

社会福祉法人日向更生センター 皇寿園在宅ケアセンター  
指定訪問介護・第1号訪問事業・訪問型家事援助サービス  
重要事項説明書

2026.6.1

当施設は介護保険の指定を受けています。

事業所番号 4570100570

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護・第1号通所事業・訪問型家事援助サービスを提供します。

事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◇◇目次◇◇

1. 事業者に関する事項	1
2. 事業所の概要	1
3. 職員の配置状況	2
4. 提供するサービス・費用	2～4
5. サービス利用に関する留意事項	4～7
*衛生管理・虐待防止・業務継続計画・秘密保持、個人情報保護 緊急時、事故時の対応・損害賠償等含む	
*料金表別紙あり	
6. サービス利用をやめる場合(契約の終了について)	7・8
7. 苦情の受付について	9
8. 個人情報保護について	10・11
9. ハラスメントについて	12

社会福祉法人日向更生センター  
皇寿園在宅ケアセンター

0985(31)8238

1. 事業者に関する事項

①法人の名称	社会福祉法人 日向更生センター
②所在地	宮崎県宮崎市阿波岐原町前浜4276-650
③問い合わせ電話番号	0985(24)8518
④代表者名	黒木 茂夫
⑤設立年月日	昭和44年2月21日

2. 事業所の概要

① 事業所の種類	<ul style="list-style-type: none"> <li>●指定訪問介護 令和2年4月1日指定更新</li> <li>●第1号訪問事業 令和6年4月1日指定更新</li> <li>●訪問型家事援助サービス 令和6年4月1日指定更新</li> <li>●事業所番号 4570100570</li> </ul>							
②事業所の目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>●当事業所は、介護保険法その他関係法令に従い、ご契約者（利用者）が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、サービスを提供します。</li> </ul>							
③事業所の名称	●皇寿園在宅ケアセンター							
④事業所の所在地	●宮崎県宮崎市阿波岐原町前浜4276-650							
⑤問い合わせ電話番号	●0985(31)8238							
⑥管理者名	●日高 啓之							
⑦事業所の運営方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>●要支援状態、要介護状態等となった場合において、その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、入浴、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行います。</li> <li>●利用者的人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。</li> <li>●事業を運営するに当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村等保険者、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の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。</li> </ul>							
⑧開設年月日	●平成6年4月1日							
⑨通常の事業実施地域	●宮崎市内							
⑩営業日及び営業時間	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">営業日</th> <th>月～日曜日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">受付時間</td> <td>月～金:午前8:30～午後5:30 土:午前8:30～午後12:30 ※日・祝日でも、お電話にてご用件を承っております。</td> </tr> <tr> <td>サービス提供時間</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">サービス提供時間</td> <td>早朝:6:00～8:00 昼間～夜間:8:00～22:00 夜間～早朝:22:00～6:00</td> </tr> </tbody> </table>	営業日	月～日曜日	受付時間	月～金:午前8:30～午後5:30 土:午前8:30～午後12:30 ※日・祝日でも、お電話にてご用件を承っております。	サービス提供時間	サービス提供時間	早朝:6:00～8:00 昼間～夜間:8:00～22:00 夜間～早朝:22:00～6:00
営業日	月～日曜日							
受付時間	月～金:午前8:30～午後5:30 土:午前8:30～午後12:30 ※日・祝日でも、お電話にてご用件を承っております。							
	サービス提供時間							
サービス提供時間	早朝:6:00～8:00 昼間～夜間:8:00～22:00 夜間～早朝:22:00～6:00							

### 3. 職員の配置状況

●当事業に従事する職員の職種、員数および職務内容は次のとおりです。

① 管理者 1名（常勤）

管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一体的に行い、また、当該事業所の従事者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。

② サービス提供責任者 訪問介護等の利用者数に応じて1名以上

サービス提供責任者は事業所に対する訪問介護等の利用の申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画、第1号訪問事業（介護予防型訪問サービス）計画（以下「訪問介護計画等」という。）の作成等を行う。

