

# 指定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。

平成22年10月15日指定（松山市 第3870107855号）

当事業所はご利用者に対して指定訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

## ◇◆目次◆◇

|                        |    |
|------------------------|----|
| 1. 事業者の概要              | 1  |
| 2. 事業所の概要              | 1  |
| 3. 通常の事業の実施地域及び営業時間    | 2  |
| 4. 職員の体制               | 2  |
| 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金  | 3  |
| 6. 訪問介護サービスの利用に関する留意事項 | 6  |
| 7. 苦情の受付について           | 8  |
| 8. 虐待の防止について           | 9  |
| 9. 身体拘束について            | 9  |
| 10. 緊急時における対応方法        | 10 |
| 11. 事故発生時における対応方法      | 10 |
| 12. 衛生管理等              | 11 |
| 13. 業務継続計画の策定等について     | 11 |
| 14. 秘密保持               | 11 |

## 1. 事業者の概要

- |           |                 |
|-----------|-----------------|
| (1) 法人名   | 一般社団法人 気楽       |
| (2) 所在地   | 愛媛県松山市畑寺町787番地1 |
| (3) 電話番号  | 089-906-0167    |
| (4) 代表者氏名 | 代表理事 山内 英仁      |
| (5) 設立年月日 | 平成22年9月1日       |

## 2. 事業所の概要

- |            |                                                                                                                                                |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 事業所の種類 | 指定訪問介護事業所 平成22年10月15日指定<br>(松山市 第3870107855号)                                                                                                  |
| (2) 目的     | 一般社団法人気楽が開設する 訪問介護事業所気楽 が行う指定訪問介護の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が、要介護状態にある者に対し、適正な指定訪問介護（以下「サービス」という。）を提供することを目的とする。 |

(3) 事業所の名称 訪問介護事業所 気楽

(4) 事業所所在地 愛媛県松山市畑寺町 833 番地 1

(5) 電 話 番 号 089-914-5055

(6) 管理者氏名 酒井 多恵

(7) 当事業所の運営方針

① 事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の状況、その置かれている環境等の特性に応じて、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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

② 事業の実施に当たっては、関係市町、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るものとする。

(8) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

【介護予防訪問型サービス事業】

平成22年10月15日指定 松山市 第3870107855号

【通所介護事業】

平成24年 8月 1日指定 松山市 第3870108838号

【障害福祉事業】

平成27年 5月 1日指定 松山市 第3810103444号

(9) 第三者評価の実施状況

実施なし

### 3. 通常の事業の実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 松山市（島嶼部を除く）、東温市、伊予市（旧中山町及び旧双海町を除く）、松前町、砥部町（旧広田村を除く）

\*上記の地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 営業日及び営業時間

|           |                                                          |
|-----------|----------------------------------------------------------|
| 営業日・営業時間  | 月曜日～土曜日 午前8時30分 ～ 午後5時30分<br>日曜日及び年始（1月1日～1月3日）は休業       |
| サービス受付時間  | 上記営業時間内                                                  |
| サービス提供時間帯 | 月曜日～日曜日 午前8時30分 ～ 午後5時30分<br>（要望があれば時間外の実施についても相談に応じます。） |

### 4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

| 職 種       | 資 格   | 常 勤 | 非常勤 | 計(名) | 業務内容                      |
|-----------|-------|-----|-----|------|---------------------------|
| 管理者       | 介護福祉士 | 1   |     | 1    | 従業者及び業務の管理                |
| サービス提供責任者 | 介護福祉士 | 4   |     | 4    | 利用の申込に係る調整、訪問介護計画書の作成を行う。 |
|           | 実務者研修 |     |     |      |                           |

|       |           |   |   |    |                                               |
|-------|-----------|---|---|----|-----------------------------------------------|
| 訪問介護員 | 介護福祉士     | 6 | 4 | 10 | 指定訪問介護サービスの提供にあたる。<br>(うち、管理者1名及びサービス提供責任者4名) |
|       | ヘルパー1級修了者 |   |   |    |                                               |
|       | ヘルパー2級修了者 |   | 2 | 3  |                                               |
|       | 初任者研修修了者  |   |   | 2  |                                               |
|       | 実務者研修修了者  |   |   |    |                                               |

