

## 訪問看護サービス契約書

様（以下「利用者」と略します。）と株式会社もん（以下「事業者」と略します。）は、事業者が提供するサービスの利用等について、以下のとおり契約を締結します。

### （契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法（平成9年法律第123号）、後期高齢者医療制度等その他関係法令及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り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、次のサービスを提供します。

#### ①訪問看護

#### ②介護予防訪問看護

利用者は事業者に対し利用料金を支払います。

### （契約期間）

第2条 この契約の期間は、以下のとおりとします。

本契約の有効期間は、本契約の締結日から双方の協議による契約終了日とします。ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護又は要支援状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護又は要支援認定有効期間満了日までとします。

- 1、 上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。
- 2、 次のいずれかの事由が発生した場合には、この契約は終了します。ただし、事業者が契約の継続を認めた場合には、この限りではありません。
  - 1 利用者が要介護認定又は要支援認定を受けられなかったとき
  - 2 利用者が第13条により契約を解除したとき
  - 3 利用者が第14条により契約を解除したとき
  - 4 利用者事業者との協議により、居宅サービス計画又は訪問看護計画又は予防訪問看護計画の目標を達成したと判断されるとき
  - 5 利用者が介護保険施設や医療施設等へ入所又は入院したとき
  - 6 利用者が死亡したとき

### （個別サービス計画の作成及び変更）

第3条 事業者は、利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した個別サービス計画を作成します。個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者説明して同意を得、交付します。

1、事業者は、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成し、利用者に説明の上、交付します。

(提供するサービスの内容及びその変更)

第4条 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容、利用回数、利用料は、「料金表別紙」のとおりです。

2、利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。この申し出があった場合、当該変更が居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

3、事業者は、利用者が居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

4、事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

(利用料等の支払い)

第5条 事業者は、お客様に対し、当該サービスにかかる料金についてあらかじめ説明します。

1、お客様には、事業者に対し、訪問看護サービスの対価として「料金表別紙」に定める利用料金をもとに、月ごとに算定された利用料金をお支払いいただきます。

2、事業者が提供する訪問看護サービスが健康保険又は介護保険の適用を受けない場合、別途事業者が定める金額がお客様の負担となります。

3、お客様の居宅が通常実施区域外にあるときは、交通費の実費がお客様の負担となります。

4、利用者が、「重要事項説明書」に記載の期日までにサービス利用の中止を申し入れなかった場合、利用者は事業者へキャンセル料を支払うものとします。ただし、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。

(利用料の変更)

第6条 事業者は、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。ただし、利用者は、この変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

(利用料の滞納)

第7条 利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を1ヶ月分以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、1ヶ月以上の猶予期間を設け

た上で支払い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。

1、事業者は、前項の催告をした場合には、担当の介護支援専門員又は地域包括支援センター及び利用者が住所を有する市町村等と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

2、事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解約することができます。

#### (利用者の解約権)

第8条 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

1、利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。

一. 事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとしなない場合

二. 事業者が、第12条に定める守秘義務に違反した場合

三. 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

#### (事業者の解約権)

第9条 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、30日間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

一. 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合

二. 利用者が事業者の通常の事業の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合

1、次の事由に該当する場合は、事業者は通知により予告期間なくこの契約を解除できるものとします。

一、お客様やそのご家族、関係者による事業者及び事業者の社員又は他のお客様への暴力、強迫等の犯罪行為、ハラスメント、過度なクレーム等、訪問看護サービス利用の基礎となる信頼関係を破綻させる行為が認められた場合

二、お客様が正当な理由なくサービスの中止を繰り返した場合

2、事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員又は地域包括支援センター及び必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

#### (損害賠償)

第10条 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又は利用者の家族に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。

