

重要事項説明書

訪問介護サービスリアン

訪問介護

訪問型サービス

訪問型サービスA

本重要事項説明書では、上段を「事業所」といい、下段を「サービス」というものとしします。(契約するサービスの□にレ点を記入する。)

社会福祉法人壽光会

(目次)

1. 事業所経営法人
2. 基本方針
3. サービスの内容
4. 契約の終了
5. サービスの利用にあたっての留意事項
6. 訪問介護員等のサービスと質の確保
7. 人権擁護と虐待等防止
8. ハラスメント・嫌がらせ等に対する基本方針
9. 緊急時の対応
10. 事故発生の防止及び発生時の対応並びに損害賠償
- 10-2. 利用者又は利用者家族等の賠償請求
11. 事業継続計画
12. 緊急時の連絡先

(重要事項説明書付属文書)

- 別紙1. 事業所の概要
- 別紙2. 利用料金
- 別紙3. 個人情報に関する基本方針と個人情報の利用目的
- 別紙4. 苦情相談窓口
- 別紙5. 介護保険でできること・できないこと
- 別紙6. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

【1. 事業所経営法人】

名称	社会福祉法人壽光会（じゅこうかい）
所在地	山梨県山梨市牧丘町室伏 2452 番地
代表者職氏名	理事長 武藤岳人
設立年月日	平成12年10月2日
電話番号	0553-35-5522
FAX番号	0553-35-3378

【2. 基本方針】

(1) 事業の目的

介護保険法および関係諸法令の規定に基づき、要介護状態にある高齢者に対し要介護状態の軽減又は悪化の防止を図るよう支援するとともに、高齢者がその有する能力に応じてできるだけ自立する意欲をもって、可能な限りその居宅において日常生活を継続することが出来るよう適切な訪問介護サービスを提供すること、又は要支援状態若しくは事業対象者である高齢者（以下、要介護又は要支援状態若しくは事業対象者である高齢者を総称して「利用者」という。）が、要介護若しくは要支援状態になることを出来るだけ予防するとともに、住み慣れた地域で健康で安心して暮らすことができるよう適切な訪問型サービス又は訪問型サービスA（以下、訪問介護サービスと訪問型サービス、訪問型サービスAを総称して、「サービス」という。）を提供することを目的とします。

(2) 基本理念

私たちは「笑顔と生きがい」を合言葉に、利用する人、働く人全てが意欲と充実感をもって過ごせるような運営を進めます。

(3) 運営基本方針

- 一 普段の暮らしの継続を大切にし、利用者本人が主人公として、安心して生活ができるような支援を行います。
- 二 よく話を聞くこと、話をすることを大切にし、あきらめないケアを行います。
- 三 高い専門性と倫理観を持った職員の育成を目指すとともに、社会の構成員として、事業所外にも視野を広げ、社会人としての資質の向上にも努めます。
- 四 地域との交流・連携を深め、地域に根ざした信頼される地域福祉の拠点となるよう努めます。
- 五 考えること、話し合うことを大切にし、常に運営を見直し、改善していきます。

【3. サービスの内容】

(1) サービス計画

利用者のための個別のサービス計画を作成する際には、利用者、利用者の家族および居宅介護支援事業者等の関係者からよく事情を聞いて、居宅サービス計画に沿って、利用者の有する能力や置かれている環境等に基づいて、利用者ができるだけ自立した日常生活を営むことができるよう配慮します。

(2) サービスの内容

サービスは、個別のサービス計画に沿って計画的に提供します。提供するサービスについて、できること、できないことについての詳細は、重要事項付属文書「介護保険でできること・できないこと」のとおりです。

(3) サービス提供の記録

サービスを提供した際には、あらかじめ定めた訪問介護等実施記録に必要事項を記入して利用者又は利用者の指定した人の確認を受けることとします。また、申出があった場合には、その控えを交付するものとします。

