

# 定期巡回随時対応型訪問介護看護

## サービス重要事項説明書

### 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、食事等の介護その他の日常生活上の援助を行う定期巡回随時対応型訪問介護看護（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「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）

ビリーブケアサポートは、地域との結びつきを重視し、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健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、食事等の介護その他日常生活上の援助を行うものとします。

### 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：2011年
- ⑤ 資本金：500万円
- ⑥ 実施事業：在宅介護事業、福祉用具販売・貸与事業

### 第4条（営業日及び営業時間）

#### （1）サービス提供について

- ① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅰ）（Ⅱ）をご利用の場合  
対応日：365日 対応時間：24時間
- ② 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅲ）をご利用の場合  
対応日：365日 対応時間：18:00～翌朝 7:59まで

#### （2）事業所の営業日・営業時間

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

注) 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	ビリーブ定期巡回ケア八戸中央
所在地	青森県八戸市類家5丁目27番1号
電話番号等	0178-20-7750
指定事業所番号	0290300326
サービス実施地域	八戸市
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おりません。

#### 第6条 (当事業所の職員体制)

職種	資格	常勤	非常勤	備考
管理者	—	1名	—	
計画作成責任者	保健師・看護師・准看護師	1名	—	オペレーター・従事者と兼務
	介護福祉士	3名	—	オペレーター・従事者と兼務
	実務者研修修了者	1名	—	オペレーター・従事者と兼務
オペレーター	保健師・看護師・准看護師	1名	—	うち2名計画作成者・従事者を兼務
	介護福祉士	2名	—	計画作成者・従事者と兼務
	実務者研修修了者	2名	—	オペレーター・従事者と兼務
訪問介護員等	介護福祉士	2名以上	8名以上	
	実務者研修修了者	2名以上	—	
	介護職員基礎研修課程修了者		2名以上	
	初任者研修修了者	—	1名以上	
	訪問介護員1級	—	1名以上	
	訪問介護員2級	—	10名以上	
看護職員	保健師・看護師・准看護師	3名	8名以上	併設訪問看護事業所あり
	理学療法士・作業療法士 言語聴覚士	1名以上	—	

#### 第7条 (サービス利用料金)

- サービス利用料金は、介護保険法令に定める介護給付費（介護報酬）に準拠した次の金額となります。利用者負担額は、利用金額のうち「介護保険負担割合証」に記載されている利用者負担割合（1～3割）の分になります。

①定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅰ）

当事業所の定期巡回・随時対応型訪問介護看護は「一体型」での運営となります。

	(i) 訪問介護のみを利用した場合			
	利用料金	利用者負担額		
		1割	2割	3割
要介護1	54,460 円	5,446 円	10,892 円	16,338 円
要介護2	97,200 円	9,720 円	19,440 円	29,160 円
要介護3	161,400 円	16,140 円	32,280 円	48,420 円
要介護4	204,170 円	20,417 円	40,834 円	61,251 円
要介護5	246,920 円	24,692 円	49,384 円	70,476 円

	(ii) 訪問看護と訪問介護を利用した場合			
	利用料金	利用者負担額		
		1割	2割	3割
要介護1	79,460 円	7,946 円	15,892 円	23,838 円
要介護2	124,130 円	12,413 円	24,826 円	37,239 円
要介護3	189,480 円	18,948 円	37,896 円	56,844 円
要介護4	233,580 円	23,358 円	46,716 円	70,074 円
要介護5	282,980 円	28,298 円	56,596 円	84,894 円

②定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅱ）

他の法人の訪問看護事業所で訪問看護サービスを受ける場合は、下記「連携型」の利用料金が適用されます。

	利用料金 (月額)	利用者負担額 (月額)		
		1割	2割	3割
要介護1	54,460 円	5,446 円	10,892 円	16,338 円
要介護2	97,200 円	9,720 円	19,440 円	29,160 円
要介護3	161,400 円	16,140 円	32,280 円	48,420 円
要介護4	204,170 円	20,417 円	40,834 円	61,251 円
要介護5	246,920 円	24,692 円	49,384 円	70,476 円

