

【夜間対応型訪問介護】

重要事項説明書

利用者氏名 _____ 様

社会福祉法人 秀峰会
銀杏の大樹ヘルパーステーション

○夜間対応型訪問介護

重要事項説明書

本重要事項説明書は、介護保険法に基づいて、【夜間対応型訪問介護】について本事業所と利用契約の締結を希望される方に対し、当事業所の概要や提供されるサービス内容、料金、および契約上の注意事項などの重要事項について説明するものです。

◇ 目次 ◇

【1】事業の運営についての重要事項

- 1-1 事業所の概要
- 1-2 事業所の運営方針等
- 1-3 提供するサービスの内容について
- 1-4 サービスに関する料金について
- 1-5 緊急時および事故発生時の対応

【2】その他運営に関する重要事項

- 2-1 相談窓口および苦情対応
- 2-2 秘密の保持と個人情報の取り扱いについて
- 2-3 虐待防止
- 2-4 身体的拘束等
- 2-5 その他サービス提供に関する留意事項
- 2-6 事業者について
- 2-7 社会福祉法人秀峰会の理念（サービスの方針）

【3】交付・説明の確認、同意

【4】別紙

- 別紙-1 サービス料金表
- 別紙-2 相談窓口および苦情対応（窓口）
- 別紙-3 社会福祉法人秀峰会 個人情報保護方針

【1】事業の運営についての重要事項

1-1 事業所の概要

事業所名	銀杏の大樹ヘルパーステーション
所在地	〒231-0023 横浜市中区山下町252 グランベル横浜ビル3階EF
介護保険事業所番号	1490400189
事業所管理者	英 宏一郎
連絡先	電話 045-306-9161
	FAX 045-650-2047
サービス提供地域	横浜市中区
第三者評価受審の有無	受審なし

1-2 事業所の運営方針等

(1) 夜間対応型訪問介護の運営方針

- ① 事業の実施に当たっては、面接相談員によるご利用者の面接によるほか、居宅介護支援事業所の介護支援専門員が開催するサービス担当者会議等を通じて、ご利用者の心身の状況、置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況を把握するよう努めます。
- ② 定期巡回サービスについては、ご利用者の要介護状態の軽減また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うこととし、夜間においてもご利用者が安心してその居宅において生活を送ることができるように努めます。
- ③ オペレーションセンターサービス及び随時訪問サービスについては、ご利用者からの随時の通報に適切に対応して行うものとし、ご利用者が夜間において安心してその居宅において生活を送ることができるようにします。随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーションセンター従業者は、ご利用者の面接及び1月ないし3月に1回程度のご利用者の居宅への訪問を行い、随時ご利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、ご利用者またはその家族に対し、適切な相談助言を行うものとしします。
- ④ 事業所は、ご利用者からの連絡内容やご利用者の心身の状況を勘案し、必要があると認めるときは、ご利用者が利用する指定訪問看護ステーションへの連絡を行う等の適切な措置を講じます。
- ⑤ 事業所は、ご利用者の被保険者証に認定審査会意見が記載されている場合、この意見に配慮してサービスの提供を行うよう努めます。
- ⑥ 事業の運営に当たっては、市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、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密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- ⑦ 職員の教育研修を重視し、提供するサービスの質の向上に努めます。

(2) 事業所の職員体制

職 種	人 員 配 置		
	常勤兼務	非常勤兼務	合計
管 理 者	1名	—	1名
面 接 相 談 員	4名	—	4名
定 期 巡 回 訪 問 介 護 員	4名	2名	6名
随 時 訪 問 介 護 員	4名	2名	6名

※1 定期巡回訪問介護員及び随時訪問介護員の非常勤職員には登録ヘルパーを含みます。

※2 人員基準を満たした上で職員数は増減することがあります。

(3) 主な職種の勤務体制

職 種	勤 務 体 制
管 理 者	勤務時間 8:30 ~ 17:30
面 接 相 談 員	勤務時間 8:30 ~ 17:30
オ ペ レ ー タ ー	[委託事業所：桜樹の森ヘルパーステーションにて 24 時間対応]
訪 問 介 護 員 (定期巡回、随時訪問)	勤務時間 18:00 ~ 8:00