## 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- |                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合<br>(2) 利用料金の全額をご利用者に負担いただく場合 |
|-----------------------------------------------------|

があります。

### (1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

#### ○身体介護

入浴・排泄・食事等の介護を行います。

#### ○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をを行います。

## サービス内容（例）

### ①身体介護

- 食事介助 … 準備・配膳・摂食介助、後片付け等
- 入浴介助 … 清拭・部分浴・全身浴・洗面等
- 排泄介助 … トイレ誘導及び介助・オムツ交換等
- 体位変換 … 安楽な姿勢保持・褥瘡予防のための体位交換等
- 外出介助 … 外出準備・交通機関（バス・電車等）の乗降介助等      等

### ②生活援助

- 買 物 … 日常品等の買い物・薬の受け取り等  
(預金・貯金の引出しや預入れは行いません。)
- 調 理 … 一般的な調理・配膳及び後片付け等（ご家族分の調理は行いません。)
- 掃 除 … 室内やトイレ、卓上等の清掃・ゴミ出し等  
(ご利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。)
- 洗 濯 … 洗濯機及び手洗いによる洗濯・乾燥（物干し）、取り入れと収納・アイロンがけ等（ご家族分の洗濯は行いません。)

☆ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

☆上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決

定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

＜サービス利用料金＞（契約書第8条参照）

平常の時間帯（午前8時から午後6時）での一回あたりでの料金は下記のとおりです。（1割負担の場合）

| 身体介護 | サービスに要する時間        | 20分以上<br>30分未満 | 30分以上、<br>1時間未満 | 1時間以上、<br>1時間半未満 | 1時間半以上<br>(30分増す毎) |
|------|-------------------|----------------|-----------------|------------------|--------------------|
|      | ① ご利用料金           | 2,440 円        | 3,870 円         | 5,670 円          | 820 円              |
|      | ② うち、介護保険から支給される額 | 2,196 円        | 3,483 円         | 5,103 円          | 738 円              |
|      | ③利用者負担額 ①－②       | 244 円          | 387 円           | 567 円            | 82 円               |
| 生活援助 | サービスに要する時間        | 20分以上 45分未満    |                 | 45分以上            |                    |
|      | ④利用料金             | 1,790 円        |                 | 2,220 円          |                    |
|      | ⑤うち、介護保険から支給される額  | 1,611 円        |                 | 1,980 円          |                    |
|      | ⑥利用者負担額 ④－⑤       | 179 円          |                 | 220 円            |                    |

☆ 1回の訪問介護において、身体介護と生活援助が混在する場合には、具体的なサービス内容を区分して、身体介護にかかる利用料に下記の料金を加算します。  
（ただし、1時間30分を限度とします。）

| 生活援助に要する時間        | 20分以上 45分未満 | 45分以上 70分未満 | 70分以上   |
|-------------------|-------------|-------------|---------|
| ① 利用料金            | 650 円       | 1,300 円     | 1,950 円 |
| ② うち、介護保険から支給される額 | 585 円       | 1,170 円     | 1,755 円 |
| ③ 利用者負担額 ①－②      | 65 円        | 130 円       | 195 円   |

☆「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

☆上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて、介護給付費体系により計算されます。

☆平常の時間帯（8時から18時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。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。

- ・早朝（6時から8時まで）：25%
- ・夜間（18時から22時まで）：25%
- ・深夜（22時から6時まで）：50%

☆2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合\*は、ご利用者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

＊2人の訪問看護員でサービスを行う場合（例）

- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

☆ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻しされます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者の負担額を変更します。

☆ サービスのご利用に際し、介護職員等処遇改善加算Ⅱ（22.4%）がかかります。

|             | 加 算                                                | 利用料                                                | 利用者負担額 | 算 定 回 数 等 |
|-------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------|-----------|
| 要介護度による区分なし | 初 回 加 算                                            | 2,000円                                             | 200円   | 初回のみ      |
|             | 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）<br>介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）<br>介護職員等処遇改善加算（Ⅲ） | 所定単位数の245/1000<br>所定単位数の224/1000<br>所定単位数の182/1000 |        | 1月当たり     |

（2）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条、第8条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

① 介護保険給付の支給限度額を超えるサービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご利用者の負担となります。前頁のサービス利用料金表をご参照ください。

