あさひサポートセンター

（連携型 定期巡回・随時対応型訪問介護看護）

重 要 事 項 説 明 書

当事業所は、介護保険の指定を受けています。
（西脇市指定 第2891800076号）

当事業所は、利用者に対して指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護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。
＊当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果、「要介護」と認定された方が対象となります。

１．事業者

（１）法人名　　ナイトウメディックス株式会社
（２）法人所在地　　加西市三口町1257-3
（３）電話番号　　0790-48-3888
（４）代表者氏名　　代表取締役 内藤政雄
（５）設立年月日　　平成5年4月15日

２．事業所の概要

（１）事業所の種類 連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護
　　西脇市指定 平成２７年１１月１日指定
（２）事業の目的 利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に、または利用者からの随時の通報に適切に対応を行うことにより、利用者が安心してその居宅において生活を送ることを目的とします。
（３）事業所の名称　　あさひサポートセンター
（４）事業所の所在地　　兵庫県西脇市西脇1107
　　交通機関　神姫バス　西脇バスターミナル（アピカ）より徒歩７分
（５）電話番号　0795-38-7166
　　ＦＡＸ番号 0795-25-0600
（６）管理者氏名 松本美佳
（７）運営の方針
・要介護となった場合でも、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します。
・事業者は、提供するサービスの質の評価を行うと共に、定期的に外部の者による評価 を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図ります。
（８）事業の開始年月日及び有効期間満了日
　　西脇市　2021年11月1日 より 2027年10月31日
（９）設備の概要 ・設備基準により、事務室・相談室、および感染症予防に必要な設備または 備品を備えます。
・次の通信機器を備え、必要に応じてオペレーターが携帯します。
　　ア.利用者の心身の状況等の情報を蓄積することが出来る機器
　　イ.随時適切に利用者からの通報を受けることが出来る通信機器
　　ウ.利用者が適切にオペレーターに通報できる端末機器

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域 西脇地区・西脇南地区
（２）営業日 ３６５日
（３）営業時間 ２４時間

４．職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	資格	人員	職務の内容
管理者	介護福祉士	１名	・事業所の従業者および業務の一元的な管理 ・従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令
オペレーター	介護福祉士	４名以上	・利用者および家族からの通報を随時受け付け、適切に対応 ・利用者またはその家族に対して、適切な相談助言
計画作成責任者	介護福祉士	１名以上	・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成及び交付 ・サービス提供の日時等の決定 ・サービス利用の申し込みに係る調整、サービス内容の管理
訪　問　介　護　員	介護福祉士 実務者研修修了者	８名以上	定期巡回サービス ・居宅サービス計画に沿った定期的な巡回 随時対応サービス ・オペレーターからの要請を受けての利用者宅訪問

５．当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、以下の２つの場合があります。

（１）利用料金が介護保険の給付の対象となる場合
（２）利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

（１）利用料金が介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第５条参照）

以下のサービスについては、介護保険負担割合証に記載の、利用者負担の割合、適用期間に準じて算定します。

〈サービスの概要〉

① 定期巡回サービス訪問	介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して行う日常生活上の世話
② 随時対応サービス	あらかじめ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、随時、利用者又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又は訪問介護員等の訪問もしくは看護師等による対応の要否等を判断するサービス
③ 随時訪問サービス	随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して行う日常生活上の世話

☆定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（以下「計画」という）に基づき、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援助をします。

☆随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーターは計画作成責任者、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、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

☆随時訪問サービスの提供にあたっては、計画に基づき、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。

☆訪問看護サービスの提供にあたっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する指定訪問看護事業所および主治の医師との密接な連携に基づき、医師による指示を文書で受けた場合に、指定訪問看護事業所により提供されます。

〈サービス利用料金〉

・基本料金 １か月ごとの包括料金（定額）です。（1割負担の場合）

	介護度	介護のみ利用の場合	看護を利用する場合
サービス利用料金（介護保険適用）	要介護１	5,446単位（5,446円）	2,961 単位（2,961 円）
	要介護２	9,720単位 9,720円）	
	要介護３	16,140単位（16,140円）	
	要介護４	20,417単位（20,417円）	
	要介護５	24,692単位（24,692円）	3,761 単位（3,761 円）