(4) サービスの提供日・時間

営 業 日	365日 (窓口受付日は月曜から日曜までとする。祝日は営業する。 但し、12月29日から1月3までを除く。)
営 業 時 間	8:30 ~ 17:30
サービス提供時間	18:00 ~ 8:00

※1 身体状況や介護状況に応じて、24時間通報対応加算の同意を行っているご利用者の場合は、24時間いつでも連絡が可能です。

※2 地震、災害等で交通機関が停止した場合や、道路が使用できない状態等が発生した場合、台風や荒天時等または訪問担当者の緊急やむを得ない事情で、訪問できない場合があります。

(5) 職員の業務内容

職 種	業 務 内 容
管 理 者	職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている夜間対応型訪問介護の基準を遵守させるため、職員に対し必要な指揮命令を行います。
面接相談員	○夜間対応型訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 ○ご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、オペレーターへの情報伝達・連絡を行うとともに、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等との連携を図ります。 ○夜間対応型訪問介護計画の作成・変更等を行います。

オペレーター	○ご利用者からの通報を受け、訪問の要否等の必要性を判断し、随時訪問介護員等に具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、ご利用者の状況についての情報を伝達、連絡を行います。
定期巡回訪問介護員	夜間対応型訪問介護計画に基づき定期巡回サービスの提供に当たります。
随時訪問介護員	ご利用者からの通報を受けたオペレーターからの指示、連絡により随時訪問サービスを行います。

1-3 提供するサービスの内容とオペレーションセンターサービスについて

(1) 提供するサービス

項 目	サービスの内容
提供するサービス	ご利用者の日常生活全般の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、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夜間対応型訪問介護計画を作成し、これに基づき以下のサービスを提供します。 (1) オペレーションセンターサービス あらかじめご利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、ご利用者また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を行う、または訪問介護員等の訪問による対応の要否等を判断するサービス。 (2) 定期巡回サービス 夜間対応型訪問介護計画に基づき訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して、ご利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な訪問介護を行うサービス。 (3) 随時訪問サービス オペレーションセンターサービスにおいて訪問が必要と判断された場合に、これに基づき訪問介護員等がご利用者の居宅を訪問して行う日常生活上の緊急対応を行うサービス。
オペレーションセンターサービスの主な内容	(1) ご利用者またはその家族等からの通報を受けた場合、オペレーターは、通報内容等を基に適切な相談・援助を行います。また訪問介護員の訪問の要否を判断し、随時訪問サービスを行う場合は随時訪問介護員に対して必要な指示を行います。 (2) オペレーションセンターのパソコンには、ご利用者の基本情報（住所・氏名・電話番号・緊急時連絡先情報）、アセスメント情報（医療機関情報・身体状況・介護保険情報・ADL情報）及び夜間対応型訪問介護計画書、定期巡回サービスの予定実績、随時訪問サービスの実績等が蓄積されており、これらの情報を基に、オペレーターはご利用者等の通報に対し適時適切な対応を行います。 (3) オペレーションセンターは、桜樹の森ヘルパーステーションに委託して設置しています。サービス提供に必要なご利用

	者の情報等は、常に最新の情報を参照の上、連携して対応いたします。
定期巡回サービス・ 随時訪問サービスの 主な内容	身体介護を中心とした以下のサービスを提供します。 (1) 体位交換、移動介助等の「動作介護」・排泄介助、更衣介助の「身の回り介護」・食事介助・入浴介助等の身体介護と、それらに付随する生活援助を行います。 (2) ご利用者の日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助、ご利用者の日常生活動作能力等向上のため、ご利用者の日常生活動作を見守りながら行う援助や、その他介助に合わせて行う専門的な援助・相談・助言を行います。
記録の作成について	(1) 当事業所では介護職員が提供するサービス提供記録の作成に、スマートフォン/タブレット等を利用しています。ご利用者のご自宅にタブレット等・IC ラベルを設置させていただき、訪問する職員が所持するICカードと照合の上、サービス提供の要点・訪問した時間等を含むサービス提供についての情報をタブレット等に記録いたします。 (2) 記録された情報をもとに、ご利用者へサービス提供の記録を定期的に提供いたします。タブレット等・IC ラベルの設置について、ご協力をお願いいたします。

