

訪問介護サービス等契約書 兼 個人情報使用同意書
重要事項説明書

(訪問介護・訪問介護サービス用)



医療法人 あかね会

土谷ヘルパーステーション出汐

訪問介護サービス等契約書 兼 個人情報使用同意書

様(以下、「利用者」といいます)と医療法人あかね会(以下、「事業者」といいます)土谷ヘルパーステーション出汐(以下、「事業所」といいます)は、利用者が事業者の提供する訪問介護サービス等(以下、「サービス」といいます)を受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約を締結します。

記

第1条 目的

この契約は、利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及び置かれている環境に応じて、入浴、排泄、食事の介護、その他生活全般にわたる援助を行うものとします。

第2条 契約期間

1. 契約期間は、後述に記入された契約日から利用者の介護保険被保険者証の認定有効期間満了日迄とします。
2. 契約満了までに利用者から事業者に対して契約終了の申出がなく、かつ利用者が引き続き介護保険被保険者証の認定を受けた場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条 訪問介護計画書・訪問介護サービス計画書

1. 事業者は、利用者の介護保険被保険者証に記載された要介護状態区分、認定期間等を確認し、居宅介護支援事業者等が作成する居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者の日常生活の状況及び意向を踏まえて訪問介護計画書又は訪問介護サービス計画書を作成します。
2. 訪問介護計画書又は訪問介護サービス計画書を作成または変更した場合は、利用者及びその家族等に対して内容を説明し、同意を得て交付します。

第4条 サービス内容

事業者は、訪問介護員等を利用者の居宅に派遣し、入浴、排泄、食事の介護、その他生活全般にわたる援助の中から訪問介護計画書又は訪問介護サービス計画書に基づき適切なサービスを提供します。

第5条 サービス提供の記録

1. 事業者は、以下の記録をサービス提供日から5年間保存します。
 - (1) 訪問介護計画書又は訪問介護サービス計画書
 - (2) 提供したサービスに係る記録
2. 利用者は、提供を受けたサービスに係る記録の閲覧および複写物の交付を受けることができます。

第6条 料金

1. 利用者は、第4条に定めるサービスの提供に対し重要事項説明書に定められた所定の利用者負担額を支払います。事業者は、介護保険法に基づく介護給付費を市町村から代理受領します。
2. 前項の利用者負担額は1ヶ月毎に計算し、利用者はこれを請求日の月末までに支払います。
3. 利用者は、事業者がサービスの提供に必要な利用者の居宅で使用する水道、ガス、電気、電話等の費用を負担します。

第7条 事業者の具体的義務

1. 安全配慮義務 事業者は、サービスの提供に際し、利用者の生命や身体の安全確保、財産の保全に配慮します。
2. 説明義務 事業者は、利用者から契約内容について質問を受けた場合は、分かりやすく説明します。
3. 守秘義務 事業者及び訪問介護員等は、サービスの提供にあたって知り得た利用者やその家族等の秘密について、正当な理由がある場合を除き第三者に開示しません。
4. 身体拘束の禁止 事業者及び訪問介護員等は、利用者の生命や身体の安全確保のため緊急やむをえない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。

第8条 契約の終了

1. 利用者は、事業者に対して1週間の予告期間をおいて通知することにより契約を解除することができます。ただし、利用者の急変、入院等やむをえない事情がある場合は予告期間が1週間以内の通知でも契約を解除することができます。
2. 事業者は、やむをえない事情がある場合、利用者に対して1ヶ月の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより契約を解除することができます。
3. 利用者は、事業者もしくは訪問介護員等が以下の事項に該当する行為を行った場合には契約を解除することができます。
 - (1) 正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - (2) 第7条に定める義務に違反した場合
 - (3) 故意または過失により利用者及びその家族等に対し社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - (4) 事業者が破産した場合
4. 事業者は、利用者が以下の事項に該当する行為を行った場合は契約を解除することができます。
 - (1) 正当な理由なく料金を3ヶ月以上滞納し、相当期間を定めた催告にもかかわらず支払わない場合
 - (2) 著しい不信行為や訪問介護員等に対するハラスメント行為等により契約の継続が困難となった場合
5. 以下の事由に該当した場合、この契約は自動的に終了します。
 - (1) 利用者が介護保険施設・医療施設等に入所・入院または利用者が亡くなられた場合
 - (2) 利用者の介護認定区分等が「非該当(自立)」に認定された場合