・加算および減算料金（1割負担の場合）

<table>
<tr><td rowspan="5">通所介護等サービス
利用時の調整</td><td rowspan="5">通所介護等を受けている利用者に対して、当該サービスを行った場合</td><td>要介護１</td><td>▲62 単位／日
（-62 円）</td></tr>
<tr><td>要介護２</td><td>▲111 単位／日
(-111 円)</td></tr>
<tr><td>要介護３</td><td>▲184 単位／日
(-184 円)</td></tr>
<tr><td>要介護４</td><td>▲233 単位／日
(-233 円)</td></tr>
<tr><td>要介護５</td><td>▲281 単位／日
(-281 円)</td></tr>
<tr><td>初期加算</td><td>利用を開始した日から起算して３０日以内の期間または、３０日を超える入院後に利用を再開した場合</td><td colspan="2">３０単位／日（30 円）</td></tr>
<tr><td>総合マネジメント
体制強化加算（Ⅰ）</td><td>地域包括ケアシステムの担い手として、より地域に開かれた拠点となり、認知症対応を含む様々な機能を発揮することにより、地域の多様な主体とともに利用者を支える仕組みづくりを促進し、地域包括ケアの推進と地域共生社会の実現に資する取組を評価する</td><td colspan="2">1,200 単位／月（1,200 円）</td></tr>
<tr><td>生活機能向上連携加算
Ⅰ</td><td>⑴訪問リハビリテーション若しくは通所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言（アセスメント・カンファレンス）を受ける事ができる体制を構築し、助言を受けた上で、計画作成責任者が生活機能の向上を目的とした定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成（変更）した場合。
⑵当該理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師は、通所リハビリテーション等のサービス提供の場において、又はICTを活用した動画等により、利用者の状態を把握した上で、助言を行</td><td colspan="2">100 単位／月（100 円）</td></tr>
</table>

	うことを定期的に行う場合。	
生活機能向上連携加算Ⅱ	⑴訪問リハビリテーション若しくは通所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が利用者宅を訪問し身体状況等の評価（生活機能アセスメント）を共同して行う場合。 ⑵計画作成責任者が生活機能の向上を目的とした定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成する場合。	200 単位／月（200 円）
サービス提供体制加算（Ⅰ）	（１）当該事業所の全ての従業者に対し、従業者ごとに研修計画を作成し、研修（外部における研修を含む）を実施又は実施を予定している場合。 （２）利用者に関する情報や留意事項の伝達又は従業者の技術指導を目的とした会議を定期的に開催している場合。 （３）全ての従業者に対し、健康診断等を定期的に実施する場合。 （４）当該事業所の介護職員の総数のうち、介護福祉士の割合が１００分の６０以上又は介護職員の総数のうち勤続年数10年以上の介護福祉士の占める割合が１００分の２５以上である場合。	750 単位／月 （750 円）
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ 令和８年６月施行	介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の賃金改定を目的とし、令和６年６月の介護報酬改定により旧３加算（旧処遇改善加算、旧特定処遇改善加算、旧ベースアップ等支援加算）の各区分の要件および加算率を組み合わせて一本化された加算である。令和８年６月から、月額賃金要件・キャリアパス要件・職場環境等要件等充足状況を踏	基本料金及び各加算 ＋ 所定単位× 278/1000

	まえ、当事業所が取得する加算区分を引き上げる。	
地域区分（その他）	人件費の地域格差を調整するために、地域区分を設定し、１単位当たり単価を設定（上乗せなし）	１か月につき 所定単位×１０円

※介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ、総合マネジメント体制強化加算、サービス提供体制加算(Ⅰ)イについては、区分支給限度基準額の算定対象外となります。