(2) ご利用者からオペレーションセンターサービスへの連絡方法

- ① ご利用者またはその家族等が事業所へ通報する方法及びそれに使用する通信機器については、次のいずれかの方法となります。

ケアコール端末・ペンダントを使用し通報する方法。	
	通報ボタンを押すと、オペレーションセンターに自動的につながります。 ケアコール端末（およびペンダント）は、事業者が無償で設置・貸し出し・保守を行います。 ※通報に固定電話回線を利用していますが、この通信料についてはご負担いただきます。
ご利用者がお持ちの電話機、携帯電話機を使用し事業所へ通報する方法。	
	下記の「オペレーションセンター通報電話番号」に通報してください。 ※通信料はご負担いただきます。

- ② オペレーションセンターへの通報電話番号は、以下の電話番号となります。ケアコール端末を使用する場合は、通報ボタンを押すことで宛先に自動的に繋がるように設定されております。

オペレーションセンター 通 報 電 話 番 号	050-5824-8611
----------------------------	---------------

(3) オペレーションセンターサービスの対応方法

- ① オペレーターは、利用者からの通報に対し、パソコン画面上に自動的に表示されたご利用者情報を参照し、ご利用者の状況を確認しながら、応答いたします。

- ② オペレーターは、委託先である桜樹の森ヘルパーステーションに常駐しています。訪問が必要と判断された場合は、オペレーターはご利用の事業所へ連絡し、事業所の随時訪問介護員がご利用者宅に訪問いたします。
- ③ 通信の集中等何らかの理由により、桜樹の森ヘルパーステーションがご利用者からの通報に回答できない場合でも、ケアコール端末・ペンダントからの通報については、当法人で採用している通報対応システム運営会社であるホームネット（株）が設置するコールセンター職員が回答いたします。コールセンター職員についても、パソコン画面上に自動的に表示されたご利用者情報を参照し、状況を確認しながら回答いたしますのでご安心ください。

（４）合鍵等の管理方法

- ① サービスの提供の開始に際しては、随時訪問サービス等の緊急時の対応に支障がないよう、ご利用者またはご家族からの希望がある場合には、ご利用者の居宅の合鍵を事業所が管理いたします。
- ② 合鍵を管理する場合は、ご利用者またはご家族に対し事前に文書で説明した上で、その内容に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとします。
- ③ 合鍵を事業所が管理する場合は、責任者を定めて保管し、管理簿を設けて記録するなど厳重な管理に努めます。
- ④ ご利用者またはご家族と協議の上合意された場合は、合鍵管理によらず、キーボックスを設置できるものとします。この場合、鍵の保管を行うためのキーボックスは、事業所が無料で貸し出すこととします。
- ⑤ 万が一、事業所が合鍵を紛失した場合は、所轄の警察署に届けるとともに事業所がご利用者の居宅の鍵を変更する費用を負担するものとします。

1-4 サービスに関する料金について

サービスに関する料金は、介護保険に関する費用である「利用者負担金」と、ご利用者が全額負担する「その他の費用」の合計となります。

（１）利用者負担金について

夜間対応型訪問介護に関する料金として、厚生労働大臣が定める利用料の一定割合（利用者の負担割合証記載の割合：１割～３割）を利用者負担金としてご利用者より申し受けます。

- ※１ 介護保険上の支給限度額を超える利用の場合、支給限度額を超える分の利用料は全額自己負担となります。この場合、ケアプランを作成する際に居宅介護支援専門員（ケアマネジャー）から説明の上、利用者の同意を得ることになります。
- ※２ ご利用者の介護保険料の滞納等により、事業所が法定代理受領をできなくなった場合は、要介護度に応じた所定の料金を一旦お支払い頂きます。このとき当事業所からサービス提供証明書を発行いたしますが、保険給付分（９割～７割）の払い戻しにあたっては、このサービス提供証明書を後日お住まいの市区町村窓口に提出する必要があります。
- ※３ 厚生労働大臣が定める利用料に変更があった場合、当該利用者負担金は変更されます。

