重要事項説明書　指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型）

利用者（又は利用者の家族）が利用しようと考えている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1　指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	医療法人社団しろひげファミリー
代表者氏名	理事長　山中　光茂
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	〒１３２－００１４ 東京都江戸川区東瑞江３－５５－１１ 電話番号　　０３－５６６６－４６７５
法人設立年月日	令和元年９月２日

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

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	しろひげレンジャー24 時
介護保険指定 事業所番号	指定事業所番号：１３９２３０１０９７
事業所所在地	〒134-0091　東京都江戸川区船堀１丁目 8-18 ポエールビル 201 号
連絡先 相談担当者	電話番号：03-6808-9071　　ＦＡＸ：03-6808-9072 管理者：島田　淳也
事業所の通常の 事業の実施地域	江戸川区　全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	医療法人社団しろひげファミリーが開設するしろひげレンジャー24 時が行う定期巡回随時対応型訪問介護看護事業（連携型）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または介護職員初任者研修課程及び実務者研修の修了者が、要介護状態にある高齢者に対し、適正なサービスを提供することを目的とする。
運営の方針	要介護状態となった場合においてその利用者が尊厳を保持し、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、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴・排泄・食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他、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するための援助を行い、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指すものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日とする（365 日営業）
営業時間	午前 8:00 から午後 5:00 迄とする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365 日
サービス提供時間	24 時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	島田　淳也

職	職務内容	人員数
管理者	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 （常勤兼務）
計画作成責任者	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 （常勤兼務）
オペレーター	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等と密接に連携し、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 （常勤兼務）
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。	常勤５名以上 （常勤兼務）
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。	常勤５名以上 （常勤兼務）
訪問看護サービスを行う看護師等	1 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。上記の場合は訪問看護ステーションとの契約が必要になります。 事業者の方で、業務委託連携を行い、下記のサービスを行います。 2　定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成に当たって看護職員によるアセスメントの実施 3　随時対応サービスに当たって、看護職員による対応が必要と判断された場合の相談・連絡が可能な体制の確保 4　その他必要な指導及び助言	連携する訪問看護ステーションの人数常勤 2.5 名以上

３　提供するサービスの内容及び費用について

(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	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	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。（連携先の訪問看護ステーションによる実施）

(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（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
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

定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（連携型）（地域区分単価：11.4 円）

令和 8 年 6 月現在

要介護度	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
要介護 1	5,446	62,084 円	6,209 円	12,417 円	18,626 円
要介護 2	9,720	110,80 円	11,081 円	22,162 円	33,243 円
要介護 3	16,140	183,996 円	18,400 円	36,800 円	55,199 円
要介護 4	20,417	232,753 円	23,276 円	46,551 円	69,826 円
要介護 5	24,692	281,488 円	28,149 円	56,298 円	84,447 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。

〈〈通所サービス利用時の調整（１日につき）〉〉

通所介護、通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、又は認知症対応型通所介護を利用している利用者は、所定単位数から、当該月の通所系サービスの利用日数に以下の単位数を乗じて得た単位数を減じたものを、当該月の所定単位数とします。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（連携型）（地域区分単価：11.4 円）

要介護度	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
要介護 1	−62	−706 円	−71 円	−142 円	−212 円
要介護 2	−111	−1,265 円	−127 円	−253 円	−380 円
要介護 3	−184	−2,097 円	−210 円	−420 円	−630 円
要介護 4	−233	−2,656 円	−266 円	−532 円	−797 円
要介護 5	−281	−3,203 円	−321 円	−641 円	−961 円

※ 利用者が短期入所生活介護等の入所系のサービスを受けている間は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護費は算定しません。

(4) 加算料金

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。（地域区分単価：11.4 円）

算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1 割負担	2 割負担	3 割負担	
総合マネジメント体制強化加算Ⅰ	1,200	13680 円	1,368 円	2,736 円	4,104 円	1 月につき
総合マネジメント体制強化加算Ⅱ	800	9120 円	912 円	1,824 円	2,736 円	1 月につき
初期加算	30	342 円	35 円	69 円	103 円	1 日につき(初回の算定から 30 日間)
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	100	1,140 円	114 円	228 円	342 円	1 月につき
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	200	2,280 円	228 円	456 円	684 円	1 月につき(初回の算定から 3 月間)
認知症専門ケア加算（Ⅰ）	90	1,026 円	103 円	206 円	308 円	1 月につき
認知症専門ケア加算（Ⅱ）	120	1,368 円	137 円	274 円	411 円	1 月につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)イ	所定単位数の 26.7%	左記の単位数×11.4	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）
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)ロ	所定単位数の 27.8%	左記の単位数×11.4	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）
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)イ	所定単位数の 22.4%					
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)ロ	所定単位数の 25.7%					
介護職員等処遇改善加算 Ⅲ	所定単位数の 20.4%					
介護職員等処遇改善加算 Ⅳ	所定単位数の 16.7%					