③ 訪問介護員等 常勤換算方法により2.5以上

訪問介護員は、訪問介護等の提供にあたる。

④ 事務職員 1名（兼務）

必要な事務を行う。

⑤ 家事援助スタッフ 必要数

訪問型家事援助サービスの提供にあたる。

●職員に対しての定期的な研修の機会を設けることにより、職員の資質向上に努めています。

### 4. 提供するサービス・費用

#### 介護保険の給付の対象となるサービス

●身体介護

・入浴介助

入浴の介助又は、入浴が困難な方は清拭などを行います。

・排泄介助

排泄の介助、おむつ交換を行います。

・食事介助

食事の介助を行います。

・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。

・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。

・体位変換

体位の変換を行います。

・通院介助

通院の介助を行います。

・自立生活支援、重度化防止のための見守りの援助

## ●生活援助

### ・調理

ご契約者の食事の用意を行います。(ご家族の調理はいたしません)

### ・洗濯

ご契約者の衣類等の洗濯を行います。(ご家族の洗濯は行いません)

### ・掃除

ご契約者の居室の掃除を行います。(ご契約者の居室以外の部屋、庭等の敷地の掃除は行いません。)

### ・買い物

ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません)

## 第1号訪問事業サービス

### ・調理

ご契約者の食事の用意を行います。(ご家族の調理はいたしません)

### ・洗濯

ご契約者の衣類等の洗濯を行います。(ご家族の洗濯は行いません)

### ・掃除

ご契約者の居室の掃除を行います。(ご契約者の居室以外の部屋、庭等の敷地の掃除は行いません。)

### ・買い物

ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません)

※身体介護、生活援助の区分はありません。

## 家事援助サービス

### ・掃除や調理などの「家事援助」

※介護保険制度で定められた範囲内のサービスのうち、身体に触れない 家事援助サービス。

## 介護保険給付の対象とならないサービス（自己負担）

- ① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス
- ② 通院介助における待機時間
- ③ ニーズに応じた多様なサービス

※経済状況の著しい変化やその他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前までにご説明します。

## 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
- ・ 来客の応接（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

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、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
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 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、居宅介護支援事業者又は市区町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、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、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

### サービス利用料金及び支払方法

#### ●利用料（※別紙料金表あり）

当事業のサービスを利用された場合の利用料の額は、厚生労働大臣の定める介護報酬告示上の額及び各市町村が定める第1号通所介護事業、家事援助サービスの額となります。

※料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに下記の方法でお支払い下さい。

#### ●お支払方法

- ① 口座引き落とし（M-NETサービス）
- ② 窓口での支払い

### 利用の中止・変更・追加

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスを追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者に出してください。
- 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、取り消し料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、ご契約者の体調不良等正当な理由がある場合は、この限りではありません。

○ 利用予定日の前日までに申し出があった場合 ～ 無料

○ 利用予定日の前日までに申し出がなかった場合 ～ 300円

- サービス利用の変更、追加の申し出に対して、事業所の稼働状況によりご契約者の希望する期間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議いたします。

## 5. サービス利用に関する留意事項

### サービス提供にあたって

#### ① サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供することがあります。

#### ②訪問介護員の交代

ア. ご契約者からの申し出

選任された訪問介護員の交代を希望される場合は、当訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交代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の交代を申し出ることが出来ます。但し、ご契約者から特定の訪問介護員の指名は出来ません。

イ. 事業者からの交代

事業所の都合により、訪問介護員を交代することがあります。その場合は、ご契約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に配慮いたします。

③サービス実施時の留意事項

ア. 定められた業務以外の禁止

契約者は、「4. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することは出来ません。

イ. 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

ウ. 備品等の使用

訪問介護サービス実施に必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

④サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合は、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

⑤訪問介護員の禁止事項

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護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。