利用者負担金は居宅介護支援事業所が計画したケアプランに基づき算定されていますので、ケアマネジャーより交付されるケアプランをご確認ください。

(2) その他の費用について

その他の費用については、以下のものがあります。詳細は料金表をご覧ください。

- 交通費（ご利用者の居宅が通常のサービス実施地域外にある場合）
- キャンセル料

サービス単価・加算の額、その他の費用の詳細については、別紙の料金表をご覧ください。

《別紙1》 サービス料金表

(3) お支払いの方法について

利用者負担金とその他の費用は、合算の上原則として毎月28日にご指定の金融機関の口座から引き落としとさせていただきます。また、現金払いを希望される方はご相談下さい。

(4) 受給者証の確認について

保険給付の手続き上、資格確認のため事業者介護保険証（および負担割合証）その他受給者証の原本確認が義務付けられております。受給者証等が更新となった場合など、必要の都度ご提示をお願いいたします。その際、受給者証等の写しをいただくか写真撮影をさせていただきます。

1-5 緊急時及び事故発生時の対応

- (1) サービス提供中に、ご利用者に病状の急変が生じた場合やそのが必要な場合は、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、ご利用者が予め指定された連絡先にも連絡します。
- (2) ご利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、ご利用者のご家族、居宅介護支援事業所等、市町村に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- (3) 事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに対応いたします（なお、当法人は賠償責任保険に加入しております）。

【2】その他運営に関する重要事項

2-1 相談窓口及び苦情対応

(1) 事業所の相談・苦情担当

当事業所では、サービスに対するご意見などをいただいています。まずは、当事業所の窓口へご連絡ください。

対 応 す る 者	銀杏の大樹ヘルパーステーション 管理者 英 宏一郎
電 話 番 号	045-306-9161
F A X 番 号	045-650-2047
対 応 時 間	平日 午前8時30分～午後5時30分

(2) その他の相談・苦情窓口

＜別紙2＞に窓口一覧を掲載しておりますので、ご確認ください。

- ① 住所地の各区役所（高齢・障害支援課介護保険担当）
- ② 神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連）
- ③ 横浜市健康福祉局介護事業指導課

2-2 秘密の保持と個人情報の取り扱いについて

- (1) 事業所及びその職員は、法人が定める「個人情報保護方針」に従い、適切に個人情報を取り扱います。
- (2) 事業所及びその職員は、サービス提供をする上で知り得たご利用者及びそのご家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。とりわけプライバシーに関する情報は職員の研修につとめ、漏えいのないよう十分な注意を払います。
- (3) 事業所が得たご利用者の個人情報については、原則としてサービスの提供以外の目的には利用しないものとし、外部への情報提供については、「個人情報使用同意書」にて、事前にご利用者の承認をいただいております。予めお示しした用途以外には決して利用いたしません。
- (4) 事業所は、ご利用者の求めに従って、ご利用者自身に関する情報（ご利用者記録、サービス提供記録、その他）を開示しております、ただし、ご家族等からのご請求につきましては、書面にてご利用者本人の了解を得てからの開示とさせていただきます。

2-3 虐待防止

- (1) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める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（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）を定期的開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。
 - ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
 - ③ 事業所において、職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
 - 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配置すること。
- (2) 高齢者虐待に関わる高齢者及びご家族からの通報先は、別紙-2（3）に記載の各区住所地所在の高齢・障害支援課介護保険担当又は横浜市健康福祉局介護事業指導課となっております。事業所からも権利擁護の観点から必要と認められる場合には、上記連絡先に通報いたします。

2-4 身体的拘束等

- (1) 事業所は、利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行わない。
- (2) 事業所は、身体的拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

2-5 その他サービス提供に関する留意事項

- (1) 職員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者またはご利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。
- (2) 職員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、ご利用者の心身の状況やご意向に十分な配慮を行います。
- (3) サービスを提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等記録するとともに、ご利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報をご利用

者に提供するものとします。

- (4) ご利用者が故意又は重大な過失により、事業者が設置または貸し出している設備・物品を破損・紛失させた場合については、設備・物品の設置費用・代金相当額（次表）をお支払いいただくことがあります。

記録の作成に利用する機器（４ページ）		
	タブレット等	50,000円前後
随時通報サービスへの連絡に利用する機器（４ページ）		
	ケアコール端末	38,000円前後
	ペンダント	7,500円前後
	設置費用	5,400円前後

