

なは定期巡回ステーション

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

重要事項説明書・契約書・個人情報利用同意書

重要事項説明書

1. なは定期巡回ステーションを提供する事業者について

事業者名称	医療法人 HSR
代表者指名	理事長 名嘉村 博
本社所在地	〒901-2132 沖縄県浦添市伊祖 3 丁目 8 番 15 号
電話番号	TEL 098-870-6600 FAX 098-870-6604
法人設立年月日	2010 年 3 月 1 日
関連事業所	名嘉村クリニック 訪問看護ステーション名嘉村 ケアプランセンター名嘉村 包括支援センター松島 看護小規模多機能型居宅介護末吉 認知症対応型グループホーム末吉

2. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

事業所名称	なは定期巡回ステーション
管理者	上地 唯香
開設年月日	令和元年12月1日
事業所番号	4790100590
所在地	〒903-0801 沖縄県那覇市首里末吉町 2 丁目 95 番地 4
電話番号	TEL098-943-1132 FAX098-943-1146

3. 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	医療法人 HSR が開設する、なは定期巡回ステーション（以下、事業所）という）において実施する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の介護職員等（以下「職員」という。）が、要介護状態に（以下「利用者」という。）に対し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場にたった適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を確保することを目的とします。
運営の方針	本事業は、在宅生活をささえるために必要なときに、必要な介護・看護サービスを包括的かつ継続的に提供します。 2 事業所の職員は、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を行います。 3 利用者への支援にあたっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、居宅サービス計画に従って、適切な定期巡回・随時対

	<p>応型訪問介護看護計画をたて、常に利用者の立場にたったサービス提供に務めます。</p> <p>4 事業実施にあたっては、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者と連携に努めます。</p>
--	--

4. 事業実施地域 営業時間 定員など

サービス提供日	365日
サービス提供時間	24時間
通常の実施地域	那覇市
受付時間	<p>月曜日から金曜日 8:30～17:30</p> <p>土曜日 8:30～12:30</p> <p>※祝日、年末年始(12月31日～1月3日)を除く</p>

5. 職員勤務の体制

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 事業所の従業者・業務の管理を一元的に行います。 2 法令等において規定されている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、従業者に対し遵守すべき事項において指揮命令を行います。 	常勤1名 訪問介護員と兼務
計画作成責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成します。 2 利用の申込みに係る調整等のサービスの内容の管理を行います。 	常勤1名以上
オペレーター	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者又はその家族等からの通報に対応します。 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、利用者の心身の状況等の把握に努めます。 3 利用者又はその家族に対し、相談及び助言を行います。 4 事業所に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整を行います。 5 訪問介護員等に対する技術的指導等のサービスの内容の確認を行います。 	常勤1名以上 訪問介護員、訪問看護師と兼務
定期巡回サービスを行う訪問介護員等	定期的な巡回により、排せつの介護、日常生活上の世話等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	提供時間帯を通じて常勤1名以上
随時訪問サービスを行う訪問介護員等	利用者からの通報によりその者の居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	

訪問看護サービスを行う看護師等	主治医の指示によりその者の居宅を訪問し、療養上の世話又は必要な診療の補助等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	常勤換算後 看護師 2.5名以上 (うち常勤1名以上)
-----------------	---	-----------------------------------

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な定期巡回サービス及び随時訪問サービスの内容等を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成します。 2 利用者に応じて作成した計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得ます。 3 計画を作成した際には、当該計画を利用者に交付します。 4 作成に当たっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努め、さらに作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更を行います。
定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者又はその家族に対する相談、助言等を行います。 2 利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等を行います。 3 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 4 利用者からの随時の連絡に対応した排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 5 主治医の指示による、療養上の世話又は必要な診療の補助等を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、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。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 介護保険給付サービス利用料金

・訪問看護サービスを行う場合

要介護度	利用者負担額		
	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	7,946円	15,892円	23,838円
要介護2	12,413円	24,826円	37,239円
要介護3	18,948円	37,896円	56,844円
要介護4	23,358円	46,716円	70,074円
要介護5	28,298円	56,596円	84,894円

※ 月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合日割り日額を乗じた利用料となります。

・訪問看護サービス利用なしの場合

要介護度	利用者負担額		
	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	5,446円	10,892円	16,338円
要介護2	9,720円	19,440円	29,160円
要介護3	16,140円	32,280円	48,420円
要介護4	20,417円	40,834円	61,251円
要介護5	24,692円	49,384円	74,076円

