

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護及び指定相当訪問型サービスについて、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。分からないこと、分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、「指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例」・「浜田地区広域行政組合介護予防・日常生活支援総合事業における指定第1号事業の人員、設備及び運営並びに指定第1号事業に係る訪問型サービスのための効果的な支援の方法に関する基準」の規定に基づき、サービス提供契約締結に際してご注意いただきたいことを説明するものです。

1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	合同会社 MoreLiberty
代表者氏名	代表社員 福井宏枝
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	浜田市殿町 62-5 電話 0855-22-5678・ファックス番号 0855-22-5677
法人設立年月日	2018年2月20日

2 利用者に対する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	はちどり介護
介護保険指定 事業所番号	3270701406
事業所所在地	浜田市殿町 62-5
連絡先 相談担当者名	連絡先電話 0855-22-2001・ファックス番号 0855-22-5677 相談担当者氏名 石橋 良子
事業所の通常の 事業の実施地域	浜田市
第三者評価の実施 の有無	無

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態・要支援状態等にあるご利用者様の状況に応じた適切な指定訪問介護サービスを提供することにより、心身の機能の維持または向上を図り、ご利用者様が可能な限りその居宅において自立した日常生活を営むことが出来るよう支援する事を目的とします。
運営の方針	訪問介護の提供に当たっては、事業所の従業者は、要介護者・要支援者の心身の特性を踏まえて、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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健医療・福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（但し祝日、8/13～8/15・12/29～1/3を除く）
営業時間	8：30～17：30

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日まで ただし、国民の祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）及びお盆（8月13日から8月15日まで）を除きます。
サービス提供時間	8時から18時まで ただし、利用者の希望に応じて、上記時間外でも、サービス提供可能な体制をとります。

(5) 事業所の職員体制

管理者	石橋 良子
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">1 指定訪問介護・指定相当訪問型サービスの利用の申込みに係る調整を行います。2 訪問介護計画書・訪問型サービス計画書の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ計画書を交付します。3 指定訪問介護・指定相当訪問型サービスの実施状況の把握及び訪問介護計画・訪問型サービス計画書の変更を行います。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 2名 非常勤 名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none">1 訪問介護計画書・訪問型サービス計画書に基づき、日常生活を営むのに必要なサービスを提供します。2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。3 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。4 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。	常勤 名 非常勤 1名

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 非常勤	名 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 訪問型サービス計画書の作成	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書・介護予防サービス・支援計画書（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計画書を作成します。
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等）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。
	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 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む。）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。 ○ 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。） ○ 車いす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。 ○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
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、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

(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、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 身体的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う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
- ⑨ 介護タクシー以外の公用車の同乗

(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

① 指定相当訪問型サービス費

サービス提供区分 ※すべて対象者は要支援1・2、事業対象者	訪問型介護予防サービス費(I) 週1回程度の利用が必要な場合		訪問型介護予防サービス費(II) 週2回程度の利用が必要な場合		訪問型介護予防サービス費(III) 週2回を超える利用が必要な場合	
	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
通常の場合 (月ごとの定額制)	11,760円	1,176円	23,490円	2,349円	37,270円	3,727円
日割りとなる場合	390円/日	39円/日	770円/日	77円/日	1,230円/日	123円/日
2割		2,352円		4,698円		7,454円
3割		3,528円		7,047円		11,181円

※ 週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。

※ 利用者の体調不良や状態の改善等により訪問型サービス計画に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による訪問型サービス計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※ 月ごとの定額制となっていますが、以下の場合は、() 内の日をもって日割り計算を行います。

- ① 月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
- ② 月途中でサービス利用を終了した場合（契約解除日）
- ③ 月途中に要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
- ④ 月途中に要支援から要介護に変更になった場合（変更日）
- ⑤ 同一市町村内で事業所を変更した場合（変更日）

※ 当事業所と同一建物若しくは同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が20人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。

同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。

同一の建物に20人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業所の利用者が20人以上居住する建物を言います。

