

# 重要事項説明書

訪問介護

ご利用者 様

株式会社 Care Creation

ケアクリケアセンター

令和8年1月1日改定

# ケアクリケアセンター

## 重要事項説明書

訪問介護サービスのご利用者様（以下「利用者」と表記させていただきます。）が、訪問介護の事業者又はサービスを選択する上で必要な重要事項を次の通り説明いたします。利用者のご家族様（以下「家族」と表記させていただきます。）ご確認ください。

わからないこと、わかりにくいことがあれば遠慮なく質問してください。

【尚、この「重要事項説明書」は、「八尾市指定居宅サービス事業者等指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備、運営等に関する基準等を定める条例（平成 29 年八尾市条例第 57 号）」に定める平成 11 年 3 月 31 日厚生省令 37 号（指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準）第 74 条、第 8 条に基づいて作成しております。】

### 1 事業者の概要

株式会社 Care Creation（以下「事業者」といいます。）の概要は次の通りです。

#### 事業者の概要

事業者の名称	株式会社 Care Creation
事業者の代表者名	代表取締役 中瀬美穂
事業者の所在地	大阪府八尾市天王寺屋七丁目 19 番地 志紀マンション 105
事業者の代表電話番号	072-940-7267
事業者の設立年月日	令和 2 年 5 月 12 日
事業者の事業概要	介護保険：訪問看護事業・介護予防訪問看護事業 訪問介護事業、第 1 号訪問事業（訪問介護相当サービス） 居宅介護支援事業 医療保険：訪問看護事業 自費サービスでの在宅療養支援事業

### 2 利用事業所の概要

ケアクリケアセンター（以下「事業所」といいます。）の概要は次のとおりです。

#### （1）事業所の名称・所在地等

#### 事業所の概要

事業の種類	指定訪問介護事業
施設等の区分	訪問介護事業所（ヘルパーステーション）
事業所名	ケアクリケアセンター
事業所の所在地	大阪府八尾市天王寺屋七丁目 19 番地 志紀マンション 105
管理者の氏名	井堂 輝明
電話番号（代表）	072-970-6239

指定年月日/指定番号	令和6年7月1日/2775507763
開設年月日	令和6年7月1日
通常の事業の実施地域	八尾市・柏原市・藤井寺市
事業所の営業日	月曜日～日曜日（土祝日・年末年始も営業）
事業所の営業時間	8:45～17:45
サービス提供日	事業所の営業日と同じ
サービス提供時間	9:00～17:00

## （2）訪問介護事業の目的

株式会社 Care Creation が設置するケアクリケアセンター（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問介護〔訪問介護相当サービス〕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、要介護状態（要支援状態）にある利用者又は事業対象者に対し、指定訪問介護〔訪問介護相当サービス〕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、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護〔訪問介護相当サービス〕の提供を確保することを目的とする。

## （3）訪問介護事業の運営方針

事業所が実施する事業は、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配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。

事業の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。

事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。

事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅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連携に努めるものとする。

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じる。

「八尾市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例」（平成29年八尾市条例第57号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

## （4）事業所の設備及び備品

事業所には、事業を行うために必要な広さを有する専用の事務室を設けており、また、訪問介護の提供に必要な設備及び備品を常備しています。

## （5）利用事業所の職員体制

事業所には、以下の職員を配置しています。

(ア) 職員の配置状況

- 1) 管理者 1名
- 2) サービス提供責任者 1名以上
- 3) 訪問介護員 2名以上

(イ) 職員の職務内容

1) 管理者

- ①従業者及び業務の管理を一元的に行います。
- ②従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
- ③介護給付等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。

2) サービス提供責任者

- ①指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整を行います。
- ②訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者への訪問介護計画を交付します。
- ③指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。
- ④訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。
- ⑤利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。
- ⑥居宅介護支援事業者に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の除去に係る必要な情報の提供を行います。
- ⑦サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。
- ⑧訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。
- ⑨訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。
- ⑩訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。
- ⑪訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。
- ⑫その他のサービス内容の管理について必要な業務を実施します。