2、前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。

3、利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができます。

4、前2項の場合において、事業者が賠償する金額は、事業者が加入する損害賠償保険による補償額を上限とします。

#### (免責事項)

第11条 前条のとおり、事業者は、事業者の故意又は過失に起因して損害が発生した場合でない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ、次の各号に該当する場合は、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 1 お客様及びそのご家族が、お客様の心身の状況、病歴など事業者のサービスの実施にあたって重要となる事項につき、事業者にこれを告げず又は事実と異なる報告を行い、これに起因して損害が発生した場合
- 2 お客様及びそのご家族が、事業者のサービスの実施にあたって必要となる事項に関する事業者からの聴取・確認に対し、これを告げず又は事実と異なる報告を行い、これに起因して損害が発生した場合
- 3 お客様及びそのご家族が、事業者又は事業者の社員の指示・依頼に反した行動をし、これに起因して損害が発生した場合
- 4 お客様の急激な体調変化など、事業者の実施するサービスに基づかない事情に起因して損害が発生した場合
- 5 事業者又は事業者の社員が、サービスの実施にあたって予測することのできない事情又は回避することのできない事情に起因して損害が発生した場合

#### (守秘義務)

第12条 事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

2、事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。

3、事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員又は地域包括支援センター及び居宅サービス事業者又は介護予防サービス事業者との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。

4、第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律124号）に定める通報がで

きるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとし、

(苦情処理)

第13条 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに苦情がある場合は、「契約書別紙(兼重要事項説明書)」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

2、事業者は、提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。

3、事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

(サービス内容等の記録の作成及び保存)

第14条 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、法令に従った期間保存します。

2、利用者及び利用者の後見人(必要に応じ利用者の家族を含む)は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとし、

3、事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、第1項の記録の写しを交付することができるものとし、

(契約外条項)

第15条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

以上のとおり、居宅介護サービス又は介護予防サービスに関する契約を締結します。

**重要事項説明書**  
**(訪問看護・介護予防訪問看護)**

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社もん
主たる事務所の所在地	〒443-0002 蒲郡市清田町岡51番地
代表者（職名・氏名）	代表取締役 尾畑 翔太
設立年月日	2024年2月14日
電話番号	080-3352-0641

2. 事業所の概要

ご利用事業所の名称	もん訪問看護ステーション天白	
サービスの種類	訪問看護・介護予防訪問看護	
事業所の所在地	〒468-0015 名古屋市天白区原一丁目1410番地 サンモール原303	
電話番号	052-846-7840	
指定年月日・事業所番号	2024年8月1日指定	2361690726
管理者の氏名	尾畑 翔太	
通常の事業の実施地域	名古屋市全域、愛知群東郷町、日進市、豊明市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

訪問看護又は介護予防訪問看護は、病状が安定期にある利用者について、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「訪問看護職員」といいます。）が、そのお宅を訪問して療養上の世話や必要な診療の補助を行うことにより、利用者の療養生活を支援し、心身の機能の維持回

復を図るサービスです。

#### 5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日（国民の祝日及び12月29日～1月3日を除く）
営業時間	午前8時30分から午後17時30分まで

#### 6. 事業所の職員体制

従業者の職種		職務内容	人員数
管理者（看護師）		管理者は、主治医の指示に基づき適切な訪問看護が行われるよう必要な管理及び従業員の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業員に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。	1名
訪問従業員	看護職員	看護職員は、訪問看護計画書及び報告書を作成し、訪問看護を行う。	常勤換算2.5名以上 （常勤1名以上）
	理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	訪問看護（在宅におけるリハビリテーション）を担当する。	1名以上

#### 7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の管理責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

管理責任者の氏名	管理者	尾畑 翔太
----------	-----	-------

#### 8. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「利用料」は別紙のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料の1割（一定以上の所得のある方は2割又は3割）の額です。ただし、介護保険給付の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。

（注1） 別紙の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。な

お、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

(注2) 上記本文にも記載のとおり、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

(1) キャンセル料

利用予定日の直前にサービス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
利用予定日の前日まで	なし
利用予定日の当日	利用者負担金の100%の額

(2) 支払い方法

上記(1)及から(3)までの利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、30日以内にお渡しいたします。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の26日(土日祝日の場合は直後の平日)に、あなたが指定する下記の口座より引き落とします。 口座振替用紙に引き落とし口座のご記入をお願いします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の10日(祝休日の場合は直前の平日)までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。振込手数料は利用者様負担となります。  名古屋銀行 平針支店 普通口座 5019212

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医へ連絡を行い指示を求める等、必要な措置を講じます。

10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当

の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

#### 11. 苦情相談窓口

- (1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 080-3352-0641（管理者直通） 面接場所 当事業所の相談室
---------	--

