

Ohanaケアセンター 重要事項説明書 (訪問介護用)

あなたにご利用される指定訪問介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。

この「重要事項説明書」は、「秋田県指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 24 年秋田県条例第 56 号）及び秋田県指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例施行規則（平成 25 年秋田県規則第 32 号）」等の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意くださいいただきたいことを説明するものです。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	特定非営利活動法人 なないろサポートネット
代表者氏名	代表 佐藤 操
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	秋田県潟上市天王字長沼 20 グレプション A 103 TEL・018-874-8644 FAX・018-853-4888
法人設立年月日	平成 22 年 9 月 14 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	Ohanaケアセンター
介護保険指定 事業者番号	0571018837
事業所所在地	秋田県潟上市天王字長沼 20 グレプション A 103
連絡先 相談担当者名	TEL・018-874-8644 FAX・018-853-4888 サービス提供責任者 佐藤 恵子
事業所の通常の 事業の実施地域	潟上市 秋田市(河辺・雄和を除く) 男鹿市船越

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者に対し指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	利用者が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配慮し、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行う。また、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう目標設定し、計画的に行い、利用者の立場に立ったサービス提供に努める。各方面との連携に努め、法令を遵守し、事業を実施する。

(3) 事業所の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日(祝日及び振替休日、8月13日～15日、12月29日～1月3日を除く)ただし利用者からの要望がある場合は、土日祝日振替休日、お盆年末年始も対応する。
営 業 時 間	午前8時30分～午後5時30分まで。ただし利用者からの要望がある場合は他の時間帯も対応する。 上記時間外も24時間常時連絡可能な体制とする

(4) 事業所の職員体制

管 理 者	佐 藤 操
-------	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	1 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 2 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常勤1名以上
訪 問 介 護 員	1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 3 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	常勤1名以上 非常勤3名以上
事 務 職 員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 名 非常勤 名

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
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身 体 介 護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食（単なる流動食及び軟食を除く））の調理を行います。
	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。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。通院・外出のための介助を行います。
	服薬等介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認、軟膏塗布、湿布貼付を行います。
	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。
	たんの吸引等	たんの吸引（口腔内・鼻腔内・気管カニューレ内部）、経管栄養（胃ろう又は腸ろう、経鼻経管栄養）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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 認知症等の高齢者に対して、声掛けと誘導で食事・水分摂取を支援します。 ○ 本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。 ○ 入浴、更衣等の見守り(必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。)を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ(声かけや見守り中心に必要な時だけ介助)を行います。 ○ ベッド上からポータブルトイレ等(いす)へ移乗する際、転倒防止等のために付き添い、必要に応じて介助します。 ○ 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行うことにより、一人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。(介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る) ○ 車イス等での移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。 ○ ゴミの分別が分からない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらう又は思い出してもらうよう援助します。 ○ 利用者と一緒に、手助けや声掛け(安全確認・疲労の確認、転倒予防のための声掛け含む)及び見守りしながら自立支援を促すための次の援助を行います。 <ul style="list-style-type: none"> ・調理、配膳、後片付け ・掃除、整理整頓 ・ベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等 ・衣類の整理・被服の補修 ・洗濯物を干したり畳む ○ 上記のほか、安全を確保しつつ常時介助できる状態で行うもの等であって、利用者と訪問介護員等がともに日常生活に関する動作を行う事が、ADL・IADL・QOL 向上の観点から、利用者の自立支援・重度化防止に資するものとしてケアプランに位置付けられた援助を行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等のための乗車又は降車の介助		通院等に際して、自動車への移動・移乗の介助を行います。

(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当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、キャッシュカード、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サービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（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) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について（一割負担の例）