第9条 賠償責任

事業者は、サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、不可抗力による場合を除きすみやかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、この事故が利用者またはその家族等に重大な過失がある場合はこの限りではありません。

第10条 苦情対応

1. 事業者は、苦情対応の窓口を設置し、相談があった場合には迅速に対応します。
2. 利用者は、事業者に対する苦情がある場合は重要事項説明書に記載の窓口に申し出ができます。
3. 事業者は、利用者が苦情の申し出を行ったとしても何ら不利益な取扱いをすることはありません。

第11条 実習生同行

事業者は医療・福祉の人材育成のため実習生を受け入れています。同行訪問する場合は事前にお知らせします。

第12条 本契約に定めのない事項

1. 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
2. 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を尊重し、利用者及び事業者双方が誠意をもって協議のうえ定めるものとします。

訪問介護サービス等契約書 兼 個人情報使用同意書

（訪問介護サービス等契約書）

本契約書は2部作成し、双方が1部ずつ保管します。

私（利用者及びその家族等）は、事業所の下記説明者から契約書・重要事項説明書の内容の説明を受け、全てを同意・承諾の上、契約します。

（個人情報使用同意書）

私（利用者及びその家族等）の個人情報については、以下に記載するところにより、本契約の履行等に必要範囲内で提供し、事業者が使用することに同意します。

1. 使用目的 訪問介護サービス等契約の履行等に必要範囲。
2. 使用期間 契約日～契約終了日まで。
3. 使用条件 (1) 個人情報は、その情報が第三者にもれることのないよう細心の注意を払う事。
(2) 個人情報を使用した場合は、その会議、相手方、内容等の経過を記録する事。

契約日兼個人情報使用同意日（西暦 ・ 令和 ） 年 月 日
どちらかに○をつけてください

（利用者）

※代理署名者は、利用者が署名できないため、利用者本人の意思を確認の上、代理署名します。

住所	〒	—
氏名		⑩

（利用者の家族等）

住所	〒	—
氏名		⑩

（代理署名者）

住所	〒	—
氏名		⑩

事業者は、利用者または代理署名者に対して本契約書・重要事項説明書の内容を説明し、全てを同意・承諾を頂き、契約します。

所在地・事業者 広島市中区中島町3番30号 医療法人あかね会 理事長 土谷 治子 ⑩

事業所の説明者は、利用者または代理署名者に対して本契約書・重要事項説明書の内容を説明し、全てを同意・承諾を頂きましたので、ここに署名・捺印をします。

所在地・事業所 広島市南区出汐一丁目7番16号 土谷ヘルパーステーション出汐

説明者		⑩
-----	--	---

重要事項説明書

(訪問介護・訪問介護サービス用)

あなた(またはあなたの家族)が利用しようと考えている指定訪問介護サービス等について、契約を結ぶ前に知っておいていただきたい内容を説明します。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問してください。

1. 事業者の概要

名 称	医療法人あかね会
代 表 者 名	理事長 土谷 治子
所 在 地	広島県広島市中区中島町3番30号 電話番号082-245-9274

2. 事業所の概要

名 称	土谷ヘルパーステーション出汐
所 在 地	広島県広島市南区出汐一丁目7番16号
事 業 の 種 類	訪問介護 広島市3470101746号 訪問介護サービス 広島市3470101746号
管 理 者	山本 功諮 電話番号 082-250-5080 FAX 082-250-1578
事業の実施地域	東区・中区・南区・西区

