

ヘルパーステーションひがし野 運営規程

有限会社ノリテック

第1条（事業の目的）

- 1 この規程は、有限会社ノリテック（以下「事業者」という。）が開設するヘルパーステーションひがし野（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「指定訪問介護」という。）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、要介護状態にある者（以下「利用者」という。）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事業所の訪問介護員等が、日常生活上の世話又は適切な訪問介護を提供することを目的とする。

第2条（運営の方針）

- 1 運営の基本方針は、次のとおりとする。
 - (1) 指定訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
 - (2) 事業所は、提供する指定訪問介護の質の評価を自ら行い、常にその改善を図るものとする。
 - (3) 職員は、指定訪問介護の提供に当たっては、事業者の理念である「誠心誠意」を念頭に、笑顔で対応するものとする。
- 2 運営の具体的方針は、次のとおりとする。
 - (1) 指定訪問介護の提供に当たっては、第7条第1項に規定する訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行うこと。
 - (2) 指定訪問介護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を行うこと。
 - (3) 指定訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってこれを行うものとする。
 - (4) 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行うものとする。

第3条（事業所の名称等）

- 1 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。
 - (1) 名 称 ヘルパーステーションひがし野
 - (2) 所在地 愛媛県松山市石手2丁目5番11号

第4条（職員の職種、員数及び職務内容）

- 1 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

(1) 管理者 1人(常勤兼務)

管理者は、事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも訪問介護サービスの提供に当たるものとする。

(2) サービス提供責任者 2人以上(利用者40人当たり1人)

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護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、訪問介護計画の作成等を行う。

(3) 訪問介護員 20人以上

訪問介護員は、訪問介護の提供に当たる。

2 事業所は、利用者に対し適切な指定訪問介護を提供できるよう事業所ごとに、職員の勤務の体制を定めておくものとする。

第5条(営業日及び営業時間)

1 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 日曜日から土曜日までとする。

(2) 営業時間 8時20分から17時20分までとする。

(3) 連絡体制 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とし、利用者の要請に基づき、営業時間外の対応を行うことができるものとする。

第6条(指定訪問介護の内容)

1 指定訪問介護の内容は、次のとおりとする。

(1) 身体介護(入浴、排せつ、食事等の介護)

(2) 生活援助(調理、洗濯、掃除等の家事)

2 事業所は、指定訪問介護の事業の運営に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事(以下この条において「介護等」という。)を常に総合的に提供するものとし、介護等のうち特定の援助に偏ることのないようにするものとする。

3 事業所は、利用者に対し指定訪問介護を提供したときは、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、当該利用者から申出があったときは、文書の交付その他適切な方法により、記録したサービスの内容等を当該利用者に提供するものとする。

第7条(訪問介護計画の作成)

1 サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成するものとする。

2 サービス提供責任者は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って訪問介護計画を作成するものとする。

3 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得るものとする。

- 4 事業所は、利用者に対し、訪問介護計画に基づいて各種サービスを提供するとともに、自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

第8条（利用料等の受領）

- 1 事業所は、法定代理受領サービスに該当する指定訪問介護を提供したときは、利用者から、利用料の一部として、当該指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額から事業所に支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払いを受けるものとする。
- 2 事業所は、法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護を提供した際に利用者から支払いを受ける利用料の額と、指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにする。
- 3 事業所は、前2項の規定により支払いを受ける利用料の額のほか、次の費用の額の支払いを利用者から受けることができるものとする。
 - 次条の規定に基づく通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費 実費（ただし、実費の額は、通常の事業の実施地域を超える地点から再びその地点に戻るまでに要する車の走行距離を1km当たり30円として計算する。）
- 4 事業所は、前項で定める費用に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

第9条（通常の事業の実施地域）

- 1 通常の事業の実施地域は、松山市（ただし、旧北条市及び島しょ部を除く。）の区域とする。

第10条（緊急時等の対応）

- 1 訪問介護員等は、指定訪問介護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、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとする。

第11条（事故発生時の対応）

- 1 事業所は、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、松山市、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、必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所は、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

