

## 重要事項説明書（訪問介護用）

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、「愛知県介護保険事業の人員、設備、運営等に関する基準等を定める条例（平成24年12月21日愛知県条例第70号）」に定める「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11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、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                 | 社会福祉法人薫風会                                            |
| 代表者氏名                 | 理事長 佐藤栄司                                             |
| 法人所在地<br>(連絡先及び電話番号等) | 愛知県稲沢市六角堂東町一丁目3番地6<br>(特別養護老人ホーム大和の里 電話0587-23-7700) |
| 法人設立年月日               | 昭和62年12月7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              | 稲沢第二大和の里指定訪問介護事業所                              |
| 介護保険指定<br>事業所番号    | 愛知県2373900162号                                 |
| 事業所所在地             | 愛知県稲沢市井堀野口町27番地                                |
| 連絡先<br>相談担当者名      | 特別養護老人ホーム第二大和の里 0587-36-8011<br>サービス提供責任者 森本江美 |
| 事業所の通常の<br>事業の実施地域 | 稲沢市                                            |

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | 薫風会が設置する稲沢第二大和の里指定訪問介護事業所（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問介護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、もって要介護状態（要支援状態）にある利用者又は事業対象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 | ①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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。<br>②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、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。<br>③利用者の所在する市、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 |

## (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

|         |                 |
|---------|-----------------|
| 営 業 日   | 月曜日から土曜日        |
| 営 業 時 間 | 午前8時45分～午後5時45分 |

## (4) サービス提供可能な日と時間帯

|          |                                         |
|----------|-----------------------------------------|
| サービス提供日  | 月曜日から土曜日とする（祝日を含む）。ただし、1月1日から1月3日までを除く。 |
| サービス提供時間 | 午前8時～午後5時                               |

上記の営業日、営業時間、サービス提供時間のほか、休日であっても電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

## (5) 事業所の職員体制

|     |         |
|-----|---------|
| 管理者 | 施設長 伊藤愛 |
|-----|---------|

| 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。<br>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 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。<br>2 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。<br>3 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。<br>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。<br>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。<br>6 居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。<br>7 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。<br>8 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。<br>9 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。<br>10 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。<br>11 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。<br>12 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  |
| 訪問介護員     | 1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。<br>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。<br>3 サービス提供後、利用者の心身の状態等について、サービス提供責任者に報告を行います。<br>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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 非常勤 5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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                  | 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・重度化防止のための見守りの援助 | <p>★利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、配膳、後片付け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。</p> <p>★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。</p> <p>★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で必要な時だけ介助）を行います。</p> <p>★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。</p> <p>★利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら掃除、整理整頓を行います。</p> <p>★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。）</p> <p>★車いす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。</p> <p>★洗濯物を一緒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。</p> |
| 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