☆平常の時間帯（8時から18時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

- ・早朝（6時から8時まで）：25%

- ・夜間（18時から22時まで）：25%
- ・深夜（22時から 6時まで）：50%

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前までにご説明します。

### （3）交通費（契約書第8条参照）

通常の事業の実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、通常の実施地域を越えて要した交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は通常の実施地域を越えて片道1kmにつき30円とします。

### （4）利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、当該月利用分を翌月10日頃までにご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。（1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

- |    |                    |
|----|--------------------|
| ア. | 訪問介護員が集金           |
| イ. | 当事業所指定金融機関口座への振り込み |

### （5）利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

○利用予定日の前に、ご利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更の場合、利用予定日の前日までに事業者申し出てください。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

|                           |                              |
|---------------------------|------------------------------|
| サービス提供の12時間前までに申し出があった場合  | 無 料                          |
| サービス提供の12時間前までに申し出がなかった場合 | 当日の利用料。キャンセル料として、500円いただきます。 |

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所及び訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は日時を利用者に提示して協議します。

## 6. 訪問介護サービスの利用に関する留意事項

### ①サービス提供を行う訪問介護員

訪問介護計画作成時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

### ②訪問介護員の交替（契約書第6条参照）

#### ア. ご利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を

申し出ることができます。ただし、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

#### イ. 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じない十分に配慮するものとします。

### ③サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

#### ア. 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービスの利用にあたり、利用者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

#### イ. 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### ウ. 備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

### ④サービス内容の変更（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

### ⑤サービスの利用方法（契約書第18条、第19条、第20条、第21条参照）

#### ア. サービス利用開始

○利用申し込みを受け付けます。

○ご利用者様の居宅を訪問し、事業内容等を説明した後、契約を締結します。

○担当介護支援専門員等より居宅サービス計画原案等の提供を受けます。

○サービス担当者会議に参加します。

○居宅サービス計画に基づき訪問介護計画を作成し、ご利用者様やご家族様に同意を得ます。

○訪問介護計画に基づいてサービスの提供を開始します。

○定期的・継続的にモニタリング（経過管理）を実施し、訪問介護計画の継続・変更などについて検討します。

○定期的あるいは必要に応じて訪問介護計画の変更などを行います。

#### イ. サービスの終了

○ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の5日間前までに文書でお申し出下さい。

○当事業所の都合でサービスを終了する場合

事業所は、人員不足や事業縮小等のやむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヵ月前までに文書で通知いたします。

○自動終了

以下の場合、双方に通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ご利用者様が介護保険施設等に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたご利用者様の要介護認定区分が、要支援又は非該当（自立）と認定された場合  
※この場合、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ご利用者様がお亡くなりになった場合

#### ○その他

- ・当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者様やご家族様などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が倒産した場合は、ご利用者様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。
- ・ご利用者様がサービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず15日以内に支払わない場合、またはご利用者様やご家族様などが当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

#### ⑥訪問介護員の禁止行為（契約書第14条参照）

訪問介護員は、ご利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 医療行為</li><li>② ご利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受</li><li>③ ご利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供</li><li>④ 飲酒及びご利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙</li><li>⑤ ご利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動</li><li>⑥ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為</li></ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### ⑦サービス提供責任者

サービス提供責任者は、利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたっての疑問点やご心配な点があったり、サービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。）

＜サービス提供責任者の業務＞

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>①訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整</li><li>②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握</li><li>③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）</li><li>④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示</li><li>⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握</li><li>⑥訪問介護員の業務管理</li><li>⑥訪問介護員の研修、技術指導</li><li>⑦その他サービスの内容の管理について必要な業務</li></ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 7. 苦情の受付について（契約書第23条参照）

## (1) 当事業所における苦情の受付

①当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 相談・苦情受付担当者 藤田 瑞恵 (統括責任者)
- 電話番号 089-914-5055
- FAX番号 089-909-5600
- 受付時間 午前8時30分 ~ 午後 5時30分 (月~土)
- 苦情解決責任者 酒井 多恵 (管理者)

## ②苦情処理の流れ

1. サービス利用者(家族)からの相談・苦情の申し出
2. 相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
3. 受け付けた相談・苦情及びその苦情解決責任者へ報告・助言。必要があれば第三者委員への報告・助言。
4. それでも解決できない場合は、愛媛県福祉サービス運営適正化委員会など相談の上解決を図る。