※初期加算は、利用開始した日から起算して 30 日以内の期間、1 日につき 30 単位が加算されます。

※介護職員処遇改善加算・ベースアップ等支援加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員処遇改善加算・ベースアップ等支援加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に地域密着型サービス費等の支給（利用者負担額を除

く）申請を行ってください。

(4)　その他の費用について

以下の金額は利用料の全額が利用者の負担になります。

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。
交通費	交通費を徴収しない。

4　利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法について

1　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	1　利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求します。 2　上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日頃に利用者あてにお届け（郵送）します。
2　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	1　サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求翌月の４日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い 2　支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管してください。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※その他の費用について、交通費等の利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付します。

5　サービスの提供にあたって

(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、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)　指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明いたします。その内容及び支払いに同意される場合は、同意する旨の文書に署名（記名押印）いただきます。

(4)　サービス提供は「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」に基づいて行います。なお、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更します。

(5)　定期巡回・随時対応型訪問介護看護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が、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

（6） ケアコール機器の貸し出しについて
夜間対応型訪問介護の提供に当たり、必要に応じて利用者宅に緊急通報用のケアコール機器を設置します。ケアコール機器は無償で貸し出しいたします。契約終了時に、ケアコール機器はご返却いただきます。
（7） モバイル端末の設置について
サービス提供の記録については、モバイル端末を活用して記録を取ります。状況に応じてモバイル端末を利用者宅に設置させていただく場合があります。モバイル端末の充電にかかる費用をご負担いただきます。契約終了時に、モバイル端末を設置している場合、モバイル端末をご返却いただきます。
※当事業所から利用者宅に設置した「キーボックス」「ケアコール機器」「モバイル端末」が、利用者及びその関係者の過失にて破損したことが明らかな場合、それぞれの機器の実費相当額を当事業所に対してお支払いただきます。
（8） 提供の拒否の禁止
利用者からの居宅介護サービスの申し込みに対して、当該事業所の人員体制等の問題から利用申し込みに応じることができない場合、または通常の事業の実施地域外からの申込者に対して原則中止となります等の正当な理由がない限り、当事業所は拒否することができません。
（9） 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス提供困難時の対応
前項の正当な理由により、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業所等への連絡、適当な他の定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じます。

６　衛生管理等
(1)定期巡回・随時対応型訪問介護看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)事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
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、従業者に周知徹底しています。
②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

７　緊急時の対応方法について
指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他緊急事態が生じた場合は、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。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

【主治医】	医療機関名： 氏　　名： 電 話 番 号：
【家族等緊急連絡先】	氏　　名：　　（続柄：　　） 住　　所： 電 話 番 号：

８　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

また、利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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	三井住友海上賠償責任保険

９　サービス提供に関する相談、苦情について

(1)　苦情処理の体制及び手順

提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

(2)　サービス提供に関する相談、苦情について

【事業者の窓口】 しろひげレンジャー24 時	管理者　島田　淳也 電話番号：03-6808-9071 FAX 番号：03-6808-9072 受付時間　月曜日から日曜日（365 日） 午前 8 時から午後 17 時まで
【江戸川区の窓口】 江戸川区福祉部介護保険課 事業者調整係	電話番号 03-5662-0032 受付時間　8:30～17:15　（土日祝休み）
【東京都の窓口】 東京都国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	電話番号　03-6238-0177 受付時間　9:00～17:00　（土日祝休み）

(3)　処理の手順

①　苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

⬇

②　管理者は、訪問担当者に事実関係の確認を行う。

⬇

③　相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。

⬇

④　対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者と保険者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

10　サービスの第三者評価の実施状況について

【実施の有無】	なし

11　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ときは、いつでも身分証を提示します。

12　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	ア　事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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、適切な取り扱いに努めるものとします。 イ　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又は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。 ウ　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。 エ　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者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者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	ア　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。 イ　事業者は、利用者又は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。 ウ　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、追加また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。）

13　合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法について

(1)利用者から合鍵を預かる必要のある場合は、書面によりその取扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名（記名押印）を得ます。

(2)預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管します。

(3)合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行います。

14　虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとお

り必要な措置を講じます。

(1) 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	管理者　島田　淳也

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを熟年相談室（地域包括支援センター）に通報します。
(6) 虐待防止のための対策を検討する委員会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ります。
(7) 虐待防止のための指針を整備します。
(8) 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
(9) 前８号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。

15　心身の状況の把握

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、計画作成責任者による利用者の面接によるほか、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、他の保険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。

16　居宅介護支援事業者等との連携

① 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、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 サービス提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保険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るものとします。

17　地域との連携について

① 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、地域の医療関係者、地域包括支援センターの職員等により構成される協議会（以下、「介護・医療連携推進会議」といいます。）を設置し、概ね６月に１回以上、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供状況等を報告し、介護・医療連携推進会議の評価を受けます。
② 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、①の評価、要望、助言等についての記録を作成し、当該記録を公表します。

