

# 指定居宅介護事業、指定重度訪問介護事業

## 重要事項説明書

### 第1条（企業理念）

株式会社ビリーブケアサポート（以下、「ビリーブケアサポート」とします。）は、お客様の居宅にサービス従事者を派遣して、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般の援助を行う障害福祉サービス（以下、「サービス」とします。）の提供を行います。サービスの実施に当たっては、お客様の自立と社会参加の支援をめざし、「高齢者の尊厳と自立を守る」という企業理念のもと、いかなる場合においても「お客様第一主義」を徹底するものとします。

### 第2条（運営の方針）

1. ビリーブケアサポートは、地域との結びつきを重視し、他のサービス事業者、保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市区町村との密接な連携を図りつつ、お客様の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、お客様が可能な限りその居宅において、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、排せつ、食事の介護その他の生活全般の援助を行うものとします。
2. ビリーブケアサポートは、お客様の意思及び人格を尊重して、常にお客様の立場にたったサービスの提供に努めるものとします。

### 第3条（事業者の概要）

- ① 法人名：株式会社ビリーブケアサポート
- ② 法人所在地：青森県青森市浪打1丁目14-3
- ③ 代表者氏名：櫛引 由希子
- ④ 設立：1999年
- ⑤ 資本金：500万円
- ⑥ 実施事業：在宅介護事業

### 第4条（営業日及び営業時間）

#### 1. サービス提供

- ① 営業日：365日
- ② 営業時間：24時間

注1) サービス提供時間は、事前に計画された各種介護計画に基づくものとし、原則として、緊急のサービス依頼をお受けすることはできません。

#### 2. サービス受付

- ① 営業日：月曜日～金曜日（祝祭日、12/31～1/2を除く）
- ② 営業時間：9：00～17：00

注2) 電話等により、事業所に24時間連絡が可能な体制を取るものとします。

## 第5条（サービス提供事業所の概要）

事業所名	ビリーブ訪問介護八戸中央
所在地	青森県八戸市類家5丁目27番1号
電話番号等	0178-71-2921
指定事業所番号	0210301271
取扱障害種別	身体障害者、知的障害者、精神障害者、障害児、難病等
サービス実施地域	八戸市 階上町 南部町 五戸町 三戸町 洋野町
福祉サービス第三者評価の実施の有無	当事業所では、福祉サービス第三者評価を受審していません。

## 第6条（当事業所の職員体制）

	資格	常勤	非常勤	備考（兼任の有無等）
管理者	—	1人	—	サービス従事者と兼務
サービス提供責任者	介護福祉士	10人以上	—	サービス従事者と兼務
訪問介護員等	介護福祉士	10人以上	25人以上	
	実務者研修修了者	2人以上	3人以上	
	介護職員 基礎研修修了者	—	3人以上	
	介護職員 初任者研修修了者	—	1人以上	
	訪問介護員2級	—	40人以上	
	看護師・准看護師	—	1人以上	

## 第7条（サービス利用料金）

- サービス利用料金は、障害者総合支援法その他関係法令（以下、「障害者福祉関連法令」とします。）に定める費用の額に準拠した次の金額となり、お客様は、障害者福祉関連法令に定める介護給付費の額から、介護給付費の額に100分の90を乗じて得た額を控除した額（以下、「利用者負担額」とします。）を、ビリーブケアサポートに支払うものとします。但し、お客様の利用者負担上限額を超えた部分に関しては、ビリーブケアサポートは、市区町村からお客様の代わりにサービス利用料金を受け取るものとします。

(1) 居宅介護サービス利用料金

① 身体介護

② 通院等介助（身体介護を伴う場合）

30分未満		1時間未満		1時間30分未満		2時間未満	
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額
2,560円	256円	4,040円	404円	5,870円	587円	6,690円	669円
2時間30分未満		3時間未満		3時間30分未満		以降30分増える毎に	
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額
7,540円	754円	8,370円	837円	9,210円	921円	+830円	+83円

② 家事援助

30分未満		45分未満		1時間未満		1時間15分未満	
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額
1,060円	106円	1,530円	153円	1,970円	197円	2,390円	239円
1時間30分未満		1時間45分未満		以降15分増える毎に			
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額		
2,750円	275円	3,110円	311円	+350円	+35円		