## (2) 行政機関その他苦情受付機関

|                   |                                                   |
|-------------------|---------------------------------------------------|
| 松山市役所 (介護保険課)     | (089) 948-6968<br>平日 8:30~17:15                   |
| 愛媛県国民健康保険団体連合会    | (089) 968-8700<br>平日 8:30~17:15                   |
| 愛媛県福祉サービス運営適正化委員会 | (089) 998-3477<br>平日 9:00~12:00<br>平日 13:00~16:30 |

## 8. 虐待の防止について

(1) 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止にかかる対策を検討するための委員会を定期的を開催するとともに、その結果について従業者に十分に周知
- ② 虐待防止のための指針を整備
- ③ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施
- ④ 事業所における人権擁護・虐待防止等のご相談は専用窓口で受付

- 相談・問題受付担当者 藤田 瑞恵 (統括責任者)
- 電話番号 089-914-5055
- FAX番号 089-909-5600
- 受付時間 午前8時30分 ~ 午後5時30分 (月~土)
- 問題解決責任者 酒井 多恵 (管理者)

(2) サービス提供中に、従業者または養護者(利用者の家族等高齢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、速やかに市町に通報します。

## 9. 身体拘束について

当訪問介護事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられる場合は、利用者に対し説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意し必要最小限の範囲内で行うものとします。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び対応等についての記録を行います。

- ① 緊急性 直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限る。
- ② 非代替性 身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することが出来ない場合に限る。
- ③ 一時性 利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解くものとする。

## 10. 緊急時における対応方法

訪問介護員等は、訪問介護のサービス提供中に、利用者の病状に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ずるとともに、管理者に報告します。

## 11. 事故発生時における対応方法

- 1 訪問介護員等は、訪問介護のサービス提供中に、事故が発生した場合は、市町、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 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録、整備、保管します。
- 3 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います。

|           | 主治医（かかりつけ医） | ご家族（ ） | その他（ ） |
|-----------|-------------|--------|--------|
| 氏 名       |             |        |        |
| 連絡先（電話番号） |             |        |        |
| 住所（所在地）   |             |        |        |

## 12. 衛生管理等

- (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等について、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ための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
  - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
  - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

### 13. 業務継続計画の策定等について

- 1 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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。

### 14. 秘密保持

- 1 事業所及びすべての職員は、サービスを提供する上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。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。
- 2 事業者は、従業者であった者が、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のないよう、必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、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は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ます。
- 4 個人情報については、法人の運営する各事業が提供するサービスを適正かつ円滑に提供するために必要な範囲内で情報を収集し、各事業責任者のもとに保管するとともに、利用目的に沿った利用を行います。なお、下記内容の場合には情報提供を行うことがありますので、ご承知おきください。

#### 《個人情報を利用させていただく範囲》

- ① 指定居宅介護支援事業所による適切な居宅介護支援の提供のため
- ② 提供したサービスに関する請求業務などの介護保険事務のため
- ③ サービス提供にかかる利用開始・終了手続きなどの管理運営業務のため
- ④ 居宅サービスの適切な提供のための、他の居宅サービス事業者との連携（サービス担当者会議など）、照会への回答のため
- ⑤ 住宅改修工事施工事業者との適切な改修工事の実行のため
- ⑥ 緊急を要する場合の、医師や救急隊への連絡のため
- ⑦ ご家族に対するご本人の心身の状況や利用状況に関する報告のため
- ⑧ 当事業所のサービスの、維持・改善に資する基礎資料（アンケート等）の作成のため
- ⑨ 当事業所で行われる職員研修における事例検討のため
- ⑩ 当事業所で行われる学生等の実習教育のため
- ⑪ 審査支払い機関（国保連）や保険者からの照会など、法令上応じることが義務付けられている事項のため
- ⑫ 外部監査機関・サービス評価機関への情報提供のため
- ⑬ 損害賠償保険・傷害保険等に係る保険会社等への相談・届出のため
- ⑭ その他、特に目的を特定の上、同意を得て収集した個人情報については、その利用目的に沿う範囲

※この重要事項説明書は、松山市条例に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。