【4. 契約の終了】

利用契約書「第6章 契約の終了」の参照をお願いします。

【5. サービスの利用に当たっての留意事項】

- (1) サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐにお申し出ください。
- (2) サービスの提供にあたって、訪問介護員（訪問型サービスAの場合は従事者）又はサービス提供責任者（以下「訪問介護員等」という。）は、次のことをお受けすることはできませんのであらかじめご了承ください。
 - ① 医療行為又は医療補助行為
 - ② 利用者本人以外に対するサービス提供（例えば、利用者本人以外の家族又は関係者に対する食事の準備、洗濯、買い物等は介護保険対象外の全額自費負担サービス（ライフキーパー）となりますのでご了承ください。）
 - ③ 金銭等の取り扱い（例えば、現金、通帳、年金、印鑑、証券、権利証等）
 - ④ 利用者又は利用者の家族からの金銭又は物品の授受
- (3) ペットは鎖につなぐ又はケージに入れる等して、訪問介護員等との間に十分な安全距離を確保してください。
- (4) 訪問介護員等の交代を希望される場合には、出来るだけ対応するよう努めますが、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

【6. 訪問介護員等のサービスと質の確保】

訪問介護員等の心得	訪問介護員等は介護保険法関係法令及び諸規則並びに個人情報保護法を遵守し、利用者に対しては、人権を尊重し、自立支援を旨とし、責任を持って接遇をします。
利用者の尊厳	事業者並びに訪問介護員等は、利用者は独自の生活歴を有する個人として尊重し、プライバシーを保ち、尊厳を維持するとともに、個人の自由及び主体的な決定を尊重します。
身体拘束の禁止	利用者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、身体拘束その他の方法により利用者の行動を制限する行為は行いません。

個人情報の保護	事業者及び訪問介護員等は、業務上知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を保持することを厳守します。事業者は、訪問介護員等が退職後もこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約で定めています。
教育研修	事業者は、訪問介護員等の資質の向上並びにサービスの質の向上を図るため必要なマニュアルを整備するとともに訪問介護員等に対する教育研修を計画的に実施します。

【7. 人権擁護・虐待等防止】

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止（身体拘束の廃止含む）のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 人権の擁護・虐待等の防止のための指針を整備します。
- (2) 人権の擁護・虐待等の防止に関する委員会を定期的開催します。
- (3) 従業者に対する人権の擁護・虐待等の防止を啓発・普及するための研修を定期的実施します。
- (4) 人権擁護・虐待防止に関する措置を適切に実施するための専任の担当者を選任します。
- (5) 必要に応じて行政及び関連機関と速やかに連携を図ります。

【8. ハラスメント・嫌がらせ等に対する基本方針】

事業者は、利用者、利用者の家族、利用者の関係者等による訪問介護員等に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷行為、性的な言動・要求等のハラスメント行為及び事業者に対する誹謗中傷行為、業務妨害行為等（以下「ハラスメント等」という。）に対処するため次の措置を講じます。

- (1) ハラスメント等に対する行動指針を整備します。
 - (2) ハラスメント等に関する相談窓口及び担当者を設置します。
 - (3) ハラスメント等の発生時には法人内に対策会議を設置し対応します。
 - (4) 必要に応じて警察、労働局その他公的機関等への相談又は連携を行います。
- 2 ハラスメント等により健全なサービスの提供を行うことが出来ないと判断した場合は、現にサービスの提供中であっても、サービスの即時中止や契約を解除する場合があります。
 - 3 事業者は、事案の重大性によっては、警察への通報、損害賠償請求、法的措置等の断固たる対応を行います。
 - 4 訪問介護員等は、ハラスメント等の発生時又は発生が疑われる時は、事前の通知なくして、録音又は録画できるものとします。

【9. 緊急時の対応】

利用者の健康状態が急変した場合や、その他緊急の事態が生じた場合は、速やかに利用者の家族並びに主治医又はあらかじめ定められた協力医療機関及び各関係機関へ連絡するなど必要な措置を講じます。