第12条（衛生管理等）

- 1 事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うものとする。

2 事業所は、事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるものとする。

第13条（苦情処理）

- 1 事業所は、提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所は、提供した指定訪問介護に関し、松山市及び国民健康保険団体連合会が行う利用者からの苦情に関しての調査等に協力するとともに、同市等から指導又は助言を受けたときは、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

第14条（秘密保持等）

- 1 職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさないものとする。
- 2 事業所は、事業所の職員であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じるものとする。
- 3 事業所は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合にあっては利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合にあっては当該家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとする。

第15条（虐待防止）

- 1 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じるものとする。
 - (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。
 - (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
 - (3) 事業所において、職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
- 2 事業所は、サービス提供中に、職員又は養護者（利用者の家族等利用者を現に養護する者）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、速やかに松山市に通報するものとする。

第16条（身体的拘束等の禁止）

- 1 事業所は、介護サービスの提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行ってはならない。
- 2 事業所は、前項の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。
- 3 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を 随時開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。
- (2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- (3) 職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

第 17 条（業務継続計画の策定等）

- 1 事業所は、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、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所は、職員に対し、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実施するものとする。

第 18 条（地域との連携）

- 1 事業所は、その事業の運営に当たっては、提供した指定訪問介護に関する利用者からの苦情に関して松山市が実施する事業に協力するよう努めるものとする。

第 19 条（記録の整備及び保存）

- 1 事業所は、次のとおり利用者に対する指定訪問介護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。
 - (1) 訪問介護計画
 - (2) 指定訪問介護の提供内容等の記録
 - (3) 事故の状況及びその際の処置についての記録
 - (4) 苦情の内容等の記録
 - (5) 利用者等による不正受給等があった場合に松山市に通知したときの記録

第 20 条（その他運営に関する重要事項）

- 1 事業所は、訪問介護員等の質的の向上のための研修の機会を次のとおり設けるものとする。
 - (1) 採用時研修 採用後 6 か月以内
 - (2) 継続研修 随時
- 2 事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。
- 3 この規程に定めるほか、運営に必要な事項は、管理者が立案し法人代表者の決裁に基づいて定めるものとする。

附 則

平成 26 年 9 月 26 日施行	平成 27 年 9 月 1 日改正	平成 27 年 7 月 16 日改正
平成 28 年 3 月 16 日改正	平成 30 年 2 月 1 日改正	平成 30 年 4 月 1 日改正
平成 30 年 5 月 1 日改正	平成 30 年 6 月 1 日改正	令和 2 年 3 月 1 日改正
令和 3 年 7 月 15 日改正	令和 4 年 7 月 1 日改正	令和 4 年 9 月 1 日改正

ヘルパーステーションひがし野 重要事項説明書

令和5年6月1日現在

有限会社ノリテック

この重要事項説明書は、お客様が、弊社の運営するヘルパーステーションひがし野の指定訪問介護をご利用されるに際し、あらかじめ、お客様やご家族に対して、事業の目的や運営の方針等の重要事項についてお知らせするために作成しているものです。

また、これらの重要事項は、松山市の条例に基づき事業所内にも掲示しています。

なお、以下の説明では、「お客様」を「利用者」、「弊社」を「事業者」、「ヘルパーステーションひがし野」を「事業所」、「指定訪問介護」を「訪問介護」としておりますので、ご了承ください。

1 事業者の概要

- (1) 名称 有限会社ノリテック
- (2) 所在地 〒790-0852 松山市石手2丁目5番11号
- (3) 電話番号 089-914-3300 (代表)
- (4) 代表者 代表取締役 今井 典子
- (5) 資本金 5,000千円
- (6) 事業内容 グループホーム、認知症対応型デイサービス、地域密着型デイサービス、デイサービス、訪問介護、居宅介護支援事業所、サービス付き高齢者向け住宅、介護用品販売、介護福祉士実務者養成研修施設 等

2 事業所の概要 (運営規程第3、9条参照)