3) 訪問介護員

- ①訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。
- ②サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを提供します。
- ③サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。
- ④サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。

**3 提供するサービスの内容について**

(1) 提供するサービスの区分と種類、サービス内容

サービス区分と種類	サービスの内容
-----------	---------

	訪問介護計画の作成	利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身 体 介 護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、配膳、後片付け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。</li> <li>・入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。</li> <li>・ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。</li> <li>・自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。</li> <li>・利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら掃除、整理整頓を行います。</li> <li>・排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。）</li> <li>・車いす等での移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</li> <li>・洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</li> </ul>
生 活 援 助	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。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。

	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等のための乗車又は降車の介助		通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。(移送に係る運賃は別途必要になります。)

## (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当たって、次の行為は行いません。

- 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サービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的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う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## 4 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

利用料及び利用者負担額に関しては別添の「利用料金表」をご参照ください。

ご不明な点若しくは、より詳しい内容は、事業所又は訪問介護を担当する職員にお問い合わせください。

### (1) 提供するサービスの費用について

利用料等の額

利用者には（ア）の利用者負担又は（イ）の利用料に（エ）「その他の費用」を加えた合計額をお支払いいただきます。本冊子ではこれらを「利用料等」と称します。

#### （ア）利用者負担

介護保険の保険給付が利用者に代わって事業者を支払われる場合は訪問介護の利用料の一部として、別添「利用料金表」記載の利用者負担額を利用者にお支払いいただきます。各加算事由があるときは、各加算に係る「利用者負担額」もお支払いいただきます。

#### （イ）利用料

介護保険法の介護給付が利用者に代わって事業者を支払われない場合は（注）、別紙利用料金表の「10割負担額の利用料」をお支払いいただきます。また、別紙利用料金表の加算事由がある時は、各加算に係る「10割負担の利用料」もお支払いいただきます。利用料のお支払いを頂いたときは、事業者は利用者に対し「領収書」を交付します。

#### （注）①要介護認定の有効期間を経過している場合

- ②居宅介護支援を受けることにつき、市町村に届け出ていない場合
- ③居宅サービス（ケアプラン）に当該訪問介護が位置付けられていない場合
- ④当該訪問介護が利用者の要介護状態に応じた支給限度額を超過したものである場合
- ⑤保険料の滞納等により、介護保険法の保険給付の制限を受けている場合

(ウ) その他の費用

記載の各費用は、利用者の負担となります。

サービス内容等	費用
交通費【通常のサービス提供地域以外への訪問】 自動車・自動二輪車使用の場合	片道 30 円/ k m
交通費【通常のサービス提供地域以外への訪問】 公共交通機関使用の場合	実費
サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅 で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。
通院、外出介助における訪問介護員等の公共交 通機関の交通費	実費を請求いたします。

(エ) キャンセル料

利用予定日の直前にサービスの提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、あなたの体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の当日	利用者負担額の 100% の額

※利用予定日の前日までのキャンセルの場合は、キャンセル料不要です。

(2) 保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・来客の応対（お茶、食事の手配等）
- ・自家用車の洗車、清掃等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・草むしり
- ・花木の水やり
- ・犬の散歩等ペットの世話 等

③ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具や家電器具等の移動、修繕、模様替え
- ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

※保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業所又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティア等の活用のための助言を行います。

※上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

## 5 利用料の支払い方法について

(1) 事業者は、各月ごとに利用料金等の合計額を計算し、訪問介護を利用した月の分の請求書をその翌月 20 日までに送付いたします。

(2) 利用者は、訪問介護を利用した月の分を、その翌月 25 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。

○利用者が指定した金融機関の口座からの自動振替

○現金支払い

○事業者指定口座への振り込み

(3) 口座振替の場合に手続きの都合上、利用開始の初月については翌々月からの口座振替になる場合があります。尚、1 か月に満たない期間の利用料等は、利用日数に基づいて計算した金額となります。

※利用料については、期日までのお支払いをお願いいたします。

※利用料、利用者負担額（公的保険を利用する場合）及びその他の費用のお支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払期日から 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 30 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で未払い分をお支払いいただくことがあります。