③定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅲ）

夜間帯にのみサービスを必要とするお客様に対応します。利用料金は「定額」と「出来高」の二段階で設定されており、要介護度に関係なく一律となります。

	利用料金 (月額)	利用者負担額 (月額)		
		1割	2割	3割
基本夜間訪問サービス費 (定額)	9,890 円	989 円	1,978 円	2,967 円
定期巡回サービス費 (1回につき)	3,720 円	372 円	744 円	1,116 円
随時訪問サービス費 (Ⅰ) (1回につき)	5,670 円	567 円	1,134 円	1,701 円
随時訪問サービス費 (Ⅱ) (1回につき)	7,640 円	764 円	1,528 円	2,292 円

※随時訪問サービス費 (Ⅱ) は、2人の訪問介護員等により訪問する場合に算定します。

④通所系サービスを利用した場合の減算額 (1日あたり)

	(i) 訪問介護のみを利用した場合			(ii) 訪問看護と訪問介護を利用した場合		
	利用者負担額			利用者負担額		
	1割	2割	3割	1割	2割	3割
要介護1	-62円	-124円	-186円	-91円	-182円	-273円
要介護2	-111円	-222円	-333円	-141円	-282円	-423円
要介護3	-184円	-368円	-552円	-216円	-432円	-648円
要介護4	-233円	-466円	-699円	-266円	-532円	-798円
要介護5	-281円	-562円	-843円	-322円	-644円	-966円

⑤ 運営基準 (厚生省令)で定められた「その他の費用」(全額、お客様負担)

⑥ 通常のサービスを超える保険外費用 (全額、お客様負担)

⑦ ケアコール端末機の貸し出しは無料となりますが、係る通話料に関してはお客様負担と致します。また、契約解除の際は端末機を引き上げる事にします。

⑧ 訪問の際、サービスを提供するために使用する電気、ガス、水道等の費用はお客様のご負担とします。

なお、⑤⑥の費用の支払いを受ける場合には、お客様又はその家族に対して事前説明致します。

2. サービス利用にあたり、必要に応じて、下記の加算を算定させていただきます。

加算名	利用者負担額			加算条件等
	1割	2割	3割	
緊急時訪問看護加算 (Ⅰ)	325円	650円	975円	利用者の同意を得て、計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を必要に行う場合
特別管理加算 (Ⅰ)	500円	1,000円	1,500円	訪問看護サービスの実施に関する計画的な管理を行った場合
特別管理加算 (Ⅱ)	250円	500円	750円	

ターミナルケア加算	2,500円	4,000円	6,000円	死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上ターミナルケアを行った場合（死亡月に1回）	
初期加算	30円	60円	90円	新規に利用を開始した30日以内。定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅰ）のみ算定可	
退院時共同指導加算	600円	1,200円	1,800円	入院中又は入所中の者が退院又は対処にあたり、一体型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の従業者が退院時共同指導を行った後、初回の訪問看護サービスを行った場合	
総合マネジメント体制強化加算（Ⅰ）	1,200円	2,400円	3,600円	利用者の状況の変化に応じ多職種共同で計画を見直し、地域の病院や他の関係施設に対して当事業所が提供できるサービスの具体的な内容について情報提供を行っている場合	
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	100円	200円	300円	お客様宅を訪問せずにICTの活用等によりリハビリ専門職の助言に基づいて計画を作成しサービス提供を実施した場合	
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	200円	400円	600円	サービス提供責任者とリハビリ専門職が一緒に自宅を訪問したうえで助言・共同アセスメントに基づいて計画を作成しサービス提供を実施した場合	
認知症専門ケア加算（Ⅰ）	90円	180円	270円	定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅰ）	厚生労働大臣が定める体制を整備し、日常生活に支障をきたすおそれのある症状又は行動がみられる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合
認知症専門ケア加算（Ⅱ）	120円	240円	360円	（Ⅱ）を算定している場合（1ヶ月あたり）	
認知症専門ケア加算（Ⅰ）	3円	6円	9円	定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅲ）	
認知症専門ケア加算（Ⅱ）	4円	8円	12円	を算定している場合（1回あたり）	
口腔連携強化加算	50円	100円	150円	事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て歯科医療機関及び介護支援専門員に対し評価の結果を情報提供した場合 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅰ）（Ⅱ）のみ算定可	
介護職員等 処遇改善加算（Ⅲ）	1月の利用料金の18.2%			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（区分支給限度額対象外）	