ア. 医療行為又は医療補助行為

イ. ご契約者もしくはその家族等からの物品等の授受

ウ. ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

エ. 飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

オ. ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

カ. その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

⑥物損事故等について

通常の扱いによる掃除機や洗濯機等の電化製品や物品の劣化に伴う破損補償はできませんのでご了承下さい。また、事前点検や平素からの観察で掃除機や洗濯機・蛇口・ふすま・畳などご利用者宅の状態の変化や異常を見つけた場合は、些細なことでも事業所から利用者へ報告させていただきます。また、家庭内に高価な物品等がある場合は、事前にお知らせください。

虐待の防止について

●事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、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及び責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者・担当者	管理者
-----------------	-----

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成します。

#### 秘密の保持と個人情報の保護について(\*別紙基本方針・利用目的参照)

##### ●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。
- 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。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。
- ③ 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、従業者であった期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

##### ●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。)

#### 緊急時の対応方法について

- 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。

#### 事故発生時の対応方法について

- 利用者に対する指定訪問介護・第1号訪問事業・訪問型家事援助サービス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。
- 利用者に対する指定訪問介護・第1号訪問事業・訪問型家事援助サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、その損害の発生について、契約者に故意又は重大な過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況等を照らし合わせて相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

#### 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。

#### 心身の状況の把握

- 指定訪問介護・第1号訪問事業・訪問型家事援助サービス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。

#### 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護・第1号訪問事業・訪問型家事援助サービスの提供に当たり、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。

#### サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護・第1号訪問事業・訪問型家事援助サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問介護・第1号訪問事業・訪問型家事援助サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、サービスの提供完了の日から5年間保存します。
- (3) 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。

#### 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

#### 衛生管理等

- (1) 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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 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。
- (5) 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。

#### 6. サービス利用をやめる場合(契約の終了について)

- 契約の有効期間は、契約締結の日から介護認定の有効期間までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に6ヶ月間同じ条件で更新され、以後も同様となります。
- 契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。
  - ①ご契約者が死亡した場合。
  - ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が要介護、要支援または、自立（非該当）と判定された場合。
  - ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により施設を閉鎖した場合。

- ④施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合。
- ⑤事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合。
- ⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい）。
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい）。

●ご契約者からの解約・契約解除の申し出

・ご契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解除することができます。その場合には、契約終了を希望する7日前までに解約届出書をご提出下さい。但し、以下の場合は、即日に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合。
- ②事業所の運営規定の変更に同意できない場合。
- ③ご契約者が入院した場合。
- ④ご契約者の「ケアプラン」が変更された場合。
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合。
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合。
- ⑦事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

●事業所からの契約解除の申し出

- ①ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- ②ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合。
- ③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

\*不信行為例:利用者及びその家族が介護現場におけるハラスメント対応マニュアル(\*別紙参照)に定義する、身体暴力(たたくなど)および精神的暴力(大声を発する、怒鳴るなど)ならびにセクシャルハラスメント(必要なく手や腕を触るなどの行為を含む)を行い、その状態が改善されない場合

●契約終了に伴う援助

・契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘察し、必要な援助を行うよう努めます。

7. 苦情の受付について

①当施設における「苦情」や「相談」は以下の専用窓口で受け付けます。

窓口(担当者)	サービス提供責任者 ※不在の場合は、他の職員へお申し付け下さい。
受付時間	毎週 月～日曜日 8:30～17:30 土曜日 12:30まで

②法人第三者委員へお申し出いただくこともできます。

坂元 三枝子	第三者委員への取次ぎをご希望の場合は、当事業所までご連絡ください。第三者委員へお繋ぎいたします。
川村 則子	
対 応	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 苦情や相談内容を確認（内容によってはその時点で一時処理）</li> <li>② 施設の苦情受付担当者へ報告</li> <li>③ 苦情処理委員会にて協議</li> <li>④ 内容によっては保険者・国保連への報告</li> <li>⑤ 改善結果を申し出者に報告し、掲示板や広報誌により公表する</li> </ul>