☆上記のサービス料金表によって、利用者の要介護度などに応じた金額をお支いいいただきます。なお、法定代理受領の場合は、介護サービスに要した費用のうち、「適用期間」に応じた「利用者負担の割合」欄に記載された割合分の金額をお支払いいただきます。

☆利用者が未だ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うため必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆厚生労働大臣が定める基準の変更、経済状況の著しい変化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１か月前までに利用者にご説明します。

（２）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第５条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

☆通信料

利用者宅から事業所への通報に係る通信料（電話料金）については、利用者にご負担いただきます。

６．利用料金のお支払い方法

前記（１）、（２）の料金・費用は、事業者が１か月ごとに計算し、翌月１５日に作成する請求書により27日に自動引き落としでお支払い下さい。

（１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

７．サービスの利用に関する留意事項

（１）サービスを行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

（２）訪問介護員の交替

ア．　利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替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替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指定はできません。

イ.　事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合にご利用者及びそのご家族等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するものとします。

（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

訪問介護サービスの利用にあたり、利用者は「5.事業所が提供するサービスと利用料金」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できません。

イ.　訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

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、事業者は定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの実施に当ってご利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

ウ.　備品等の使用

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用いたします。

エ.　合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、利用者宅に取り付ける専用のキーボックスにて保管するか、もしくは事業所にて預かるものとします。

利用者から合鍵を預かる場合には、その管理を厳重に行うとともに、管理方法を記載した文書を利用者に交付するものとする。また、合鍵を紛失した場合は、すみやかに利用者およびその家族、または管理者に連絡をし、必要な措置を講じるものとする。

（4）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用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。

1. 利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
2. 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
3. 飲酒及び喫煙
4. 利用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
5.その他利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

（5）提供の拒否の禁止

利用者からの定期巡回・随時対応型訪問介護看護の申し込みに対しては、当該事業所の現員からは利用申し込みに応じきれない場合、または通常の事業の実施地域外からの申込者に対して適切なサービスを提供することが困難である等の正当な理由がない限り、提供を拒否することが出来ません。

（6）サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護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への連絡等、その他の必要な措置を速やかに講じるものとします。

（7）自然災害等によるサービスの一時中止

地震・台風・大雪等の自然災害が発生した場合、またはそのおそれがある場合において、訪問介護員の交通手段の確保が困難なとき、もしくは訪問介護員の生命に危険が及ぶと事業所が判断したときは、やむを得ずサービスを一時中止させていただくことがあります。この場合、事業所はできる限り速やかにご利用者またはそのご家族等へご連絡するとともに、担当の介護支援専門員に情報共有を行います。

（8）受給資格等の確認

サービス提供を開始する際には、介護保険被保険者証の提示を受け、被保険者資格等の確認を行ないます。

（9）身分証の携行

訪問介護員は利用者が安心してサービスの提供を受けられるよう、身分を明らかにする名札等を携行し、求めに応じて提示します。

8. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画

（1）計画作成責任者は、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（以下「計画」という）を作成します。

（2）計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、居宅サービス計画の内容に沿って作成しなければなりませんが、定期巡回・随時対応型訪問介護を提供する日時等については、当該居宅サービス計画に位置づけられた定期巡回・随時対応型訪問介護看護が提供される日時にかかわらず、当該居宅サービス計画の内容及び利用者の心身の状況を踏まえ、計画作成責任者が決定することができます。

（3）計画は、当社法人の看護師、または連携する指定訪問看護事業所看護師のアセスメントを踏まえて作成します。

（4）計画の作成にあたっては、その内容について利用者またはその家族に説明し、利用者の同意の上、交付します。

（5）計画の作成後においても、常に計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行うものとします。

9. 勤務体制の確保等

（1）当事業所は、利用者に対し適切なサービスを提供できるよう、従業者の勤務の体制を定めています。

（2）当事業所の従業者によって適切なサービスの提供が行われる体制を構築している場合においても、他の訪問介護事業所等との密接な連携を図ることにより効果的な運営を期待することが出来る場合であって、利用者の処遇に支障がないときは、市町村長が実情を勘案して適切と認める範囲内において、定期巡回サービス、随時対応サービス及び随時訪問サービスの事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、訪問介護事業所等の従業者に行わせることができるものとします。