- (5) 職員・事業所に対して、次の行為（著しい不信行為・暴力行為・不当要求行為）を行うことはご遠慮ください。これらの事由により当事業所が適切なサービス提供が困難であると判断した場合は、サービスを中断・休止させていただくことがあります。また、適切なサービス提供ができる見込みがないと判断されるときは、契約を解除させていただきます。

○暴力行為や、物を投げる、危険物を向ける、怒鳴る・大声を発する、中傷・名誉棄損・侮辱行為などの職員に対する身体的・精神的な攻撃

○性的な嫌がらせ

- ・性的な行動（性的な関係の強要、必要のない身体への接触、わいせつな図画等を見せることなど）
- ・性的な発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に告げることなど）

○職員の連絡先等の開示要求、職員へのつきまとい行為

○介護保険として提供可能な範囲を超えるサービス提供の要求や、サービス利用に関する助言や相談の申入れ等を理由なく拒否する・全く反応しないことなど、事業所による利用者への適切なサービス提供を著しく阻害する行為

2-6 事業者について

名 称	社会福祉法人 秀峰会
代 表 者	理事長 櫻井 大
法 人 所 在 地	横浜市旭区下川井町360番地
電 話 ・ F A X	電話 045-952-1111 FAX 045-952-2211

※ 法人事業所一覧については、ホームページ参照又は管理者へお問い合わせ下さい。

2-7 社会福祉法人 秀峰会の理念（サービスの方針）

〈テーマ〉



～明治時代の文芸評論家である高山樗牛(たかやま ちょぎゅう)の言葉より～
「天にありては星、地にありては花、人にありては愛、これ美しきもの最たらずや」

〈理念〉

- (1) 人間が主体である。
(ご利用者と職員が常により高い自己実現に向かって生活できる環境をつくれます。)
- (2) 連帯の輪を無限に広げていく。
(地域社会との交流を通じて、あらゆる人々が支えあって共に生きる地域連帯の実現を目指します。そして連帯の輪を世界に向かって広げていきます。)
- (3) 日に日に新たな今日を創造していく。
(変動する社会に、常に生き生きと対応してゆける創造的な人間の生活を実現します。)

別紙-1 【サービス料金表】

サービスの料金は、[1 利用者負担金]と[2 その他の費用]の合計額となります。

1. 利用者負担金について

- 利用者負担金は、(1)基本単位、(2)加算、(3)処遇改善加算の合計です。実際には、月間の単位数合計に単価を掛けて計算します※¹が、料金表(右側)には負担金のめやすとしてそれぞれの単位数ごとの負担金を掲載しています。

(よって、実際の金額とは数円程度のずれが生じることがあります)

- 横浜市所在の事業所による夜間対応型訪問介護の単価は、「1単位＝11.12円」です。

※1 利用者負担金の算出方法 [計算式]

- ① $\{(1)\text{基本単位} + (2)\text{加算} + (3)\text{介護職員等処遇改善加算 I}\} \times 11.12 \text{円} = \text{〇〇円}$
(1円未満切捨て)
- ② [1割負担の場合] $\text{〇〇円} - \text{〇〇円} \times 0.9 \text{(1円未満切捨て)} = \Delta\Delta\text{円}$
[2割負担の場合] $\text{〇〇円} - \text{〇〇円} \times 0.8 \text{(1円未満切捨て)} = \square\square\text{円}$
[3割負担の場合] $\text{〇〇円} - \text{〇〇円} \times 0.7 \text{(1円未満切捨て)} = \times\times\text{円}$

- (1)の[基本夜間対応型訪問介護費]について、月途中から契約した場合、または月途中で契約を終了した場合には、サービス算定対象期間※²に応じた日数による日割りで計算した単位を算定します。

※2 サービス算定対象期間： 月の途中に開始…起算日から月末までの期間
月の途中に終了…月初から起算日までの期間

- (2)加算には、・1日(1回)ごと、・月ごとを単位とするものがあります。

ご利用者の状態や介護状況、事業所の体制により算定されます。

- ご利用者の入院等により一時的にサービスを停止する場合においても、契約を終了させずに継続しておくことができます。ただし、この間についても上記の利用者負担金が発生いたしますので、ご不明な点はお相談ください。

