

重要事項説明書 (指定訪問介護)

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。

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	医療法人社団 朋優会
代表者氏名	理事長 森田 須美春
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	【住所】兵庫県三木市志染町吉田 1213-1 【電話】0794-85-3061 【FAX】0794-85-3582
法人設立年月日	平成 15 年 4 月 10 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	訪問介護ステーション サンフォレスト
介護保険指定 事業所番号	2 8 7 2 3 0 1 4 6 6
事業所所在地	兵庫県三木市別所町小林 681-6
連絡先 相談担当者名	【電話】0794-87-0020 【FAX】0794-87-0021 管理者 正覺 暁美
事業所の通常の 事業の実施地域	三木市全域・小野市育ヶ丘町・檜山町・神戸市西区富士見ヶ丘

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	私たちは、実施する指定訪問介護事業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円滑な運営管理を図り、要介護状態のご利用者様の意思及び人権を尊重し、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します。
運営の方針	1. ご利用様の要介護者等の心身の特性を踏まえその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、身体介護その他生活全般の援助を行います。 2. 関係市町村、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービス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. ご利用者様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、計画的に行います。 4. ご利用者様の意思、人権の擁護・虐待の防止等の為、必要な体制の整備を行い、従業者に研修を実施します。 5. 介護保険等関連情報、その他必要な情報を活用し、適切、有効に行います。 6. ご利用者様、ご家族様に対し適切な指導を行うとともに居宅介護支援事業者等への情報の提供を行います。
--	--

(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（12月31日から1月3日までを除く）
営 業 時 間	午前9時00分から午後5時00分まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日（12月31日から1月3日までを除く）
サービス提供時間	午前5時00分から午後10時00分まで

(5) 事業所の職員体制

管理者		正覚 暁美
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 介護員と兼務
サービス提供責任者	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。 5 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。 6 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。 7 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。 8 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。 9 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。	常勤1名以上 介護員と兼務

	1 0 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 1 1 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。 1 2 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 1 3 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。	
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。 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 1 名以上 サービス提供責任者と兼務 非常勤 1 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。	非常勤 1 名以上

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	○ 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で必要な時だけ介助）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。

（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 当事業所の職員の運転する車への同乗

（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）

（地域区分７級地により１単位を１０．２１円とします）

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 (身体０)	昼間（8:00-18:00）	163	1,664円	167円	333円	500円
	早朝（6:00-8:00）	204	2,082円	209円	417円	625円
	夜間（18:00-22:00）					
	深夜（22:00-6:00）	245	2,501円	251円	501円	751円
20分以上 30分未満 (身体１)	昼間（8:00-18:00）	244	2,491円	250円	499円	748円
	早朝（6:00-8:00）	305	3,114円	312円	623円	935円
	夜間（18:00-22:00）					
	深夜（22:00-6:00）	366	3,736円	374円	748円	1,121円
30分以上 1時間未満 (身体２)	昼間（8:00-18:00）	387	3,951円	396円	791円	1,186円
	早朝（6:00-8:00）	484	4,941円	495円	989円	1,483円
	夜間（18:00-22:00）					
	深夜（22:00-6:00）	581	5,932円	594円	1,187円	1,780円
1時間以上 1時間30分 未満 (身体３)	昼間（8:00-18:00）	567	5,789円	579円	1,158円	1,737円
	早朝（6:00-8:00）	709	7,238円	724円	1,448円	2,172円
	夜間（18:00-22:00）					
	深夜（22:00-6:00）	851	8,688円	869円	1,738円	2,607円
1時間30分 以上 30分増す ごとに追加	昼間（8:00-18:00）	82	837円	84円	168円	252円
	早朝（6:00-8:00）	103	1,051円	106円	211円	316円
	夜間（18:00-22:00）					
	深夜（22:00-6:00）	123	1,255円	126円	251円	377円