3. 介護保険の適用がある場合には、お客様はビリーブケアサポートに対して、上記サー

ビス利用料金から保険給付額を控除した額（以下「利用者負担額」とします。）を支払うものとします。なお、お客様が、区分支給限度額を超えるサービスを利用した場合には、限度額を超えた額の全額を、ビリーブケアサポートに対して支払うものとします。

4. 支払い方法が償還払いになる場合には、上記に係る利用料の全額をお支払いいただきます。この場合、ビリーブケアサポートは「サービス提供証明書」を交付いたしますので、領収書を添えて市町村窓口にて居宅介護サービス費等の支給申請を行ってください。
5. 本契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合、ビリーブケアサポートは、法令改正後速やかにお客様に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとします。

#### 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は、無料となります。
2. 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、お客様にご負担いただくものとします。

#### 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、お客様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、お客様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、当事業所の従業者の管理及び業務管理を一元的に行うものとします。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の指揮命令を行うものとします。

#### 第12条（計画作成責任者）

計画作成責任者は、適切なサービスが提供されるよう、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成するとともに利用の申し込みにかかる調整等のサービス内容の管理を行います。また居宅介護支援事業者、連携先の訪問看護事業所等との連携を行うものとします。

#### 第13条（オペレーター）

1. お客様又はその家族等からの通報をうけ、通報内容等を基に相談援助を行い、訪問介護員等の訪問若しくは連携先訪問看護事業所の看護師等による対応の要否を判断し随時対応サービスを行うものとします。
2. 計画作成責任者及び定期巡回サービスを行う訪問介護員と密接に連携し、お客様の心身の状況等の把握に努めます。
3. お客様またはご家族に対し、相談及び助言を行います。
4. 事業所に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用申し込みに関わる調整を行います。
5. 訪問介護員等に対する技術的指導等のサービスの確認を行います。
6. ビリーブケアサポートは、お客様へのサービス提供に支障がないよう、①ICT等の活用により、事業所外においても、利用者情報（具体的なサービスの内容、お客様の心身の状況や家族の状況等）の確認を致します。②適切なコール対応ができない場合に備えて、ICT等の他に電話の転送機能等を活用することにより、お客様からのコールに即時に対応いたします。

#### 第14条（サービス従事者）

サービス従事者は、ビリーブケアサポートがお客様にサービスを提供するために使用する介護福祉士、訪問介護員研修課程修了者等の資格を有する者とします。

## 第15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16条（定期巡回随時対応型訪問介護看護計画書）

1. ビリーブケアサポートは、お客様の心身及び生活の状況を調査し、お客様及びそのご家族と協議して定期巡回等計画書を作成します。但し、居宅サービス計画が作成されている場合には、当該居宅サービス計画に基づくものとしますが、お客様の心身の状況に応じて柔軟にサービスの変更が必要であるとして、ケアプランの内容、サービスの提供日時を決定することができ、臨機応変に対応する為に一定の裁量が認められております。
2. ビリーブケアサポートは、訪問介護看護計画書の作成につき、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、その同意を頂くとともに、作成した訪問介護看護計画書をお客様に交付するものとします。
3. ビリーブケアサポートは、訪問介護看護計画書に沿って計画的にサービスを提供するものとします。
4. ビリーブケアサポートは、お客様の要望等により、訪問介護看護計画書の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師又は居宅介護支援事業者の助言及び指導等に基づいて、訪問介護看護計画書を変更又は中止するものとします。

## 第17条（サービス内容）

1. ビリーブケアサポートは、介護保険法令に定める下記のサービス行為区分の中から、居宅サービス計画に基づき、指定された時間帯に、選択されたサービスを提供するものとします。

### (1) 定期巡回サービス

定期的にお客様の身体介護を中心とした短時間の介護サービスを1日複数回受けることができ 居宅を巡回して日常生活上の支援を行います。

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
通院・外出の準備	目的地に行くための自宅内で準備（身支度、持ち物の確認）
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) 随時対応サービス

あらかじめお客様の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、お客様又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助又は訪問介護員等の訪問若しくは看護師等による対応の要否等の判断を行います。