③ 通院等介助（身体介護を伴わない場合）

30分未満		1時間未満		1時間30分未満		2時間未満	
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額
1,060円	106円	1,970円	197円	2,750円	275円	3,450円	345円
以降30分増える毎に							
利用料金	利用者負担額						
+690円	+69円						

④ 下記の要件に該当する場合は、①～③の料金に加算させていただきます。

加算項目	利用料金	利用者負担額	算定要件
利用者負担上限額管理加算 （1月あたり）	1,500円	150円	利用者の依頼により、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合
初回加算 （初回月に1回）	2,000円	200円	①新たに居宅介護計画を作成した利用者にサービスを提供する場合 ②2か月以上の休止を経て利用を再開する場合
緊急時対応加算 （1月に2回まで）	1,000円	100円	利用者やその家族からの要請を受けて、サービス提供責任者が居宅介護計画の変更を行い、ヘルパーが緊急にサービスを行った場合

福祉専門職等連携加算 (サービスの初回から90日 間の間で3回まで)	5,640円	564円	サービス提供責任者が、利用者がこれまで利用していた医療機関等の社会福祉士等に同行して利用者の居宅を訪問し心身の状況等の評価を行い、居宅介護計画に作成しサービス提供が行われた場合
特定事業所加算(Ⅱ)	利用料金の10%		サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保、介護職員の活動環境の整備、重度障害者への対応を行っている事業所に認められる加算
福祉・介護職員等 処遇改善加算(Ⅰ)	利用料金の41.7%		介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算

## (2) 重度訪問介護サービス利用料金

1時間未満		1時間30分未満		2時間未満		2時間30分未満	
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額
1,860円	186円	2,770円	277円	3,690円	369円	4,610円	461円
3時間未満		3時間30分未満		4時間未満			
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額		
5,530円	553円	6,440円	644円	7,360円	736円		
4時間以上12時間未満				12時間以上16時間未満			
4時間30分未満		以降30分増える毎に		12時間30分未満		以降30分増える毎に	
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額
8,210円	821円	+850円	+85円	21,840円	2,184円	+810円	+81円
16時間以上20時間未満				20時間以上24時間未満			
16時間30分未満		以降30分増える毎に		20時間30分未満		以降30分増える毎に	
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額
28,340円	2,834円	+860円	+86円	35,200円	3520円	+800円	+80円

## ②移動介護加算

移動中の介護を行った場合に、移動介護の実施時間に応じて加算します。

1時間未満		1時間30分未満		2時間未満		2時間30分未満	
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額
1,000円	100円	1,250円	125円	1,500円	150円	1,750円	175円

3時間未満		3時間以上	
利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額
2,000円	200円	2,500円	250円

③下記の要件に該当する場合は、①の料金に加算・減算させていただきます。

加算項目	利用料金	利用者負担額	算定要件
重度訪問介護加算 (15%加算)	利用料金の15%		重度障害者等包括支援対象者に該当する場合
重度訪問介護加算 (8.5%加算)	利用料金の8.5%		障害支援区分6に該当する場合
利用者負担上限額管理加算 (1月あたり)	1,500円	150円	利用者の依頼により、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合
初回加算 (初回月に1回)	2,000円	200円	①新たに居宅介護計画を作成した利用者にサービスを提供する場合 ②2か月以上の休止を経て利用を再開する場合
緊急時対応加算 (1月に2回まで)	1,000円	100円	利用者やその家族からの要請を受けて、サービス提供責任者が居宅介護計画の変更を行い、ヘルパーが緊急にサービスを行った場合
福祉・介護職員等 処遇改善加算(Ⅲ)	利用料金の27.3%		介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算

(3) 通常の時間帯(午前8時から午後6時)以外の時間帯にサービスを提供する場合には、次の割合でサービス利用料金に割増料金が加算されるものとします。

- ・ 早朝(午前6時～午前8時) : 25%
- ・ 夜間(午後6時～午後10時) : 25%
- ・ 深夜(午後10時～翌午前6時) : 50%

(4) お客様の身体的理由等により、一人の従業者による介護が困難と認められる場合には、お客様又はそのご家族の同意を得た上で、同時に二人の従業者によりサービスを提供します。この場合、2倍の料金がかかります。