②指定訪問介護費

身体介護						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	163	1,630円	163円	326円	489円
	早朝/夜間	204	2,040円	204円	408円	609円
	深夜	245	2,450円	245円	490円	735円
20分以上 30分未満	昼間	244	2,440円	244円	488円	732円
	早朝/夜間	305	3,050円	305円	610円	915円
	深夜	366	3,660円	366円	732円	1,098円
30分以上 1時間未満	昼間	387	3,870円	387円	774円	1,161円
	早朝/夜間	484	4,840円	484円	968円	1,452円
	深夜	581	5,810円	581円	1,162円	1,743円
1時間以上 1時間30分未満	昼間	567	5,670円	567円	1,134円	1,701円
	早朝/夜間	709	7,240円	724円	1,448円	2,172円
	深夜	851	8,510円	851円	1,702円	2,553円
1時間30分以上 30分増すごとに	昼間	82	820円	82円	164円	246円
	早朝/夜間	103	1,030円	103円	206円	309円
	深夜	124	1,240円	124円	248円	372円
生活援助						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	昼間	179	1,790円	179円	358円	537円
	早朝/夜間	224	2,240円	224円	448円	672円
	深夜	269	2,690円	269円	538円	807円
45分以上	昼間	220	2,200円	220円	440円	660円
	早朝/夜間	275	2,750円	275円	550円	825円
	深夜	330	3,300円	330円	660円	990円
通院等乗降介助						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
	昼間	97	970円	97円	194円	291円
	早朝/夜間	121	1,210円	121円	242円	363円
	深夜	146	1,460円	146円	292円	438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1～5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。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者に対してサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。前6月間に提供した訪問介護サービスの提供数のうち、事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する者に提供されたものの占める割合が90%以上の場合は、上記金額の88/100となります。

(4) 加算減算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算又は減算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の 20/100	左記の単位数 × 地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	1回につき
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の 10/100	左記の単位数 × 地域区分				
特定事業所加算(Ⅲ)	所定単位数の 10/100	左記の単位数 × 地域区分				
特定事業所加算(Ⅳ)	所定単位数の 5/100	左記の単位数 × 地域区分				
特定事業所加算(Ⅴ)	所定単位数の 3/100	左記の単位数 × 地域区分				
緊急時訪問介護加算	100	1,000円	100円	200円	300円	1回の要請に対して1回
初回加算	200	2,000円	200円	400円	600円	初回利用のみ1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,000円	100円	200円	300円	1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	2,000円	200円	400円	600円	1月につき
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	3	30円	3円	6円	9円	1日につき
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	4	40円	4円	8円	12円	1日につき
口腔連携強化加算	50	50円	5円	10円	15円	1回につき
特別地域訪問介護加算	所定単位数の 15/100	左記の単位数 × 地域区分				厚労大臣が定める地域に所在する事業所がサービス提供を行った場合
中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の 10/100	左記の単位数 × 地域区分				厚労大臣が定める地域に所在する事業所が、サービス提供を行った場合
中山間地域等に居住する者へのサービス加算	所定単位数の 5/100	左記の単位数 × 地域区分				厚労大臣が定める地域に居住する利用者に対して、通常の事業の実施地域を超えてサービス提供を行った場合
業務継続計画未実施減算	所定単位数の -1/100	左記の単位数 × 地域区分				必要な措置が講じられていない場合
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の -1/100	左記の単位数 × 地域区分				必要な措置が講じられていない場合

介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数 の 245/1000	左記の単位数× 地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	基本サービス費に各種 加算を加えた総単位数 (所定単位数)
介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数 の 224/1000					
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数 の 182/1000					
介護職員処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数 の 145/1000					
介護職員処遇改善加算（Ⅴ） （１）～（１４）	現行の３加 算の取得状 況に基づく 加算率					

- ※ 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、人材の質や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、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 生活機能向上連携加算は、指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション事業所の理学療法士等がリハビリテーションの一環として当該利用者の居宅を訪問する際に、当事業所サービス提供責任者が同行する等により、利用者の身体の状況等の評価を共同して行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を理学療法士等と連携して作成し、それに基づく訪問介護を行った場合に加算します。
- ※ 認知症専門ケア加算は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。
- ※ 口腔連携強化加算は、事業所の従業員が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報した場合に、1月に1回加算します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

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いたします。 なお、自動車を使用した場合は次のとおり請求いたします。 通常の事業の実施地域を超えた地点から居宅までの距離（片道）が、2Kmを超えるごとに100円徴収致します。
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。

	当日、訪問時不在の場合	1 提供当たりの料金の 100%を請求いたします。
	介護タクシーの場合は事業所からの片道運賃を請求いたします。	
※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 サービス提供に当た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。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

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 15 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 15 日までに、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 （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）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>

6 訪問等の相談窓口について

訪問する訪問介護員等の変更や訪問日時等の変更等のご希望があれば、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	菊池多美子・山崎美香
	連絡先電話番号	0855-22-2001
	同ファックス番号	0855-22-5677
	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 8:30～17:30

※ 訪問する訪問介護員等の変更・訪問日時の変更に関しては、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

- 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所にお知らせください。
- 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

