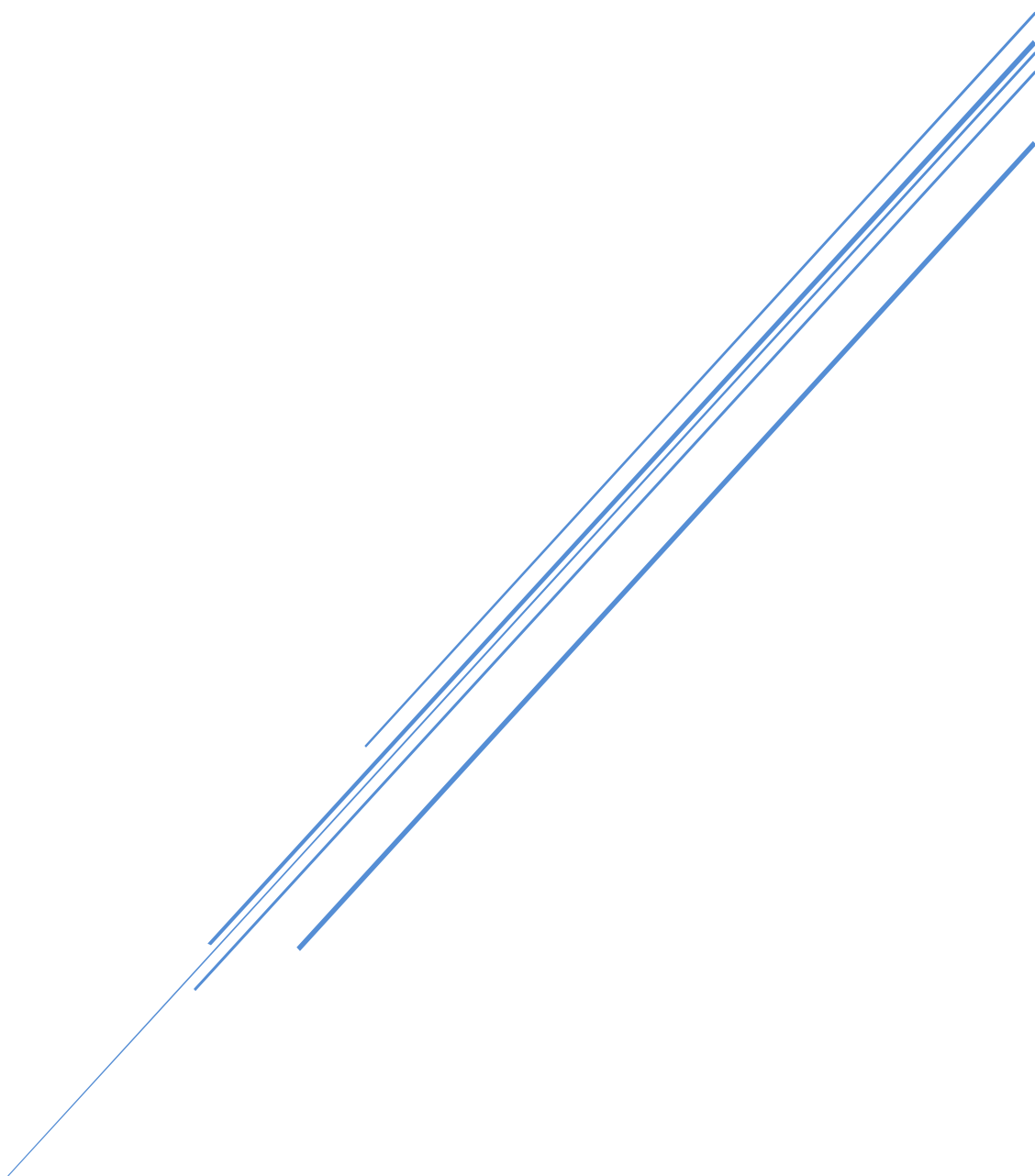


# 指定訪問介護 重要事項説明書

(訪問介護ステーション湊)



# 指定訪問介護 重要事項説明書

( R6年 4月 1日現在)

この「重要事項説明書」は、当事業所がお客様に対して行う指定訪問介護サービスについて、当事業所の事業の運営規程の概要や訪問介護員などの勤務体制等、お客様のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記したものです。