一部委託先訪問介護事業所
株式会社たかた　ヘルパーステーションらぴす
株式会社ロングファーマシー　ヘルパーステーション訪問介護ニカサ加西店

（３）事業所は従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を確保します。
ア．採用時研修 採用後１か月以内
イ．定期的研修 随時

１０．地域との連携

（１）当事業所はサービスの提供にあたって、地域に密着し開かれたものにするために、介護・医療連携推進会議を設置し、サービス提供状況等を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聞く機会を設けるものとする。
（２）介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6か月に1回以上とする。
（３）介護・医療連携推進会議のメンバーは、利用者、家族、地域住民の代表者、医療関係者、地域包括支援センターの職員、有識者等とする。
（４）介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表する。
（５）介護・医療連携推進会議の開催方法は、対面またはリモート等で実施するものとする。ただし、利用者がリモートにより参加する際は、テレビ装置等の活用に対して、事前同意を得たうえで行うものとする。

１１．業務継続計画の策定等

（１）事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
（２）事業者は、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する。
（３）事業者は、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うものとする。

１２．感染症の予防及びまん延の防止のための措置

（１）事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
（２）感染症の予防及びまん延のための対策を検討する委員会 をおおむね６か月に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を図ること。
（３）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指針を整備すること。
（４）事業所において、従業者に対し、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定期的に実施すること。

１３．指定訪問看護事業所との連携

当事業所は、連携する指定訪問看護事業所との協定に基づき、以下の事項について協力を得るものとする。

連携先：西脇市社会福祉協議会訪問看護ステーション
有限会社めぐみ訪問看護ステーション
株式会社はせがわアンジュ訪問看護ステーション
社会医療法人社団正峰会桜丘訪問看護ステーション
株式会社心のんびりライフ　よつば訪問看護ステーション
合同会社いろり　いろり訪問看護ステーション

（１）利用者に対するアセスメント
（２）随時対応サービスの提供に当たっての連絡体制の確保
（３）介護・医療連携推進会議への参加
（４）その他必要な指導及び助言

１４．サービスの終了について

（１）利用者は、自己の都合により契約を終了（中途解約も含む。）する場合には、サービスが終了する1週間前までに事業者へ申し出るものとします。ただし、利用者の健康状態の急変、入院など　やむを得ない事情がある場合には、１週間以内の連絡でもこのサービスを終了する　ことができるものとします。
（２）利用者は、以下の場合、直ちにこの契約を解約することができます。
ア．事業者が正当な理由もなくサービスを提供しない場合
イ．事業者がこの契約等に定める守秘義務に反した場合
ウ．事業者が利用者やその家族などに対し、社会通念を逸脱する行為を行った場合
（３）次の場合には、この契約は自動的に終了します。
ア．利用者が介護保険施設等に入所した場合
イ．利用者の要介護認定区分が、自立または要支援と認定された場合
ウ．利用者が死亡もしくは被保険者資格を喪失した場合
（４）事業者は、やむを得ない事情がある場合には、利用者に対し１か月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
（５）事業者は、以下の場合、前項によらず文書を通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。なお、この場合、原則として、事前に担当されている居宅介護支援事業所の介護支援専門員や担当圏域の地域包括支援センターに連絡します。
ア．利用者がサービス料金の支払いを正当な理由もないまま２か月以上遅延し、督促したにもかかわらず１か月以内に支払われない場合
イ．利用者が正当な理由もなくサービスの休止をしばしば繰り返した場合
ウ．利用者又はその家族などが事業者やその従業者に対し、本契約を継続し難いほどの重大な背信行為（訪問介護員へ大声で怒鳴る・暴言・暴力・ハラスメント行為・理不尽な要求　等があり、改善を求めた申し入れに対し、改善されない場合等）を行った場合は、文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。
※ハラスメント行為の具体例は別紙（兵庫県健康福祉部少子高齢局高齢政策課発行