【10. 事故発生の防止及び発生時の対応並びに損害賠償】

- 事業者は、事故の発生又はその再発を防止するため、事故発生防止のための指針を整備するとともに、事故発生防止のための委員会を組織し、職員に対して必要な教育研修を行います。
- 2 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、応急措置、医療機関への搬送等必要な措置を講じるとともに、速やかに家族及び保険者等に連絡を行い、その顛末を記録し、再発防止対策に務めます。
 - 3 事業者は損害賠償保険に加入し、事業者が賠償すべき事故の場合には、速やかにその損害を賠償いたします。ただし、事業者及び従業員の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではありません。

【10-2. 利用者又は利用者家族等の賠償請求】

利用者、利用者の家族又は利用者の関係者等が、自己の責めに帰すべき事由により、訪問介護員等に損害を与えた場合、又は事業者が損害を与えた場合は、賠償していただく場合があります。

例えば、通常のサービスを提供しているにも関わらず突然訪問介護員等を（素手又は杖等で）たたいてメガネを壊した。特段の理由無く訪問介護員等に暴力を振るい怪我を負わせた。器物をぶつけて備品を壊した。（これらはあくまでも一例です。）

【11. 事業継続計画】

事業者は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための事業継続計画を策定するとともに、職員に対して必要な教育研修を定期的に行います。

【12. 緊急時の連絡先】

利用者に急激な容態の変化等があった場合は、医師に連絡する等必要な措置を講ずるほか、次の緊急連絡先に速やかに連絡いたします。

○主治医

氏名	
医療機関	
電話番号	

○身元引受人（第一連絡先）

氏名	
住所	<input type="checkbox"/> 利用者と同じ

電 話	(携帯電話)
	(設置電話)
利用者との関係	

○その他の家族等（第一連絡先が不通の場合の連絡先）

氏 名	
住 所	<input type="checkbox"/> 利用者と同じ
電 話	(携帯電話)
	(設置電話)
利用者との関係	

- 注) 1 最も連絡を取り易い方をお願いいたします。
2 連絡先に変更があった場合は速やかにお申し出ください。

年 月 日

訪問介護サービスリアン（訪問介護・訪問型サービス・訪問型サービスA）
 【該当するサービスのにレ点チェックする】

上記サービスの提供に際し、本書面並びに利用契約書に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者職・氏名 _____ ※

私（及び家族代表者）は、

- ① 本書面並びに利用契約書に基づいて、上記の者から上記サービスについて重要事項の説明を受け、その内容を承諾し重要事項説明書の交付を受けました。
- ② 上記サービスの提供開始に同意します。
- ③ 個人情報に関する基本方針及び個人情報の利用目的について説明及び文書の交付を受け、私（及び家族）の個人情報の使用について同意します。
- ④ 利用事業所又は寿光会グループが行う広報活動及び新聞社・放送局などの取材による記事の掲載や放映について 【 同意します ・ 同意しません 】（いずれかにレ点チェック）

利用者	住 所	
	氏 名	※
代理人 (家族代表者)	住 所	<input type="checkbox"/> 利用者と同じ
	氏 名	※
	電 話	
	利用者との関係	

※押印は不要です。（令和2年6月19日「押印についてのQ&A」内閣府・法務省・経産省）

事業所の概要（訪問介護）

名称	訪問介護サービスリアン
事業の種類	訪問介護・訪問型サービス・訪問型サービスA
介護保険事業所番号	1970200521
所在地	山梨県山梨市七日市場710番地1
管理者職・氏名	(管理者) 所長 中村一美
開設年月日	平成25年7月1日
電話番号	0553-20-1081
FAX番号	0553-23-4333

