

# エールステーション リハ・リハ 重要事項説明書

## 1 定義

- (1)「訪問介護等サービス」とは、訪問介護サービス及び神戸市介護予防・日常生活支援総合事業・介護予防訪問サービスをまとめた総称をいいます。
- (2)「総合事業サービス」とは、神戸市介護予防・日常生活支援総合事業・介護予防訪問サービスの略称をいいます。
- (3)「事業対象者」とは、介護保険を利用して総合事業サービスの提供を受けることができる被保険者のうち、要支援の認定を受けていない者をいいます。

## 2 事業者の概要

事業者名	株式会社セラピット
所在地	神戸市西区前開南町2丁目13-14
法人種別	株式会社
代表者名	代表取締役 大浦 由紀
電話番号	078-945-6500
FAX	078-945-6501
URL	<a href="http://www.reha-reha.jp/">http://www.reha-reha.jp/</a>
設立日	平成15年3月25日
他の業務	老人福祉・介護事業、看護事業、児童福祉事業、障がい者福祉事業、卸売業、小売業、飲食サービス業、サービス付き高齢者向け住宅

## 3 事業所の概要

事業所名	エールステーション リハ・リハ
事業所番号	2875203388
事業開始時期	平成23年10月1日
所在地	神戸市西区前開南町2丁目13-14
連絡先	078-945-6560
営業時間	8:30~17:30
休業日	日曜・12月30日~1月3日
サービス提供実施地域	神戸市西区、垂水区、須磨区、明石市
管理者	木村 みさと

## 4 事業所の職員

職種	職務内容	人数
管理者	事業所の従業員及び業務管理を一元的に行う。	1名
サービス提供責任者	訪問介護計画書の作成業務、利用者の状態把握等。	2名以上

訪問介護員	訪問介護計画に基づいた介護業務全般。	3名以上
-------	--------------------	------

## 5 事業の目的・運営方針

### (1) 事業の目的

エールステーション リハ・リハが行う訪問介護等サービス及び総合事業サービスは、事業所の適正な運営を確保するために人員及び運営規程に関する事項を定め、要介護状態又は要支援状態、若しくは事業対象者となった場合においても、入浴、排泄、食事の介護その他に日常生活にわたる援助を行うことにより、その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できるように支援することを目的とする。

### (2) 運営方針

- ① 訪問介護等サービスの提供にあたっては、利用者が要介護状態又は要支援状態、若しくは事業対象者となった場合においても、利用者が可能な限りその自宅において、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に配慮したものとす。
- ② 訪問介護等サービスの提供にあたっては、適切なアセスメントを基に何が必要かを考え、必要な訪問介護等の提供ができるように努める。
- ③ 訪問介護等サービスの提供にあたっては、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止を図り、そのための目標の設定を計画的に行い、利用者の立場に立ったサービス提供を行う。
- ④ 訪問介護等サービスの提供にあたっては、適切なサービス提供を行うために利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、他関連事業所等との連携に努めます。

## 6 サービス内容

### (1) 身体介護

- ① 利用者の身体に直接接触して行う介助
- ② 介助に必要な準備及び後片付け
- ③ 利用者が日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助や専門的な援助



起床介助



就寝介助



排泄介助



衣服の着脱



身体の清拭・洗髪



入浴介助



食事介助



体位交換



服薬介助



移乗・移動介助



通院・外出介助

(2) 生活援助

掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助であり、利用者が単身のため、または家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるものをいいます。



掃除・ごみ出し



洗濯



調理



ベッドメイク



買い物



衣服の整理・被服の補修



薬の受け取り

(3) 次のサービスは（原則として）介護保険では提供できません。



利用者本人以外の買い物、布団干し、洗濯、調理など。



来客の応接  
(お茶、食事の手配など)



話し相手のみ・留守番



自家用の洗車・清掃



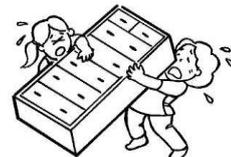
草むしり



花木の水やり



ペットの世話



家具・電気器具の移動



修繕・模様替え



大掃除、  
窓のガラス磨き



ペンキ塗り



特別な手間をかけて行う料理  
(おせち料理など)

## 7 利用料金

### (1) 利用料

介護保険からの給付サービス（訪問介護サービス）を利用する場合は、原則として下記の料金です。（介護保険1割～3割負担）ただし、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となります。