- (1) 名称、所在地、事業の実施地域等

事業所名	ヘルパーステーションひがし野
所在地	〒790-0852 松山市石手2丁目5番11号
電話番号、FAX番号	電話 089-914-3300、ファックス 089-914-3303
介護保険指定事業者番号	(当初) 平成26年9月26日 (更新) 令和2年9月26日 第3870110271号 (6年間)
サービス対象者	要介護の認定を受けた方。ただし、要支援の認定を受けた方については、別途、松山市による介護予防型訪問サービスによるサービスの提供が可能です。
通常の事業の実施地域	松山市 (旧北条市、島しょ部を除く)
第三者評価の実施の有無	無

3 事業の目的及び運営の方針

- (1) 事業の目的 (運営規程第1条参照)

訪問介護の提供を通じて、利用者が、可能な限りその居宅において、能力に応じ自立した日常生活を営むことを目的とします。

(2) 運営の方針（運営規程第2条参照）

- ① 訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止に資するよう、目標を設定して計画的に行います。
- ② 提供する訪問介護の質の評価を事業所自ら行い、常にその改善を図ります。
- ③ 訪問介護の提供に当たっては、事業者の理念である「誠心誠意」を念頭に、笑顔で対応します。

*事業者の理念「誠心誠意」は、次のとおりです。

理念「誠心誠意」	
一、	人のために社会のためにそして自分自身のために真心を尽くします。
一、	利用者様を人生の先輩として尊敬し、その人らしい生活を提供します。
一、	職員同士が尊重しあい、助け合い、チームワークを大切にします。
一、	仕事に誇りを持ち、向上心を持って従事します。
一、	職員と職員の家族を守り大切にします。

4 職員の職種、員数及び職務の内容（運営規程第4条参照）

職種、員数	職務の内容
管理者 1名	職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも訪問介護を提供します。
サービス提供責任者 2人以上	利用申込みの調整や訪問介護員の技術指導、訪問介護計画の作成等を行います。
訪問介護員 20人以上	訪問介護を提供します。

5 営業日及び営業時間（運営規程第5条参照）

営業日	日曜日から土曜日まで
営業時間	8時20分から17時20分まで
連絡体制	電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とし、利用者の要請に基づき、営業時間外の対応を行うこともできます。

6 訪問介護計画の作成及びサービスの内容

(1) 訪問介護計画の作成（運営規程第7条参照）

訪問介護計画の作成	<ul style="list-style-type: none"> ① 訪問介護の提供に先立って、サービス提供責任者が、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護の目標や目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成します。 ② 既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿
-----------	--

	って訪問介護計画を作成します。 ③ 訪問介護計画の内容は利用者や家族に説明し、利用者の同意をいただきます。 ④ 提供する訪問介護の質の評価を事業所自ら行い、常に改善を図ります。
--	--

(2) 訪問介護の内容（運営規程第6条参照）

種 類	内 容
身体介護	食事介助、入浴介助、排せつ介助、清拭、体位交換等、利用者の身体に直接接触して行う介助や、これを行うために必要な準備及び後始末のほか、利用者の日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助及び専門的な援助を行います。
生活援助	身体介護以外の調理、掃除、洗濯等、日常生活の援助を行います。

7 利用者負担額、その他の費用の額（運営規程第8条参照）

(1) 利用料

利用者にお支払いいただく利用料は、介護保険の対象となるサービス利用料に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合（1～3割）を乗じた額と、介護対象外となるその他の費用を合算した金額です。

- * 介護保険の対象となるサービス利用料は、A表（基本利用料）に、B表（加算、減算）の額を加算又は減算した額となります。なお、利用者の負担割合分を除く利用料については、法定代理受領により事業者が市町から直接受領します。
- * ただし、法定代理受領が受けられない場合には、利用者にご利用料の全額をお支払いいただきます。その際には、お支払いを受けた際にサービス提供証明書を発行します。その証明書を市町の介護保険担当窓口へ提出されると、後日払い戻しが受けられます。
- * その他の費用は、C表のとおりです。

A表－1 身体介護が中心である場合 基本利用料 (単位：円)