3. 事業の目的及び運営方針

事業の目的	訪問介護事業及び訪問介護サービス(以下「サービス」といいます)の適正な運営を確保するため人員及び管理運営に関する事項を定め、介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者(以下「訪問介護員等」といいます)が、要介護状態にあるもの、要支援状態等にあるもの又は事業対象者に対し、適切なサービスを提供します。	
運営方針	要介護状態にあるもの	訪問介護員等は、利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及び置かれている環境に応じて、入浴、排泄、食事の介護、その他生活全般にわたる援助を行います。 サービスの提供に当たっては、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、総合的なサービスの提供に努めます。
	要支援状態等にあるもの又は事業対象者	訪問介護員等は、利用者が可能な限り居宅において要支援状態の維持若しくは改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう身体介護・身体介護を伴う生活援助を行います。 サービスの提供に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、地域の保健・地域包括支援センター、福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める他、「広島市介護予防・日常生活支援総合事業の指定事業者の基準に関する要綱」を遵守します。

4. 職員体制等

職種	職務内容	人員
管 理 者	1. 訪問介護員等及び業務の管理を一元的に行います。	1名
	2. 法令遵守のため必要な指揮命令を行います。	サービス提供責任者と訪問介護員を兼務
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	1. サービスの利用申込に係る調整を行います。	3名 管理者と訪問介護員を兼務1名 訪問介護員と兼務2名
	2. ケアプランに基づき訪問介護計画書又は訪問介護サービス計画書を作成し、利用者等に内容を説明するとともに当該計画を交付します。	
	3. サービス状況の把握及び訪問介護計画書又は訪問介護サービス計画書の変更を行います。	
	4. 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。	
	5. サービス担当者会議への出席等により居宅介護支援事業者と連携します。	
	6. 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに利用者の状況について情報伝達します。	
訪 問 介 護 員	7. 訪問介護員等のサービス提供状況を把握します。	常勤3名以上
	8. 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を行います。	
	9. 訪問介護員等に対する研修、技術指導を行います。	
	1. 訪問介護計画書又は訪問介護サービス計画書に基づき日常生活に必要なサービスを提供します。	
事 務 職 員	2. サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで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を提供します。	常勤1名
	3. サービス提供責任者から利用者状況の情報伝達を受けます。	
	4. サービス提供後、利用者の心身の状況等についてサービス提供責任者に報告を行います。	

※訪問介護員等は、常に身分証を携行し利用者またはその家族から提示を求められた際は、いつでも身分証を提示します。

5. 営業日等

営 業 日	月曜日～土曜日(祝日を含む)
営 業 時 間	8時30分～17時30分
休 日	日曜日・お盆(8月13日～8月15日)・年末年始(12月29日～1月3日)

※上記に係わらず、サービスの提供日・お時間はご相談に応じます。

6. サービス内容

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画書又は 訪問介護サービス計画書の作成		居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画書又は訪問介護サービス計画書を作成します。
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・部分)の介助や清拭(身体を拭く)、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。
	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	褥瘡予防のための体位変換を行います。
	移 動・移 乗 介 助	移動・車椅子等への移乗の介助を行います。
	通 院 介 助	通院ができるよう介助を行います。
	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	起床・就寝時の移乗や移動の介助を行います。
	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<腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食(単なる流動食及び軟食を除く)>の調理を行います。
生 活 援 助 ※全て利用者に関するもの	買 物	日常生活に必要な物品の買物を行います。
	調 理	食事の用意を行います。
	掃 除	居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗 濯	衣類等の洗濯を行います。
	そ の 他	ゴミ出し・布団干しなどを行います。
訪問介護サービス	自立生活支援のための見守りの援助	1. 利用者と一緒に手助けしながら掃除・調理等を行います。 ※安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。
		2. 入浴、更衣等の見守りを行います。 ※必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。
		3. ベッド等への出入り時、自立を促すための声かけを行います。 ※声かけや見守り中心で必要な時だけ介助します。
		4. 排泄等の移動時、転倒しないよう側について歩きます。 ※介助は必要な時だけ行い、事故がないよう常に見守ります。
		5. 車椅子での移動介助を行い、利用者自らがお店で品物を選べるよう援助します。
		6. 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予防等のための見守り・声かけを行います。
		7. 認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の整理を行い、生活歴の喚起を促します。