(1) 建物の概要

建物名称	コミュニティサポートリアン（平成27年8月竣工）	
敷地	2,990.14㎡（約905坪）	
建物	構造	鉄筋コンクリート造 平屋建て
	延床面積	1,238.35㎡（約375坪）
併設建物	サービス付き高齢者向け住宅リアンフォート	

(2) 利用対象者、営業日及び営業時間

利用対象者	訪問介護	山梨市、甲州市又は笛吹市の住民であって、要介護認定を受けている方
	訪問型サービス	山梨市または甲州市の住民であって、事業対象者又は要支援の認定を受けている方
	訪問型サービスA	山梨市の住民であって、事業対象者又は要支援の認定を受けている方
営業日	365日（サービスの提供日） ただし、利用相談、申込み、調整その他のいわゆる窓口又は事務的業務は平日（月曜日から金曜日）のみとします。（12月31日から1月3日は年末年始休日とします。）	
営業時間	午前8時30分～午後5時30分（営業時間外であっても緊急の場合は電話等により連絡可能な体制とします。）	

(4) 同一館内で実施する事業

事業の種類	指定年月日	介護保険事業所番号	定員
デイサービス	平成27年9月1日	1970200638	18名
小規模多機能ホーム	平成27年9月1日	1990200071	6名（宿泊） 15名（通い）
訪問介護	平成25年7月1日	1970200521	

(4) 職員体制

①訪問介護・訪問型サービスの場合（全ての職種について兼務）

職種	人員	備考
管理者	1人	サービス提供責任者兼務
サービス提供責任者	1人以上	利用者40名ごとに1名以上(訪問介護員兼務)
訪問介護員	3人以上	

②訪問型サービスAの場合(全ての職種について訪問介護と兼務)

職種	人員	備考
管理者	1人	(訪問型サービス管理者兼務)
訪問事業責任者	必要数	従事者のうち必要数(サービス提供責任者兼務)
従事者	必要数	

利用料金（訪問介護サービスリアン）

【訪問介護】

2-1 基本料金

(1) 介護サービス基本料金（法定金額）・・・訪問介護費 (単位：円/回)

訪問介護の類型	負担割合	20分以上 45分未満	30分未満	45分以上	30分～ 1時間	1時間～ 1時30分
身体介護が中心	1割	—	244	—	387	567
生活援助が中心	1割	179	—	220	—	—

注) 1 一定以上の所得のある方は、2割負担または3割負担となります。(2)の加算費用についても同様です。以下、特に記載のない場合は1割負担の金額を示します。2割負担の方の場合は2倍の金額、3割負担の方の場合は3倍の金額に読み替えます。負担割合については介護保険負担割合証に記載の負担割合となります。

2 早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）帯は25%増しとなります。深夜（午後10時～午前6時）は50%増しとなります。

3 上記の料金設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、利用者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。

4 サービスの必要上またはやむを得ない事情で、かつ、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（2倍の金額）となります。

5 介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担（10割負担）となります。

(2) 介護保険加算費用（法定費用）（該当する場合にご負担いただきます。）（単位：円/日）

初回加算	200円	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訪問の属する月に自ら訪問介護を行った場合、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にご負担いただきます。
緊急加算	100円	利用者やその家族等からの要請を受けて、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時に、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）を緊急に行った場合にご負担いただきます。
特定事業所加算（I）	20%	一定割合以上の介護福祉士等が在籍していること、所定の研修を実施していること等により、(1) 介護サービス基本料金と (2) 加算費用の合計金額の20%に相当する金額をご負担していただくものです。
介護職員等処遇改善加算（I）	24.5%	法律に基づき、(1) 介護サービス基本料金と (2) 加算費用の合計金額の24.5%に相当する金額をご負担していただくものです。

