

ヘルパーステーションやわらぎ

指定訪問介護・指定介護予防訪問サービス 重要事項説明書

＜令和8年6月1日 現在＞

1. 事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 053-437-6001（午前8時30分～午後5時30分まで）
 担当 岡田 健一 （サービス提供責任者）
 ＊ ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. ヘルパーステーションやわらぎの概要

（1）事業者（法人）及び事業所の概要と運営の方針

事業所名	ヘルパーステーションやわらぎ
所在地	静岡県浜松市中央区大山町2847番地の1
電話番号	053-437-6001
法人種別及び名称	社会福祉法人慶成会
管理者	小澤 優
指定年月日	平成12年3月1日
介護保険指定番号	第2277100596号
交通の便	遠鉄バス（浜松駅16番乗り場） ・長栄寺入口バス停より徒歩10分 ・東山苑前バス停より徒歩3分
サービスを提供する地域	浜松市中央区 葵西・葵東・伊左地町・大久保町・大人見町 大山町・神ヶ谷町・舘山寺町・神原町 協和町・呉松町・湖東町・古人見町・桜台 佐浜町・白洲町・高丘西・高丘北・高丘東 富塚町・西丘町・西山町・根洗町・初生町 花川町・深萩町・三方原町・雄踏町（一部） 和光町・和合町・和合北・和地町 浜松市浜名区 細江町
運営の方針	・訪問介護等の提供に当たっては、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うことにより、要介護状態等の軽減若しくは悪化の防止を図るよう努めます。 ・事業の実施に当たっては居宅介護支援事業者等、その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

（2）事業所の従業員の体制

	員数
管理者	1名
サービス提供責任者	利用者の数が40人又はその端数を増やすごとに1名以上
訪問介護員（常勤換算）	2.5名以上

(3) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 但し、年末年始（12月31日～1月3日）を除く
営業時間	午前8時30分から午後5時30分 サービス提供：365日、午前6時から午後10時まで ＊電話などにより24時間常時連絡の可能な体制とする

3. サービス内容

(1) 身体介護

- ・食事介助 食事の介助を行います。
- ・入浴介助 入浴の介助又は衣類の着脱の介助を行います。
- ・排泄介助 トイレ等での排泄動作の援助、おむつ交換を行います。
- ・清拭 入浴が困難な場合など、清拭（身体を拭く）を行います。
- ・体位変換 床ずれ等の予防を目的とした体位交換を行います。

(2) 生活援助

- ・買物 利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。
（預貯金の引き出し、預け入れは行いません）
- ・調理 利用者の食事の用意を行います。
（家族の分の調理は行いません）
- ・掃除 利用者の居室及び廊下などの掃除を行います。
（利用者様以外の居室、庭、大掃除などは行いません）
- ・洗濯 利用者の衣類等の洗濯を行います。
（家族の分の洗濯は行いません）

4. 利用料金

サービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、「介護保険負担割合証」の割合に応じた額となります。下記の利用者負担金は目安の金額であり、円未満の端数処理等により多少の誤差が生じることがあります。

但し、支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額的全額をご負担いただきます。

(1) 基本報酬

(i) 要介護1～5（1回あたり）

【身体介護】

基本報酬の区分	20分未満 (夜間・深夜・早朝)	20分以上 ～ 30分未満	30分以上 ～ 1時間	1時間以上	1時間30分以上 (30分増すごとに)
料金 (単位)	1,664円 (163単位)	2,491円 (244単位)	3,951円 (387単位)	5,789円 (567単位)	837円を追加 (82単位)
利用者負担 (1割負担の場合)	167円	250円	396円	579円	84円

【生活援助】

基本報酬の 区分	20分以上 ～ 45分未満	45分以上
料金 (単位)	1,827円 (179単位)	2,246円 (220単位)
利用者負担 (1割負担の場合)	183円	225円

【身体介護に引き続き生活援助を行う場合】

基本報酬の 区分	20分以上 ～ 45分未満	45分以上 ～ 70分未満	70分以上
料金 (単位)	身体介護の 所定単位数 + 663円 (65単位)	身体介護の 所定単位数 + 1,327円 (130単位)	身体介護の 所定単位数 + 1,990円 (195単位)
利用者負担 (1割負担の場合)	身体介護の 所定単位数 + 67円	身体介護の 所定単位数 + 133円	身体介護の 所定単位数 + 199円