- (2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	健康福祉局 介護保険課	電話番号 052-959-3087
	愛知県国民健康保険団体連合会 介護保険課	電話番号 052-971-4165

#### 12. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問看護職員は次の業務を行うことができませんのであらかじめご了解ください。
- 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- (2) 訪問看護職員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又は地域包括支援センター又は当事業所の担当者へご連絡ください。

## 秘密情報および個人情報の保護に関する取扱いについて

事業者は、利用者様が安心して訪問看護を受けられるよう、利用者様およびそのご家族の秘密情報および個人情報の取り扱いについて、万全の体制で取り組みます。詳細については、以下のとおりです。

1. 訪問看護サービス契約の締結にあたって、事業者は、利用者様またはご家族の個人情報（以下「個人情報」といいます）の取扱いについて説明し、利用者様が同意をした場合に、サービスの提供を行うものとします。
2. 事業者および従業員は、正当な理由がない限り、サービス提供にあたって、知り得た利用者様またはご家族の秘密及び個人情報を第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後および従業員退職後も同様とします。
3. 本書における「個人情報」とは、氏名、生年月日、住所、連絡先、病状をはじめ看護師等による看護・リハビリ内容や各種画像（動画を含みます）などがあります。
4. 事業者は、収集した個人情報について、以下の目的のために利用いたします。
  - ①医療介護サービスの提供のため
  - ②ご家族への病状説明のため
  - ③医療保険、介護保険事務のため
  - ④医療機関、居宅介護支援事業所等の介護保険サービス事業所との連携のため
  - ⑤事業者のサービスや医療の質の向上のために分析、教育、症例検討等に活用するため
  - ⑥サービスや医療の質の向上を目的として行う各種学術集会等での発表のため
  - ⑦会計・経理のため
  - ⑧電子カルテなどの電磁的記録の作成、保存等をするため
  - ⑨運営指導等、行政による調査等に対応するため
  - 10 医療や介護等に関する研究を対象とした研究機関への情報提供をするため
  - ⑪治験や研究対象者の募集を行うため
  - ⑫事業者の新規事業開発に活用するため
  - ⑬利用者様の生活の利便性を向上させるためのサービス紹介等を行うため
5. 事業者は、次の場合を除き、個人情報を第三者へ提供することはありません。

ん。

- ①利用者様そのご家族から事前の承諾を得ている場合
- ②法令等に基づき提供が定め求められた場合
- ③人の生命・身体・財産を保護するために必要で、利用者様やそのご家族から同意を得ることが難しい場合
- ④国や地方公共団体、その委託先など、法令事務等の遂行にあたって協力する必要がある、かつ利用者様やそのご家族から同意を得ることで当該事務遂行に影響が生じる可能性がある場合
- ⑤弁護士や会計士、その他の法令等で秘密保持が定められている者に提供する場合、事業者が業務遂行のため、又はその検討等にあたり、サービス利用の申又は業務委託契約若しくは秘密保持契約を締結するなど、秘密情報や個人情報保護について事業者と第三者間で適切な取決めを定めた第三者に提供する場合

6. 事業者が利用者様に対して行う介護予防訪問看護及び訪問看護サービスには実習生が立ち会うことがあります。なお、当該実習生は事業者に対し秘密保持誓約書を提出しており個人情報が出ないよう努めております。

7. 前6項に定める内容について、訪問看護サービス契約書の契約期間が終了した場合であっても、その効力を存続するものとします。

以上

## ハラスメント防止対策に関する基本方針

### 1. 基本的考え方

(1) 当事業所は、高齢者に対してより良い介護を実現するために、職場及び現場におけるハラスメントを防止するために、本方針を定めることとする。

(2) 本方針におけるハラスメントとは、下記を言う。

#### 職場

##### 1 パワーハラスメント

優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、

労働者の就業環境が害される行為であり、下記のようなものを言う。

- ① 身体的な攻撃（暴行・障害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- ③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- ④ 過小な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）
- ⑤ 過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）
- ⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