を行います。

- (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、目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」「訪問型サービス計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」「訪問型サービス計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、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」「訪問型サービス計画」に基づいて行います。なお、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) 訪問介護員等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います。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います。
- (6) ペットを飼育されている利用者に関しまして、サービス提供時は、ペットをリードにつなげる、別室に移動しておいて頂く等の対応をしていただくようお願いいたします。職員がペットに噛まれたり、ひっかかれたりした場合は、労災の申請や治療費等の相談をさせて頂く場合があります。
- (7) 交通事情や天候により訪問時間の多少のズレが生じることが予測されます。大幅に遅れる場合はご連絡させていただきますので、あらかじめご了承ください。
- (8) 特別な事情がない限り、訪問時に特定のスタッフを指定する事はお断りさせていただきますのでご了承ください。
- (9) 近隣の方とのトラブル回避や交通ルール順守の為、駐車場の確保をお願いします。
- (10) 訪問時のお茶やお菓子など、お心づけなどは一切不要です。
- (11) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前にスタッフの同意を得て頂きますようお願いいたします。
- (12) 利用者又は家族の訪問中の喫煙はご遠慮ください。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、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を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 石橋 良子
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

9 ハラスメントについて

サービス利用中に利用者又は家族が暴力・ハラスメント行為を行った場合は、サービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は契約を解除する場合があります。このことにつきましては別紙書面にて利用者又は家族より同意を頂きます。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>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。</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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>(2) 個人情報の保護について</p>	<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。</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、追加又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>

11 緊急時の対応について

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。

<p>【家族等緊急連絡先】</p>	<p>氏 名 住所 電話番号 その他の連絡先</p> <p style="text-align: right;">続柄</p>
<p>【主治医】</p>	<p>医療機関名 氏 名 電話番号</p>

12 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（保険者）の窓口】 浜田市 健康医療対策課	所在地 浜田市殿町1番地 電話番号 0855-25-9320 受付時間 8:30～17:15
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 電話番号 担当介護支援専門員

なお、事業者は下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
	保 険 名	超ビジネス保険
	補償の概要	対人・対物・管理財物賠償保障その他事業者が法律上の賠償責任を負った場合の補償
自動車保険	保険会社名	西日本自動車共済協同組合
	保 険 名	自動車共済
	補償の概要	対人賠償無制限・対物賠償無制限・人身傷害他

1 3 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。

1 4 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、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。

1 5 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あたり、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。

1 6 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を提供した日から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。

17 衛生管理等

- (1) 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。
- (2) 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) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①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対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

18 感染対策の強化

事業所は訪問介護員の事業所内感染防止対策委員会に属し、おおむね6月1回以上の委員会が開催された結果につて周知し、感染症の予防及びまん延防止の為に指針を整備し、研修及び、訓練を定期的実施します。安全を最優先に考え、訪問中止することがあります

19 災害発生時の対応

災害発生時は、その規模や災害状況により通常の業務を行えない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携を行います。安全を最優先に考え、訪問中止することがあります

20 業務継続計画の策定等について

- (1) 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、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
 - (2) 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（年1回以上）実施します。
 - (3) 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います。
- ※ 感染症や災害発生時又は災害が予測される際はその規模や被害状況により通常の業務を行えない場合

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
 - ① 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）
 - ② 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。
- ※ ご利用者様またはご家族様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。
- ※ 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を聞き、場合によってはご自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
- ※ 苦情相談担当者（対応者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様またはご家族様の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- ※ 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ずご利用者様またはご家族様へ報告します。

※ 苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業者全員で検討します。

(2) 苦情申立て窓口

事業者	はちどり介護		
所在地	島根県浜田市殿町 62-5		
TEL	0855-22-2001	FAX	0855-22-5677
受付時間	月～金曜日 8：30～17：30（祝日、8/13～8/15・12/29～1/3を除く）		

保険者（市町村等の介護保険担当部局）			
浜田地区広域行政組合			
所在地	浜田市殿町 1 番地 北分庁舎		
TEL	0855-25-1520	FAX	0855-25-1506
受付時間	月～金曜日 8：30～17：15		
浜田市健康医療対策課			
所在地	浜田市殿町 1 番地		
TEL	0855-25-9320	FAX	
受付時間	月～金曜日 8：30～17：15（祝日および年末年始を除く）		
島根県高齢者福祉課			
所在地	松江市殿町 1 番地		
TEL	0852-22-5204	FAX	
受付時間	月～金曜日 8：30～17：15（祝日および年末年始を除く）		
島根県地域福祉課 石見スタッフ			
所在地	浜田市片庭町 254		
TEL	0855-29-5580	FAX	
受付時間	月～金曜日 8：30～17：15（祝日および年末年始を除く）		
島根県国民健康保険団体連合会			
所在地	松江市学園一丁目 7 番 14 号		
TEL	0852-21-2811	FAX	
受付時間	月～金曜日 9：00～17：00（祝日および年末年始を除く）		

2 2 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

上記内容について、「指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例」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	浜田市殿町 62-5
	法人名	合同会社 MoreLiberty
	代表者名	代表社員 福井宏枝
	事業所名	はちどり介護
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を受け、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。

利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	