③行政機関その他苦情受付機関（月～金曜日）

宮崎市介護保険課	所在地：宮崎市橘通西1丁目1番1号 電 話：0985（21）1777 受付時間：8：30～17：30
国民健康保険団体連合会	所在地：宮崎市下原町231番地1 電 話：0985（35）5301 受付時間：8：30～17：30
宮崎県社会福祉協議会	所在地：宮崎市原町2-22 電 話：0985（22）3145 受付時間：8：30～17：30

④サービスの第3者評価の実施状況について

実施の有無	なし
実施した直近の年月日	
第三者評価機関名	
評価結果の開示状況	

## 個人情報保護に対する基本方針

社会福祉法人 日向更生センター（以下、「法人」という）は、利用者の個人情報を適切に取扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

当法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

### 記

#### 1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。
- ② 個人情報の取得、利用、第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③ 当法人が委託をするデータシステム管理事業者は、業務の委託にあたり、個人情報保護法とガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ秘密保持契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

#### 2. 個人情報の安全性確保の措置

- ① 当法人は、個人情報保護の取組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報保護に関する規定類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、またはき損の予防及び是正のため、当法人内において規程を整備し安全対策に努めます。

#### 3. 個人情報の開示、訂正、更新、利用停止、削除等への対応

当法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、下記窓口までお問合せください。

#### 4. 苦情の処理

当法人は、個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な処理に努めます。

なお、この個人情報保護方針は、当法人のホームページで公表するとともに、館内に掲示し、要望に応じて紙面にて公表いたします。

○特別養護老人ホーム皇寿園	TEL：0985-24-8518	担当者：川原法弘
○皇寿園居宅介護支援事業所	TEL：0985-32-4565	担当者：尾崎浩子
○皇寿園在宅ケアセンター	TEL：0985-31-8238	担当者：日高啓之
○皇寿園デイサービスセンター	TEL：0985-31-6263	担当者：日高啓之
○養護老人ホーム明星園	TEL：0985-23-2567	担当者：阿部彰人
○養護老人ホーム清流園	TEL：0985-85-2010	担当者：伊東光洋

2018年8月1日  
社会福祉法人日向更生センター  
理事長 黒木 茂夫

## 個人情報利用目的

社会福祉法人日向更生センターでは、利用者の尊厳を守り安全管理に配慮する個人情報保護方針の下、ここに利用目的を特定します。あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

### 【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

#### 1. 事業所内部での利用目的

- ① 当事業所が利用者等に提供する介護サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用にかかる当事業所の管理運営業務のうち次のもの
  - ・ 入退所等の管理
  - ・ 会計、経理
  - ・ 事故等の報告
  - ・ 当該利用者の介護、医療サービスの向上

#### 2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ① 当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
  - ・ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所、その他の医療・福祉・保険関係機関等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - ・ その他の業務委託
  - ・ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
  - ・ 家族等への心身の状況説明
- ② 介護保険事務のうち
  - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
  - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

### 【上記以外の利用目的】

#### 1. 当事業所内部での利用に係る利用目的

- ① 当事業所の管理運営業務のうち次のもの
  - ・ 居宅介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
  - ・ 当事業所において行われる学生等の実習への協力
  - ・ 当事業所において行われる事例研究

#### 2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ① 当事業所の管理運営業務のうち
  - ・ 外部監査機関への情報提供

2018年4月1日  
社会福祉法人日向更生センター  
理事長 黒木 茂夫

# 介護職員に対するハラスメントについて

厚生労働省の通知により、令和3年度からハラスメント対策が求められています

介護職員に対するさまざまなハラスメントが、近年、全国のニュースでも報じられ、大きな問題になっています。介護事業所での対策を強化するよう国からも求められており、当事業所でもハラスメントの防止・対策を強化しています。ご利用者・ご家族の皆さまにもご理解・ご協力をお願い申し上げます。