(1) 基本単位

①夜間対応型訪問介護費(I) [オペレーションセンター設置の場合]

項目	単位数	利用者負担金		
		1割	2割	3割
基本夜間対応型訪問介護費	989単位/月	1,100円/月	2,200円/月	3,300円/月
定期巡回サービス費	372単位/回	414円/回	828円/回	1,241円/回
随時訪問サービス費(I)	567単位/回	631円/回	1,261円/回	1,892円/回
随時訪問サービス費(II) [必要があって同時に2人の訪問介護員が随時訪問した場合]	764単位/回	850円/回	1,699円/回	2,549円/回

(2) 加算

ご利用者の状態や介護の状況により、下表の加算を算定いたします。

加算の種類・要件など	利用者負担金		
	1 割	2 割	3 割
24 時間通報対応加算 610 単位/月			
日中においてもオペレーションセンターサービスのご利用を希望され、サービスを提供する場合に算定します。	679 円/月	1,357 円/月	2,035 円/月
サービス提供体制強化加算（Ⅰ） （1 回につき）22 単位			
介護職員の総数のうち、介護福祉士の占める割合が 60%以上で、人員基準減算等がない場合に加算	25 円	49 円	74 円

(3) 介護職員処遇改善加算

加算の種類・要件など	
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	（介護報酬総単位数×24.5%）×11.12

2. その他の費用

(1) その他の費用については、全額をご利用者より申し受けます。

種 類	内 容	料 金
交通費	通常の事業の実施地域を超えてサービス提供を行う場合は、その訪問に要した費用（公共交通機関による費用）を徴収いたします。	実 費
キャンセル料	ご利用者の都合（※1）で定期巡回サービスを中止する場合は、お申出の時期（下記の区分）によりキャンセル料を申し受けます。	
	サービス利用日の前々日まで	無 料
	サービス利用日の前日まで	当該定期巡回サービスに関する利用者負担金の50%
	サービス利用日当日・無連絡	当該定期巡回サービスに関する利用者負担金の100%

※1 ただし、ご利用者に病状の急変・緊急入院等、緊急やむを得ない事情があり、サービス提供を受けうる状況にないと認められる場合には、キャンセル料を徴収しないことがあります。

(2) サービスの中止（キャンセル）変更・追加について

- ① ご利用者のお申出により、定期巡回サービスの利用の中止または変更、追加ができます。この場合には、原則としてサービス実施の前々日までにお申し出下さい。お申出の時期によっては、上記のキャンセル料を徴収させていただく場合があります。
- ② 定期巡回サービス利用の変更・追加などの申し出に対して、事業所の稼働状況によりご利用者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日を提示して協議させていただく場合があります。

- ③ ご利用者がサービス利用の中止、変更、追加を希望される際には、下記の連絡先に速やかにご連絡ください。

連絡先	銀杏の大樹ヘルパーステーション
電話番号	045-306-9161
連絡時間	8:30~17:30

3. 利用料金のお支払方法

サービス提供期間及び利用者負担金、その他の費用の金額を明記した明細書を添えて請求書をお送りします。翌月28日までに以下の方法でお支払ください。

金融機関口座からの自動引落とし

（ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とします。）

※ 当法人の他のサービスと合わせてご利用の場合は、各サービスの合計額が同時に引き落としとなります。

上記以外の方法をご希望の場合はご相談ください。

別紙-2 【相談窓口及び苦情対応（窓口）】

(1) 事業所の相談・苦情担当

まずは、当事業所の窓口へご連絡ください。

対応する者	銀杏の大樹ヘルパーステーション 管理者 英 宏一郎
電話番号	045-306-9161
FAX番号	045-650-2047
対応時間	平日 午前8時30分～午後5時30分

(2) 第三者委員等

当事業所以外の窓口として、第三者委員及び神奈川県社協に設置された、「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」に相談することもできます。

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

所在地	横浜市神奈川区反町 3 丁目 17-2
電話番号	045-311-8861
FAX 番号	045-312-6302
対応時間	平日 午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 分