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険（1割負担）を適用する場合）について

| 区分   | サービス提供時間数<br>サービス提供時間帯 | 20分未満          |        | 20分以上<br>30分未満 |        | 30分以上<br>1時間未満 |        | 1時間以上<br>30分を増すごと    |                  |
|------|------------------------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|----------------------|------------------|
|      |                        | 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）          | 1,698円         | 169円   | 2,542円         | 254円   | 4,032円         | 403円   | 5,908円に<br>854円を加算   | 590円に<br>85円を加算  |
|      | 早朝（午前6時～午前8時）          | 2,123円         | 212円   | 3,178円         | 317円   | 5,040円         | 504円   | 7,385円に<br>1,068円を加算 | 738円に<br>106円を加算 |
|      | 夜間（午後6時～午後10時）         |                |        |                |        |                |        |                      |                  |
|      | 深夜（午後10時～午前6時）         | 2,547円         | 254円   | 3,813円         | 381円   | 6,048円         | 604円   | 8,862円に<br>1,281円を加算 | 886円に<br>128円を加算 |
| 生活援助 | サービス提供時間数<br>サービス提供時間帯 | 20分以上<br>45分未満 |        | 45分以上          |        |                |        |                      |                  |
|      | 昼間                     | 1,865円         | 186円   | 2,292円         | 229円   |                |        |                      |                  |
|      | 早朝・夜間                  | 2,331円         | 233円   | 2,865円         | 286円   |                |        |                      |                  |
|      | 深夜                     | 2,797円         | 279円   | 3,438円         | 343円   |                |        |                      |                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                  | 加 算                       | 利用料                 | 利用者負担額  | 算定回数等              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|---------|--------------------|
| 要介護度による区分なし                                                                                                                                                                                                                                      | 特 定 事 業 所 加 算 (Ⅰ)         | 所定単位数の (Ⅰ)20/100    | 左記の 1 割 | 1 回当たり             |
|                                                                                                                                                                                                                                                  | 特 定 事 業 所 加 算 (Ⅱ)         | (Ⅱ)10/100           |         |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                  | 特 定 事 業 所 加 算 (Ⅲ)         | (Ⅲ)10/100           |         |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                  | 特 定 事 業 所 加 算 (Ⅳ)         | (Ⅳ)5/100            |         |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                  | 特 定 事 業 所 加 算 (Ⅴ)         | (Ⅴ)3/100<br>に相当する単位 |         |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                  | 緊 急 時 訪 問 介 護 加 算         | 1,042 円             | 105 円   | 1 回の要請に<br>対して 1 回 |
|                                                                                                                                                                                                                                                  | 初 回 加 算                   | 2,084 円             | 209 円   | 初回のみ               |
|                                                                                                                                                                                                                                                  | 介 護 職 員 等 処 遇 改 善 加 算 (Ⅰ) | 所定単位数の 245/1000     | 左記の 1 割 | 1 月当たり             |
|                                                                                                                                                                                                                                                  | 介 護 職 員 等 処 遇 改 善 加 算 (Ⅱ) | 所定単位数の 224/1000     |         |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                  | 介 護 職 員 等 処 遇 改 善 加 算 (Ⅲ) | 所定単位数の 182/1000     |         |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                  | 介 護 職 員 等 処 遇 改 善 加 算 (Ⅳ) | 所定単位数の 145/1000     |         |                    |
| ※ ①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に居住する利用者②に該当する場合を除く)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の利用者に対し、訪問介護を行った場合は上記金額の 90/100 となります。<br>②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に居住する利用者の人数が 1 月あたり 50 人以上の建物に居住する利用者に対し、訪問介護を行った場合は上記金額の 85/100 となります。 |                           |                     |         |                    |
| ※ 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、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。                                                                                                                                   |                           |                     |         |                    |
| ※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。                                                                                                                                                                                    |                           |                     |         |                    |

※ 地域区分別(6級地)の単価(10.42 円)を含んでいます。

※ (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稲沢市に、利用者負担額を除いた居宅介護サービス費の支給申請を行ってください。

◇ 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稲沢市に連絡した上で、ご希望内容に応じて、稲沢市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。
- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

#### 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 |
|-------|--------------------------------|

|                                         |                                                                          |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                                         | めにに基づき、交通費の実費を請求いたします。<br>なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。 |
| ② 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。                                                           |
| ③ 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、お支払いは翌月の指定日にご指定の金融口座から引き落としさせていただきます。</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、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3月以上遅延し、さらに支払いの督促から30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。

## 6 担当する訪問介護員等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等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。 | 相談担当者氏名   | サービス提供責任者 森本江美  |
|                                                      | 連絡先電話番号   | 0587-36-8011    |
|                                                      | 同ファックス番号  | 0587-36-8311    |
|                                                      | 受付日及び受付時間 | 午前8時45分～午後5時45分 |

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、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 サービスの提供に当たって

(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、指定訪問介護の目標、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」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、ご確認くださいようお願いします。
- (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。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、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 森本江美 |
|-------------|----------------|

- (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) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、これを稲沢市に通報します。

## 9 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>ア 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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>イ 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>ウ 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>エ 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> |
| ② 個人情報の保護について            | <p>ア 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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>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>イ 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を防止するものとします。</p> <p>ウ 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> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 10 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。

緊急時の対応方法に掲げる主治医や家族等の連絡先については、本重要事項説明書の内容をすべて説明し、サービス提供等に関して同意を得た段階（契約の締結の合意が行われたとき）で、ご利用者に確認しながら項目を記載していただきます。