※ 早朝（午前6時～午前8時）・夜間帯（午後6時～午後10時）は、基本料金の25%増となります。

（ii）要支援1・2、事業対象者（1か月あたり）

基本報酬の 区分	介護予防訪問 サービス費Ⅰ (週1回程度)	介護予防訪問 サービス費Ⅱ (週2回程度)	介護予防訪問 サービス費Ⅲ (週2回程度超)
料金 (単位)	12,006円 (1,176単位)	23,983円 (2,349単位)	38,052円 (3,727単位)
利用者負担 (1割負担の場合)	1,201円	2,399円	3,806円

※ 2人で訪問した場合は、利用者の同意を得て2人分の料金となります。

※ 上表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、利用者の居宅サービス計画に定められた目安の時間を基準とします。

（2）加算

要件を満たす場合、以下の料金が加算されます。

（i）要介護1～5

加算の区分		単位数
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合	2,042円 (200単位)
緊急時訪問介護加算	予め計画された以外の指定訪問介護を緊急に行った場合	1,021円 (100単位)
特定事業所加算Ⅰ	算定要件を満たす事業所のみに適用される加算	基本報酬の20%を加算
特定事業所加算Ⅱ	算定要件を満たす事業所のみに適用される加算	基本報酬の10%を加算
介護職員等処遇改善加算Ⅰ□	利用単位数の合計の1,000分の287に相当する単位数	

（ii）要支援1・2、事業対象者

加算の区分		単位数
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合	2,042円 (200単位)
介護職員等処遇改善加算Ⅰ□	利用単位数の合計の1,000分の287相当する単位数	

(3) 減算

以下の要件に該当する場合、料金が減算されます。

(i) 要介護1～5、要支援1・2、事業対象者

減算の区分		単位数
事業所と同一建物等に居住する利用者へのサービス提供減算	事業所と同一建物又は隣接建物に居住する利用者若しくは生活支援訪問サービス事業所における1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物の利用者に対してサービス提供する場合	基本報酬 ×90%

※浜松市は地域区分が「7級地」であるため、単位数に10.21円を乗じた金額が料金となっています。

(4) その他の費用

通常の事業の実施地域を越えて指定訪問介護等を行った場合、交通費をいただくことがあります。自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を超えた地点から片道1km当たり80円となります。

(5) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。（連絡先 電話 053-437-6001）

ご利用の前日17:30までにご連絡いただいた場合	無料
ご利用の前日17:30までにご連絡がなかった場合	650円

※指定介護予防訪問サービスは除く

(6) その他

- ① 利用者の居宅で、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。
- ② 利用者は、「3. サービス内容」で定められたサービス以外の業務を事業者へ依頼することはできません。
- ③ 訪問介護員等は、利用者に対する訪問介護サービス等の提供にあたって、医療行為または医療補助行為、高価な物品等の授受、利用者の家族への訪問介護サービス、飲酒及び喫煙、宗教、政治、営利活動、迷惑行為は行いません。
- ④ 事業者の稼働状況により利用者の希望される期間にサービスの提供が困難な場合、他の利用可能時間をご利用者に提示して協議します。
- ⑤ 事故発生時、事業所及び従業者に過失がある場合には、その損害を賠償します。

5. 担当する訪問介護員等の決定・変更について

- ① サービス提供を行う訪問介護員等について、サービス提供時に担当の訪問介護員等を決定します。但し、実際のサービス提供に当たっては複数の訪問介護員等が交代してサービス提供をします。
- ② 選任された訪問介護員等の交替を希望される場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情、その他交替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等の交替を申し出ることができます。但し、利用者からの特定の訪問介護員等の指名は出来ません。
- ③ 事業者の都合により、訪問介護員等を交替する場合があります。訪問介護員等を交替する場合は、利用者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分配慮するものとします。

6. 料金のお支払い方法

毎月15日までに前月分の請求をいたしますので、20日までにお支払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行します。

お支払方法は、口座自動引き落としを基本とさせていただきますが、銀行振込、現金でのお支払いをご希望される場合はご相談下さい。

7. サービスの終了

① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書又は口頭でお申し出下さい。

② 事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設等に入所した場合
- ・利用者の要介護状態区分が非該当（自立）と認定され、基準非該当となった場合

※ この場合、条件を変更して再度契約することができます。

- ・利用者が（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）小規模多機能型居宅介護、又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合
- ・利用者が死亡した場合

④ その他

- ・事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者又はその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、事業所が破産した場合は、文書又は口頭で解約を通知することによって利用者は、即座にサービスを終了することができます。
- ・利用者が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず7日以内に支払わない場合、利用者又はその家族などが事業所の従業員や他利用者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、事業者は即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

8. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師に連絡する等の必要な措置を講じます。

9. サービス内容に関する苦情

(1) 事業所の窓口

受付担当窓口（担当者）：岡田 健一 電話 053-437-6001
 解決責任者：小澤 吉章 電話 053-414-6001
 受付時間：月曜日～金曜日 8：30～17：30

(2) 事業所以外の窓口

浜松市 介護保険課 電話 053-457-2875
 所在地： 浜松市中央区元城町103番地の2

受付時間 平日のみ 8:30~17:15
浜松市中央福祉事業所 長寿支援課 西行政センター内
電話 053-597-1119

所在地: 浜松市中央区雄踏一丁目31番1号
受付時間 平日のみ 8:30~17:15

浜松市中央福祉事業所 長寿支援課 中央区役所内
電話 053-457-2324

所在地: 浜松市中央区元城町103番地の2
受付時間 平日のみ 8:30~17:15

浜松市浜名福祉事業所 長寿保険課 北行政センター内
電話 053-523-2863

所在地: 浜松市浜名区細江町気賀305番地
受付時間 平日のみ 8:30~17:15

国民健康保険団体連合会 電話 054-253-5590
所在地: 静岡市葵区春日二丁目4番地の34
受付時間 平日のみ 9:00~17:00

10. 事故発生時の対応

- ・指定訪問介護・介護予防訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、当該利用者の家族、当該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。
- ・事業所及び従業者に過失がある場合にはその損害を賠償します。
- ・利用者の責に帰すべき事由によって事業所が損害を被った場合、利用者及びその家族は連帯してその損害を賠償することがあります。
- ・事業所は、万が一の事故発生に備えて、損害賠償責任保険に加入しています。

11. 秘密の保持（プライバシーの厳守）

- ・訪問介護員等は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持します。
- ・サービス担当者会議等において、利用者及びその家族の個人情報を用いる場合は予め同意を得ます。

12. 実習生の受け入れについて

当事業所は将来の福祉人材の育成のため、実習生の受け入れを社会的使命と考え、学生の受け入れをしています。

利用者の個人情報保護については十分に配慮し、実習生から個人情報守秘についての誓約書をとるとともに、開示に際しては可能な限り匿名化の処理を施します。

13. 人権擁護・虐待防止への取り組み

利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、管理者を責任者とし、必要な職員研修を実施するとともに、地域包括支援センター等との連携を図ります。

14. 感染症対策への取り組み

当事業所において感染症の発生やまん延が生じないように、感染防止策の構築、感染対策委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等、必要な措置を講じます。

15. 業務継続計画の策定

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、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い必要な措置を講じます。

個人情報使用同意書

私及び家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

1. 使用する目的

- ① ヘルパーステーションやわらぎ（以下「事業者」という。）が、介護保険法に関する法令に従い、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、居宅介護サービス事業者、介護保険施設関係者、主治医意見書を記載した医師等（以下「事業者等」という。）が介護サービス計画または介護予防サービス計画等の作成のために行うサービス担当者会議等において必要な場合
- ② 上記以外の場合でも関係機関へ情報提供が必要な場合
- ③ 急な体調不良や怪我等で、医療機関に受診及び入院する際に担当の医師や看護師等の医療関係者への説明や情報提供が必要な場合

2. 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の提供は「1」に記載する目的の範囲内で必要最小限にとどめ、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう、細心の注意を払うこと
- ② 事業者は個人情報を使用した会議、相手方、内容について記録しておくこと

3. 個人情報の内容

- ① 氏名、住所、健康状態、病歴及び家族状況等、事業者が訪問介護を行うために最小限必要な利用者やその家族個人に関する情報
- ② その他利用者及びその家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、また識別されうる情報
- ③ 認定調査票、主治医意見書、介護認定審査会による判定結果、意見
- ④ その他必要な情報

4. 使用する期間

指定訪問介護・指定介護予防訪問サービス契約の期間と同様とする

5. その他

虐待等の場合は上記の限りではありません

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人慶成会（以下「慶成会」という。）では、ご利用者お一人おひとりがその人らしく充実した毎日をお過ごしいただけるよう、質の高いサービスの提供に努めています。その実現には、ご利用者、ご家族、各取引業者（以下「関係者の皆様」という。）との良好な関係を築くとともに、慶成会の職員が安全に、且つ継続的に業務を行える環境が欠かせません。