(4) お支払いの確認をされましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

(5) 利用料金等の変更

事業者は、介護保険法及び厚生労働大臣の定め、その他の制度の変更があった場合には、利用者負担額及び利用料の額を、物価の変動その他やむを得ない事由が生じた場合には前記 4「提供するサービスの利用料、利用者負担額について」の項目（1）-（ウ）「その他の費用」の額を、それぞれ変更することができるものとします。いずれの場合においても、事業者は、利用者に対し、事前に変更の理由及び内容を説明するものとします。

## 6 訪問スタッフについて

①訪問介護の担当は事業所にて決定いたします。

②交代で訪問することもあり、担当スタッフの指名は出来かねますのでご了承ください。

※担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当までご相談ください	<ul style="list-style-type: none"><li>・相談担当者：井堂 輝明</li><li>・連絡先電話番号：072-970-6239</li><li>・連絡先 FAX 番号：072-940-7268</li><li>・受付日及び受付時間：平日の営業時間中（9:00～17:00）</li></ul>
--	---

※担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行います。が、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

## 7 訪問介護サービスの提供に当たっての留意事項及びお願い

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 8 感染症の対応

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所における感染症等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を概ね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (4) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (5) 従業者に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

## 9 ハラスメント行為等への対応

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
- ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
  - ②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
  - ③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
- 上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

## 10 虐待の防止について

- (1) 事業所は、利用者の人権を擁護し、又は虐待の発生若しくはその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとします。
- 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します。）を定期的で開催するとともにその結果について職員等に周知徹底を図ります。
  - ②虐待防止のための指針を整備しています。
  - ③訪問介護員等に対し、虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
  - ④この措置を適切に実施するための担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者：井堂 輝明
-------------	-----------

- (2) 訪問介護等の提供中に、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します。

## 11 業務継続に向けた取り組みの強化について

- (1) 感染症等や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護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。
- (4) 自然災害時等が発生した場合は、業務の安全確保を最優先として対応させていただきます。なお、その際サービス提供の中断、または中止をすることがあります。避難指示等が発令された場合は事前に連絡をいたします。
- (5) 日頃より、避難場所や避難経路については、利用者及び家族で事前に確認しておいてください。

## 12 緊急時の対応について

サービス提供中に、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への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

### 1.3 事故発生の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、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。

また、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	三井住友海上
保険名	福祉事業者総合賠償責任保険
補償の概要	財物の損壊・身体の障害に対する補償

### 1.4 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

### 1.5 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

### 1.6 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

### 1.7 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (2) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

### 1.8 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

## 19 サービス提供に関する苦情への対応

### (1) 事業者の苦情・相談の窓口

事業者は次の記載のとおり、苦情に対応します。

苦情対応責任者	管理者：井堂 輝明	
苦情対応体制	受付時間	平日の営業時間中（9:00～17:00）
	ご利用方法	電話：072-970-6239 FAX：072-940-7268 面接：ケアクリケアセンター又は利用者宅
苦情対応の基本的な方法	事業者は、苦情を受付後、速やかに苦情に係る事実の確認を行い、その結果に基づき、必要な改善策を検討立案し、利用者又は家族に説明するとともに、改善策を実施し、その後も、適宜、改善策の実施状況を点検し、再発防止に努めます。	

### (2) 行政機関その他の苦情受付期間

当事業所以外に、市役所等の苦情窓口などに苦情を申し立てることができます。

八尾市高齢介護課	所在地	大阪府八尾市本町一丁目1番1号
	電話	072-991-3881（代表）
	受付時間	8:45～17:15（土日祝・12月29日から1月3日を除く）
柏原市高齢介護課	所在地	大阪府柏原市安堂町1番55号
	電話	072-972-1570
	受付時間	8:45～17:15（土日祝・12月29日から1月3日を除く）
藤井寺市高齢介護課	所在地	大阪府藤井寺市市岡1丁目1番1号
	電話	072-939-1111（代表）
	受付時間	9:00～17:30（土日祝・12月29日から1月3日を除く）
大阪府国民健康保険 団体連合会 担当：介護保険課	所在地	大阪市中央区常磐町1丁目3番8号 中央大通 FN ビル内
	電話	06-6949-5418
	受付時間	9:00～17:00（土日祝休み）

