

一、事業の目的

1. 「医療法人北翔会ヘルパーステーションひまわり」は、サービス利用者が安心して生活を送り、その生活を支えるために適正な訪問介護及び介護予防訪問事業を提供する事を目的とします。

二、運営の方針

1. 事業所の訪問介護員等は、利用者の心身の特性を踏まえて、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、生活全般にわたる支援、並びに生活等に関する相談及び助言を行うものとします。
2. 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

三、事業所の名称及び所在地

名称 医療法人北翔会 ヘルパーステーションひまわり
所在地 岩見沢市10条西21丁目2番地

四、営業日及び営業時間

1. 営業日 月曜日から土曜日までとします。
但し日曜日、祝祭日、お盆、12月30日から1月3日までは、休日といたします。
2. 営業時間 月曜日から金曜日 午前8時45分から午後5時
土曜日 午前8時45分から午後12時15分
3. サービス提供時間 月曜日から日曜日 午前6時から午後10時まで
4. 電話番号 TEL・FAX 0126-33-3926

五、従業員の体制

1. 管理者 1名（サービス提供責任者と兼務）
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
2. サービス提供責任者 1名以上
サービス提供責任者は、事業者に対する指定訪問介護及び指定介護予防訪問事業利用の申し込みに関わる調整、訪問介護員等に対する技術指導、指定訪問介護及び介護予防訪問事業計画の作成等を行うと共に自らも指定訪問介護及び介護予防訪問事業の提供に当たる。

3. 訪問介護員 2.5以上（常勤換算）（サービス提供責任者を含む）
訪問介護員等は、指定訪問介護及び指定介護予防訪問事業の提供に当たる。
以上の体制整備し安全・安心できるサービスを提供いたします。

六、居宅介護及び介護予防サービス

1. 「居宅介護及び介護予防サービス」とは、当事業所が利用者の居宅にホームヘルパーを派遣し、入浴・排泄・食事等の身体介護、調理・買い物・洗濯等の生活支援、その他日常生活上のお世話や自立支援を提供するサービスをいうものとします。
2. 実施する「居宅介護サービス」の内容、利用日、利用時間等については「訪問介護計画」に定めるサービスを実施いたします。
3. 利用者本人が不在の場合、予定したサービスを行うことができません。
4. 利用者は、定められたサービス以外の業務をホームヘルパーに依頼する事は出来ません。
5. 定められたサービス以外の要望がある場合は、担当ケアマネジャーと協議し適切に対応いたします。

七、サービス従事者の交代

1. 利用者が選任されたホームヘルパーの交代を希望する場合は、その理由を明らかにして事業所に対しホームヘルパーの交代を申し出る事ができます。
2. 事業所の都合によりホームヘルパーを交代する場合は、事前に利用者に報告し調整を済ませたうえで実施いたします。
3. 事業所はホームヘルパーの交代により利用者に対して、サービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

八、サービス実施の確認

事業所は、利用者に対する居宅介護及び介護予防サービスの実施について記録を作成し、サービス実施日の終了時ごとに利用者等による確認を受けるものとします。

九、サービス利用料金

1. 利用者等は事業者に対して、所定の料金体系に基づいて計算されたサービス利用料金を事業所が指定する方法で支払うものといたします。
2. 指定訪問介護利用料については厚生労働大臣の定めるところにより、負担割合に応じた額をお支払いしていただきます。又、介護予防訪問事業利用料は厚生労働大臣の定める額を上限として岩見沢市が定める額をいただきます。

3. サービス利用中にかかるその他の費用については、当事業所からの内訳説明を確認し、支払うものとしたします。
4. 事業所は、やむを得ない事情により所定の料金体系を変更した場合には、契約期間中であっても利用者等に対してサービス利用料の増額又は減額を求めることができます。
この場合は、事業者は、利用者等に対して、1ヶ月前に文章をもって通知するものとしたします。

十、利用日のキャンセル・変更

1. 利用者は、都合により所定の日時における居宅介護サービスの利用を変更することができます。この場合には、利用者等はサービス実施日の前日までに、事業所に申し出るものとしたします。
この場合には、中止した利用日のサービス利用料金の支払い義務を負いません。
2. サービス利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合、700円をキャンセル料としていただきます。
但し、契約者の病変・急な入院等特別な事情による場合には、この限りではありません。

十一、契約期間・更新

本契約の有効期間は、契約締結の日から6ヶ月間とします。契約期間の2日前までに利用者等から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に6ヶ月間同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