#### ①＜訪問介護サービス＞の場合

※1 単位 10.84 円

身体介護	20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間 30 分未満	1 時間から計算して 30 分増すごとに
	163 単位	244 単位	387 単位	567 単位	82 単位
生活援助	20 分以上 45 分未満			45 分以上	
	179 単位			220 単位	

※事業所と同一建物へのサービスは上記から 90%に減額となります。

※上記金額表はあくまで基本料金の一例です。身体介護と生活援助の組み合わせや時間数によって介護給付費単位数等サービスコード表を基に金額が算出されます。

※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、深夜（午後 10 時～午前 6 時）は 50%増しとなります。

※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、ご利用者様の居宅サービス計画（ケアプラン）に定められた目安時間を基準とします。

※利用者の身体的理由等の事情があり、かつ、ご利用者と家族の同意を得て、訪問介護員が 2 人で訪問した場合には、2 人分の利用となります。

#### ＜加算＞

関係法令に基づいた下記の費用が、別途利用者負担金に加算されます。

加算項目	加算内容
緊急時訪問介護加算	計画的に訪問されていない指定訪問介護（身体介護）を、担当介護支援専門員と連携し、緊急に実施した時に 100 単位加算されます。
初回加算	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に属する月に訪問介護を行った場合、もしくは同行した場合は、1 月につき 200 単位を加算します。
特定事業所加算 I	事業所として一定の要件を満たすことで円換算前の単位数に 20%が加算されます。特定事業所加算 II との同時適用はありません。

特定事業所加算Ⅱ	事業所として一定の要件を満たすことで円換算前の単位数に10%が加算されます。特定事業所加算Ⅰとの同時適用はありません。
認知症専門ケア加算Ⅰ	認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上の者が利用者の100分の50以上で、認知症介護実践リーダー研修修了者の配置要件を満たし、専門的な認知症ケアを実施している場合に1日につき3単位加算します。
認知症専門ケア加算Ⅱ	認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が利用者の100分の20以上で、認知症介護指導者研修修了者の配置要件を満たし、専門的な認知症ケアを実施している場合に1日につき4単位加算します。
口腔連携強化加算	口腔の健康状態の評価を実施し、利用者の同意を得たうえで歯科医療機関及びケアマネジャーに当該評価の結果を情報提供することで1月に50単位加算します。
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	ご利用のあった総単位数の24.5%に相当する単位
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	ご利用のあった総単位数の22.4%に相当する単位
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	ご利用のあった総単位数の18.2%に相当する単位
介護職員等処遇改善加算Ⅳ	ご利用のあった総単位数の14.5%に相当する単位

②＜神戸市介護予防・日常生活支援総合事業・介護予防訪問サービス＞の場合

※1 単位 10.84 円

区 分	程 度	単 位
訪問型独自サービスⅠ	週1回程度の訪問	1176
訪問型独自サービスⅡ	週2回程度の訪問	2349
訪問型独自サービスⅢ	週2回を超える程度の訪問	3727

※事業所と同一建物へのサービスは上記から90%に減額となります。

※上記金額表はあくまで基本料金の一例です。身体介護と生活援助の組み合わせや時間数によって介護給付費単位数等サービスコード表を基に金額が算出されます。

＜加算＞

関係法令に基づいた下記の費用が、別途利用者負担金に加算されます。

加算項目	加算内容
初回加算	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に属する月に訪問介護を行った場合、もしくは同行した場合は、1日につき200単位を加算します。
口腔連携強化加算	口腔の健康状態の評価を実施し、利用者の同意を得たうえで歯科医療機関及びケアマネジャーに当該評価の結果を情報提供することで1月に50単位加算します。
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	ご利用のあった総単位数の24.5%に相当する単位
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	ご利用のあった総単位数の22.4%に相当する単位
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	ご利用のあった総単位数の18.2%に相当する単位
介護職員等処遇改善加算Ⅳ	ご利用のあった総単位数の14.5%に相当する単位

③<神戸市介護予防・日常生活支援総合事業・生活支援訪問サービス>の場合

区 分	程 度	単 位
訪問型独自サービスⅠ/2	週1回程度の訪問が必要な場合	941 単位
訪問型独自サービスⅡ/2	週2回程度の訪問が必要な場合	1879 単位
訪問型独自サービスⅢ/2	週2回を超える程度の訪問が必要な場合	2982 単位