※金額表示は1割負担の場合の金額です。2割負担は2倍、3割負担は3倍の金額になります。

※パーセント表示のある加算は、1・2・3割負担とも同率です。

注) 6 介護保険法が改正された場合、変更された額に合わせて、利用料金は変更されます。

【訪問型サービス】

2-1 基本料金

(1) 介護サービス基本料金(法定金額)・・・訪問型サービス(保険者：山梨市・甲州市)

利用区分	料金(1割負担の場合)	対象者
週に1回	287円/回(月4回まで) 1,176円/月(5回以上)	事業対象者又は 要支援1・2の認定を受けた方
週に2回	287円/回(月5～8回まで)、 2,349円/月(9回以上)	
週に2回を超えた 場合	287円/回(月9～12回まで) 3,727円/月(13回以上)	事業対象者又は 要支援2の認定を受けた方

注) 1 一定以上の所得のある方は、2割負担または3割負担となります。(2)の加算費用についても同様です。以下、特に記載のない場合は1割負担の金額を示します。2割負担の方の場合は2倍の金額、3割負担の方の場合は3倍の金額に読み替えます。負担割合については介護保険負担割合証に記載の負担割合となります。

2 介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担(10割負担)となります。

3 認定区分が自立と判定された方など介護保険の給付対象外となった方については、【全額自己負担サービス：ライフキーパー】の料金を請求させていただきます。

4 ひと月の提供回数が一定数を超え月額料金となる場合、以下のいずれかに該当するときには日割り計算となります。

- ① 要介護から要支援または事業対象者に変更になった場合
- ② 要支援または事業対象者から要介護に変更になった場合
- ③ 事業所を変更した場合
- ④ 月の途中に介護予防特定施設入居者生活介護、介護予防認知症対応型共同生活介護症を利用した場合
- ⑤ 介護予防短期入所生活介護または介護予防短期入所療養介護を利用している方が、当該サービスの利用日以外に訪問型サービスを利用する場合

(2) 介護保険加算費用(法定費用)(該当する場合にご負担いただきます。)(単位：円/日)

初回加算	200円	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訪問の属する月に自ら訪問介護を行った場合、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にご負担いただきます。
介護職員等処遇改善加算(I)	24.5%	法律に基づき、(1)介護サービス基本料金と(2)加算費用の合計金額の24.5%に相当する金額をご負担していただくものです。

※金額表示は1割負担の場合の金額です。2割負担は2倍、3割負担は3倍の金額になります。

※パーセント表示のある加算は、1・2・3割負担とも同率です。

注) 5 介護保険法が改正された場合、変更された額に合わせて、利用料金は変更されます。

【訪問型サービスA】

2-1 基本料金

(1) 介護サービス基本料金 (法定金額)・・・訪問型サービスA (保険者：山梨市)

利用区分	料金 (1割負担の場合)	対象者
30分未満	142円	事業対象者又は要支援認定者のうち介護予防ケアマネジメントによりサービスが認められた方
30分以上60分未満	249円	
60分以上90分未満	380円	

注) 1 一定以上の所得のある方は、2割負担または3割負担となります。(2)の加算費用についても同様です。以下、特に記載のない場合は1割負担の金額を示します。2割負担の方の場合は2倍の金額、3割負担の方の場合は3倍の金額に読み替えます。負担割合については介護保険負担割合証に記載の負担割合となります。

2 介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担 (10割負担) となります。

(2) 介護保険加算費用 (法定費用) (該当する場合にご負担いただきます。)(単位：円/日)

初回加算	200円	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訪問の属する月に自ら訪問介護を行った場合、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にご負担いただきます。
------	------	---

※2割負担は2倍、3割負担は3倍の金額になります。

注) 3 介護保険法が改正された場合、変更された額に合わせて、利用料金は変更されます。

【訪問介護】【訪問型サービス】【訪問型サービスA】 共通

2-2 キャンセル料

サービスの利用をキャンセルする場合は、すみやかに事業所までご連絡 (電話) ください。利用予定日前日の17:30までにキャンセルの連絡がなかった場合は下記のキャンセル料をご負担していただきます。(ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は除きます。)