区分	サービス提供 時間数	20 分未満		20 分以上 30 分未満		30 分以上 1 時間未満		1 時間以上 1 時 間 30 分未満		1 時間 30 分 以上 2 時間未満	
	サービス提供 時間帯	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	昼間 (午前 8 時 ～ 午後 6 時)	1,670 円	167 円	2,500 円	250 円	3,960 円	396 円	5,790 円	579 円	6,630 円	663 円
	早朝 (午前 6 時～ 午前 8 時) 夜間 (午後 6 時～ 午後 10 時)	2,090 円	209 円	3,130 円	313 円	4,950 円	495 円	7,240 円	724 円	8,290 円	829 円
	深夜 (午後 10 時 ～ 午前 6 時)	2,510 円	251 円	3,750 円	375 円	5,940 円	594 円	8,690 円	869 円	9,950 円	995 円
生活援助	サービス提供 時間数			20 分以上 45 分未満		45 分以上					
	サービス 提供時間帯										
	昼間			1,830 円	183 円	2,250 円	225 円				
	早朝・夜間			2,290 円	229 円	2,810 円	281 円				
	深夜			2,750 円	275 円	3,380 円	338 円				

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行ないます。

※ 利用者の心身の状況等により、1 人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て 2 人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の 2 倍になります。

※ 要介護度が 4 又は 5 の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うこと

の前後に連続して、相当の所要時間（20～30分程度以上）を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。

例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。

※ 要介護度が1から5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護（例：入浴介助、食事介助など）に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

（4）加算について

事業所のとっている体制又は対応の内容により、下表のとおり料金が加算されます。

	加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
介護度による区分無	特定事業所加算（Ⅰ）又は（Ⅱ）	所定単位数の20%又は、所定単位数の10%	左記の1割	1回当り
	緊急時訪問介護加算	1,000円	100円	1回の要請に対して1回
	初 回 加 算	2,000円	200円	初回（※参照）のみ
	中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の5%	左記の1割	1回当り
	中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の10%	左記の1割	1回当り
	介護職員処遇改善加算Ⅰ	所定単位数の24.5%	左記の1割	月1回
	介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ	所定単位数の6.3%	左記の1割	月1回
	生活機能向上連携加算（Ⅰ）又は（Ⅱ）	1,000円又は2,000円	100円又は200円	月1回
	認知症専門ケア加算（Ⅰ）又は（Ⅱ）	30円または40円	3円または4円	1日当り
	介護職員等ベースアップ等支援加算	所定単位数の2.4%	左記の1割	月1回

※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。

※ 緊急時訪問介護加算は利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等は居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※ 初回加算は事業所が（1）新規に計画を作成した利用者に対し、次のいずれかを行った場合に算定できます。①サービス提供責任者が初回の指定訪問介護を行った場合②訪問介護員等が初回若しくは初回の指定訪問介護を行った日の属する月に指定訪問介護を実施した際にサービス提供責任者が同行した場合。（2）利用者が過去2月間（暦月）に当該事業所から指定訪問介護の提供を受けていない場合。（3）利用者が、要介護から要支援（又はその逆）となった場合は、

2月の間がなくとも算定できます。

- ※ 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は、厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を越えて、指定訪問介護を行った場合に加算します。
なお、当該加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越える場合の交通費は徴収しません。
- ※ 中山間地域等における小規模事業所加算は、厚生労働大臣が定める施設基準と要件を満たし、厚生労働大臣が定める地域に事業所がある場合に算定できます。
- ※ 介護職員処遇改善加算Ⅰは、介護における雇用と人材確保を目的に創設され、厚生労働大臣が定める基準に適合し、すべての要件を満たす事業所が算定出来ます。
- ※ 生活機能向上連携加算は、自立支援・重度化防止に資する介護を推進するため、(Ⅱ)訪問リハビリテーション・通所リハビリテーション・リハビリテーションを実施している医療提供施設の専門職とサービス提供責任者が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画書を作成した場合に算定、または(Ⅰ)リハビリテーション実施事業所・医療提供施設の専門職からの助言を受ける体制を構築し助言を受け訪問介護計画書を作成した場合に算定します。
- ※ ~~介護職員等特定処遇改善加算は、介護人材確保のため介護職員の更なる処遇改善を進める目的で、厚生労働大臣が定める基準に適合し、すべての要件を満たす事業所が算定出来ます。~~
- ※ 認知症専門ケア加算は、認知症対応力を向上させていく観点から創設され、要件(認知症高齢者日常生活自立度Ⅲ以上の者が利用者の100分の50以上、認知症介護実践リーダー研修修了者1名以上等)を満たす場合に加算します。
- ※ ~~介護職員等ベースアップ等支援加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員等の賃金の改善等を実施しているものとして都道府県知事に届け出て、指定訪問介護を行った場合算定出来ます。~~