## (3) 随時訪問サービス

随時対応サービスにおける訪問の要否等判断に基づき、訪問介護員等がお客様の居宅を訪問して行う日常生活上の支援を行います。

## (4) 訪問看護サービス

当事業所は、介護保険法令に定める下記のサービス行為の区分の中から、定期随時訪問介護看護計画に基づき、必要と認められる訪問看護を選択的に提供するものとする。

- ① 病状、障害の観察
- ② 医療的配慮の必要な利用者の清拭、洗髪等による清潔の保持
- ③ 医療的配慮の必要な利用者の食事及び排泄等日常生活の世話
- ④ 褥瘡の予防・処置
- ⑤ リハビリテーション
- ⑥ ターミナルケア
- ⑦ 認知症の利用者の看護
- ⑧ 療養生活や介護方法の指導
- ⑨ カテーテル等の管理
- ⑩ その他医師の指示による医療処置

2. 次のようなサービスは、介護保険適用のサービスとして提供することはできませんので、予めご了承ください。

### (1) 「本人の援助」に該当しないもの

ご家族等のための洗濯、調理、買い物、布団干し。主としてお客様が使用する居室以外の掃除、来客の応接（お茶の手配等）、自家用車の洗車等。

(2) 「日常生活の援助」に該当しないもの

庭の草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話、家具等の移動、大掃除、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理等。

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の常勤の看護師は、主治医の指示書に基づき適切なサービスが提供されるよう、主治医との連絡調整、訪問介護員等の監督等必要な管理を行うとし、主治医に対し介護計画及び訪問看護報告書を提出し、密接な連携を図ることとします。
5. 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、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。
6. 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）

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、お客様にかかる居宅介護支援事業所、ご家族等へ連絡して必要な措置を講じるものとします。

【緊急時の連絡体制】

訪問スタッフ等



当事業所



救急車の要請
主治医
訪問看護事業所
家族
居宅介護支援事業所
その他関係機関

(注)訪問スタッフは、基本的には事業所からの指示に従い対応しますが、状況に応じて、直接、救急車の手配等を行う場合もございます。

【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	0178-20-7750		
	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			

第20条(合鍵の管理方法及び紛失時の対応)

ビリーブケアサポートは利用者から合鍵を預かる場合には、次のとおり厳重に管理を行うこととする。

1. 合鍵は、事務所キーボックスにおいて厳重に管理を行い、従業者は管理者の許可を得なければ外部に持ち出すことは出来ません。
2. サービス従事者が合鍵を外部に持ち出す場合は、その従業者名、合鍵を持ち出す用途、持ち出した日時、返却した日時を記録簿に記録し管理を行うものとします。
3. 合鍵の管理の状況は、12か月に一度、事業所の職員による監査を受けるとともに、その結果を介護・医療連携推進会議に報告するものとします。
4. 従業者が鍵を紛失した場合は、直ちに利用者又はその家族に報告し鍵の交換等必要な措置を講じることとします。

第21条(地域との連携)

ビリーブケアサポートは、その運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流に努めます。

1. 事業の提供にあたり、利用者、利用者家族、地域住民の代表者、地域の医療関係者、市町村職員及び事業所が所在する地域包括支援センターの職員、定期巡回・随時対応型訪問介護看護について知見を有する者等により構成される協議会(以下この項において「介護・医療連携推進会議」という。)を設置し、おおむね6月に1回以上、介護・医療連携推進会議による評価を受けるとともに、介護・医療連携推進会議から必要な要望・助言等を聴く機会を設けるものとします。
2. 報告、評価、要望、助言等についての記録を作成して保存するとともに、当該記録を公表致します。

第22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事者に依

頼することはできません。

2. サービス従事者は、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事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事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、業務上不適切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、業務上不適切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、生活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ございません。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 お客様のご不在時にはサービス提供はできません。
  - 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23条（サービスに対する相談・苦情・虐待・要望等の窓口）

1. 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、誠意を持って問題の解決に臨みます。対応内容は記録及び保存し、当該内容をお客様又はそのご家族に対して周知するものとし、常に居宅サービス事業者としてサービスの質の向上に努めます。

### (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	0178-20-7750

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再発防止及び改善の措置、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 介護保険課
	電話番号	0178-43-9292
	電話番号	0178-56-2111
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24条（秘密の保持）

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25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介護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26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（前田 優人）
-------------	-----------------

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27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28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：従業員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29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> 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

<代理人> 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 ビリーブ定期巡回ケア八戸中央 印

説明者 \_\_\_\_\_

※自署または記名押印