2. ビリーブケアサポートは、市区町村から支給されるお客様の介護給付費を、お客様に代わって市区町村から受領するものとします(代理受領)。

3. ビリーブケアサポートが市区町村から代理受領した介護給付等の額については、お客様に通知するものとします。

4. サービスのご利用について、お客様が介護給付費の支給決定を受けているサービスをご利用される場合には、消費税はかかりません。これに対し、支給決定対象外のサービスをご希望される場合には、別途ビリーブケアサポートと契約を締結して頂き、その契約によるご利用料金全額が自己負担となり、別途消費税がかかります。

5. ビリーブケアサポートが介護給付費の代理受領を行わない場合には、お客様は、ビリーブケアサポートに対してサービス利用料金の全額をいったんお支払い頂きます。この場合、

ビリーブケアサポートは、お客様に対して「サービス提供証明書」を交付します。

#### 第8条（交通費その他の費用）

1. 従業者がサービスを提供するため、お客様宅を訪問する際にかかる交通費は、第5条に記載するサービス実施地域内にお住まいのお客様につきましても、無料となります。
2. 第5条に記載するサービス実施地域外にお住まいのお客様につきましても、ビリーブケアサポートに対して前項に定める交通費の実費を支払うものとします。その場合の実費は、第5条に記載するサービス実施地域を超えた地点から目的地までの区間における往復の公共交通機関利用実費又は自動車使用時の経費〔15円/km〕（消費税込）、有料道路代、通行料となります。注）従業者の移動手段は、地域により異なります。
3. 通院・外出介助における公共交通機関等の交通費は、お客様が負担するものとし、同行する訪問介護員等の交通費実費をお客様にご負担していただきます。なお、片道のみサービスの提供であっても、往復におけるサービス従事者分の交通費をお客様にご負担頂きます。

例：サービス従事者が自動車又は自転車によりお客様宅を訪問し、病院への通院介助を行った結果、お客様が入院され、サービス従事者がお客様宅まで公共交通機関を利用して戻る場合

4. その他、サービスの提供に際し、別途費用が発生した場合には、サービス従事者分を含む費用の実費をお客様にご負担頂きます。
5. 従業者がサービスを提供するため、お客様宅に自動車で訪問する場合において、その自動車をやむを得ず有料駐車場に駐車する場合には、その駐車場代は、お客様にご負担頂くものとします。

#### 第9条（キャンセル）

1. お客様がサービスの利用の中止（以下、「キャンセル」とします。）をする際には、速やかにビリーブケアサポートまで連絡しなければならないものとします。
2. お客様のご都合により本サービスをキャンセルする場合には、本サービス利用の前日17：00までに連絡しなければならないものとします。何ら申し出なくサービスがキャンセルされた場合又は本サービス利用の前日17：00以降に連絡のあったキャンセルについては、お客様に次のキャンセル料金をお支払い頂きます。

但し、お客様の容態の急変など、緊急かつやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料金は頂きません。

連絡時期	キャンセル料金
サービス利用日の前日17：00まで	無料
サービス利用日の前日17：00以降 及び利用予定当日の連絡（不在を含む）	一律 1,000円を頂戴します

3. キャンセル料金は、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

#### 第10条（お支払い方法）

1. ビリーブケアサポートは、利用実績に基づいて1ヶ月ごとにサービス利用料金を請求し、お客様は原則としてビリーブケアサポートの指定する期日に口座引き落としの方法により支払うものと

- します。1ヶ月に満たない期間のサービス利用料金は、利用実績に基づいて計算した金額とします。
2. 前項の規定にかかわらず、ビリーブケアサポート所定の払込票による郵便局、銀行等からのお支払いや現金回収も可能ですが、お振込みに手数料がかかる場合には、その手数料はお客様のご負担とさせていただきます。
  3. 前各項の規定による費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書を交付して説明を行い、その同意を得るものとします。
  4. 利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収証を交付するものとします。

#### 第11条（管理者）

管理者は、当事業所の従業員の管理及び業務管理を一元的に行います。また、法令等に規定されているサービスの実施に関して遵守すべき事項について指揮命令を行うものとします。

#### 第12条（サービス提供責任者）

サービス提供責任者は、当事業所に対するサービスの利用申し込みに係る調整、サービス従事者に対する技術指導等のサービス内容の管理及び各種介護計画の作成を行うものとします。

