介護に引き続き行う生活援助

身体介護	算定単位	単位	基本料金	自己負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上45分未満	1回につき	65単位	663円	67円	133円	199円
25分増すごとに+65単位						
(195単位を限度)						

※身体介護20分未満のサービスに引き続き生活援助を行う事は出来ません。

夜間もしくは早朝の場合または深夜の場合

身体介護	算定単位	単位	基本料金	自己負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
夜間(午後6時～午後10時)	1回につき	所定単位数の25/100を加算				
早朝(午前6時～午前8時)						
深夜(午後10時～午前6時)						

※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。

※上記料金算定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、ご利用者宅の居宅サービス計画に定められた目安の時間を基準とします。

※やむを得ない事情で、かつ、ご利用者の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

※ 介護保険料の滞納等により保険給付金が直接事業者を支払われない場合は全額自己負担となる場合があります。またその場合、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日、市町村の窓口に提出しますと利用者負担金額を控除した金額の払い戻しを受けられます。

(2) 初回加算

新規及び、過去2ヶ月内に当事業所より指定訪問介護サービスを受けていないご利用者に対して訪問介護計画書を作成し、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介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合、以下の金額が加算されます。身体介護に引き続き行う生活援助

項目	算定単位	単位	基本料金	自己負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
初回加算	1月につき	200単位	2,042円	205円	409円	613円

(3) 緊急時訪問介護加算

ご利用者やそのご家族等からの要請を受けて、24時間以内にサービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合、1回の要請につき以下の金額が加算されます。

項目	算定単位	単位	基本料金	自己負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
緊急時訪問介護加算	1回につき	100単位	1,021円	103円	205円	307円

(4) 特定事業所加算Ⅱ

訪問介護員の質の確保や活動環境の整備を図られている事業所として「特定事業所加算」を受けています。そのため、介護保険給付について、通常の基準より10%増しの報酬を受け取っており、利用者負担に関してもその分を反映することとされています。従って、加算を受けていない事業所に比べて10%増しの利用料金となっています。

(5) 介護職員処遇改善加算

介護職員の処遇を改善する為に賃金改定や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。

介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数 × 18.2 %
---------------	----------------

※すべての金額に特定事業所加算・介護職員処遇改善加算は含まれておりません。

(6) 交通費

3の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方で事業者から請求があったときは、交通費の実費をお支払いいただくことがあります。

(7) 利用者負担額のお支払い方法

事業者は、当月の利用者負担額の請求書に明細を付して、翌月 日までにご利用者等に請求し、ご利用者等は、翌月 日までに次のいずれかの方法により支払います。

- 自動口座引き落とし（手数料は事業所の負担となります）
- 集金
- 金融機関振込（手数料はご利用者の負担となります）

(8) 領収証の発行

事業者は、ご利用者等から利用者負担額の支払いを受けたときは、領収証を発行します。

(9) その他

サービスの実施に必要なご利用者宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、お客様の負担となります。

6 キャンセル料

サービス利用の中止をする際には、速やかに事業所までご連絡下さい。

ご利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用日の前日17時15分迄にご連絡下さい。

当日のキャンセルは、下記のキャンセル料を申し受けることとなります。ご了承下さい。（ただし、ご利用者の容体の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。）

サービス利用日の前日17時15分まで	無 料
サービス利用日の前日17時15分以降 サービス利用日の当日 訪問時不在の場合	キャンセル料として 1,000円を頂きます。

※ ご利用者の都合によりサービスを中止（キャンセル）する場合は、速やかに下記までご連絡下さい。

ご 連 絡 先	門司区医師会ヘルパーステーション「あんしん」
	093-371-6168

7 緊急時の対応方法

24時間連絡体制を整え容態の変化などがあった場合は、事前の打合せにより、主治医、救急隊、ご家族、ケアマネジャー等へ連絡をし、必要な措置を講じます。

※ 緊急時連絡先 093-371-6168 (24時間365日対応)

主治医	医療機関名	
	主治医氏名	
	電話番号	
ご家族	氏名	
	電話番号	
	住所	

8 虐待の防止について

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次のとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待の防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	加藤 美智子
虐待防止に関する責任者	水嶋 清一

- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、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きます。
- ④ 従業者に対して、虐待を防止する為の定期的な研修を実施しています。
- ⑤ サービス提供中に、当該事業所従業者は擁護者（現に擁護している家族・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。

9 衛生管理・感染症及び食中毒の発生・まん延防止の為の対策等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品などについて、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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、次に掲げる措置を講じます。
- ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止の為の対策を検討する委員会を開催し、その結果について従業者に周知徹底します。
- ② 事業所における感染所の予防及びまん延防止の為の指針を整備していきます。
- ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止の為の研修及び訓練を定期的実施します。

1 0 業務継続計画の策定などについて

- (1) 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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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に実施します。
- (3) 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います。
上記の内容は令和 7 年 3 月 31 日までに実施します。

1 1 ハラスメント防止について

当事業所は、利用者に対して質の高い福祉サービスを実現するために、職場内及び職員と利用者やその家族間のハラスメントを防止する為に、職員研修の実施を行います。職員と利用者やその家族間とのハラスメント防止に向けて、次の対策を行う事とします。