7. 利用料金 ※受給者証に負担額の記載がある方が対象になります。

※提供するサービスの料金・利用者負担額は、1割負担の場合を掲載しています。

※2割・3割負担の利用者は、掲載した利用者負担額のそれぞれ2倍・3倍となります。

※早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)は基本単位数の1.25倍の料金になります。

※深夜(午後10時～午前6時)は、基本単位数の1.5倍の料金になります。

(1)訪問介護(以下の料金表には加算項目がすべて含まれます)

区分	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 60分未満	60分以上 90分未満
身体介護 午前8時～午後6時	身体01 179単位 239円	身体1 268単位 358円	身体2 426単位 568円	身体3 624単位 832円
区分	40分以上 75分未満	65分以上 100分未満	90分以上 120分未満	
身体生活 午前8時～午後6時	身体1・生活1 340単位 453円	身体1・生活2 411単位 548円	身体1・生活3 483単位 643円	
区分	50分以上 105分未満	75分以上 130分未満	100分以上 150分未満	
身体生活 午前8時～午後6時	身体2・生活1 497単位 663円	身体2・生活2 569単位 758円	身体2・生活3 640単位 853円	
区分	20分以上45分未満		45分以上(概ね60分)	
生活援助 午前8時～午後6時	生活2 197単位 263円		生活3 242単位 322円	

(2)訪問介護サービス(以下の料金表には加算項目がすべて含まれます)

サービス内容	回数	単位	料金(利用者負担額)
訪問介護費(Ⅰ)	1週に1回程度	1176	15,664円(1,567円)
訪問介護費(Ⅱ)	1週に2回程度	2349	31,297円(3,130円)
訪問介護費(Ⅲ)	1週に2回を超える 場合	3727	49,648円(4,965円)

※料金は、単位数に対し広島市の地域加算10.7を乗じ算出しています。□

※介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)として24.5%が加算されています。□

(3)加算

加算	利用料	内容
初回	200単位	サービス開始時(または2ヶ月以上の中断を経てサービス再開時)に加算されます。
緊急時訪問介護 (要介護のみ)	100単位	緊急の要請を受けて計画にないサービス(身体介護のみ)を提供した場合に加算されます。
特定事業所(Ⅱ)	1回当たり所定単位数の10/100	サービスの質を評価する観点から人材の質の確保、職員の活動環境整備、重度介護者へ対応等を行っている事業所に加算されます。
介護職員等処遇改善(Ⅰ)	1回当たり所定単位数の245/1000	訪問介護員等の処遇改善を図るための環境設備とともに賃金改善に充てる事を目的に創設された加算です。
口腔連携強化 (要介護のみ)	50単位	1月に1回限り算定可能です。

(4)その他

地 域 区 分 単 価	訪問介護は国が定める10.7が乗算されています。 訪問介護サービスは広島市が定める10.7が乗算されています。
利 用 者 負 担 額 等	サービスの利用に対しては、介護保険法に基づく介護給付費等が支給されます。 介護給付費等は事業者が代理受領しますので、利用者は介護保険被保険者証の記載内容に基づく負担額をお支払いいただきます。
2人の訪問介護員 等で訪問した場合 (訪問介護のみ)	1人の訪問介護員等によるサービスが困難と認められる場合等で、利用者同意のもと2人の訪問介護員等で訪問した場合は2倍の利用者負担額をお支払いいただきます。
実費全額サービス	・サービス実施提供地域以外に居住の方は、訪問介護員等の訪問交通費をお支払いいただきます。 ・訪問介護員等の公共交通機関の交通費・入場料・利用料等をお支払いいただきます。
償 還 払 い	・事業者が介護給付費等の代理受領を行わない場合は、市町村が定める介護給付費等の全額を一旦お支払いいただきます。 ・この場合、利用者へ「サービス提供証明書」を交付します。(サービス提供証明書と領収書を添えてお住まいの市町村へ申請すると介護給付費等が支給されます)