十二、途中解約

利用者等は本契約に定める居宅介護サービスが不要となった場合には、有効期間中であっても、本契約を解約することができます。この場合には、利用者等は契約終了を希望する2日前までに事業所に通知するものとしたします。
但し、利用者の入院・死亡等、契約を継続することが出来ない特別な事情が生じた場合には、事前の通知がなくても本契約を解約することができます。

十三、契約の解除

1. 利用者等は事業所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) 事業所が正当な理由無く本契約に定める居宅介護サービスを実施せず、利用者の請求にもかかわらずこれを実施しようとししない場合。
 - 2) 事業所が守秘義務に違反した場合。

- 3) 事業者が利用者もしくは介護者等の生命・身体・財産・信用等を傷付け、又は著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
2. 事業所は利用者等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) 利用者等によるサービス料金支払いが2ヶ月以上延長し、催告にもかかわらずこれが支払われない場合。
 - 2) 利用者等が事業所もしくはサービスの従事者の生命・身体・財産・信用等を傷付け、又は著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
 - 3) サービス利用にあたっての禁止事項があった場合。
 - ①事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
 - ②パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
 - ③サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。

十四、守秘義務

事業所及びサービス従事者は、居宅介護サービスを提供するうえで知り得た利用者及び介護者等に関する事項を第三者に漏洩しません。ただし、次の各号についての情報提供については、当事業所は、利用者等にあらかじめ同意を得たうえで行うこととします。

- 1) 介護保険サービス利用のための市町村、居宅支援事業者その他の介護保険事業所への情報提供。
- 2) 介護保険サービス質向上のための学会、研究会での事例研究発表。
なお、この場合、利用者個人を特定できないように仮名などを使用することを厳守します。
- 3) 事業所は、サービスを提供するうえで、治療や経過観察等、必要に応じて患部等の写真を撮り、情報の共有や記録を行うことがあります。
場合によっては、顔が写る事もありますが、個人情報やプライバシー保護に細心の注意を払い、サービスの提供にあたります。
この守秘義務は本契約が終了した後も継続いたします。

十五、虐待の防止について

- 1) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じるものとする。
 - ①虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図る。
 - ②虐待の防止のための指針を整備する。

- ③訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
 - ④前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- 2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所事業者又は養護者（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するものとする。

十六、ハラスメント対策の強化

事業所は、利用者等が以下のサービス利用にあたっての禁止事項があった場合に、適切なサービス提供を確保する観点から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等の必要な措置を講じる。

なお、基本方針を定め定期的な研修などを実施いたします。

- ① 事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ② パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- ③ サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。

十七、業務継続計画

事業所は、感染症や自然災害があった場合においても、継続して介護支援が継続できるよう必要な措置を行う。

- ① 業務継続計画の策定、定期的な見直し、委員の選出と委員会の開催
- ② 自然災害に関しての定期的な会議、研修会、訓練などの実施
(入職時及びそれぞれ年1回以上)
- ③ 感染症に関しての定期的な会議、研修会、訓練などの実施
(入職時及びそれぞれ年1回以上)

十八、相談・苦情

- 1. 利用者等は当事業所の提供する居宅介護サービスに対する要望又は苦情等について担当者に申し出る事ができます。
又担当介護支援専門員や市町村介護保険担当者等に相談してもかまいません。
当事業所担当者は速やかに内容を確認し、迅速・適切に対応するものとします。
- 2. 当事業所は苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、内容を整理し居宅支援事業者、市町村介護保険担当者等と連携を取りながら指導を受け改善に努めるものとします。
- 3. 相談・苦情常設窓口
電話・FAX 0 1 2 6 - 3 3 - 3 9 3 8
担当者 管理者 金野 光子

十九、提供するサービスの第三者評価の実施状況
未実施

二十、事故発生時の対応

1. 事故が発生しない様細心の注意を払いサービスの提供にあたりますが、万一事故発生の際は、利用者家族・関係機関等に対して連絡を行う等の必要な措置を速やかに行うものとします。
2. 居宅介護サービスに伴って当事業所の責に帰すべき事由によって、利用者が損害を被った場合は、当事業所は利用者に対して、損害を賠償することとします。
3. 事故が発生した際には、当事業所は事実を記録に残し、その原因を解明し、再発防止に努めるものとします。

二十一、緊急時の対応

救急車要請書に添って緊急連絡先及び関係機関に速やかに連絡致します。

令和 8年 4月 1日