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

	加算	利用者負担額			算定回数等
		1割負担	2割負担	3割負担	
<input type="checkbox"/>	緊急時訪問看護加算（Ⅰ）	325円	650円	975円	当事業所が利用者の同意を得て、利用者又は家族と24時間連絡でき、計画的に訪問することとなっていない緊急時の訪問を必要に応じて行う体制にある場合、1月につき算定します。
<input type="checkbox"/>	緊急時訪問看護加算（Ⅱ）	315円	630円	945円	
<input type="checkbox"/>	特別管理加算（Ⅰ）	500円	1000円	1500円	医科診療報酬点数表に掲げる在宅悪性腫瘍等患者指導管理若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態の場合1月につき算定します。
<input type="checkbox"/>	特別管理加算（Ⅱ）	250円	500円	750円	医科診療報酬点数表に掲げる在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療

					法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態の方、人工肛門又は人工膀胱を設置している状態の方、真皮を超える褥瘡の状態の方、点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態の方の場合に1月につき算定します。
<input type="checkbox"/>	ターミナルケア加算	2500円	5000円	7500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）
<input type="checkbox"/>	初期加算	30円	60円	90円	当事業所に登録した日から30日以内の期間について1日につき算定します。
<input type="checkbox"/>	退院時共同指導加算	600円	1200円	1800円	退院又は退所につき1回（特別な管理を必要とする利用者については2回）
<input checked="" type="checkbox"/>	総合マネジメント体制強化加算（Ⅰ）	1200円	2400円	3600円	総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）の要件に加えて、地域や地域住民の相談に対応する体制を確保し、利用者の状態に応じて地域と連携し必要な支援を行っている場合、1月につき算定します。
<input type="checkbox"/>	総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）	800円	1600円	2400円	利用者の心身の状況の変化に応じ、多職種共同で計画書を見直し、地域の医療機関、関係事業所も対して当事業所が提供できるサービスの内容に関して情報提供を行っている場合、1月につき算定します。
<input type="checkbox"/>	生活機能向上連携加算（Ⅰ）	100円	200円	300円	1月につき
	生活機能向上連携加算（Ⅱ）	200円	400円	600円	
<input type="checkbox"/>	認知症専門ケア加算（Ⅰ）	90円	180円	270円	1月につき
<input type="checkbox"/>	認知症専門ケア加算（Ⅱ）	120円	240円	360円	1月につき
<input type="checkbox"/>	口腔連携強化加算	50円	100円	150円	利用者の同意を得て、歯科医療機関と相談できる体制を確保

					し、口腔内の状態を定期的に評価し、歯科専門職と介護支援専門員へ伝えた場合、1月につき算定します。
<input checked="" type="checkbox"/>	サービス提供体制強化加算 (I)	750 円	1500 円	2250 円	厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出た事業所が、利用者に対してサービス提供を行った場合に1月につき算定します。
<input type="checkbox"/>	サービス提供体制強化加算 (II)	640 円	1280 円	1920 円	
<input type="checkbox"/>	サービス提供体制強化加算 (III)	350 円	700 円	1050 円	
<input type="checkbox"/>	介護職員処遇改善加算 (I)	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数 (所定単位数)
<input checked="" type="checkbox"/>	介護職員処遇改善加算 (II)				
<input type="checkbox"/>	介護職員処遇改善加算 (III)				

保険外サービス利用料(自費)

- ① 身体介護：病院受診など外出のお手伝い
- ② 生活援助：買い物、家の外の掃除、本人がいる居室以外の掃除
最初の 30 分:3500 円
その後 30 分毎:1500 円
※上記時間外:上記金額に+20%追加、いずれも税別
- ③ 看取りケア料金(エンゼルケア):8.000 円

6. 支払について

利用者は、料金表に定めたサービスに対する所定の利用料および、サービスを提供する上で別途必要になった費用を支払うものとします。

支払方法	毎月 15 日前後に前月分の請求書を郵送します。 支払方法は、①口座自動振替 ②銀行振り込み
請求書の送付	事業者は、利用者又は家族に対しサービス提供月の末日に利用請求書を作成し、翌月 15 日までに送付します。 利用者は、指定の日までに支払うものとします。
領 収 書	事業者は、入金を確認後、領収書を郵送します。