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき交通費の実費を請求させていただきます。ただし、介助者が近隣に居住するなど特別な事情がある場合で管理者が認めた場合は、この費用を徴収しない事ができます。 (1)公共交通機関を使った場合 その往復の実費 (2)自動車・バイクを使った場合 往復1km当たり15円 利用者の希望でヘルパーの車を使い、買い物等のサービスを行なう場合は運営規定の定めに基づき交通費の実費を請求させていただきます。上記(2)の通り。	
② キャンセル料	前日17時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	上記以外の場合	利用者自己負担の100%
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当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。	

5 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	<p>ア 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いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
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	<p>ア 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、請求月の月末までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>（ア）事業者指定口座への振り込み</p> <p>（イ）現金支払い</p> <p>イ お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、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p>

※ 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支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 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

- (2) 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町村に連

絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、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。

6 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア	相談担当者氏名	佐藤 恵子
	イ	連絡先電話番号	018-874-8644
		同ファックス番号	018-853-4888
	ウ	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 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、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、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、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます
- (5) 訪問介護員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ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

8 指定訪問介護サービス内容について

○ サービスの内容は、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

- (1) 訪問介護計画を作成する者

サービス提供責任者 佐藤 恵子 （連絡先：018-874-8644）

9 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ています。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	サービス提供責任者 佐藤 恵子
-------------	-----------------

- (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) 虐待の防止のための指針の整備をしています。
- (5) 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。
- (6) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置等を実施しています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢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します。

10 身体拘束等について

事業者は、サービスの提供に当たって、利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

- (2) やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その対応及び時間、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その他必要な事項を記録します。

- (3) 事業者は、身体拘束の適正化を図るため、以下の措置を講じています。

- ・身体拘束等適正化のための対策検討委員会の設置
- ・身体拘束等適正化のための指針の整備と研修の実施

11 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	<p>① 事業者は、利用者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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>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及び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。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>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。</p> <p>② 事業者は、利用者及び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</p>

	<p>を防止するものとします。</p> <p>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。）</p>
--	--

1 2 緊急時の対応について

対応方法：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、速やかに主治医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。

- | | |
|------|-----|
| ・主治医 | TEL |
| ・ご家族 | TEL |

1 3 利用者に対する指定訪問介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。

また、利用者に対する指定訪問介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。

- | | | |
|------------|---------------|------------------|
| ・市町村 | 秋田市福祉保健部介護保険課 | TEL 018-888-5674 |
| ・居宅介護支援事業所 | TEL | |
| | 介護支援専門員 | 氏 |

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

幹事保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	居宅介護事業者賠償責任保険（財）介護労働安定センター福祉共済制度
保障の概要	限度額 対人1億円、 対物1千万円 等

1 4 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

1 5 心身の状況の把握

指定訪問介護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。0.

1 6 居宅介護支援事業者等との連携

(1) 指定訪問介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまた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また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また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。

17 サービス提供の記録

(1) 指定訪問介護の実施ごとに、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提供の日から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。

18 勤務体制の確保等（ハラスメントの防止）

事業者は適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、訪問介護員等の就業環境が害されることを防止（ハラスメントの防止）するための雇用管理上の措置を講じています。

19 衛生管理等

(1) 訪問介護員等の清潔保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(2) 指定訪問介護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。

(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し、検討委員会の開催・研修・訓練を定期的に行います。

20 業務継続計画の策定等

事業者は、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訪問介護の提供を継続的に実施するための計画を策定し、従業者に対し必要な研修・訓練を行います。

21 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

ア 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）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ① 利用者から主張と事情の聞き取り
- ② ①について担当者への経過及び事実確認、または事情聞き取り
- ③ 問題点の整理（必要に応じて検討会議を行う）
- ④ 問題点の解決に向けての対応（利用者への謝罪、担当者との話し合い、是正への努力など）を速やかに行う
- ⑤ 改善について経過観察及び改善状況についての利用者との確認
- ⑥ 記録を保管し、再発を防ぐために役立てる

苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 特定非営利活動法人 なないろサポートネット Ohanaケアセンター相談担当	潟上市天王字長沼 20 ゲルーション A103 TEL・018-874-8644 FAX・018-853-4888 受付時間 9時～17時
--	---