8. 利用者負担額、その他費用の請求および支払い方法

サービスの提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合の上、**請求日の月末まで**に以下のいずれかの方法によりお支払い下さい。

A 現金払い			
B 銀行振込 (期日までに振込をお願いします。振込手数料は利用者のご負担になります)			
振込先: 広島銀行 本店営業部 普通預金口座			
受取人: 医療法人あかね会 理事長 土谷 治子			
C 自動払込(ゆうちょ銀行)	毎月末日(土日祝の場合は前営業日)	手数料	10円
自動払込(広島銀行)	毎月25日(土日祝の場合は後営業日)	手数料	55円
自動払込(上記以外の銀行)	毎月20日(土日祝の場合は後営業日)	手数料	165円
※手数料は利用者のご負担になります。			

お支払いの確認が取れ次第、領収書をお渡しますので、必ず保管してください。

9. キャンセル

(1)利用者がサービスの中止を希望する場合は、すみやかに以下へご連絡ください。

連絡先	電話番号082-250-5080
-----	------------------

(2)キャンセル料の取扱いは、以下のとおりです。

利用者の病状の急変や急な入院等の場合		キャンセル料はいただきません
訪問介護サービス		キャンセル料はいただきません
上記以外	利用日前日までに連絡いただいた場合	キャンセル料はいただきません
	利用日前日までに連絡が無かった場合	1,000円/1回あたり

10. 災害時の対応

自然災害発生時や大規模交通機関の不通等で、訪問が困難な場合は計画を変更させて頂くことがあります。その場合は、事業所よりご連絡させていただきますので、予めご了承ください。

11. 利用の変更及び追加・苦情・訪問介護員等の変更相談窓口

(1) サービス内容の変更、追加もできますが、サービスの利用状況や訪問介護員等の稼働状況等によっては追加できない場合やご希望の時間帯に提供できない場合があります。

(2) 担当する訪問介護員等の変更を希望される場合や苦情の相談窓口について

利用の変更及び追加・苦情・訪問介護員等の変更相談窓口	責 任 者	山本 功諮
	相 談 窓 口	山本 功諮 他サービス提供責任者
	受付時間・連絡先	平日8:30～17:30 電話番号082-250-5080

※担当者の変更は可能な限り調整しますが、ご希望に添えない場合がありますので、予めご了承ください。

12. サービスの提供に当たっての留意事項

(1) サービスは計画に基づき提供します。サービスの提供に関する指示・命令は当事業者が行いますが、実際のサービスの提供に当たっては利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
(2) 複数の訪問介護員等が交替してサービスを提供します。特定の訪問介護員等を指名することはできませんが、お気づきの点をご相談ください。
(3) サービスの提供に使用する水道・ガス・電気・電話等の費用は、利用者の負担となります。
(4) 利用者の状況によっては、感染予防のため必要な物品の準備をお願いする場合があります。
(5) 利用者の体調不良等により予定したサービスの提供ができない場合は、利用者または家族等の同意を得て内容を変更します。その場合、変更後のサービス内容に応じた料金を請求します。
(6) サービスの提供ごとに実施日時及び実施内容などを記録し、利用者にその内容を確認いただきます。

13. 介護保険被保険者証等の確認

介護保険被保険者証等の記載内容に変更があった場合は、すみやかに訪問介護員等にお知らせください。また事業者が介護保険被保険者証等の確認をさせていただく場合には提示をお願いしま

14. 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員等はサービスの提供に当たって、以下の行為は行いません。