7. 緊急時の対応

- (1) サービス実施中に利用者の心身の状況に異常、事故、その他緊急事態が生じたときには、速やかに主治医、関係医療機関に連絡等の措置を講ずるとともに、緊急連絡先であるご家族等に速やかに連絡いたします。

8. 事故発生時の対応

- (1) 急変時、速やかに利用者に対して応急処置をし、事業所管理者・家族へ連絡、必要時救急車の依頼を行います。
- (2) 勤務者は、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。
- (3) 記録は、サービスの提供が完結した日から5年間保存するものとします

9. 損害賠償について

利用者に対する介護サービス提供に伴って、事業者の帰するべく事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、損害を賠償します。

10. 個人情報の保護と秘密保持の取り扱い

- (1) 本事業所の職員は、サービスを提供する上で知り得た利用者及び家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- (2) 職員は事業所退職後も秘密保持の責任が継続されます。
- (3) 事業者は、業務上知り得た利用者並びに家族等の個人情報を、医療上もしくは関係機関との連携を図る等、正当な理由がある場合に予め同意を得た上でその情報を用いること、又、必要な情報を収集することがあります。

11. サービスに関する意見・要望・苦情等について

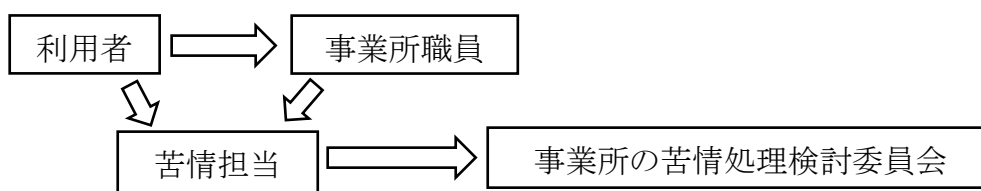
- (1) 当事業所のお客さま相談・苦情窓口

担当者: 上地 唯香

TEL: 098-943-1132 FAX: 098-943-1146

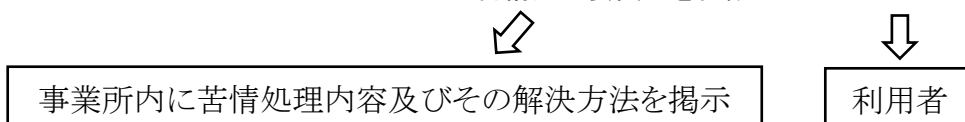
受付日: 年中(ただし、日曜日・祝日・12月31日～1月3日は除く) 受付時間: 9:00～17:00

- (2) 苦情処理フロー



事業所職員・管理者等での検討があれば、

苦情処理委員会を組織しなくてもよい



- (3) その他

当事業所以外に、お住まいの市町村及び沖縄県国民健康保険団体連合の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- ① 那覇市チャージかんじゅう課 098-862-9010
- ② 沖縄県国民健康保険連合会 098-860-9022
- ③ 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会 098-882-5704

12. 医療機関等との対応・連携

事業者は、利用者の健康状態が急変した場合等は、あらかじめ届けられている、連絡先に可能な限り速やかに連絡するとともに、医師に連絡する等必要な処置を行います。当事業所は、下記の施設と連携をする事とします。

病院名	科目	住所
医療法人はごろも会那覇ゆい病院	内科	那覇市古島 1-22-1
地方独立行政法人 那覇市立病院	全科	那覇市古島 2 丁目 31 番 1
ひらばやし歯科	歯科	那覇市古島 2-11-3-1F
介護老人保険施設パークヒル天久	介護	那覇市字天久 1123

13. 人権の擁護及び虐待の防止のための措置

(1) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を行います。

① 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

② 虐待防止のための指針の整備をしています。

③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施しています。

※ 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	上地 千佳子
-------------	--------

⑤ 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(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、これを市町村に通報します。

14. 身体的拘束について

(1) 事業所は、利用者又は他の利用者等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、入居者に対する身体的拘束、その他行動を制限する行為を行いません。

(2) やむを得ず前項の身体拘束を行う場合には、身体拘束の内容、目的、緊急やむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等記録の整備や手続きなど厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し適正な取り扱いにより行うものとし、その実施状況を運営推進会議に報告します。