#### 第13条（サービス従事者）

サービス従事者とは、ビリーブケアサポートがお客様に対し、サービスを提供するために使用する者とします。

#### 第14条（身分証の携行）

サービス従事者は、常に身分証を携行し、お客様又はそのご家族から求められた時は、いつでも提示するものとします。

#### 第15条（介護計画書）

1. ビリーブケアサポートは、市区町村が決定した介護給付費の支給量（受給者証に記載）、お客様の日常生活全般の状況及びご希望を踏まえて、提供するサービス種別ごとに、居宅介護計画書、重度訪問介護計画書、（以下、「各種介護計画書」とします。）を作成します。
2. 各種介護計画書には、お客様に提供する具体的なサービスの内容や時間等を記載するものとします。また、計画の作成にあたっては、その内容についてお客様又はそのご家族に対して説明し、その同意を得るものとします。
3. サービスは、各種介護計画書に沿って計画的に提供するものとします。
4. ビリーブケアサポートは、お客様の要望、介護給付費の支給量の変更等に応じて各種介護計画書の内容を見直すものとします。

## 第16条（サービス内容）

1. ビリーブケアサポートは、障害者福祉関連法令に定める下記の事業及びサービス行為区分の中から、お客様が支給決定されたサービス種別及び各種介護計画に基づき、指定の時間帯に、選択されたサービスを提供するものとします。

### （1）居宅介護サービス

#### ①身体介助

お客様の身体に直接接触して行う介助サービス及びお客様と共にを行う自立支援のためのサービス。

排泄介助	トイレ及びポータブルトイレへの移動、オムツ交換、後始末、失禁及び失敗への対応など
食事介助	配膳、食事姿勢の確保、摂食介助、水分補給など
特段の専門的配慮をもって行う調理	流動食及び糖尿病食などの特別食（医療食及び治療食）の調理
清拭	清潔保持のための身体拭き、陰部洗浄など
部分浴・全身浴	手浴及び足浴等の部分浴、全身浴の介助。浴室への移動、洗髪、洗体、使用物品の片付けなど
身体整容	洗面、口腔ケア、爪きり、耳そうじ、髪の手入れ、簡単な化粧などの日常的な身体整容
更衣介助	着替えの準備、手伝い
体位交換	体位の変換、安楽な姿勢の確保など
移乗・移動介助	車いすへの移動の介助、補装具等の確認、安全移動のための通路の確保、声掛け、移動時の介助など
外出介助	目的地に行くための準備、交通機関への乗降、外出先での必要な介助
起床・就寝介助	ベッドサイドでの起き上がり、移動の介助、ベッド上での仰臥位・側臥位の確保など
服薬介助	配剤された薬の確認、服薬の手伝い、後片付けなど
自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助	安全を確保しつつ、常時介助できる状態で行う見守り

注1) お客様の状況によっては、上記サービスを実施できない場合がございます。予めご了承ください。

#### ②家事援助

お客様ご本人やご家族が行うことが困難な場合に代行して行います。

掃除	居室内やトイレ、卓上などの清掃、ごみ出し、後片付け
洗濯	洗濯機や手洗いによる洗濯、洗濯の乾燥、洗濯物の取り入れと収納、アイロンがけ
ベッドメイク	お客様が寝ていない状態でのシーツや布団カバーの交換
衣類の整理	衣類の整理（夏・冬物の入れ替えなど）
被服の補修	ボタンつけや破れの補修などの被服の補修

一般的な調理、配下膳	配膳、後片付け、一般的な調理
買い物代行	日用品の買い物（内容の確認、品物・金銭の確認を含む）
薬の受け取り	病院や薬局での薬の受け取り

### ③通院等介助

通院等又は公的機関への移動のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診などの手続き、移動等の介助を行います。

#### (2) 重度訪問介護サービス

重度訪問介護サービスとは、「重度訪問介護」の支給決定を受けたお客様に対し、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行います。また、病院、診療所等に入院、入所中に意思疎通の支援その他必要な支援を行います。

#### 第17条（サービスの追加）

市区町村が決定した介護給付費の支給量及びサービスのご利用状況によっては、サービスを追加することができます。

#### 第18条（ビリーブケアサポート及びサービス従事者の義務）

1. ビリーブケアサポート及びサービス従事者は、サービスの提供にあたってお客様の生命、身体及び財産の安全に配慮するものとします。
2. ビリーブケアサポートは、サービス従事者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
3. ビリーブケアサポートは、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師及び医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。
4. ビリーブケアサポートは、お客様に対するサービスの提供内容について記録を作成し、当該サービス実施日の終了時ごとにお客様又はそのご家族等による確認を受けるものとします。また、作成したサービス実施記録及び各種介護計画書は、5年間これを保存し、お客様又はその連帯保証人の請求に応じてこれを開示するものとします。
5. 運営基準や各種加算の要件等において実施が求められる会議等については、感染防止や多職種連携の促進の観点から、必要に応じて ICT（情報通信技術）を活用するものとします。