・医療行為
・金銭、預金通帳、証書、書類等の預かり
・金銭または物品、飲食の授受
・利用者の家族等に対するサービスの提供
・飲酒、喫煙及び飲食（利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合を除く）
・宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

15. 虐待防止

利用者の人権の擁護、虐待の防止のため以下の措置を講じます。

(1) 指針を整備するとともに対策委員会を定期的開催し、訪問介護員等へ周知徹底します。			
(2) 訪問介護員等に対し定期的に研修を実施します。			
(3) 責任者(管理者)を選定します。	責任者	山本 功諮	
(4) サービスの提供中、訪問介護員等または養護者(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、すみやかに市町村に通報します。			

16. 身体拘束

サービスの提供中、利用者の生命・身体安全確保の場合を除き、身体拘束及び利用者の行動を制限する行為は行いません。やむをえず行う場合は、その態様・時間・利用者の心身の状況・理由を記録します。また、事業者は身体拘束等の適正化のため以下の措置を講じます。

(1) 指針を整備するとともに対策委員会を定期的開催し、訪問介護員等へ周知徹底します。			
(2) 訪問介護員等に対し定期的に研修を実施します。			
(3) 責任者(管理者)を選定します。	責任者	山本 功諮	

17. 業務継続計画(BCP)の策定

感染症や非常災害の発生時においても事業継続のためBCPを策定のうえ以下の措置を講じます。

(1) BCPは、訪問介護員等に対し周知するとともに研修・訓練を定期的実施します。□	
(2) BCPは、定期的に見直しを行い必要に応じて変更します。	

18. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

指針を整備するとともに対策委員会を定期的開催し、訪問介護員等へ周知徹底するとともに以下の措置を講じます。

(1) 平常時	衛生管理、ケアにかかる感染対策(手洗い、標準的な予防策)に努めます。
(2) 発生時	状況把握・感染拡大防止・医療機関、保健所、市町村等へ報告し連携します。
(3) 訪問介護員等に対し定期的に研修を実施します。	

19. 緊急時の対応

サービスの提供中、利用者の病状の急変等、緊急時は必要に応じて主治医へ連絡するとともに利用者が予め指定した連絡先へ連絡します。

20. 事故発生時の対応方法

(1) サービスの提供中に事故が発生した場合は、市町村・利用者の家族等・関係先に連絡するとともに必要な措置を講じます。		
(2) 事業者が賠償すべき事故が発生した場合は、すみやかに損害賠償します。なお、当事業者は以下の保険会社で損害賠償保険に加入しています。		
	保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社

21. 秘密保持と個人情報の保護

(1) 利用者及びその家族等に関する秘密の保持

①「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省策定の「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」を遵守します。
②サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等の情報・秘密を正当な理由なく第三者にもりません。
③事業者は、秘密保持のため雇用期間中及び退職後においても秘密を保持する旨を訪問介護員等との雇用契約書に記載します。

(2) 個人情報の保護

①予め利用者から文書により同意を得た上で利用者の個人情報を使用します。また、利用者の家族等の個人情報についても同様の取扱いとします。
②利用者及びその家族等に関する個人情報が含まれた記録物(電磁的記録等を含む)は、管理者の注意を持って管理し、処分の際も第三者への漏えいを防止します。
③個人情報は、利用者及びその家族等の求めに応じて内容を開示するとともに、情報の訂正・追加・削除を求められた場合は遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行います。

22. 市町村の相談窓口(土日祝日を除く)

行政機関	住所	連絡先電話番号
広島市役所	中区国泰寺一丁目6番34号	介護保険課 082-504-2173
広島市	東区蟹屋町9番34号	東区福祉課 高齢介護係 082-568-7732
〃	中区大手町四丁目1番1号	中区福祉課 高齢介護係 082-504-2478
〃	南区皆実町一丁目4番46号	南区福祉課 高齢介護係 082-250-4138
〃	西区福島町二丁目24番1号	西区福祉課 高齢介護係 082-294-6585
【公的団体の窓口】	広島市中区東白島町19番49号	広島県国民健康保険団体連合会 082-554-0783