##### 2 セクシュアルハラスメント

性的な内容の言動（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、

性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）

#### 介護現場

利用者・家族等から職員へのハラスメント及び職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。

##### 1 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む）

例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる

##### 2 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）例：大声を出す、理不尽な要求をする）

##### 3 セクシュアルハラスメント

（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

### 2. 職場におけるハラスメント対策

- (1) 当事業所の職員間及び取引業者、関係機関の職員との間において、上記に掲げるハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。
- ① 円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから、正常な意思疎通に留意する。
  - ② 特に役職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。
    - (2) ハラスメント防止のために、年1回は基本指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。
    - (3) ハラスメントの相談窓口を職場内に設置することとし、管理者が窓口を担当する。
      - ① ハラスメントの相談を行った職員が不利益を被らないよう、十分に留意する。
      - ② ハラスメントの判断を行ったと指摘された職員については、弁明の機会を十分に保証する。
      - ③ ハラスメントの判断や対応は、会議で検討する。

### 3. サービス提供場面けるハラスメント対策)

- (1) 職員による利用者・家族へのハラスメント及び、利用者・家族によるハラスメント防止に向け、次の対策を行う。  
下記の点をサービス利用者・家族に周知する。
- ① 事業所が行うサービスの範囲及び費用
  - ② 職員に対する金品の心づけのお断り
  - ③ サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）
  - ④ サービス内容に疑問や不満がある場合、職員からハラスメントを受けた場合は、気軽に管理者に連絡いただく
  - ⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと

- (2) 利用者・家族から、暴力やセクシャルハラスメントを受けた場合及び利用者・家族に何らかの異変があった場合は、管理者に報告・相談を行う。  
(3) 管理者は、相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、会議で検討をし、必要な対応を行う。

### 4. 職員研修

下記の事項について、入職時及び年1回研修を行う。

- ① 基本指針
- ② 介護サービスの内容
  - ・ 契約書や重要事項説明書の利用者への説明
  - ・ 介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと
  - ・ 利用者に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応
  - ・ 金品などの心づけのお断り
- ③ 服装や身だしなみとして注意すべきこと
- ④ 職員個人の情報提供に関して注意すべきこと

- ⑤ 利用者・家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、  
また、できるだけその出来事を客観的に記録すること
- ⑥ ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること
- ⑦ その他、利用者・家族等から理不尽な要求があった場合には適切に断る必要があること  
その場合には速やかに報告・相談すること

## 虐待防止指針

### 1. 虐待防止の基本姿勢

利用者の尊厳を保持するため、いかなる時も利用者に対して虐待を行ってはならない。

そのため、当事業所の基本的な考え方として、この指針を定め、職員が高齢者虐待について理解し、虐待を未然に防ぐ方策を共有する。

### 2. 虐待の定義

#### (1) 身体的虐待

利用者の身体に外傷が生じ、または生じるおそれのある暴力を加えること、また正当な理由もなく身体を拘束すること。

#### (2) 介護放棄

意図的、結果的であるかを問わず、行うべきサービス提供を放棄または放任し、利用者の生活環境や、身体・精神状態を悪化させること。

#### (3) 心理的虐待

利用者に対する著しい暴言、または著しく拒絶的な対応、その他の利用者に対する心理的外傷を与える言動を行うこと。

#### (4) 性的虐待

利用者にワイセツな行為をすること、または利用者にワイセツな行為をさせること。

#### (5) 経済的虐待

契約者の同意なしに金銭を使用する、または契約者が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

### 3. 高齢者虐待・不適切ケアの未然防止の取り組み

当事業所の職員は虐待・不適切なケアを未然に防ぐために以下の取り組みを実施する。

(1) 事故や苦情の詳細な分析と再発防止に関する取り組み。

(2) 提供する介護サービスの点検と、虐待に繋がりにかねない不適切ケアの改善による介護の質を高めるための取り組み。

(3) 当事業所職員が一体となって権利擁護や虐待防止の意識の醸成と、認知症ケア等に対する理解を高める研修の実施・教育等の取り組み。

(4) 指針及びチェックリストの定期的な見直しと周知

(5) 職員のメンタルヘルスに関する組織的な取り組み

(6) 虐待防止委員会を設置、定期的に関し指針およびマニュアルの定期的な見直しを行い結果を周知

- (7) 委員会の設置
- (8) 虐待防止責任者の設置

#### 4. 虐待発生時の対応

##### (1) 虐待の発見及び通報

① 職員は利用者、契約者または職員から虐待の通報があった場合は、本指針に沿って対応する。

② 利用者に対して虐待等が疑われる場合は、管理者に速やかに報告するとともに、管理者は保険者と市に報告し、速やかに解決に繋げる。

##### (2) 虐待に対する職員の責務

① 居宅における高齢者虐待は、外部から把握しにくいことが特徴であることを認識し、職員は日頃から虐待の早期発見に努めなければならない

② 虐待防止委員会はサービス中において、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに管理者に報告する。  
虐待防止委員会を開催し、速やかに保険者と市に通報しなければならない。