身体介護に引き続き生活援助を行った場合 所要時間が20分から起算して25分を増すごとに+65単位（195単位を限度）	65	663 円	67 円	133 円	199 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 (生活 2)	昼間 (8:00-18:00)	179	1,827 円	183 円	366 円	549 円
	早朝 (6:00-8:00)	224	2,287 円	229 円	458 円	687 円
	夜間 (18:00-22:00)					
	深夜 (22:00-6:00)	269	2,746 円	275 円	550 円	824 円
45 分以上 (生活 3)	昼間 (8:00-18:00)	220	2,246 円	225 円	450 円	674 円
	早朝 (6:00-8:00)	275	2,807 円	281 円	562 円	843 円
	夜間 (18:00-22:00)					
	深夜 (22:00-6:00)	330	3,369 円	337 円	674 円	1,011 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
(1 回につき)	昼間 (8:00-18:00)	97	990 円	99 円	198 円	297 円
	早朝 (6:00-8:00)	121	1,235 円	124 円	247 円	371 円
	夜間 (18:00-22:00)					
	深夜 (22:00-6:00)	146	1,490 円	149 円	298 円	447 円

- ※ 高齢者虐待防止措置未実施減算として、虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待防止の又はその再発を防止するための委員会の開催、指針を整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合、所定単位数の 1/100 に相当する単位数を減算します。
- ※ 業務継続計画未策定減算として、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が策定されていない場合、所定単位数の 1/100 に相当する単位数を減算します。（令和 7 年 4 月 1 日から適用）
- ※ 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。

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50人以上の建物に居住する利用者に対し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。

ただし、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(正当な理由なく、事業所において、前6月間に提供したサービスの提供総数のうち、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(1月あ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を除く。))に提供された者の占める割合が90/100以上である場合は、1回につき上記金額の88/100となります。

(4) 加算料金

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	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 (Ⅳ)	所定単位数 の 3/100	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	1,042 円	105 円	209 円	313 円	1 回の要請に対し て 1 回
初回加算	200	2,084 円	209 円	417 円	626 円	初回利用のみ 1 月 につき
生活機能向上連 携加算 (Ⅰ)	100	1,042 円	105 円	209 円	313 円	1 月につき
生活機能向上連 携加算 (Ⅱ)	200	2,084 円	209 円	417 円	626 円	1 月につき
認知症専門ケア 加算(Ⅰ)	3	31 円	4 円	7 円	10 円	1 日につき
認知症専門ケア 加算(Ⅱ)	4	41 円	5 円	9 円	13 円	1 日につき
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	左記の 2 割	左記の 3 割	1 月につき
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				

※ 所定単位数（基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数）

※ 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。

※ 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、利用者の身体の状態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。
- ※ 地域区分別の単価(7 級地 10.21 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。

◇ 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
- ・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、市町村が実施する移送サービス、配食サービス等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。 一律 500円	
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。	
	利用前日の営業時間中までに 連絡を頂けない場合	一律 500円
※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	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。 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。
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	ア サービス提供の都度記入するサービス提供記録と の内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記の いずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア) 事業者指定口座への振り込み 【振込先】 指定口座：みなと銀行 三木支店 口座番号：普通 1757573 口座名義：医療法人社団 朋優会 サンフォレスト三木 理事長 森田 須美春 (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い 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。)

※ 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 7 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	正覚 暁美
	連絡先電話番号	0794-87-0020
	同ファックス番号	0794-87-0021
	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 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) 非常災害時、降雪時、警報発令時等はヘルパーの派遣の時間、日程変更、中止をする場合があります。

8 信義誠実の原則

利用者と事業所は信義誠実をもって契約を履行するものとします。

この契約に定めない事項については、介護保険に関する法令、その他諸法令の定めるところを厳守し、双方が誠意をもって協議の上定めます。

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	サンフォレスト三木 ゼネラルマネジャー 滝本 静代
-------------	---------------------------

- (2) 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) 従業者に対して、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、これを市町村に通報します。

1 0 ハラスメント対策

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、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、従業員等の就業環境が害されることを防止するための方針を明確化し研修を行います。