#### 記載内容

|                  |  |
|------------------|--|
| 主治医：所属医療機関名等     |  |
| 所在地              |  |
| 電話番号（勤務先及び携帯）    |  |
| 家族等連絡先・氏名及び続柄    |  |
| 住所               |  |
| 電話番号（自宅、勤務先及び携帯） |  |

#### 11 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、稲沢市、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。

事故発生時の対応方法に掲げる稲沢市、居宅介護支援事業者等の連絡先については、本重要事項説明書の内容をすべて説明し、サービス提供等に関して同意を得た段階（契約の締結の合意が行われたとき）で、ご利用者に確認しながら項目を記載していただきます。

#### 記載内容

|              |  |
|--------------|--|
| 市町村名、課名、担当者名 |  |
| 市町村：電話番号     |  |
| 居宅介護支援事業所名   |  |
| 所在地          |  |
| 担当介護支援専門員氏名  |  |
| 電話番号         |  |

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

|       |                                                                                   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 保険会社名 | あいおい損保株式会社                                                                        |
| 保険名   | 介護保険・社会福祉事業者総合保険                                                                  |
| 補償の概要 | 業務の際に必要な損害賠償事故の補償をはじめ、職員のケガや個人情報漏えいによる損害賠償責任など、基本契約と補償ニーズにあわせたオプション特約で、総合的に補償します。 |

#### 12 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。

#### 13 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。

#### 14 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、この重要事項説明書に基づき作成する「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。

## 15 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。

## 16 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。

## 17 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。

#### ★相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として事業管理者が対応する。

事業管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理者に直ちに報告する。

#### ★確認事項

相談又は電話については、次の事項について確認する。

⇒相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名(利用者が分かる場合)、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項

#### ★相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。

#### ★相談及び苦情処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。

ア 事業者内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。

イ サービスを提供した者からの概況説明

ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。

エ 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して直接行ったうえで、文書を渡す。

オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで利用者を担当する居宅介護支援事業者及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。

カ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。

### (2) 苦情申立の窓口

|                                            |                                                                                         |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 【事業者の窓口】<br>(事業者の担当部署・窓口の名称)               | ○所 在 地 愛知県稲沢市井堀野口町 27 番地<br>○受付時間 8 : 4 5 ~ 1 7 : 4 5<br>○電話番号 0 5 8 7 - 3 6 - 8 0 1 1  |
| 【市町村（保険者）の窓口】<br>稲沢市役所市民福祉部高齢介護課           | ○所 在 地 稲沢市稲府町 1 番地<br>○受付時間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5<br>○電話番号 0 5 8 7 - 3 2 - 1 1 1 1        |
| 【公的団体の窓口】<br>愛知県国民健康保険団体連合会<br>介護福祉室 苦情調査係 | ○所 在 地 名古屋市東区泉一丁目 6 番 5 号<br>○受付時間 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0<br>○電話番号 0 5 2 - 9 7 1 - 4 1 6 5 |

18 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

|             |    |
|-------------|----|
| 実施の有無       | 無し |
| 実施した直近の年月日  | 無し |
| 実施した評価機関の名称 | 無し |
| 評価結果の開示状況   | 無し |

上記内容について、「愛知県介護保険事業の人員、設備、運営等に関する基準等を定める条例（平成 24 年 12 月 21 日愛知県条例第 70 号）」に定める「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 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

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

|     |           |                       |
|-----|-----------|-----------------------|
| 事業者 | 所 在 地     | 愛知県稲沢市六角堂東町一丁目 3 番地 6 |
|     | 法 人 名     | 社会福祉法人薫風会             |
|     | 代 表 者 名   | 理事長 佐藤栄司              |
|     | 事 業 所 名   | 稲沢第二大和の里指定訪問介護事業所     |
|     | 説 明 者 氏 名 | サービス提供責任者 森本江美        |

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

|     |     |  |
|-----|-----|--|
| 利用者 | 住 所 |  |
|     | 氏 名 |  |

上記署名は、                      が代行しました。

|     |     |  |
|-----|-----|--|
| 代理人 | 住 所 |  |
|     | 氏 名 |  |