23. 提供するサービスの評価

第三者評価は実施しておりませんが、当会在宅事業部による自主点検を年1回行っています。

利用者又はその家族等からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

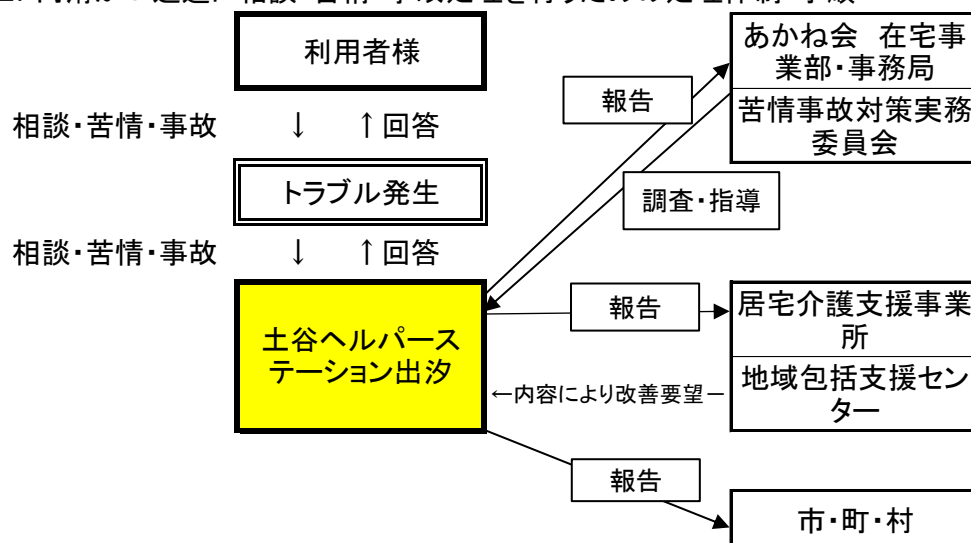
事業所	土谷ヘルパーステーション出汐
サービス種類	訪問介護・訪問介護サービス

措置の概要

1. 利用者又はその家族等からの相談または苦情等に対する常設の窓口(連絡先)、苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置、行政機関

常設の窓口	電話 082-250-5080	FAX 082-250-1578
苦情解決責任者	在宅事業部	部長 増本 孝宣
苦情受付担当者	土谷ヘルパーステーション出汐	山本 功諮
行政機関	広島市役所 介護保険課	082-504-2173
	広島県国民健康保険 団体連合会	082-554-0783

2. 円滑かつ迅速に相談・苦情・事故処理を行うための処理体制・手順



3. 具体的な対応方針

- ・利用者又はその家族等の相談・苦情・事故内容を確認し管理者へ報告。
- ・指示を仰ぎ緊急対応と同時にあかね会在宅事業部・事務局・苦情事故対策実務委員会・居宅介護支援事業所もしくは地域包括支援センターへ報告。(相談・苦情・事故内容)
- ・土谷ヘルパーステーション・居宅介護支援事業所もしくは地域包括支援センター及び関係機関にて合同会議を行い、今後の改善及び対策を立てる。(場合により利用者の家族等も参加していただく)

以上で得た対策を利用者に伝える。

利用者の了解を得てサービスを開始。また了解が得られない場合は利用者又はその家族等も参加していただき再度会議にて検討する。行政機関に対しては適時報告を行う。

4. 緊急時における対応の手順

- (1) 利用者の症状と周囲の状況把握 ☐ ☐
- (2) 呼吸・意識・脈拍・心音の有無を確認 ☐
- (3) 出血・痛みの確認 ☐ ☐
- (4) 連絡・通報(ステーション・医療機関・ご家族) ☐
- (5) 応急処置の実施 ☐