## 20 秘密の保持と個人情報の保護について

### (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ①事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者であ

る期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。

## (2) 個人情報の保護について

- ①事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- ②事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

## 2.1 個人情報の利用目的

株式会社 Care Creation ケアクリケアセンターは、利用者又はその家族等の関係者の個人情報を以下の目的に必要な範囲で利用させていただきます。

### (1) 訪問介護サービスを提供するため

- ①訪問介護の利用申し込みに係る調整及び利用に係る契約凍結のため。
- ②訪問介護サービスを提供する上で解決すべき課題を把握するため。
- ③訪問介護サービスの提供に関わる職員に対する情報伝達、指示監督のため。
- ④市町村、他の介護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間で協議、照会その他連携調整を行い、必要な連携を行うため。
- ⑤利用者の状況及び訪問介護サービス等の実施状況を把握し、利用者又はその家族に説明するため。
- ⑥利用者の病状が急変した場合又は利用者に事故が発生した場合の関係者への連絡、対応のため。
- ⑦訪問介護サービス等の評価を行うため。
- ⑧訪問介護サービス等の質の維持向上のため事業者内で調査研究及び職員研修を行うため。
- ⑨以上のほか、訪問介護サービス等の提供に必要な事務のため。

### (2) 介護報酬を請求し、支払いを受けるため

- ①市町村又は審査支払機関に介護報酬を請求し、支払いを受けるため。
- ②市町村又は審査支払機関からの照会への回答のため。
- ③利用者に利用料等を請求し、支払いを受けるため。
- ④介護報酬等の計算管理その他会計及び経理事務のため。
- ⑤以上の他、介護報酬等を請求し、支払いを受けるのに必要な事務のため。

### (3) 市町村等に対し法令で定められた報告等を行うため

- ①訪問介護サービス等の提供により利用者に事故が発生した場合の市町村への連絡又は報告のため。
- ②市町村又は都道府県知事からの報告、帳簿書類の提出等を求められ、又は立ち入り調査を受けた場合にこれを応じるため。

- ③国民健康保険団体連合会から利用者の苦情に係る調査への協力又は報告等を求められた場合に、これに応じるため。
- ④以上のほか、市町村等に対し、法令で定められた報告等を行うため。
- (4) その他の目的のため
  - ①損害賠償保険の保険会社への連絡又は届出
  - ②訪問介護サービス等を学ぶ学生等への実習の協力
- (5) 個人情報を提供する事業所
  - ①上記(1)～(4)に関する機関
- (6) 使用する期間
  - ①契約期間中
  - ②契約終了後
- (7) 使用する条件
  - ①個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に漏れることがないように細心の注意を払う。
  - ②個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。
- (8) 個人情報の保存と廃棄  
使用した個人情報の保存方法、保存期間及び廃棄処分については、適用される法律等のもとに処分する。
- (9) **ご署名欄（個人情報利用の同意について）**

**利用者**

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

(続柄 \_\_\_\_\_)

**ご家族等①**

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

(続柄 \_\_\_\_\_)

**ご家族等②**

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

(続柄 \_\_\_\_\_)

## 2.2 重要事項説明の年月日及び署名

(1) 重要事項説明書の説明年月日 令和 年 月 日

(2) サービス契約の締結にあたり、重要事項を説明しました。

事業者 株式会社 Care Creation

所在地 大阪府八尾市天王寺屋七丁目 19 番地 志紀マンション 105

代表者 代表取締役 中瀬 美穂

事業所 ケアクリケアセンター

所在地 大阪府八尾市天王寺屋七丁目 19 番地 志紀マンション 105

管理者 井堂 輝明

説明者 \_\_\_\_\_

(3) サービス契約の締結にあたり、重要事項の説明を受けました。

利用者住所 \_\_\_\_\_

利用者氏名 \_\_\_\_\_

代理人住所 \_\_\_\_\_

代理人氏名 \_\_\_\_\_

以下余白