18　サービス提供の記録

① 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はその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。

19　感染症の予防と対策強化

事業所は、感染症の発生要因を深く理解し、日常的にその予防と防止に努めるとともに、実

際の業務場面に合致した体制の構築を推進します。
(1)　感染症対策の方針や措置に関する専門委員会を定期的に開催します。
(2)　感染症に対する明確なガイドラインを策定し、更新します。
(3)　上記ガイドラインを基に、従業員向けの継続的な研修や訓練を実施します。（その他運営についての留意事項）

20　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、利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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に実施します。
(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。

21　ハラスメント
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、同事案が発生しないため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。

22　ハラスメントの防止について

(1)次のような行為はご遠慮ください（利用者様・ご家族様へのお願い）

身体的な暴力	**叩く、蹴る、物を投げつける、つねる、唾を吐く、刃物や凶器(に見える物を含む)を見せて脅す　など**
精神的な暴力	**大声で怒鳴る、威圧的な態度、人格を否定する発言、脅迫、職員の名前を挙げての誹謗中傷（SNS 等への投稿を含む）　など**
セクシュアルハラスメント	**必要なく身体に触れる、性的な発言や冗談、わいせつな画像等を見せる　など**
契約内容を著しく超える要求	**サービス外の行為の強要、同じ要求の執拗な繰り返し、長時間の拘束や電話、不当な金銭の要求　など**

その他	職員の個人的な連絡先を執拗に求める、無断で撮影・録音したものを公開する　など

(2)当事業所の対応

① 事業所として組織的に対応し、職員個人に対応を任せることはいたしません。

② 病気や障害などの影響による言動は、その背景に配慮し、主治医やケアマネジャー等と相談しながら、ケアの方法を一緒に考えることを基本とします。

③ 改善されない場合は、次の順に対応します。

ア 管理者等から、口頭または書面で改善をお願いします。

イ 複数名での対応や、サービス提供の日時・方法・内容の見直しについてご相談することがあります。変更に当たっては必要な説明・同意やサービス計画の変更等の手続を行います。

ウ それでも改善が見られず、サービスの継続が著しく困難な場合は、行為の内容、再発の可能性、他の対応方法、利用者様への影響などを踏まえて、契約解除に正当な理由があるかを個別に判断します。必要に応じて関係機関(主治医、ケアマネジャー、地域包括支援センター、区市町村等)と協議し、法令及び契約に従って、書面により 契約を解除することがあります。その場合は、他の事業所の紹介など、必要なサービスが途切れないよう配慮します。

④ 暴行、傷害、脅迫などにより安全確保が必要な場合は、③の手順によらず、利用者様の安全にも配慮したうえで、その場の対応を中断して退避することがあります。犯罪に該当しうる行為については、必要な措置をとります。

⑤ 職員の安全確保及び事実確認のため、状況に応じて職員が防犯ブザーを使用すること、また、ボイスレコーダー(録音機)等により訪問時の会話を録音すること(スマートフォンによる文字での記録を含みます)があります。録音等の内容は、ハラスメントへの対応及び事実確認の目的に限って利用し、当事業所が定める方法により適切に管理したうえで、目的を終えた後は消去します。

(3) ご相談窓口

サービスに関するご意見・ご要望は、これまでどおり苦情相談窓口(**第 9 項**)で承ります。正当なご意見・ご要望は、サービス改善のために大切に受け止めます。

22　重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和　8　年　8　月　26　日

上記内容について、地域密着型サービスに係る各市町村条例の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	江戸川区東瑞江 3-55-11
	法人名	医療法人社団しろひげファミリー
	代表者名	理事長　　山中　光茂　　印
	事業所名	しろひげレンジャー２４時
	説明者氏名	島田　淳也　　印

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住　所	東京都江戸川区
	氏　名	印

代理人	住　所	
	氏　名	印

個人情報使用同意書

１．使用する目的
（１）　居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議及び介護支援専門員との連絡調整等において必要な場合
（２）　利用者が自らの意思によって介護保険施設に入所されることに伴う必要最小限度の情報の提供
（３）　在宅療養をサポートする病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護事業所その他の関係者と連携を図るため、医療従事者や介護従事者その他の関係者が共有すべき介護情報を含む個人情報の提供

２．使用する事業者の範囲
利用者が提供を受けるすべてのサービス事業者

３．使用する期間
契約で定める期間

４．条件
（１）　個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと
（２）　個人情報を使用した会議においては、出席者、議事内容等を記録しておくこと

医療法人社団しろひげファミリー
しろひげレンジャー24 時　御中

令和　8　年　8　月　26　日

＜利用者＞

住所　東京都江戸川区

氏名　　印

＜家族の代表＞

住所

氏名　　（続柄：　　）印

利用者は、身体の状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。
＜署名代筆者＞

住所

氏名　　（続柄：　　）印