

② キャンセル料について

サービス提供の24時間前までに連絡があった場合	キャンセル料は不要です
サービス提供の12時間前までに連絡があった場合	利用料金の25％
サービス提供の12時間前までに連絡がなかった場合	利用料金の50％

※但し、やむを得ない事情の場合には、キャンセル料の請求は致しません。

(4) 支払方法

当月分を1か月毎に精算し、翌月の15日頃迄に請求書を発送致します。お支払いは原則として下記指定の銀行から27日に口座振替でお願いします。

東邦銀行 大東銀行 福島信用金庫 福島銀行 福島県内 J A

4 利用について

(1) サービスの利用開始

事業所に依頼があった後、電話連絡により日程調整し当職員が訪問させていただきます。サービス提供に関しては、希望を踏まえて「居宅サービス計画書」を元に「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書」を作成し、計画書に沿ったサービスを提供させていただきます。 ※居宅サービス計画の作成を依頼している介護支援専門員に相談下さい。

(2) サービスの終了

① 利用者はいつでも申し出ることにより、本契約を解除することができます。

② 事業所は、次の理由にあてはまる場合、利用者に対して、文書で通知することにより、本契約を解約することができます。

1) 利用者のサービス利用料金の支払いが、正当な理由なく連続して3ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず14日以内に支払われない場合。

2) 利用者が事業所職員に本契約を継続し難い程の背信行為を行い、その状態が改善されない場合。

③ 次の事由に該当した場合はこの契約は自動的に終了します。

1) 利用者が社会福祉施設に入所した場合。

2) 利用者の要介護状態区分が要支援、又は非該当と認定された場合。

3) 利用者が死亡した場合。

4) やむを得ない事情によりステーションを閉鎖する場合。

5 合鍵管理および紛失時の対処方法

指定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の提供開始に際しては、原則として合鍵の預かりは行わないものとします。但し、利用者の状況等によりやむを得ない場合は、協議の上合鍵の管理をします。合鍵を管理する場合は、合鍵の管理場所、預かり書を取り交わし、厳重かつ細心の注意で取り扱います。又、ご利用者、ご家族の希望により協議の上、キーボックスを設置します。万が一、鍵を紛失した際は、直ちに管理者へ報告し、ご利用者、ご家族と協議の上、当法人の負担により鍵の交換設置を行います。

6 秘密保持と個人情報の保護について

(1) 利用者、その家族に関する秘密の保持について

事業所は、サービスの提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する情報を、理由なく第三者に開示しません。この秘密保持義務は、契約終了後も継続します。

(2) 個人情報の保護について

利用者に係るサービス担当者会議等正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意書を文書により得た上で、利用者又はその家族の個人情報をを用いることができますものとし

7 虐待防止に関する措置

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止等のため次の措置を講ずるものとする。

① 虐待を防止する為の従事者に対する研修を実施し、知識や技能の向上に努めます。

② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備をしています。

③ 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します。

④ 虐待防止のための指針を整備しています。

⑤ 成年後見制度の利用を支援します。

⑥ サービス提供中に、当該事業所の従業者または擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護するもの）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、速やかにこれを市町村に通報します。

⑦ 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 早坂 智恵
-------------	-----------------

8 カスタマーハラスメントへの対応

当事業所では、すべてのお客様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。その為、利用者およびご家族等からの言動において、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する恐れがある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

① 身体的な攻撃（暴行・傷害等）

② 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・土下座の強要等）

③ 威圧的な言動（大声での叱責や人格の否定や差別的な言動等）

④ 継続的・執拗な言動（業務の範疇を超えた過度な要求やクレーム・性的な言動）

⑤ 拘束的な言動（クレーム等による電話や居室等での長時間にわたる時間的拘束等）

※電話やSNS等において行われるものを含む上記行為が認められた場合には、サービス提供の見直しや利用の停止および退去をお願いすることがあります。

9 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無 （ 有 ・ （無） ）

1 0 事故発生の対応及び賠償責任

契約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、速やかに市町村、ご家族、契約者に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。又、当事業所が利用者に対して行った訪問介護の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

1 1 緊急時における対応方法

サービス提供中に容態の急変等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、ご家族、担当の介護支援専門員に連絡を取るものとします。

緊急時対応窓口	エルタ定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 サテライト	
	TEL：024-563-6830	担当者：計画作成責任者（阿部 敬大）

1 2 サービス内容に関する相談、苦情について

(1) 当事業所の相談、苦情窓口

事業所・相談・相談窓口	エルタ定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 サテライト	
	TEL：024-563-6830	担当者：計画作成責任者（阿部 敬大）

(2) その他苦情申出連絡先

苦情受付機関	福島市 介護保険課	TEL：024-525-6587
	福島県国民健康保険団体連合会	TEL：024-528-0040

1 3 地域との連携について

事業所は、指定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたっては、利用者及び利用者の家族、地域の民生員、事業所が所在する圏域の地域包括支援センターの職員、定期巡回・随時対応型訪問介護看護について知見を有する者等により構成される介護・医療連携推進会議を設置し、概ね6月に1回以上提供している事業所のサービス内容及び活動状況等を報告し、介護・医療連携推進会議による評価を受けると共に、介護・医療連携推進会議から必要な要望助言等を聴く機会を設ける。

1 4 その他運営に関する重要事項

事業所は従業者の資質向上の為に次の通り研修の機会を設けるものとし、又業務の執行体制についても検証、整備するものとする。

(1) 採用時研修 採用後3か月以内 (2) 継続研修 毎月1回以上

この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は認定特定非営利活動法人エルタと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。