※事業所と同一建物へのサービスは上記から90%に減額となります。

※上記金額表はあくまで基本料金の一例です。身体介護と生活援助の組み合わせや時間数によって介護給付費単位数等サービスコード表を基に金額が算出されます。

<加算>

関係法令に基づいた下記の費用が、別途利用者負担金に加算されます。

加算項目	加算内容
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	ご利用のあった総単位数の24.5%に相当する単位
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	ご利用のあった総単位数の22.4%に相当する単位
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	ご利用のあった総単位数の18.2%に相当する単位
介護職員等処遇改善加算Ⅳ	ご利用のあった総単位数の14.5%に相当する単位

(2) その他の費用

<交通費>

前記3のサービスを提供する地域にお住いの利用者は無料です。それ以外の地域にお住いの利用者は、サービス従業者が訪問するための交通費の実費を頂きます。なお、自動車を使用した場合の交通費は、以下の額を頂きます。

※サービス地域外への自動車使用の交通費として、2km未満までは、別途110円、以降1kmを超える毎に110円が加算されます。

<キャンセル料> ※訪問介護の方のみ

- ① 原則、訪問日前日の午後5時30分までにご連絡をいただいた場合、キャンセル料は不要です。
- ② サービスの利用開始の3時間前までにキャンセルのご連絡があった場合には、利用者の負担割合に応じて訪問介護サービス利用時の1割～3割の負担分を頂きます。
- ③ サービス利用開始の3時間前までにキャンセルのご連絡をいただかない場合には、サービス利用開始の3時間以後にキャンセルのご連絡があった場合であっても、キャンセル料として、1,528円を頂きます。

<その他>

①サービス提供に係る光熱水費等

利用者の居宅でサービスを提供するために利用する、水道、ガス、電気などの費用は利用者の負担となります。

②介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者は1ヶ月につき料金表の利用料全額をお支払ください。利用料のお支払と引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行します。

8 料金の支払い時期と支払い方法について

利 用 料 その他費用の	利用料・その他の費用は、利用者負担がある場合に、利用月ごとにその合計金額を請求します。
-----------------	---

請 求	請求書は利用明細を添えて、利用のあった月の翌月の概ね20日までに利用者にお渡し致します。ただし、請求額のない月はお渡し致しません。
利 用 料 その他費用の 支 払 い	<p>請求書を受け取られましたら、請求月の27日までに、下記のいずれかの方法を選択したうえで、お支払いください。</p> <p>①事業所指定口座への振込み(手数料が発生した場合は利用者負担になります。)</p> <p style="text-align: center;">三井住友銀行 明石支店 普通口座 7074660 口座名義 株式会社セラピット 代表取締役 大浦由紀 名義フリガナ カ) セラピット</p> <p>領収書はご入金の確認が出来次第、郵送又は担当者からお渡し致します。</p> <p>②利用者指定口座からの自動引き落とし 請求書兼領収書の発行となります。引き落としが出来ましたら通帳等に記録が残りますので、そちらをもって領収書の証明とさせていただきます。</p>

## 9 領収書の再発行等

- (1) 事業者が利用者に発行した領収書につき、再発行はいたしません。
- (2) 利用者からの利用料等の支払いに関する問い合わせは、問い合わせがあった日から遡って2年以内の期間に限り、支払証明書にて回答し、電話による回答は行いません。
- (3) 利用者は、利用料等の支払いにつき、支払証明書の交付を事業者に請求することができます。ただし、事業者がご利用者様の請求により、支払証明書を発行する場合には、事業者は、利用者から文書料として1通につき1000円(税別)を徴収することができるものとします。支払証明書1通あたりの証明期間は、1月1日～12月31日までの1年間であり、利用者が2年にまたがって支払証明書の交付請求をする場合には、2通合計2000円(税別)の文書料を徴収いたします。
- (4) (3)の支払証明書の交付は利用者が請求してから2週間程度の時間を要するものとし、ご利用者様は、支払証明書の交付に当該期間を要するものであることを承知の上で、支払証明書の交付請求を行うものとします。

## 10 サービスの利用方法

- (1) サービスの提供にあたって、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所など変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとします。
- (3) 「居宅サービス計画(ケアプラン)」若しくは「介護予防サービス・支援計画」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「個別サービス計画」を作成します。なお、作成した「個別サービス計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「居宅サービス計画(ケアプラン)」または「介護予防サービス・支援計画」に基づいて行います。なお、サービス提供は「居宅サービス計画(ケアプラン)」または「介護予防サービス・支援計画」は、利用者等の心身の状況や意向など