分）を参照ください。

エ．西脇市における暴力団の排除の推進に関する条例（平成24年西脇市条例第26号）第2条第1号に規定する暴力団又は、同条第3号に規定する暴力団密接関係者と認められるときは、催告なくして即時に、この契約を解約することができるものとします。

サービスが終了する場合には、事業所は利用者の置かれている環境等を勘案し、必要な支援を行うよう努めます。

１５．虐待防止について

（１）事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じるものとします。

ア．虐待を防止するための従業者に対する研修の実施

イ．利用者及びその家族からの苦情体制の整備

ウ．その他虐待防止のために必要な措置

（２）事業所は、サービス提供中に当該事業所の従業者または養護者（利用者の家族等利用者を現に養護する者）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するものとします。

（３）事業所は、虐待防止の為の対策委員会を開催し担当者を定め、定期的に研修を実施し防止する対策を講じる。

１６．身体的拘束等の適正化について

（１）利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないこととする。

（２）身体的拘束等を行う場合には、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する。

１７．事故発生時について

（１）サービスの提供により事故が発生したときは、速やかに家族に連絡するとともに、必要な措置を行うものとします。

（２）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。

（３）利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償保険に応じた損害賠償を速やかに行うものとします。

（４）事故が生じたその原因を解明し、再発防止のための対策を講じることとします。

１８．記録の整備

（１）事業所は、サービス提供に係る記録、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとします。

（２）事業所は、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日（個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日を指すものとする）から5年間保存します。

ア.定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画
イ.提供した具体的なサービスの内容等の記録
ウ.市町村への通知に係る記録
エ.苦情の内容等の記録
オ.事故状況及び事故に際してとった処置についての記録

（3）前項に定めた記録は、書面に代えて電磁的記録により行うものとする。ただし、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するものについては、相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的記録で保存するものとする。

１９．ハラスメント対策の強化

事業所はハラスメント防止の観点より、職場において行われる性的な言動又は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従業者の就業環境が害されることを防止する為の方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

２０．暴力団等の排除

西脇市における暴力団の排除の推進に関する条例を準用する。

２１．サービス提供に関する相談・苦情の受付について （契約書第8条参照）

（1）当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

窓口	管理者　松本美佳
受付時間	９：００～１７：00（毎週日～土曜日）
電話番号	0795-38-7166（２４時間対応）

（2）行政機関その他苦情受付機関

西脇市役所 長寿福祉課　介護保険担当	電話番号　0795－22－3111（代表） 受付時間　８：30～17：15 （土・日・祝日・年末年始を除く）
兵庫県国民健康保険団体連合会 （兵庫県国保連合会）	電話番号　078－332－5617（苦情・相談専用） 受付時間　８：45～17：15 （土・日・祝日・年末年始を除く）
兵庫県北播磨県民局 加東健康福祉事務所	電話番号　0795-42-9357 受付時間　８：45～17：15 （土・日・祝日・年末年始を除く）

２２．重要事項説明書の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和　　年　　月　　日 時　　分頃　～　　時　　分迄
この重要事項説明書の説明場所	

上記内容について、「指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス等の事業人員、設備及び運営に関する基準（平成 24 年度厚生労働省令第 30 号）」第 3 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	兵庫県加西市三口町 1257-3
	法人名	ナイトウメディックス株式会社
	代表者名	内藤　政雄
	事業所名	あさひサポートセンター
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

契約者（利用者）	住所	
	氏名	
署名代行者	契約者は、署名が出来ないため、契約者本人の意思を確認のうえ、私が契約者に代わってその署名を代行いたします。	
	住所	
	氏名	（続柄　　）
立会人（家族等）	住所	
	氏名	（続柄　　）
代理人（法定代理人を選任した場合）	住所	
	氏名	（続柄　　）