①お客様及びご家族が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議については、各種ガイドラインを遵守してテレビ電話等を活用して実施します。

②お客様及びご家族が参加して実施するものについては、各種ガイドラインの遵守に加え、お客様等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施するものとします。

#### 第19条（緊急時及び事故発生時の対応）

1. ビリーブケアサポートは、サービス提供中又はサービスの提供により、お客様の容態に急変が生じ又は事故が発生した場合その他必要な場合には、速やかに救急隊、主治医、協力医療機関、市区町村、ご家族等へ連絡するなどの必要な措置を講じるものとします。

【緊急時の連絡体制】



【緊急時の連絡および対応可能時間】

当事業所の連絡先	所在地	八戸市類家5丁目27-1		
	電話番号	0178-71-2921		
	対応時間	9:00～17:00 (祝祭日、年末年始を除く月～土曜日)		
主治医の連絡先	医療機関名			
	氏名			
	電話番号			
ご家族等の連絡先	氏名		続柄	
	日中連絡先			
	夜間連絡先			

2. ビリーブケアサポートは、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するものとします。
3. ビリーブケアサポートは、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとします。

第20条（サービスご利用にあたっての注意事項）

1. お客様及びそのご家族は、ビリーブケアサポート及び従業者が適切なサービスを行うために、お客様の行動の特徴、日常的な生活パターンに関する情報をビリーブケアサポート及びその従業者に提供するものとします。
2. お客様の住所、利用者負担額又は支給量その他受給者証の記載内容に変更があった場合には、速やかに従業者にお知らせください。また、従業者が受給者証の確認をさせて頂く場合には、提示して頂くものとします。

第21条（その他留意事項）

1. お客様及びそのご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従業者に依頼することはできません。
2. サービス従業者は、サービスに伴い、医療行為を行うことはできません。
3. お客様の担当となるサービス従業者の選任及び変更は、お客様に適正かつ円滑にサービスを提供するため、ビリーブケアサポートが行うものとし、お客様がサービス従業者を指名することはできませんので、予めご了承ください。

4. お客様が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明らかにして、事業所までお申し出ください。但し、業務上不適当とされる事由が無いと判断される場合には、サービス従事者の変更を致しかねる場合がございます。
5. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。
6. サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
  - ① サービス従事者は、家事援助として行う買物の場合を除き、現金をお預かりすることはありません。なお、買物のため現金をお預かりする場合も、1万円以下の少額の金銭とし、お客様又はそのご家族に必ずその場で金額等をご確認頂きます。
  - ② サービス従事者は、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承ください。
  - ③ 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
  - ④ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させていただきます。
  - ⑤ お客様及びそのご家族は、お客様の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道又はガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。
  - ⑥ お客様不在時のサービス提供は出来ません。
  - ⑦ お客様、そのご家族及びその付添人は、ビリーブケアサポートおよび従業者が使用する自動車に乗車することはできません。

## 第22条（サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口）

サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については、真摯に受け止め、誠意をもって問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常に障害福祉サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとします。

### （1） サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	当事業所の従業者
苦情等解決責任者	当事業所の管理者
受付時間	9：00～17：00（休業日を除く）
電話番号	0178-71-2921

注）苦情対応の基本手順

- ① 苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤原因究明、⑥再発防止・改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告。

### （2） ビリーブケアサポート以外の苦情等窓口

市区町村	受付窓口	八戸市役所 障がい福祉課
	電話番号	0178-43-2111（代表）
市区町村	受付窓口	階上町役場
	電話番号	0178-88-2111
市区町村	受付窓口	南部町役場
	電話番号	0178-84-2111

市区町村	受付窓口	おいらせ町役場
	電話番号	0178-56-2111
市区町村	受付窓口	五戸町役場
	電話番号	0178-62-2111
国保連等	受付窓口	青森県国民健康保険団体連合会
	電話番号	017-723-1301