連絡の時刻	キャンセル料
サービス利用日前日の17:30まで	無 料
サービス利用日前日の17:30以降 サービス利用日当日	利用料金10割負担の金額の10%
キャンセルの連絡無し又は訪問時不在	利用料金10割負担の金額の20%

注) 1 1か月のうちで予定 (計画) されていたサービス全てがキャンセルとなった場合には、予定 (計画) されていたサービスの利用料金全額 (自己負担分) をご負担していただ

く場合があります。(ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は除きます。)

- 2 利用者またはご家族の都合による度重なるサービスのキャンセルがある場合には、契約解除を行う場合があります。(ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は除きます。)

2-3 利用料金の支払い方法

利用料金は、1か月ごとに計算し、翌月の15日までにご請求いたしますので、請求された月の25日までに、次のいずれかの方法でお支払いをお願いします。

- (1) 利用者又はご家族の銀行口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関 山梨中央銀行

※口座振替(引落とし)手数料は法人負担とさせていただきます。

※口座振替依頼書の契約者名は利用者様ご本人のお名前をお願いします。

- (2) 指定口座への現金振込み

山梨中央銀行 牧丘支店 普通預金 口座番号 199195

口座名義 社会福祉法人 壽光会(じゅこうかい)

※振込名義は利用者様ご本人のお名前をお願いします(振込手数料は利用者様負担)。

- (3) 現金払い

安全管理上及び事故防止のため、原則として(1)又は(2)の方法をお願いしていますが、やむを得ない事情により困難な場合は事業所の訪問介護員等が利用者の自宅を訪問した際に現金でお支払いいただくこともできます。(この場合はお釣りのないようをお願いします。)

※正当な理由なく利用料金を滞納された場合は、事業者による利用契約の解除権に該当し、サービスの利用は中止となります。利用料金は約束の期日までに確実にお支払いください

。

【個人情報に関する基本方針】

社会福祉法人壽光会（以下、「法人」という。）並びに運営事業所は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人並びに運営事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼をえるために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。
- ② 個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③ 法人が医療・介護関係事業者に業務を委託する場合、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に関する誓約書を徴した上で、委託先へ情報提供するとともに、委託先への適切な監督を行います。

2. 個人情報の安全性確保の措置

- ① 法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話：0553-35-5522）までお問い合わせください。

4. 苦情の対応

法人は、個人情報の取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

【個人情報の利用目的】

社会福祉法人壽光会では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者並びに家族の個人情報の「利用目的」を公表します。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 事業所内部での利用目的

- ① 事業所が利用者等に提供する介護サービスのため。
- ② 介護保険事務のため。
- ③ 介護サービスの利用に係る事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 入退所等の管理のため。
 - ・ 会計、経理のため。
 - ・ 介護事故、緊急時等の報告のため。
 - ・ 当該利用者への介護・医療サービスの向上のため。

2. 他の介護保険事業者・医療機関等への情報提供を伴う利用目的

- ① 事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答のため。
 - ・ その他の委託業務のため。
 - ・ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合のため。
 - ・ 家族等への心身の状況説明のため。
 - ・ 利用者の容態が急変した場合や、その他緊急の事態が生じた場合に、医療機関及び各関係機関に必要な情報を提供するため。
- ② 介護保険事務のうち
 - ・ 保険事務の委託（一部委託含む）のため。
 - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出のため。
 - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答のため。
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等のため。

【上記以外の利用目的】

1. 事業所内部での利用に係る利用目的

- ① 事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料とするため。
 - ・ 事業所等において行われる学生等の実習への協力のため。
 - ・ 事業所において行われる事例研究等のため。

2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ① 事業所の管理運営業務のうち
 - ・ 外部監査機関、評価機関等への情報提供のため。

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

【苦情相談窓口】(訪問介護サービスリアン)