本行動指針は、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応を図るため、皆様のご理解とご協力をお願いする目的で策定いたします。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務があります。

以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にあると考えております。

【対象となる行為】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下のいずれかに該当する、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動のことを指します。

- ① 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷
- ② 暴力行為・物品破損
- ③ 過度・不当な要求・ストーカー行為
- ④ 長時間の拘束・執拗なクレーム
- ⑤ 性的言動・セクシャルハラスメント
- ⑥ 差別・侮辱的発言、人格否定

【相談窓口】

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は法人本部とし、職員から相談を受けた際は事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為に該当するかどうかを判断致します。

カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合は毅然と対応するとともに、必要に応じ第3者となる外部機関（行政、警察、弁護士、保険機関等）を交えながら解決を図ります。

【カスタマーハラスメントへの対応】

＜法人内対応＞

○カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための機会（研修等）を実施します。

○カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。

○カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

＜法人外対応＞

○カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。

○カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。

○カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用契約の解除や取引を中止することがあります。

○カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

【関係者の皆様へのお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者またはそのご家族の方々、各取引先等関係者の皆様と良好な関係を築くためにこの行動指針を策定しました。

そこで、皆様には以下の事項についてご協力をお願い致します。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

関係者の皆様におかれましては、既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。

ヘルパーステーションやわらぎ
指定生活支援訪問サービス（緩和した基準による訪問型サービス）
重要事項説明書　＜令和8年8月1日 現在＞

1. 事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話　　０５３－４３７－６００１（８時３０分～１７時３０分まで）
担当　　古橋　典子（訪問サービス責任者）
＊ ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. ヘルパーステーションやわらぎの概要

（１）事業所（法人）及び事業所の概要と運営の方針

事業所名	ヘルパーステーションやわらぎ
所在地	静岡県浜松市中央区大山町２８４７番地の１
電話番号	０５３－４３７－６００１
法人種別及び名称	社会福祉法人慶成会
管理者	小澤　優
指定年月日	平成29年4月1日
事業所番号	第２２７７１００５９６号
交通の便	遠鉄バス（浜松駅１６番乗り場） ・長栄寺入口バス停より徒歩１０分 ・東山苑前バス停より徒歩３分
サービスを提供する地域	浜松市中央区　葵西、伊左地町、大久保町、大人見町、大山町 神ヶ谷町、舘山寺町、神原町、協和町、呉松町 湖東町、古人見町、桜台、佐浜町、高丘西、高丘北 高丘東、西丘町、西山町、根洗町、花川町、深萩町 三方原町、和光町、和地町 浜松市浜名区　細江町（一部）
運営の方針	・生活支援訪問サービスの提供に当たっては、利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、調理、洗濯、掃除等の家事を行うことにより利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。 ・事業の実施に当たっては、市、他の第１号事業サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との綿密な連携に努めます。

（２）事業所の従業員の体制

	員数
管理者	１名
訪問サービス責任者	１名以上
訪問サービス従業者	１名以上

(3) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 但し、年末年始（12月31日から1月3日まで）を除く
営業時間	午前8時30分から午後5時30分
サービス提供日	月曜日～金曜日 但し、年末年始（12月31日から1月3日まで）を除く
サービス提供時間	午前8時30分から午後5時30分まで

*電話等により24時間常時連絡の可能な体制とする。

3. サービス内容

- ・ 掃除 利用者の居室及び廊下などの掃除を行います。
（利用者以外の居室、庭、大掃除などはいりません）
- ・ 洗濯 利用者の衣類等の洗濯を行います。
（家族の分の洗濯は行いません）
- ・ 調理 利用者の食事の用意を行います。
（家族の分の調理は行いません）
- ・ 買物 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
（預貯金の引き出し、預け入れは行いません）
- ・ その他日常生活の援助

4. 利用料金

サービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、「介護保険負担割合証」の割合に応じた額となります。下記の利用者負担金は目安の金額であり、円未満の端数処理等により多少の誤差が生じることがあります。

但し、支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

(1) 基本報酬

基本報酬の区分		単位数	利用料 ※単位数×10.21円	利用者負担 (1割負担の場合)
生活支援訪問 サービス費 (Ⅰ)	1週間に1回程度の生活支援 訪問サービスが必要とされた 場合	941 単位/月	9,607円/月	961円/月
生活支援訪問 サービス費 (Ⅱ)	1週間に2回程度の生活支援 訪問サービスが必要とされた 場合	1,880 単位/月	19,194円/月	1,920円/月
生活支援訪問 サービス費 (Ⅲ)	1週間に2回程度を超える生 活支援訪問サービスが必要と された場合（要支援2のみ）	2,982 単位/月	30,446円/月	3,045円/月