(3) その他の相談・苦情窓口

① 住所地の各区役所（高齢・障害支援課介護保険担当）

区	電話番号	区	電話番号
西区	045-320-8491	金沢区	045-788-7868
中区	045-224-8163	港北区	045-540-2325
神奈川区	045-411-7019	緑区	045-930-2315
鶴見区	045-510-1770	青葉区	045-978-2479
南区	045-341-1138	都筑区	045-948-2306
港南区	045-847-8495	戸塚区	045-866-8452
保土ヶ谷区	045-334-6394	栄区	045-894-8547
旭区	045-954-6061	泉区	045-800-2436
磯子区	045-750-2494	瀬谷区	045-367-5714

② 神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連）

所在地	〒220-0003 横浜市西区楠町27番1
電話番号	045-329-3447
対応時間	平日 午前8時30分～午後5時15分

③ 横浜市健康福祉局介護事業指導課

電話番号	045-671-2356
FAX番号	045-681-7789

別紙-3 【社会福祉法人秀峰会 個人情報保護方針】

社会福祉法人秀峰会は、当法人が取り扱うご利用者等（患者・ご利用者・園児およびそのご家族様をいいます。以下同じ）の個人情報について、個人情報保護法および関連法令等を遵守し、以下の方針に基づいて個人情報の保護に努めます。

1、個人情報の適切な取得、利用、第三者提供について

- （１）ご利用者等の個人情報を取得するときは、あらかじめご利用者等の同意を得て取得します。
- （２）当法人において、法令及び関係省庁等が定める指針に基づき、個人情報の保護に関する規程を定め、適切な利用に努めます。
- （３）当法人は、ご利用者等の同意を得た場合または法令において許される場合を除き、個人情報を本方針-5に定める利用目的以外の目的で利用し、あるいは第三者に提供することはありません

2、個人情報の管理について

- （１）当法人は、取得した個人情報を常に最新で正確な状態に保つと共に、個人情報の漏洩・滅失・毀損や不正なアクセスに対する安全対策を講じて適切な管理を行います。
- （２）利用する必要がなくなった個人情報については、法令等に保存の定めのあるものを除き、速やかに削除するよう努めます。

3、個人情報の開示・訂正・削除・利用停止等の請求について

当法人は、ご利用者等が自身の個人情報の開示・訂正・削除・利用停止等を求める権利を有していることを十分に認識し、これらの求めがある場合には、個人情報の保護に関する規程に従って適切に対応いたします。

4、継続的改善の取り組み及び苦情の対応について

当法人は、本方針を研修・教育の機会を通じて全職員に周知するとともに、継続的に改善を行うよう努めます。また、個人情報の取り扱いに関する苦情に対しては、事業所に設置する相談・苦情窓口を通じ、適切かつ迅速な対応に努めます。

5、個人情報の利用目的について（医療・介護・障害福祉分野）

当法人は、当法人の医療・介護・障害福祉サービス（以下、「サービス」といいます）を利用するご利用者等の個人情報を、次の目的で利用します。

（１）事業所・法人内部での利用となるもの

- ①ご利用者本人への医療・介護・障害福祉サービスの提供
- ②医療保険・介護保険事務などの報酬請求事務
- ③ご利用者等に関する事業所・法人内部での管理運営業務
 - －入退所・利用契約の管理
 - －会計・経理
 - －医療・介護事故等の報告
 - －ご利用者本人へのサービスの向上
 - －サービスや業務の維持・改善のための基礎資料の作成
 - －事業所等において行われる学生・研修生の実習への協力
 - －事業所・法人内において行われる症例研究・事例研究

（２）他の事業者・第三者への情報提供を伴うもの

- ①事業所が提供するサービスのうち次の業務
 - －ご利用者本人にサービスを提供する他の医療機関・居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議・カンファレンス等）、当該事業者等からの照会に対する回答
 - －サービスの提供等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - －検体検査業務の委託その他の業務委託
 - －ご利用者本人の病状・心身の状況に関するご家族様への説明
- ②医療保険・介護保険事務などの報酬請求事務のうち次に関する業務
 - －審査支払機関へのレセプト・給付費請求書等の提出
 - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ③事業所等の利用者・患者に関する管理運営業務のうち次の業務
 - －外部監査機関への情報提供
- ④医師賠償責任保険・事業者賠償責任保険に関する保険会社等への相談又は届出等

平成30年4月1日改正