### 第23条（機密の保持）

1. ビリーブケアサポート及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。
2. ビリーブケアサポートでは、お客様の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内でお客様又はご家族の個人情報を用います。
3. ビリーブケアサポートは、お客様及びそのご家族の個人情報に関して、お客様から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとします。

### 第24条（感染症対策の強化）

1. ビリーブケアサポートは、感染防止を実践する組織的な体制を整備し、感染症発生時には感染拡大防止のため、適切な対応をとるものとします。
  - ①従業者による感染症及び感染対策に対する正しい知識習得と感染予防対策の実施
  - ②事業所内での感染対策を実践  
(手洗い、研修実施、衛生用品や設備の整備など)
  - ③法人・事業所内の危機管理体制を構築  
(感染対策委員会の開催、指針・マニュアル・事業継続計画作成、シミュレーションなど)
  - ④自治体等の関係機関との連携と情報共有や感染症発生時の届出等の実施
2. お客様及びご家族様は、普段の体調と比べて変化がみられる場合は、かかりつけ医や担当の相談支援専門員等に早めに相談し、必要に応じて受診していただきますようお願いいたします。

### 第25条（虐待の防止）

1. ビリーブケアサポートはお客様の人権の擁護・虐待の防止等のために必要な体制を整備するとともに、法令に基づき、次に掲げる必要な措置を講じるものとします。
  - ①虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催とその結果についての従業者への周知徹底
  - ②虐待の防止のための指針を整備
  - ③従業者に対する虐待の防止のための研修の定期的な実施
  - ④虐待の防止のための措置を適切に実施するための責任者の設置

虐待防止に関する責任者	当事業所の管理者（ 檜木 尚子）
-------------	------------------

- ⑤成年後見人制度の利用支援

⑥苦情解決体制の整備

⑦その他虐待の防止のために必要な措置の実施

2. ビリーブケアサポートは、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（お客様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お客様を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。

## 第26条（身体拘束等の禁止）

1. ビリーブケアサポートは、サービスの提供にあたり、お客様の生命又は身体を保護するために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「身体拘束等」という）は行いません。
2. ビリーブケアサポートは、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のお客様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要なことを記録するものとします。
3. ビリーブケアサポートは、法令に基づき、身体拘束等の適正化にむけて、以下の対策をとるものとします。
  - ①身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催とその結果についての従業者への周知徹底
  - ②身体拘束等の適正化のための指針の整備
  - ③従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

## 第27条（ハラスメント対策の強化）

1. ビリーブケアサポートは、適切なサービスの提供にあたり、職場において行われる性的な言動（いわゆる「セクシュアルハラスメント」）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（いわゆる「パワーハラスメント」）により従業者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など必要な措置を講じるものとします。
2. ビリーブケアサポートは、従業者に対する適切なケア技術の習得に向けた研修、苦情に対する検証、組織的な虐待防止対策の推進等により、お客様及びご家族様が安心してサービスを受けることができるよう、サービスの質的向上に取り組むものとします。
3. ビリーブケアサポートは、お客様及びそのご家族様、関係者様からの職員への著しい迷惑行為が確認され、その改善を求めても改善されなかった場合は、サービスの中断や契約の解除をする場合がございます。

### 【著しい迷惑行為の例】

- ①身体的暴力：物を投げつける、唾を吐く、たたく、つねる 等
- ②精神的暴力：大声を出す、怒鳴る、業務外のサービス強要など理不尽な要求をする、無視する 等
- ③セクシャルハラスメント：必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、ヌードの写真を見せる 等
- ④その他：従業者の自宅の住所や電話番号を何度も聞く、ストーカー行為（つきまとい） 等

## 第28条（業務継続に向けた取り組みの強化）

感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を行うとともに、定期的に計画の見直しと変更を行うものとします。

ビリーブケアサポートは、お客様又はそのご家族に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項について説明し、お客様及びそのご家族はサービスの提供開始、重要事項について同意しました。

説明日 令和 年 月 日

<お客様> (利用者が児童の場合は児童)

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

<代理人> (利用者が児童の場合は給付決定保護者)

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

(お客様との続柄 : \_\_\_\_\_ )

<署名代行人> 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

(お客様との続柄 : \_\_\_\_\_ )

<サービス提供事業所>

住所 八戸市類家5丁目27-1

名称 ビリーブ訪問介護八戸中央 印

説明者 \_\_\_\_\_

※自署または記名押印