の変化により、必要に応じ変更することができます。

- (5) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (6) 上記以外の事柄で、ご希望がある場合には利用者に連絡する内容と同様の通知を家族等へも行います。

#### **1 1 個別サービス計画書作成前のサービスの提供**

- (1) 事業者は、個別サービス計画書が作成される前であっても、必要がある場合には、サービスを提供します。
- (2) 個別サービス計画書を作成する前に事業者がサービスを提供する場合、後に個別サービス計画を作成したかどうかにかかわらず、利用者は利用料金全額を当事業所に支払うものとします。

#### **1 2 要介護若しくは要支援認定前又は事業対象者の地位を取得する前のサービス提供**

- (1) 利用者が要介護若しくは要支援認定を受ける前又は事業対象者の地位を取得する前に事業者がサービスを提供する場合、利用者が要介護若しくは要支援認定を受けた後又は事業対象者の地位を取得した後に提供するサービス内容を見直す場合があることについて、利用者は了承します。
- (2) 利用が要介護若しくは要支援認定を受ける前又は事業対象者の地位を取得する前に当事業所がサービスを提供する場合、要介護若しくは要支援認定後又は事業対象者の地位を取得した後に、事業者は利用者に本契約継続の意思確認を行います。
- (3) 利用者が要介護若しくは要支援認定を受ける前又は事業対象者の地位を取得する前に事業者がサービスを提供する場合、後に要介護若しくは要支援認定を受けたか否か又は事業対象者の地位を取得したか否かにかかわらず、利用者は利用料金全額を当事業所に全額支払うものとします。利用者が要介護若しくは要支援認定を受けた後又は事業対象者の地位を取得した後に、償還払いの申請を行う場合には、当事業所は利用者に対し、申請に必要な「サービス提供証明書」を交付します。
- (4) サービス提供後に利用者が要介護若しくは要支援認定を受けられなかった場合又は事業対象者の地位を取得できなかった場合には、利用料金は全額利用者の負担となります。

#### **1 3 身分証明書の携行**

サービス提供担当者等は、身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又は家族から提示を求められたときは提示します。

#### **1 4 緊急時の対応**

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合やその他必要な場合には、速やかに主治の医師への連絡や救急車の要請等、必要な措置を講じるとともに利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

## 15 相談窓口

緊急時若しくはサービスの提供に関して苦情や相談がある場合

### 【当事業所の苦情・相談窓口】

エールステーション リハ・リハ 担当者：木村 みさと	TEL：078-945-6560 FAX：078-945-6561 受付時間：平日 8:30～17:30
法人本部 株式会社セラピット	TEL：078-945-6500 受付時間：平日 8:30～17:30 (土日、12月30日～1月3日を除く)

### 【外部の苦情・相談窓口】

兵庫県国民健康保険団体連合会	078-332-5617 受付時間：平日 8:45～17:15
神戸市消費生活センター	078-371-1221 受付時間：平日 9:00～17:00
養介護施設従業者等による高齢者虐待通報専用電話（監査指導部内）	078-322-6774 受付時間：8:45～12:00／13:00～17:30
神戸市福祉局監査指導部 居宅通所指導担当 介護保険担当	078-322-6326 受付時間：平日 8:45～12:00／13:00～17:30

## 16 担当者変更

### (1) 利用者からの交代の申し出

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適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、事業者に対して訪問介護員の交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

### (2) 事業者からの訪問介護員交代

事業者の都合により、訪問介護員を交代することがあります。

訪問介護員を交代する場合、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よう十分に配慮するものとします。

## 17 秘密の保持と個人情報の保護

### (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について事業者は、サービスの提供を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。

なお、利用者に係るサービス担当者会議での利用など、正当な理由がある場合には、利用者又は家族との事前の同意を文書により得た上で、利用者様の個人情報を用いることができるものとします。万が一、利用者又は家族が当該同意書を提出しなかった場合には、サービスの調整ができず、利用者に一体的なサービスが提供できない場合があることにつき、利用者様は了承したものとします。この秘密保持義務は、契約終了後も継続します。

### (2) 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ませぬ。また利用者の家族の情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で用いませぬ。事業者は、利用者とその家族

に関する個人情報が含まれる記録物については、注意を持って管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止します。