(2) 加算

要件を満たす場合、以下の料金が加算されます。

加算報酬の区分		単位数	利用料 ※単位数×10,21 円	利用者負担 (1割負担の場合)
初回加算	新規の利用者へ サービス提供した場合	200 単位/月	2,042 円/月	205円/月

加算報酬の区分		単位数	利用料 ※単位数×10,21 円	利用者負担 (1割負担の場合)
介護職員等処遇 改善加算Ⅰ口	市へ届出を行って、介護職員 の賃金改善等を実施している 事業所	利用単位数の合計の 1,000分の287に相 当する単位数		

(3) 減算

以下の要件に該当する場合、料金が減算されます。

減算報酬の区分		単位数	利用料 ※単位数×10,21 円	利用者負担 (1割負担の場合)
事業所と同一建 物等に居住する 利用者へのサー ビス提供減算	事業所と同一建物又は隣接建 物に居住する利用者若しくは 生活支援訪問サービス事業所 における1月当たりの利用者 が同一の建物に20人以上居 住する建物の利用者に対して サービス提供する場合	基本報酬 ×90%		

(4) その他

- ① 利用者の居宅で、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。
- ② 利用者は、「3.サービス内容」で定められたサービス以外の業務を事業者へ依頼することはできません。
- ③ 訪問サービス従業者は、利用者に対する生活支援訪問サービスの提供にあたって、医療行為又は医療補助行為、高価な物品等の授受、利用者の家族への生活支援訪問サービス、飲酒及び喫煙、宗教、政治、営利活動、迷惑行為は行いません。
- ④ 事業者の稼働状況により利用者の希望される期間にサービスの提供が困難な場合、他の利用可能時間をご利用者に提示して協議します。
- ⑤ プライバシー（個人情報）について事業所及び従業者は守秘義務を厳守します。また、文書にて同意を得ない限り、個人情報を使用しません。
- ⑥ 事故発生時、事業所及び従業者に過失がある場合には、その損害を賠償します。

5. 担当する訪問サービス従業者の決定・変更について

- ① サービス提供を行う訪問サービス従業者について、サービス提供時に担当の訪問サービス従業者を決定します。但し、実際のサービス提供に当たっては複数の訪問サービス従業者が交代してサービス提供いたします。
- ② 選任された訪問サービス従業者の交替を希望される場合には、当該訪問サービス従業者が業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問サービス従業者の交替を申し出ることができます。但し、利用者からの特定の訪問サービス従業者の指名は出来ません。

- ③ 事業者の都合により、訪問サービス従業者を交替する場合があります。訪問サービス従業者を交替する場合は、利用者及びその家族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配慮するものとします。

6. 料金のお支払い方法

毎月15日までに前月分の請求をいたしますので、20日までにお支払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行します。

お支払方法は、口座自動引き落としを基本とさせていただきますが、銀行振込、現金でのお支払いをご希望される場合はご相談下さい。

7. サービスの終了について

① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書又は口頭でお申し出下さい。

② 事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・ 利用者の要介護状態区分が要介護に認定された場合
※ この場合、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ 利用者が介護予防特定施設入居者生活介護、介護予防小規模多機能型居宅介護又は介護予防認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合
- ・ 利用者が死亡した場合

④ その他

- ・ 事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者又はその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、事業所が破産した場合は、文書又は口頭で解約を通知することによって利用者は即座にサービスを終了することができます。
- ・ 利用者が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず7日以内に支払わない場合、利用者又はその家族などが事業所の訪問サービス従業者や他利用者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は文書で通知をすることにより、事業者は即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

8. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師に連絡する等の必要な措置を講じます。

9. サービス内容に関する苦情

(1) 事業所の窓口

受付担当窓口（担当者）：岡田 健一 電話 053-437-6001
解 決 責 任 者 ：小澤 吉章 電話 053-420-2001
受 付 時 間 ：月曜日～金曜日 8：30～17：30