## ■介護職員に対するハラスメントの分類と具体例

次のような行為は、ハラスメントととらえられることがあります。

ハラスメントの分類	ハラスメントの具体例・事例	
身体的暴力 身体的な力を使って 危害を及ぼす行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>・たたく</li> <li>・手を払いのける</li> <li>・蹴る</li> <li>・手をひっかく、つねる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・服を強く引っ張る</li> <li>・突き飛ばす</li> <li>・物を投げつける</li> <li>・唾を吐く</li> </ul>
精神的暴力 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大声を発する</li> <li>・怒鳴る</li> <li>・威圧的な態度で文句を言い続ける</li> <li>・職員に嫌がらせをする</li> <li>・家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする</li> <li>・「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介助の一挙一動にダメ出しをする</li> <li>・「たくさんの保険料を支払っている」と過剰なサービスを要求し、断ると文句を言う</li> <li>・滞納した利用料金について、「請求しなかった事業所にも責任がある」として支払いを拒否する</li> </ul>
セクシャル ハラスメント 意に沿わない性的誘 いかけ、好意的態度 の要求など、性的な 嫌がらせ行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「今日はデート？」などプライベートについて聞く</li> <li>・「胸が大きい」「可愛いね」などと言う</li> <li>・個人の体つきを話題にする</li> <li>・卑猥な言動を繰り返す</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・隠し撮りをする</li> <li>・必要もなく手や腕を触る</li> <li>・尻や脚、胸を触る</li> <li>・「女(男)は〇〇するべき」など性別による決めつけを言う</li> </ul>

\*認知症のBPSDや精神疾患などに起因する行為の場合は、ハラスメントに含まれません。

## ■ハラスメントを防ぐための当事業所の対応について

職員による虐待も、職員に対するハラスメントもあってはならないものです。ご利用者・ご家族の皆さまが当事業所を気持ちよく利用できる環境、また職員が気持ちよく働ける環境となるよう、ご協力をお願い申し上げます。

## 同 意 書

●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	年      月      日
-----------------	-----------------

●指定訪問介護・第1号訪問事業・訪問型家事援助サービスの開始に際し、別紙「重要事項説明書」に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者	所在地	宮崎県宮崎市阿波岐原町前浜 4276 番地 221
	事業所名	社会福祉法人日向更生センター 皇寿園在宅ケアセンター
	説明者氏名	印

●指定訪問介護・第1号訪問事業・訪問型家事援助サービス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。サービス提供に関する必要な個人情報については、「個人情報保護に対する基本方針」及び「個人情報の利用目的」に沿って取り扱われることに同意します。

利用者	住所	
	氏名	印

【代理署名の場合】上記署名は、(続柄: )が代行しました。

●家族に関する個人情報についても上記に沿って取り扱われることに同意します。

電話連絡等により同意を得た。       本人に確認し、同意を得た。

代理人	住所	
	氏名	印

(メモ)

この重要事項説明書の内容説明に基づき、この後、契約を締結する場合には利用者及び事業者の双方が、事前に契約内容の確認を行った旨を文書で確認するため、利用者及び事業者の双方が(署名)記名押印を行います。

サービス提供を行うに際しては、介護保険の給付を受ける利用者本人の意思に基づくものでなければならないことはいうまでもありません。したがって、重要事項の説明を受けること及びその内容に同意し、かつサービス提供契約を締結することは、利用者本人が行うことが原則です。しかしながら、本人の意思に基づくものであることが前提であるが、利用者が契約によって生じる権利義務の履行を行い得る能力(行為能力)が十分でない場合は、代理人(法定代理人・任意代理人)を選任し、これを行うことができます。なお、任意代理人については、本人の意思や立場を理解しうる立場の者(たとえば同居親族や近縁の親族など)であることが望ましいものと考えます。なお手指の障害などで、単に文字が書けないなどといった場合は、利用者氏名欄の欄外に、署名を代行した旨、署名した者の続柄、氏名を付記することで差し支えないものと考えます。

(例)

利用者	住所	〇〇市△△町1丁目1番1号
	氏名	皇 寿 太 郎      印

上記署名は、楠葉 花子(子)が代行しました。