(3) 事業所は、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を年に1回以上開催するとともに、身体拘束等は廃止すべきものという考えに基づき、従業者全員への周知徹底及び身体拘束等の研修を定期的実施します。

15. 認知症ケアについて

事業所は、認知症状のある利用者の個性を尊重するケアのため次の取組みを行います。

① 利用者に対する認知症ケアの方法等について、養護者に情報提供し、共に総合的なアセスメントを踏まえ本人の自由意志を尊重したケア(パーソン・センタード・ケア)を実践します。

② 利用者の現在の生活やこれまでの生活について知り、一日の生活リズムや本人のペースを踏まえた臨機応変な支援を行いません。

③ 利用者に継続的に関わることで、様子や変化をとらえ、介護者及び介護支援専門員、他の福祉サービス事業者や医療機関と共有することで、多職種共同による、よりよいケアの提供に貢献します。

④ 「認知症は進行していく疾患」であることを踏まえ、専門性と資質向上を目的とした定期的な研修等を開催し認知症に関する正しい知識やケアを習得します。

16. 衛生管理・感染症対策について

(1)事業所は、従業員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理を務めるものとする。

(2)事業所において、感染症が発生し、又は蔓延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)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、従業員に周知徹底を図ります。

②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指針を整備します。

③事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を年1回以上実施します。

17. 介護・医療連携推進会議

当事業所はサービスを提供するにあたり、サービスの提供状況について定期的に報告するとともに、内容等についての評価、要望、助言を受けるため運営推進委員会を設置しています。

構成	利用者、利用者の家族、地域住民の代表者及び事業について知見を有する者
開催	概ね6ヶ月に1回以上
内容・記録	事業所のサービス提供の状況を報告し評価、要望、助言等を記録し事業所内に提示し公表する。

18. 記録の整備について

(1)事業所は、従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備し行います。

(2)利用者に対するサービスの提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存し、利用者及びその家族から要望があった場合は、記録閲覧、複写の要求に応じます。ただし、謄写については実費を請求することがあります。

19. ハラスメント対策について

事業所は、職場内や利用者、家族からのハラスメントがあった場合に、事業所として適切に対応するものとする。そのために下記のことを行う。

①事業所におけるハラスメント防止対策に関する基本指針を整備する。

②ハラスメント防止対策に関する基本指針を従業員に周知徹底を図る。

③上司や総務部を窓口とした相談体制(マネジメントラインへの報告ルートを明確化)

④従業員に対しハラスメント防止のための研修を定期的実施する。(年1回)

20. 利益供与等の禁止

事業所は、指定居宅介護支援事業者又はその従事者に対し、要介護被保険者に対し当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与いたしません。事業所は、指定居宅介護支援事業者又はその従事者から、当該か定期巡回・随時対応型訪問介護看護らの利用者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を収受いたしません。

21. 第三者評価の実施の有無 有

実施日:令和6年6月6日 外部評価実施機関:ちやーがんじゅう課施設グループ

開示場所:施設入り口 情報提供コーナー

22. 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 なは定期巡回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 to 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。

23. サービス利用にあたっての留意事項

- (1) 那覇市地域密着型サービスとなっております。介護認定を受けた、那覇市に住所がある方が対象となります。
- (2) 保険証の提示: サービス利用の際は、介護保険被保険者証の確認します。
- (3) 宗教活動等: 事業所内での他の利用者に対する執拗な宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。
- (4) 職員等の質の向上を図るため、次のとおり研修の機会を設けます。
 - ① 採用時研修 採用後1か月以内
 - ② 定期的研修 随時
 - ③ 認知症介護基礎研修 医療・福祉関係の資格を有さない介護従業者を対象とします。

サービス提供の開始に際し、利用者に対して本書面に基づき重要事項説明を行いました。
尚、本書は2通作成し、利用者、事業所が各1通を保管するものとします。

事業所 なは定期巡回ステーション

所在地 〒903-0801 沖縄県那覇市首里末吉町2丁目95番地4

事業所印

説明者

説明日 年 月 日

私は、本書面により事業者からサービスについて重要事項の説明を受けました。

利用者	氏名	
	住所	
代理人	氏名	
	住所	
	利用者との関係	
家族	氏名	
	住所	
	利用者との関係	

第5条(利用者からの契約の解除)