- 事業所が行うサービスの範囲及び費用への理解
- 金銭や、貴重品の管理にご協力ください。
- 職員に対する金品の心づけのお断り
- 大切なペットを守る為、又、職員が安全にケアを行う為にも、訪問中はリードをつけて頂くか、ゲージや個室以外の部屋に保護をするなどの配慮をお願いいたします。万が一職員がペットに噛まれた場合、治療費等のご相談をさせて頂く場合がございます。
- サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメント又はハラスメントと疑わしい態度や行為を受けた場合は、速やかに管理者に連絡する事となっております。

1 2 相談窓口、苦情対応

★サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当事業所ご相談窓口	窓口担当者	廣津 美和
	ご利用時間	月 ~ 金
		8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5
	ご利用方法	電 話 0 9 3 - 3 7 1 - 1 5 6 7
F A X 0 9 3 - 3 7 1 - 1 5 1 0		

★第三者委員の設置については未実施です。

★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。

門司区役所 高齢者・障害者 相談コーナー 介護保険担当	所在地 電話番号 F A X 対応時間	北九州市門司区清滝 1 丁目 1 番 1 号 0 9 3 - 3 3 1 - 1 8 8 1 (内線 4 7 2) 0 9 3 - 3 3 1 - 1 8 0 5 平日 午前 8 時 30 分 ~ 午後 5 時 15 分
--------------------------------------	------------------------------	---

国民健康保険団体連合会 (介護保険サービス 苦情相談窓口)	所在地 電話番号 対応時間	福岡市博多区吉塚本町13番47号 092-642-7859 平日 午前8時30分～午後5時
-------------------------------------	---------------------	---

1.3 事故発生時の対応

事業者は、ご利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、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連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

1.4 損害賠償責任保険

保険会社	株式会社損保ジャパン
保険内容	賠償責任保険 身体事故・財物事故・人格権侵害に対する慰謝料・居宅介護支援に起因する経済的損失

当事業所において、事業所の責任によりご利用者に生じた損害については、事業所は速やかにその損害を賠償致します。

但し、その損害の発生についてご利用者に故意または過失が認められる場合には、損害賠償は免責となる場合があります。

1.5 担当ヘルパー変更について

ステーションの勤務体制等、状況により担当ヘルパーを変更することがあります。

1.6 ヘルパーへのもてなし等

ヘルパーは、ご利用者又はその家族から金品等をもらい受けることはもとより、原則として、茶菓子等の接待はお受けいたしません。

1.7 個人情報保護

当医師会は個人情報を下記の目的に利用し、その取り扱いには細心の注意を払っています。個人情報の取り扱いについてお気づきの点は、窓口でお気軽に申し出てください。

※個人情報に関する相談・対応は次の窓口で行っています

当事業所対応窓口	情報管理責任者	水嶋 清一
	情報相談対応者	水嶋 清一
	ご利用日時	月～金 8:30～17:15
	ご利用方法	電話 093-371-6168

当医師会における個人情報の利用目的

◎医療及び介護の提供

- 当医師会での医療サービス及び介護サービスの提供
- 他の病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護サービス事業者等との連携
- 他の医療機関等からの照会への回答、介護サービス事業所間のカンファレンス、サービス担当者会議への資料提供
- 患者及び利用者等の診療、介護サービスのため外部の医師等の意見・助言を求める場合
- 検体検査業務の委託その他の業務委託
- ご家族等への病状及び介護状況の説明（ご本人の承諾の後）
- その他、患者及び利用者への医療及び介護サービス提供に関する利用

◎診療費請求のための事務

- 当医師会での医療・介護保険、公費負担医療、健診業務に関する事務およびその委託
- 審査支払機関へのレセプトの提出
- 審査支払機関、保険者、健診事業者からの照会への回答
- 公費負担医療及び健診事業に関する行政機関等へのレセプトの提出、照会への回答
- その他、医療・介護保険、公費負担医療及び健診事業者に関する費用請求のための利用

◎当医師会の管理運営業務

- 会計・経理
- 医療事故等の報告
- 当該患者・利用者の医療・介護サービスの向上
- その他、当医師会の管理運営業務に関する利用

◎企業等から委託を受けて行う健康診断等における、企業等へのその結果の通知

◎医師賠償責任保険などに係る、医療に関する専門の団体、保険会社等への相談 又は届出等

◎医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料

◎当医師会内において行われる医療及び介護実習への協力

◎医療及び介護の質の向上を目的とした当医師会内での症例研究

◎外部監査機関への情報提供

付記

1. 上記のうち、他の医療機関等への情報提供について同意しがたいものがある場合には、その旨をお申し出ください。
2. これらのお申し出は後からいつでも撤回、変更等を行うことが可能です。

18 ご利用者の同意

令和 年 月 日

訪問介護サービスの利用に際し、本書面にに基づき、重要事項の説明を行いました。

(所在地) 北九州市門司区小森江3丁目12-11

(事業所名) 門司区医師会ヘルパーステーション「あんしん」
介護保険事業所番号 4070100021

(説明者) 氏名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業所から、門司区医師会ヘルパーステーション「あんしん」(訪問介護)の利用について、重要事項の説明を受け十分に理解いたしましたので、下記に署名、押印いたします。

利用者

(住所) _____

(氏名) _____ 印

ご家族(代理人) ※利用者代理人を選任した場合

(住所) _____

(氏名) _____ 印

利用者との関係 ()