区 分		基本利用料 (注1)	利用者負担額 (注2)		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	1,670	167	334	501
	早朝・夜間	2,090	209	(単位： 円) 418	627
	深夜	2,510	251	502	753
20分以上 30分未満	昼間	2,500	250	500	750
	早朝・夜間	3,130	313	626	939
	深夜	3,750	375	750	1,125
30分以上	昼間	3,960	396	792	1,188

1 時間未満	早朝・夜間	4,950	495	990	1,485
	深夜	5,940	594	1,188	1,782
1 時間以上 1 時間30分未満	昼間	5,790	579	1,158	1,737
	早朝・夜間	7,240	724	1,448	2,172
	深夜	8,690	869	1,738	2,607
1 時間30分以上 30分を増すごとに右 記料金を加える	昼間	840	84	168	252
	早朝・夜間	1,050	105	210	315
	深夜	1,260	126	252	378

A表-2 生活介護が中心である場合 基本利用料 (単位：円)

区 分		基本利用料 (注1)	利用者負担額 (注2)		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	昼間	1,830	183	366	549
	早朝・夜間	2,290	229	459	687
	深夜	2,750	275	550	825
45分以上	昼間	2,250	225	450	675
	早朝・夜間	2,810	281	562	843
	深夜	3,380	338	676	1,014

B表 加算、減算 (単位：円)

加算、減算の種類	加算、減算 (注1)		利用者負担額 (注2)		
			1割 負担	2割 負担	3割 負担
初回加算(注3)	1月につき	2,000	200	400	600
緊急時訪問介護加算(注4)	1回につき	1,000	100	200	300
2人の訪問介護員等による指定訪問介護(注5)	1回につき	所定単位数の200/100			
訪問介護同一建物減算Ⅰ(注6)	1回につき	所定単位数の△10/100			
介護職員処遇改善加算Ⅰ(注7)	1月につき	所定単位数の137/1,000			
介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ(注8)	1月につき	所定単位数の42/1,000			
介護職員等ベースアップ等支援加算(注9)	1月につき	所定単位数の24/1,000			

(注1) 上記の基本利用料及び加算、減算は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料等も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料等を書面でお知らせします。

(注2) 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。ただし、事業所は、利用者から支払いを受ける利用料の額と指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにします。

- (注3) 初回加算は、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の訪問月に指定訪問介護を行った場合、若しくはサービス提供管理者が初回の訪問月の指定訪問介護に同行した場合に算定します。
- (注4) 緊急時訪問介護加算は、利用者又はその家族からの要請に基づき、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、居宅サービス計画外の指定訪問介護を緊急に行った場合に算定します。
- (注5) 2人の訪問介護員等による指定訪問介護は、あらかじめ利用者又はその家族の同意を得ている場合であって、次のいずれかに該当する場合に、算定します。
- ・利用者の身体的理由により1人の訪問介護員等による介護が困難と認められる場合
 - ・暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合
 - ・その他利用者の状況等から判断して、上記に準ずると認められる場合
- (注6) 訪問介護同一建物減算Ⅰは、事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者、又は指定訪問介護事業所における1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物（同一敷地内建物等を除く。）に居住する利用者に対して指定訪問介護を行った場合に算定します。
- (注7) 介護職員処遇改善加算Ⅰは、それぞれ厚生労働大臣が定める基準に適合する介護職員の賃金の改善等を実施している事業所として松山市に届け出て、指定訪問介護を行った場合に算定します。
- (注8) 介護職員等特定処遇改善加算Ⅱは、それぞれ厚生労働大臣が定める基準に適合する介護職員等の賃金の改善等を実施している事業所として松山市に届け出て、指定訪問介護を行った場合に算定します。
- (注9) 介護職員等ベースアップ等支援加算は、所定の基準に該当する介護職員等の賃金のベースアップ等を実施しているものとして松山市に届け出て、利用者に指定訪問介護を行った場合に算定します。

C表 その他の費用

(1) 交通費

利用者のご希望により通常の事業の実施地域である松山市（旧北条市及び島しょ部を除く。）を越えて訪問介護を提供した場合に、要した交通費を利用者にお支払いいただきます。