## 1. 事業の目的

事業の実施にあたり、介護保険法等の関係法令に従い、適正な運営を確保する為に必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要介護状態にあるお客様に対し、指定介護訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、お客様の立場に立った適切な指定介護訪問介護の提供を確保する事を目的とする。

## 2. 運営方針

- ① 事業所が実施する事業は、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。
- ② お客様の意思及び人格を尊重して、常にお客様の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- ③ 事業の実施に当たっては、お客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、計画的に行うものとする。
- ④ 事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、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。
- ⑤ 事業所は、お客様の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
- ⑥ 指定訪問介護の提供に当たっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うことに努めるものとする。
- ⑦ 指定訪問介護の提供の終了に際しては、お客様又はそのご家族様に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者等へ情報の提供を行うものとする。

### 3. 当事業所の概要

#### ① 会社概要

法人名	株式会社Sea Four
本社所在地	熊本県山鹿市方保田1013-1
代表者名	代表取締役 川添 好史
設立	平成30年8月15日
資本金	500万
介護保険事業に伴う事業所数	2ヶ所

#### ② サービスを提供する事業所の概要

事業所名称	訪問介護ステーション湊
所在地	熊本県熊本市北区鶴羽田1丁目11-33サンビレッジ長田Ⅱ102号
連絡先	電話番号:096-247-6829 FAX番号:096-247-6839
介護保険指定事業所番号	熊本市指定(指定事業所番号):4370114821
管理者	高見 智美
サービス提供地域	熊本市北区

※上記サービス提供地域外に関しましては、ご相談ください。

#### ③ 事業所の窓口の営業日および営業時間

●受付	
営業日	月曜日～金曜日(祝祭日、年末年始12/29～1/3は除く)
営業時間	午前9時00分～午後6時00分
●サービス提供可能な日と時間帯	
サービス提供日	365日
提供時間	24時間

#### ④ 当事業所のスタッフ

	資格	常勤	非常勤	計
管理者兼サービス提供責任者	介護福祉士	1人	人	1人
サービス提供責任者	介護福祉士	1人	1人	2人
		人	人	人
訪問介護員	介護福祉士	人	4人	4人

	実務者研修修了者	人	1人	1人
	基礎研修修了者	人	人	人
	1級修了者	人	人	人
	2級修了者	人	人	人
	介護職員初任者研修修了者	人	3人	3人
	保健師・看護師	人	人	人
	その他( )	人	人	人
事務員		人	1人	1人

#### ⑤ スタッフの業務内容

- (ア) 管理者は、サービス提供責任者や訪問介護員などの管理、また、訪問介護サービスのご利用申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。当事業所の訪問介護員に、法令で定められた人員基準および運営に関する基準を遵守させるために、必要な指揮命令を行います。
- (イ) サービス提供責任者は、お客様の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、訪問介護サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容などを記載した訪問介護計画を作成し、お客様にその内容を説明いたします。また、サービスのご利用の申し込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導などサービスの内容の管理を行います。
- (ウ) 訪問介護員は、お客様に訪問介護サービスを提供します。サービスの提供については、当事業所が選任した訪問介護員がサービスを提供します。お客様から訪問介護員を指名する事はできません。当事業所の都合により訪問介護員を交代する場合があります。
- (エ) 事務員は、訪問介護サービス事業所の運営上必要な事務処理を行います。

※ 当事業所のスタッフは身分証を携帯し、お客様やご家族から求められた時はいつでも提示します。

#### 4. 提供するサービス内容について

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"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。）</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
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。

（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（医療的ケア（第1号～3号研修修了者等は除く）
- 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

## 5. 利用料金

### ① 利用料金

- (1) 当事業所の利用料金は国が定める介護報酬に準じます。
- (2) 介護保険制度を利用する場合、自己負担額は原則として介護保険負担割合証に記載された割合に基づいた額となります。

【料金表－基本料金】(特定事業所加算Ⅰ適用後)

地域区分	その他
地域区分ごとの単価	10.00

#### ●身体介護

	20分未満	20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30分毎に
総額	1,930円	2,930円	4,640円	6,800円	980円
1割負担分	193円	293円	464円	680円	98円
2割負担分	386円	586円	928円	1,360円	196円
3割負担分	579円	879円	1,392円	2,040円	294円

#### ●生活援助

	20分以上45分未満	45分以上
総額	2,150円	2,640円
1割負担分	215円	264円
2割負担分	430円	528円
3割負担分	645円	792円