利用者は事業所に対し、5日間以上の予告期間を置いてこの契約を解除できる。

2 利用者は、次の場合には、直ちに契約の解除ができる。

- (1) 事業所が正当な理由なく適切なサービスを提供しない場合。
- (2) 事業所が守秘義務に反する等、常識を逸脱する行為を行った場合。
- (3) 事業所が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷付け、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

第6条(事業所からの契約解除)

事業所は、契約者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- (1) 利用者が契約締結時に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知等を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- (2) 利用者が故意に著しく常識を逸脱する行為をなし、申し入れにも拘わらず改善がなく、サービス提供が困難になった場合(2週間の予告期間あり)
- (3) サービス利用料金の支払が2か月以上滞納した場合は契約を解除する旨の催告を行う。催告後、定められた1か月以上の期間内にその支払いがない場合。
- (4) 事業所は、利用者が正当な理由なくまたは故意に訪問看護の利用に関する指示に従わず、要介状態を悪化させた場合、または常識を逸脱する行為をなし、改善しようとしめないなどの理由で、契約の目的が達せられないと判断した時は1ヶ月以上の文書による予告期間をもって契約を解除することができる。
- (5) 暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などのハラスメント行為により、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除できる。

第7条(契約の終了と終了時の措置)

利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い、事業所が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) 契約者が死亡した場合
- (2) 要介護認定により利用者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
- (3) 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (4) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は辞退した場合
- (5) 本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

第8条(清算)

本契約が終了した場合において契約者が既に実施されたサービスに対する利用料金支払い義務、その他事業者に対する義務を負担している場合は、契約終了日の翌月末日までに清算するものとします。

第9条(事業所の従業員の義務)

- ①事業所の従業員は、サービスの提供にあたっては、契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- ②事業所は、利用者の健康管理を適切に行うため、主治医・看護師との連携に努めるものとします。
- ③事業所は、現にサービスの提供を行っているとき、利用者に容態の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに利用者の主治医に連絡を取る等必要な対応を講じます。
- ④事業所は、自ら提供するサービスの質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受け、その結果を公表し、常にその改善を図るものとします。
- ⑤事業所は、事業の運営にあたって、地域住民またはその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流を図るものとします。
- ⑥事業所は、利用者に対するサービスの提供に関する記録を作成し、それを5年間保管し、利用者又は代理人の請求に基づいてこれを閲覧させ、またはその複写物を交付するものとします。

第10条(秘密保持)

- ①事業所の従業員は、サービスを提供する上で、知り得た利用者及びその家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約終了後も継続します。
- ②事業所の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことがないように必要な処置を講じます。
- ③事業所は、利用者の個人情報及び、利用者の家族の個人情報をを用いる場合は、利用者及びその家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者及びその家族の個人情報を用いません。
- ④関係機関等の連携により、心身の健康の保持及び生活の安定のために、正当な理由があつて必要な場合にも個人情報を取り扱う事があります

第11条(記録の保管)

5年間保管し、いつでも利用者及びその家族からの記録閲覧、複写の要求に応じます。ただし、謄写については実費を請求することがあります。

第12条(緊急時、事故発生時の対応)

- ①事業所はサービス利用中に利用者が病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医、利用者の家族へ連絡を行なう等の必要な処置を講ずるとともに緊急時の状況及び緊急に際してとった処置について記録するものとします。
- ②事業所は、利用者に対するケア提供により事故が発生した場合には、速やかに那覇市・利用者家族に連絡を行なう等の必要な措置を応ずるとともに、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するものとします。

第13条(苦情及び要望)

- ①事業所は、利用者又はその家族から苦情の申し出があつた場合は速やかに対応します。
- ②事業所は、利用者又はその家族から苦情の申立機関に苦情申し立てを行った場合、これを理由としていかなる不利益・不公平な対応も致しません。
- ③事業所は、契約者又は契約者の家族から、提供したサービスに関する苦情や要望がある場合、苦情・要望を受け付ける窓口を設置して適正に対応するものとします。

第 14 条(賠償責任)

- ①事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、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勘案して相当と認められるときに限り、賠償責任を減じることができるものとします。
- ②事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。
- ③事業所は、損害賠償責任保険に加入致します。

第 15 条(賠償がなされない場合)

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合は、事業者は損害賠償責任を免れます。

- (1) 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。
- (2) 契約者が、サービスの実施のために必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。
- (3) 契約者の急激な体調の変化等、事業所が実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合。
- (4) 契約者が、事業所の従業員の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合。