* 計算方法：通常の事業の実施地域を超える地点から再びその地点に戻るまでに要する車の走行距離を1km当たり30円として計算します。

(2) 自費でご利用できるサービス（ただし、サービス付き高齢者向け住宅ひがし野ゆめ組及び夢の石手の入居者については、その入居契約書によります。）

①身体介護：食事の介助、排せつのお世話、衣服の着脱、整容、身体の清拭、通院・散歩・買い物等の付き添い、ご自宅での入浴、体位の変換等

②生活援助：生活必需品の買い物、家事の代行、ペットの散歩、草むしりや水やり、安否確認や話し相手、定期的な見守り 等

サービス内容と金額

サービス内容	所要時間	料金（円、税込）
身体介護	20分未満	1,670
	20分以上30分未満	2,500
	30分以上1時間未満	3,960
	以降10分増すごとに	550
生活援助	20分未満	920
	20分以上45分未満	1,830
	以降10分増すごとに	460

早朝（午前6時から午後8時まで）：25%増し

夜間（午前6時から午後10時まで）：25%増し

深夜（午前10時から午前6時まで）：50%増し

(2) キャンセル料

利用予定日の前にサービス利用の中止又は変更をすることができます。この場合には、利用予定日の前営業日の午後4時までに事業所にご連絡ください。利用日の前営業日の午後4時までにご連絡がなく、サービス提供をキャンセルされた場合は、次のとおりキャンセル料をいただきます。午後4時までにご連絡をいただけると訪問介護員のシフト変更等が容易になるものです。早期のご連絡にご協力をお願いします。

ただし、利用者の体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料はいただきません。

キャンセルの時期	キャンセル料
サービス利用日の前営業日の午後4時までご連絡いただいた場合	無 料
ご利用日の前営業日の午後4時までにご連絡がなかった場合	予定されていたサービスの利用者負担金の全額

(3) 利用料のお支払方法

利用料については、翌月の20日までに請求書をお送りし、次のいずれかの方法によりお支払いいただきます。

① 口座引き落とし 毎月25日

② 口座振込み 月末までに振込み

口座番号：愛媛銀行桑原支店 普2986505 伊予銀行東野支店 普1293662

③ 持参（集金） 毎月月末までに持参

8 サービスの利用に当たっての留意事項

- (1) サービスの提供に当たっては、事業所が選任した訪問介護員がサービスを行います。利用者が訪問介護員を指名することはできません。
- (2) 選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不相当と認められる事情、その他交代を希望する理由を明らかにして、交代を申出ることができます。また、事業所の都合により訪問介護員を交代することがあります。その場合、利用者に対してサービスご利用上の不利益が生じないように十分に配慮いたします。
- (3) 利用者のお住まいで、訪問介護員が、サービスを提供するために水道、ガス、電気等を利用者の負担により使用させていただくことがあります。また、訪問介護員が事業所に連絡するために、利用者の電話を使用させていただく場合、電話代は事業所にて負担いたします。

9 緊急時等における対応方法（運営規程第 10 条参照）

訪問介護の提供中に利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

10 事故発生時の対応（運営規程第 11 条参照）

- (1) 訪問介護の提供により事故が発生した場合は、松山市、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。
- (2) 訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

* 事業所は、損害保険ジャパン株式会社の損害賠償保険に加入しています。

11 サービス内容に関する相談、苦情窓口（運営規程第 13 条参照）

- (1) 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。いただいた相談や苦情については、お客様相談窓口で内容や原因を確認し方針を決定し迅速に対応するとともに、対応状況を苦情報告書に記録し 5 年間保存します。

お客様相談窓口

担当者：今井典子(代表取締役)、今井洋数(専務取締役)、管理者

電話番号：089-914-3300

受付時間：午前 8 時 20 分～午後 5 時 20 分（営業時間内）

- (2) 次の公的機関においても相談や苦情申立て等ができます。

松山市介護保険課	所在地：松山市二番町 4-7-2 電話番号：089-948-6968 受付時間：月～金曜日 8：30～17：15（祝日除く）
愛媛県国民健康保険団体連合会	所在地：松山市高岡町 101-1 電話番号：089-968-8700 受付時間：月～金曜日 8：30～17：15（祝日除く）

愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	所在地：松山市持田町三丁目8-15 電話番号：089-998-3477（愛媛県社会福祉協議会内） 受付時間：月～金曜日 9：00～12：00、13：00～16：30（祝日除く）
-------------------	--

12 秘密保持（運営規程第14条参照）

- (1) 職員は、正当な理由がなく業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
- (2) 職員の退職後も、正当な理由がなく業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。
- (3) 利用者の支援方法等について検討を行うためのサービス担当者会議等において、利用者及び家族の個人情報を用いる場合には、別紙「個人情報取扱規程」（抜粋）に基づいて用いるとともに、利用者及び家族の同意を、あらかじめ文書によりいただきます。

13 虐待防止（運営規程第15条参照）

- (1) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。
 - ① 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。
 - ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
 - ③ 当該指定訪問介護事業所において、訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
- (2) 事業所は、サービス提供中に、職員又は養護者（利用者の家族等利用者を現に養護する者）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、速やかに松山市に通報します。

14 その他の運営に関する重要事項（運営規程第12、16～20条参照）

以上のほか、衛生管理、身体的拘束等の禁止、業務継続計画の策定、地域との連携、記録の整備及び保存等についても運営規程に規定し、サービス提供に当たって留意します。

(意向等確認欄)

上記重要事項について、事業者は利用者に説明し、利用者はその内容について同意しました。また、次の項目について、利用者等の意向は、次のとおりです。

- 利用者の支援方法等について検討を行うためのサービス担当者会議等において、個人情報取扱規程に基づき利用者及び家族の個人情報を用いること（上記12-(3)参照）に

同意します 同意しません (該当に○)

令和 年 月 日

*署名欄の印：本人署名の場合省略可能

(事業者) 所在地 松山市石手2丁目5番11号
事業者 有限会社ノリテック
代表取締役 今井 典子 印

説明者 ヘルパーステーションひがし野

職、氏名 印

(利用者) ご住所 _____

お名前 印

(ご家族代表) ご住所 _____

お名前 印

(代理人) ご住所 _____

お名前 印

別紙（12 秘密保持関係）

個人情報取扱規程（抜粋）

有限会社ノリテック

第4条（利用目的）

- 1 個人情報の取扱いに当たって、事業所としてあらかじめ特定を要する利用目的は、次のとおりとする。
 - （1）事業所が、介護保険法、高齢者住まい法及び老人福祉法に関する法令に従い、利用者にサービスを円滑適正に提供するため
 - （2）前号のサービス提供のために連携を要する協力医療機関等関係機関との連絡やサービス担当者会議等での検討を行うため
 - （3）サービス提供に付随する給付費の請求や、保険者からの照会に対する回答、要介護認定等に関する申請、会計や経理に関する事務等で利用するため
 - （4）広報誌やホームページによる広報で利用するため

第5条（取得及び利用）

- 1 個人情報の取得及び利用に当たっては、利用契約の際に、前条の利用目的を記載した重要事項説明書により、利用者等に十分な説明を行った上で、文書により利用者等に取扱いに係る同意を得る。
- 2 個人情報の取得及び利用に当たっては、前条の利用目的の範囲内で、必要最小限に留める。
- 3 個人情報を第三者に提供する必要のある場合には、次の場合を除き、第1項により同意を得た利用目的の範囲内で行うものとする。
 - （1）高齢者虐待防止法に基づく高齢者虐待の通報
 - （2）刑事訴訟法、税法等に基づく捜査又は取り調べに対する回答
 - （3）地方公共団体による事業所への指導監査、報告命令、情報提供依頼に対する回答
 - （4）人の生命、身体及び財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難なとき
 - （5）公衆衛生の向上のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難な場合
- 4 個人情報の提供に当たっては、提供先以外の者に漏れることのないように十分に注意を払う。