#### 5. 虐待防止責任者と担当者の責務 虐待防止責任者：管理者 尾畑翔太

##### (1) 虐待防止責任者の責務

- ① 虐待内容及び原因の解決策の責務
- ② 虐待防止のため当事者との話し合い
- ③ 虐待防止に関する一連の責任者
- ④ 利用者からの虐待通報受付
- ⑤ 職員からの虐待通報受付
- ⑥ 虐待内容と契約者の意向の確認と記録
- ⑦ 虐待内容の管理者への報告

## 感染症・食中毒の予防及びまん延防止のための指針

### 1. 基本方針

当事業所は、利用者及び従業者等（以下「利用者等」という。）の安全確保のため、平常時から感染症及び食中毒（以下「感染症等」の予防に十分に留意するとともに、感染症発生の際には、迅速に必要な措置を講じなければならない。

そのために事業所は、感染症の原因の特定及びまん延防止に必要な措置を講じることができる体制を整備し運用できるよう本指針を定めるものである。

### 2. 平常時の対策

#### （1）事務所内の衛生管理（環境整備等）

- ・人がよく触れる場所、訪問車内、訪問の使用物品について除菌クロス等を用いて拭く

- ・換気を行う（事務所内・車内）

- ・ゴーグル、マスク、手袋、ガウン、フェイスシールドなど物品管理

#### （2）ケアにかかる感染対策（手洗い、標準予防策）

- ・出退勤時の手洗い、手指消毒

- ・出勤前の体調管理（体調不良時の早期報告、出勤停止）

- ・利用者及び家族の健康状態の把握

- ・勤務中のマスク着用、利用者へマスク着用の呼びかけ

- ・職員の標準予防策の徹底、手指衛生のタイミング順守

- ・感染の可能性がある場合は、荷物は最小限にして玄関でPPE 装着する

### 3. 感染症・食中毒発生時の具体的対応

感染症等が発生した場合、事業所は利用者等の生命や身体に重大な影響を生じさせないように、利用者等の保護及び安全の確保等を最優先とし、迅速に次に掲げる措置を講じる。

- （1）発生状況の把握

- （2）感染拡大の防止

- （3）医療措置

- （4）市への報告

- （5）保健所及び医療機関との連携

※報告や連絡の体制は感染対策マニュアルに基づいて行う。

### 4. 感染対策委員会の実施

目的を遂行するための管理組織として、「感染対策委員会」を設置する。

感染対策委員会の委員長は、会社の代表者とし、委員は各事業所の代表者とする。

感染対策委員会の役割は以下のとおりとする。

- (1) 定期的(3ヶ月に1回)委員会を開催し、収集したデータの分析や評価、事故の予防・再発防止を検討するとともに職員へフィードバックする。
- (2) 感染対策に関する研修・教育計画を策定する。
- (3) 感染対策に関する指針・マニュアル類の見直し、整備を図る。
- (4) 感染対策に関する情報等を収集し職員へ情報提供することより、まん延防止への意識の高揚を図る。
- (5) 実際に起きた感染症まん延に対する分析、改善案の検討と啓発。

#### 5. 職員へのフィードバック・研修

感染対策委員会は、職員に対して以下の対応を行う

- (1) 感染の流行状況に合わせた感染予防策の通知
  - (2) 感染症発生時の対応の周知徹底
  - (3) 感染症防止の基礎的内容等の適切な知識の普及や、安全管理の徹底を図るため、下記の研修の実施
- ① 採用時研修 採用後3カ月以内
  - ② 継続研修 年1回以上
  - ③ 事業所内で感染症が発生した場合に備えた訓練 年1回以上