(2) 事業所以外の窓口

浜松市 介護保険課 電話 053-457-2875

所在地： 浜松市中央区元城町103番地の2

受付時間 平日のみ 8:30~17:15

浜松市中央福祉事業所 長寿支援課 西行政センター内

電話 053-597-1119

所在地： 浜松市中央区雄踏一丁目31番1号

受付時間 平日のみ 8:30~17:15

浜松市中央福祉事業所 長寿支援課 中央区役所内

電話 053-457-2324

所在地： 浜松市中央区元城町103番地の2

受付時間 平日のみ 8:30~17:15

浜松市浜名福祉事業所 長寿保険課 北行政センター内

電話 053-523-2863

所在地： 浜松市浜名区細江町気賀305番地

受付時間 平日のみ 8:30~17:15

国民健康保険団体連合会

電話 054-253-5590

所在地： 静岡市葵区春日二丁目4番地の34

受付時間 平日のみ 9:00~17:00

10. 事故発生時の対応

- ・指定生活支援訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る介護予防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。
- ・事業所及び従業者に過失がある場合にはその損害を賠償します。
- ・利用者の責に帰すべき事由によって事業所が損害を被った場合、利用者及びその家族は連帯してその損害を賠償することがあります。
- ・事業所は、万が一の事故発生に備えて、損害賠償責任保険に加入しています。

11. 秘密の保持（プライバシーの厳守）

- ・訪問サービス従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持します。
- ・サービス担当者会議等において、利用者及びその家族の個人情報を用いる場合は予め同意を得ます。

12. 実習生の受け入れについて

当事業所は将来の福祉人材の育成のため、実習生の受け入れを社会的使命と考え、学生の受け入れをしています。

利用者の個人情報保護については、十分に配慮し、実習生から個人情報守秘についての誓約書をとるとともに、開示に際しては可能な限り匿名化の処理を施します。

13. 業務継続計画の策定

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、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い必要な措置を講じます。

個人情報使用同意書

私及び家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

1. 使用する目的

- ① ヘルパーステーションやわらぎ（以下「事業者」という。）が、介護保険法に関する法令に従い、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、居宅介護サービス事業者、介護保険施設関係者、主治医意見書を記載した医師等（以下「事業者等」という。）が介護予防サービス計画等の作成のために行うサービス担当者会議等において必要な場合
- ② 上記以外の場合でも関係機関へ情報提供が必要な場合
- ③ 急な体調不良や怪我等で、医療機関に受診及び入院する際に担当の医師や看護師等の医療関係者への説明や情報提供が必要な場合

2. 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の提供は「1」に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう、細心の注意を払うこと
- ② 事業者は個人情報を使用した会議、相手方、内容について記録しておくこと

3. 個人情報の内容

- ① 氏名、住所、健康状態、病歴及び家族状況等、事業者が生活支援訪問サービスを行うために最小限必要な利用者やその家族個人に関する情報
- ② その他利用者及びその家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、また識別されうる情報
- ③ 認定調査票、主治医意見書、介護認定審査会による判定結果、意見
- ④ その他必要な情報

4. 使用する期間

指定生活支援訪問サービス契約の期間と同様とする

5. その他

虐待等の場合は上記の限りではありません

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人慶成会（以下「慶成会」という。）では、ご利用者お一人おひとりがその人らしく充実した毎日をお過ごしいただけるよう、質の高いサービスの提供に努めています。その実現には、ご利用者、ご家族、各取引業者（以下「関係者の皆様」という。）との良好な関係を築くとともに、慶成会の職員が安全に、且つ継続的に業務を行える環境が欠かせません。

本行動指針は、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応を図るため、皆様のご理解とご協力をお願いする目的で策定いたします。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務があります。

以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にあると考えております。

【対象となる行為】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下のいずれかに該当する、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動のことを指します。

- ① 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷
- ② 暴力行為・物品破損
- ③ 過度・不当な要求・ストーカー行為
- ④ 長時間の拘束・執拗なクレーム
- ⑤ 性的言動・セクシャルハラスメント
- ⑥ 差別・侮辱的発言、人格否定

【相談窓口】

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は法人本部とし、職員から相談を受けた際は事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為に該当するかどうかを判断致します。

カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合は毅然と対応するとともに、必要に応じ第3者となる外部機関（行政、警察、弁護士、保険機関等）を交えながら解決を図ります。

【カスタマーハラスメントへの対応】

＜法人内対応＞

○カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための機会（研修等）を実施します。

○カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。

○カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

＜法人外対応＞

○カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。

○カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。

○カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用契約の解除や取引を中止することがあります。

○カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

【関係者の皆様へのお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者またはそのご家族の方々、各取引先等関係者の皆様と良好な関係を築くためにこの行動指針を策定しました。

そこで、皆様には以下の事項についてご協力をお願い致します。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

関係者の皆様におかれましては、既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。