- 1 当事業所における苦情等申立先
窓口担当者：所長兼サービス提供責任者 中村一美
電 話：0553-20-1081
- 2 法人本部：特別養護老人ホーム笛吹荘1階
電話：0553-35-5522
- 3 第三者委員（山梨市日下部地区七日市場区民生委員児童委員）
連絡先 <山梨市民生委員児童委員協議会>
<事務局：電話0553-22-8755>

4 事業所外の苦情等申立先

市町村等	住 所	電話番号
山梨市役所 介護保険課	山梨市小原西843	0553-22-1111(代)
甲州市役所 介護支援課	甲州市塩山上於曾1085-1	0553-32-2111(代)
国民健康保険団体連合会	甲府市蓬沢1-15-35	055-239-9201
その他	住所地（保険者）の介護保険苦情相談窓口	

※ 事業者並びに従業者は、利用者又はご家族からの疑義問い合わせ及び苦情申立てがなされたことをもって、利用者にはいかなる不利益、差別的対応をいたしません。

【提供するサービスの第三者評価の実施状況】(別紙6)

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	

介護保険で **できること**



▶ **身体介護**

食事や入浴、排せつなど、
利用者の身体に直接触れる介助サービス

身体介護のサービスを受けられる方

本人が食事や入浴などの生活動作ができず、介助を必要とする場合に、世帯や家族の状況に関わらず、利用できます。



食事の介助



入浴の介助、清拭



排せつの介助



着替えの介助



身体の整容・洗面



体位変換・起床就寝介助



服薬の介助



外出介助・移乗介助



自立支援・重度化防止

外出の介助について

- 日常生活に必要な買い物等に同行できます。その際ヘルパーの車にはお乗せすることができませんのでバスやタクシーをご利用頂きます。
- × 冠婚葬祭、お墓参り、外食、理美容、趣味嗜好（習い事、旅行、ギャンブル等）などのための外出には、ご利用いただけません。

▶ **生活援助**

利用者本人が主に利用する居室の清掃・本人の衣類の洗濯・本人のための調理など、日常生活の援助

生活援助のサービスを受けられる方

本人が一人暮らしで身体状況などにより自分では家事が困難な場合や、同居する家族等が傷害や疾病等、または同様のやむを得ない事情により、家事が困難な場合に、利用できます。



居室の掃除、ごみ出し



洗濯、衣類の整理・被服の補修



一般的な食事の準備・調理・後片づけ



日常生活に必要な買い物



薬の受け取り



介護保険で **できないこと**

1. 利用者本人以外のための行為
2. ホームヘルパーが行わなくても日常生活に支障がないと判断される行為
3. 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

は対象になりません。



利用者本人以外の者のための洗濯・調理・買い物



主として利用者本人が使用する居室等以外の掃除



自家用車の洗濯・清掃



草むしり、花木の水やり



ペットの世話



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、床磨き



特別な手間をかけて行う料理（おせち料理など）

※換気扇や照明器具、エアコン、ベランダ等の掃除も、日常の家事の範囲を超える行為です。



日常生活に必要な物以外（酒類等）の買い物



単なる見守り、安否確認、留守番、話し相手

利用者本人がいない時のサービス

- × 利用者本人がいない時に、サービスを利用することはできません。例えば、本人が外出しているときに、ホームヘルパーが居室で掃除や洗濯を行うのは、介護保険の対象となりません。

医療行為について

ホームヘルパーによる医療行為は認められていません。本人や家族ができる行為でも、ホームヘルパーは基本的にはできません。ただし、平成24年4月より、一定の要件を満たしているホームヘルパーによるたんの吸引、経管栄養の処置が認められるようになりました。医師の指示に基づく行為ですので、必ず担当のケアマネジャーと相談してください。

院内介助について

- × 病院内は医療保険の対象となるため、原則として介護保険は使えません。

介護保険外であれば院内介助可能です。

(別途契約が必要)