第 16 条(裁判管轄)

この契約に関する裁判については、那覇地方裁判所本庁のみを管轄裁判所とすることを合意します。

第 17 条(連携)

- ①事業所は、サービスの提供にあたり、主治医及び介護支援専門員、その他保険・医療・福祉サービス提供者との連携を行ないます。
- ②事業所は、当該契約の変更又は終了に際し速やかに介護支援専門員等にも連絡します。

第 18 条(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

事業所は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、契約者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第 19 条(連帯保証)

連帯保証人は、利用者が負担する本契約上のすべての責務につき、連帯して保証する。

第 20 条(契約外条項)

- ①利用者及び事業所は信義誠実をもってこの契約を履行します。
- ②本契約に規定のない事項については、介護保険法等関係法の規定を尊重し、利用者及び事業所の協議に基づき定めます。

サービス提供の開始に際し、協議の上、署名捺印をもって本契約を締結いたします。

尚、本書は2通作成し、利用者、事業者が各1通を保管するものとします。

契約締結日 年 月 日

事業所 なは定期巡回ステーション

所在地 〒903-0801 沖縄県那覇市首里末吉町2丁目95番地4

理事長 名嘉村 博

事業所印

説明者

利用者 氏名 _____ 印

住所 _____

代理人 氏名 _____ 印

住所 _____

利用者との関係 ()

家族 氏名 _____ 印

住所 _____

利用者との関係 () _____

個人情報に関する方針

なは定期巡回ステーション(以下「事業所」という)は、個人情報に関する法律を遵守して、個人の権利・利益を保護する為に、次の通り個人情報保護に関する方針を定めて実施します。

- ① 個人情報は、適正な取得に勤め、利用目的を達成する為には、正確・最新の内容を保ちます。
- ② 通常、必要と考えられる個人情報の範囲は、事業のサービス提供に必要な情報です。個人情報は、利用目的の達成に必要な範囲で利用いたします。
なお、利用目的の中で同意しがたい事項がある場合は、意思表示により変更等の対応を致します。意思表示がない場合には、同意が得られたものとします。
上記以外で、個人情報を第三者に提供する際は、あらかじめご本人の同意を文書で得ます。ただし、都道府県等外部監査機関などは第三者に該当しないため、文書で同意を得ないことがあります。
- ③ 個人情報の保護に対する照会には、いつでも問い合わせ窓口で対応します。
- ④ 個人情報の確認・訂正・利用停止を求められた場合には、調査の上対応いたします。
- ⑤ 従業員への個人情報保護に関する教育を徹底します。また、雇用契約時に、離職後も含めて守秘義務を遵守させます。
- ⑥ 個人情報の安全管理体制を整備します。万が一、漏洩、紛失、不正アクセス、破壊など問題発生時には、速やかに対処します。
- ⑦ 個人情報の開示を求められた場合は、事業所の情報提供の手続きに従って開示します。

個人情報利用同意書

<個人情報の取扱いについて>

当事業所が保有する利用者及びそのご家族に関する個人情報については、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は解約終了後も同様です。

主に以下の利用目的に使用させていただきます。

<個人情報利用目的>

事業所内での利用目的

- 適切なサービスを円滑に行うために、事業者内で情報共有や職員研修をするため
- 利用者に提供する介護サービスの記録を行うため
- サービス提供に掛かる請求業務などの事務手続きのため

他の事業所等への情報提供を伴う目的

- 他の居宅サービス事業所や居宅介護支援事業所との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答のため
- ご家族及び後見人様などへの説明・報告のため
- 利用者かかりつけ医、及び事業者協力医療機関への連絡のため
- 損害賠償保険等にかかる保険会社等への相談または届出のため

上記以外の利用目的

- 当事業所において行われる実習生及びボランティア受入れのため
- 法令上義務付けられている、医療機関または行政・警察・消防等から依頼があった場合

同意日 年 月 日

事業所 なは定期巡回ステーション

所在地 〒903-0801 沖縄県那覇市首里末吉町2丁目95番地4

事業所印

私と私の家族の個人情報の取扱いについて説明を受けたので、上記の範囲内において利用することに同意します。

【ご利用者】住 所 _____

氏 名 _____

【代理人】住 所 _____

氏 名 _____ 本人との関係（ ）

【家 族】

住 所 _____

氏 名 _____ 本人との関係（ ）