平成 27 年 11 月 1 日　施行
平成 29 年4月 1 日　改定

平成 29 年9月１日　改定
平成 29 年１１月１日　改定
平成３０年3月１日　改定
平成３０年4月１日　改定
平成 30 年 12 月１日　改定
平成 30 年 12 月１６日　改定
平成 31 年３月8日　改定
令和元年５月１日　改定
令和元年 10 月1日　改定
令和元年 11 月２８日　改定
令和２年９月 16 日　改定
令和３年２月 15 日　改定
令和４年3月 16 日　改定
令和４年８月 25 日　改定
令和４年 10 月１日改定
令和５年１２月1日　改定
令和６年４月１日　改定
令和７年１月 18 日改定
令和７年２月１日改定
令和７年５月９日改定
令和７年 11 月 27 日改定
令和８年６月１日　改定
令和８年 10 月１日改定

（別紙） ハラスメント行為（兵庫県健康福祉部少子高齢局高齢政策課発行分）

ものを投げる

つばを吐く

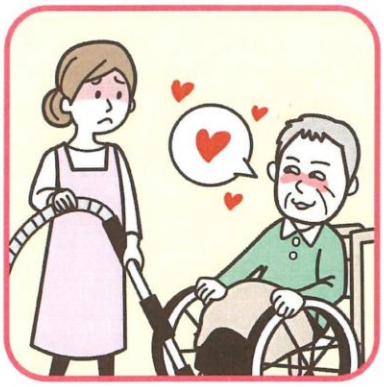
体をたたく

大声で怒鳴る

理不尽な要求

※業務外のサービス強要など

体に触る



性的な話をする

長時間のクレーム

つきまとう

これらは ハラスメント行為 です

※相手が脅威、不快だと感じれば、それはハラスメントです。 ※暴言・暴力・拒絶等は、認知症等の病気または障害の症状から現れる場合があります。そのような場合は「ハラスメント」ではありません。

介護サービス利用にあたっての兵庫県からのお願い

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、かかわった介護職員の心身に悪影響を与えます。状況によっては、契約条項や重要説明事項に基づき介護サービスの提供が終了となる場合がありますので、ご留意をお願いします。

（別紙）ハラスメント行為（兵庫県健康福祉部少子高齢局高齢政策課発行分）

ハラスメントの具体例

分　類	内　容	例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	ものを投げつける／つばを吐く／たたく／つねる／手を払いのける／蹴る
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	大声を出す／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する／威圧的な態度で文句を言う／無視する
セクシャルハラスメント	意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為	必要もなく手や腕をさわる／抱きしめる／ヌード写真を見せる／性的な話をする／下半身を丸出しにする
その他	悪質クレームやストーカー行為など	特定の職員につきまとう／長時間の電話／利用者や家族が事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる

※認知症等の病気または障害の症状として現われた言動は除く
（「介護現場におけるハラスメント事例集」令和２年度厚生労働省補助事業参照）

1年間に利用者・家族等からハラスメントを受けたことがある職員

2~4割

※「介護現場におけるハラスメントへの対応に関する調査研究報告書」（令和２年度厚生労働省補助事業）

介護事業所等で介護職員の人材不足を実感

7割

※「介護労働実態調査」（令和２年度公益財団法人介護労働安定センター実施調査）

兵庫県の高い高齢化率

令和3年
平成9年 14.8%➡ **29.0%**

※「高齢化率の推移」（高齢者保健福祉関係資料）

高齢化が進み介護需要が高まる一方、介護人材は不足しています。
ハラスメントによる介護職員の離職を防ぎ、介護職員が安心して働ける環境を整えることは、皆さまへの適切な介護サービスの提供につながります。
住み慣れた地域で安心して暮らしていただくために、利用者一人ひとりが介護サービスの適切な利用にご協力ください。

兵庫県マスコットはばタン

発行課：兵庫県健康福祉部少子高齢局高齢政策課

※「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル」（平成30年3月発行、兵庫県委託事業）
及び「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（平成31年3月発行、厚生労働省補助事業）を参考に作成

03健P2-049