1 1 研修による計画的な人材育成

本事業の社旗的氏名を十分認識し、従業者の資質向上を図る為、研修等の機械を設けるとともに業務体制を整備します。

1 2 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	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。 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。 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。 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。
②個人情報の保護について	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。 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、電磁的記録を含み、事業所が管理する携帯電話やＩＣＴ機器等への連絡先を登録、使用する場合。テレビ電話装置を活用しその場で入力をする場合等）については、善良な管理者の注意をもって管理します。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。 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。）
--	---

1.3 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、介護支援専門員等にも連絡します。

緊急対応があった場合は、午前５時００分から午後１０時００分の間対応いたします。

【家族等緊急連絡先】①	氏名 住所 電話番号 携帯電話 続柄
【家族等緊急連絡先】②	氏名 住所 電話番号 続柄
【家族等緊急連絡先】③	氏名 住所 電話番号 続柄
【主治医】	医療機関名 氏名 電話番号
【居宅介護支援事業所】	事業所名 介護支援専門員氏名 電話番号

1 4 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。

【市の窓口】 三木市役所 介護保険課	所 在 地 三木市上の丸町 10-30 電話番号 0794-82-2000 ファックス番号 0794-82-5500 受付時間 9：00～17：00（月曜日～金曜日）
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 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 險 名	サービス付き高齢者向け住宅賠償責任保険
	補償の概要	事業所が以下の内容で利用者等に損害を与えた場合。 ① 対人・対物事故 ② 管理下財物事故 ③ 人権侵害事故 ④ 経済的事故

1 5 身体拘束について

事業者は、当該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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず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ものとする。また、事業者として身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- （１）緊 急 性…直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- （２）非代替性…身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります
- （３）一 時 性…利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが無くなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

1 6 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 7 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 8 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 9 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。

2 0 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。

2 1 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。

2 2 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、訪問介護ステーションサンフォレスト【ご利用相談窓口】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。

- ・相談者の氏名・住所および当事者との関係等を明確に聴取します。
- ・相談・苦情の内容の根本となっている原因をよく聴取し、核心を把握する様に務める。
- ・相談・苦情の内容によっては三木市市役所介護保険課介護保険担当、又は兵庫県国民健康保険連合会の苦情処理担当窓口があることを伝える。
- ・聴取した内容が正確かどうかを相談者に再度確認する。
- ・相談、苦情の内容については「苦情報告書」を作成し、関係各所に回覧を行い、原因究明及び再発防止をする。

(2) 苦情申立の窓口

訪問介護ステーション サンフォレスト 【ご利用者様相談窓口】	所在地	三木市別所町小林 681-6
	電話番号	0794-87-0020
	ファックス番号	0794-87-0021
	受付時間	9：00～17：00（月曜日～土曜日）
	担当者	正覺 暁美

三木市役所 介護保険課	所在地 三木市上の丸町 10-30 電話番号 0794-82-2000 ファックス番号 0794-82-5500 受付時間 9：00～17：00（月曜日～金曜日）
兵庫県国民健康保険団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町 1 丁目 9-1-1801 電話番号 078-332-5617 ファックス番号 078-332-5650 受付時間 9:00～17:00 （月曜日～金曜日）

2 3 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
説 明 場 所 (住所)	

上記内容について、利用者に対し説明を本書面に基づいて行いました。

事業者	所 在 地	〒673-0501 兵庫県三木市志染町吉田 1213-1
	法 人 名	医療法人社団 朋優会
	代 表 者 名	理事長 森田 須美春 印
	所 在 地	〒673-0434 兵庫県三木市別所町小林 681-6
	事 業 所 名	訪問介護ステーション サンフォレスト
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を受けました。サービスの提供の内容を十分理解し、個人情報の取り扱いについて同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

家族	住 所	
	氏 名	印

署名代行者	住 所	
	氏 名	印

代理人	住 所	
	名	印

立会人	住 所	
	氏 名	印

重要事項説明書は、本2通を作成し、利用者と事業所双方が署名の上、それぞれ1通を保有するものとする。