## 1.8 サービス実施の記録について

### (1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容等を記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、サービス実施の記録等の記録は完結の日より5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について本事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要なコピー料等の諸費用は、利用者の負担となります。)

## 1.9 損害賠償について

(1) 事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

(2) 利用者の責に帰すべき事由により、事業所が損害を被った場合、利用者及びご家族は、連帯して、事業所に対し、その損害を賠償するものとします。

## 2.0 損害保険への加入

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、利用者の家族、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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。内容詳細についてのお問い合わせは株式会社セラピット本部(078-945-6500)までご連絡ください。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険

## 2.1 契約期間

契約期間の始期を令和 年 月 日とし、終期を次のとおりとします。

### (1) 訪問介護サービス

① 要介護の認定の有効期間満了の日(要介護の認定の有効期間満了日の変更若しくは要介護の認定の更新認定があった場合には、変更もしくは更新後の有効期間満了の日)を終了日とします。

② ①の有効期間満了日以前に、要介護認定の区分変更等により、利用者が要介護以外の認定を受けた場合、訪問介護サービス提供契約は終了します。

③ 要介護認定区分変更等により、利用者が要支援の認定を受けた場合には、訪問介護サービス提供契約は終了すると同時に、(2)記載の介護サービス提供契約を締結したものとします。

④ 要介護認定区分変更により、非該当の認定を受けた場合、訪問介護サービス提供契約は終了しますが、利用者が非該当の認定を受けてから1年以内に、事業対象者の地位を取得した場合には、事業対象者の地位を取得した日をもって、(2)記載の総合事業サービス提供契約を締結したものとします。

## (2) 総合事業サービス

要介護認定の区分変更等により、利用者が要介護の認定を受けた場合、総合事業サービス提供契約は終了するとともに、(1)記載の訪問介護サービス提供契約を締結したものとします。

## (3) 上記(1)及び(2)に共通する終了事由

次のいずれかに該当した場合、訪問介護等サービス契約は終了したものとします。

- ① 利用者若しくは事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき
- ② 訪問介護等サービスの最終利用日から1年を経過したとき
- ③ 利用者が介護保険の被保険者としての資格を喪失したとき
- ④ 利用者が死亡したとき
- ⑤ 利用が事業者のサービス提供地域以外に移転されたとき

## 2.2 総合事業サービスの月額利用料金の日割請求

- ① 月の途中で総合事業サービス契約を締結した場合、契約締結日に属する月の利用料金につき、契約締結日から月末までの期間を日割計算して請求します。
- ② 要介護認定等の区分変更により、月の途中で要介護から要支援若しくは事業対象者となった場合、区分変更に属する月の利用料金につき、契約締結日から月末までの期間を日割計算して請求します。
- ③ 要介護認定等の区分変更により、月の途中で報酬単位区分の変更が生じた場合、区分変更に属する月の利用料金につき、次のとおりとします。
  - i) 月初から報酬単位区分変更日までの期間につき、報酬単位区分変更前の利用料金を日割計算して請求します。
  - ii) 報酬単位区分変更日から月末までの期間につき、報酬単位区分変更後の利用料金を日割計算して計算します。
- ④ 月の途中で事業所指定効力停止の解除となった場合、事業指定効力停止解除となった日の属する月の利用料金につき、事業指定効力停止解除日から月末までの期間を日割り計算して請求します。
- ⑤ 要介護認定等の区分変更により、月の途中で要支援若しくは事業対象者から要介護に変更となった場合、区分変更に属する月の利用料金につき、月初から契約終了日までの期間を日割り計算して請求します。
- ⑥ 何らかの理由により、月の途中で事業廃止若しくは事業所指定効力停止となった場合、事業廃止若しくは事業所指定効力の停止となった日に属する月の利用料金につき、月初から事業廃止若しくは効力停止開始日までの期間を日割計算して請求します。

## 2.3 ご利用者様からの解約・契約解除の申し出

- (1) 利用者は事業者に対して1週間の予告期間においてこの契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間1週間以内の通知でも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場合
  - ② 事業者が守秘義務に反した場合
  - ③ 事業者が利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

## 2.4 事業者からの解約・契約解除の申し出

(1) 事業所は、次の各号のいずれかに該当した場合には、利用者に対して、何らの催告を要することなく、この契約を解除することができます。この場合、事業所は利用者の担当の居宅介護支援事業所に対し、この情報を提供します。

- ①利用者及びその家族、関係者から従事者、若しくは他の利用者様へ暴行、暴言、脅迫、その他の暴力行為があった場合、あるいはそのおそれがある場合
- ②利用者またはその家族、関係者などが従事者に対して法令に違反する要求や行為、また本契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合

(2) 事業所は、次の各号のいずれかに該当した場合、1か月前の書面による通知により、契約を解約することができます。

- ① 事業規模の縮小や休廃止など、サービスの提供が困難となった場合
- ② 利用者がサービスエリア対象外へ引越しするなど、やむを得ない事情により自らサービスの提供が困難になった場合
- ③ 利用者が病状等につき、故意に不実を告げたり、または、故意に告げなかったりしたことが判明し、このため介護方法を大きく変更しなければならなくなる等、円滑にサービスを提供できなくなった場合
- ④ 利用者が2ヶ月分のサービス利用料金を支払わず、事業者の書面による催告によっても、不払いが解消されないとき

## 2.5 禁止事項

当事業所では、利用者に安心してご利用いただくために、また、利用者と従業員の人権を保護するために、次の各号に該当する行為を禁止させていただきます。該当する行為を確認した場合は毅然と対応するとともに「2.4. 事業者からの解約・契約解除の申し出(1)」に基づき対応します。なお、以下は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

- ① 飲酒状態でのご利用
- ② ペットの持ち込み
- ③ 営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動
- ④ 従業員への贈り物や飲食等のもてなし
- ⑤ 暴力、暴言、威迫、脅迫、威圧、権威的（説教）態度
- ⑥ 個人の人格を否定する発言や侮辱する発言、誹謗中傷（インターネット、SNS等への書き込み含む）
- ⑦ 個人や事業所に対する頻繁な電話やメール並びにSNS等のメッセージ送信
- ⑧ 合理的理由のない謝罪要求、土下座などの過度な謝罪要求、「今すぐ来い」などの即時即応の謝罪要求
- ⑨ 従業員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ⑩ 社会通念上若しくは介護保険制度の趣旨を相当程度超えるサービス提供の要求
- ⑪ 合理的な理由のない長時間の拘束
- ⑫ 合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- ⑬ 何度も繰り返される改善しがたい内容のクレーム
- ⑭ 性的な言動や不必要に体に触れる行為
- ⑮ 許可なく個人の写真や動画を撮影する行為

⑩ その他、ハラスメントに該当する行為

2.6 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 木村 みさと
-------------	------------

- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員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ます。
- ④ 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- サービス提供中に、従業員又は養護者（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、速やかに、これを市町村に通報します。

2.7 身体拘束について

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ときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- 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りします。
- 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できない場合に限りします。
- 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きます。

2.8 衛生管理等

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（感染対策委員会）をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員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 従業員に対し、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実施します。

2.9 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、利用者に対する訪問介護等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。

### 3 0 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

実施の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
実施した直近の年月日	
第三者評価機関名	
評価結果の開示状況	

### 3 1 留意事項

- (1) サービス提供の際、職員は次の業務を行うことができません。
  - ① ご利用者様の金銭の管理・利用者との間の金銭の貸借、その他ご利用者様の金銭に関する取扱い。
  - ② ご利用者との間の物品の貸借。
  - ③ 第6条に記載するサービス内容から逸脱した行為。

### 3 2 重要事項説明書の内容変更

重要事項説明書の内容の変更を行う場合は、ご利用者様に対し、事前に書面等にて説明します。また、重要事項説明書の内容の変更に対する利用者の同意の方法は、書面によるものとします。

訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対して、契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業者 住 所 兵庫県神戸市西区前開南町2丁目13-14  
名 称 株式会社セラピット  
電 話 078-945-6500

説明者 事業所 エールステーション リハ・リハ  
所在地 兵庫県神戸市西区前開南町2丁目13-14  
電 話 078-945-6560

説明者 \_\_\_\_\_

私は、契約書及び本書面により、事業所からエールステーション リハ・リハ 重要事項の説明を受けたことを確認します。

サービス利用者 氏名 \_\_\_\_\_

署名代行者 氏名 \_\_\_\_\_ (続柄)  
(又は法定代理人)

署名代行の理由 \_\_\_\_\_

立会人 氏名 \_\_\_\_\_

説明した時間 \_\_\_\_\_

説明した場所 \_\_\_\_\_