#### ●身体介護に引き続き生活援助を行う場合、身体介護に以下の料金を加算

	20分以上45分未満	45分以上70分未満	70分以上
総額	780円	1,560円	2,340円
1割負担分	78円	156円	234円
2割負担分	156円	312円	468円
3割負担分	234円	468円	702円

【料金表－加算】

加算名	金額		備考
	総額	2,000円	
初回加算	1割負担分	200円	新規に訪問介護計画書を作成したお客様に対し、サービス提供責任者が初回月に訪問を行った場合、左記の金額を加算。
	2割負担分	400円	
	3割負担分	600円	
	総額	2,000円	
緊急時訪問介護加算	1割負担分	100円	お客様・ご家族からの要請を受け、介護支援専門員の承認のもと、訪問介護員等が緊急を要する身体介護を行った場合、1回あたり左記の金額を加算。
	2割負担分	200円	
	3割負担分	300円	
	総額	1,000円	
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	1割負担分	100円	リハビリを実施する事業所の専門家から助言を受け、サービス提供責任者がお客様の生活機能向上を目的とした計画書を作成した場合、初回の訪問介護を行った月に左記の金額を加算。
	2割負担分	200円	
	3割負担分	300円	
	総額	1,000円	
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	1割負担分	200円	リハビリを実施する事業所の専門家と共同でお客様宅を訪問して身体状況を評価し、生活機能向
	総額	2,000円	

	2割負担分	400円	上を目的とした計画を作成した上で、当該専門家と連携して訪問介護を行う場合、初回の訪問介護を行った月から3ヶ月間、1月あたり左記の金額を加算。
	3割負担分	600円	
口腔連携強化加算	総額	500円	事業所の職員がお客様の口腔状態の評価を実施し、お客様・ご家族の同意を得たうえで、歯科医療機関とケアマネジャーにその評価結果の情報提供を行った場合、月に先の金額を加算。
	1割負担分	50円	
	2割負担分	100円	
	3割負担分	150円	
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の20%		事業所が特定事業所加算(Ⅰ)の算定要件を満たしている場合に加算。
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の10%		事業所が特定事業所加算(Ⅱ)の算定要件を満たしている場合に加算。
特定事業所加算(Ⅲ)	所定単位数の10%		事業所が特定事業所加算(Ⅲ)の算定要件を満たしている場合に加算。
特定事業所加算(Ⅳ)	所定単位数の5%		事業所が特定事業所加算(Ⅳ)の算定要件を満たしている場合に加算。
訪問介護処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数の24.5%		事業所が訪問介護処遇改善加算(Ⅰ)の算定要件を満たしている場合に加算。

早朝加算(午前6時～午前8時)	所定単位数の25%
夜間加算(午後6時～午後10時)	所定単位数の25%
深夜加算(午後10時～午前6時)	所定単位数の50%

- (a) 上記の料金の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の居宅サービス計画(ケアプラン)および訪問介護計画に定められた目安の時間を基準とします。
- (b) やむを得ない事情で、かつお客様の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- (c) 介護保険適用の場合でも、保険給付金が直接事業者を支払われない、「償還払い」となる場合があります。そのときは、サービス利用料の全額をいったんお支払い下さい。事業所はサービス提供証明書を発行しますので、その後市区町村に対して保険給付分を請求してください。
- (d) 介護認定の申請を行ってから、認定決定されるまでおおむね1ヶ月が必要です。その間も介護保険のサービスを利用することができます。ただし、申請が却下・非該当となった場合は、その費用について全額お客様負担となります。
- (e) 介護保険制度を利用される場合は、消費税はかかりません。
- (f) その他、介護保険を使用せず個人契約の場合は、全額お客様負担となります。金額はお問い合わせください。
- (g) お客様は、当事業所が保管するサービス提供についての記録を閲覧できますが、複写物を必要とする場合には1枚につき10円(税別)をご負担いただきます。

#### ◇ 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。

a. 「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

b. 「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。
- (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。

## ② 交通費

- (1) 当事業所のサービス提供地域以外のお客様は、訪問介護員が訪問するための交通費をご負担いただきます。
- ・ 交通機関を利用の場合、サービス提供地域以外の区間の運賃
  - ・ 自動車を使用の場合、当事業所のサービス提供地域を超えた地点から、  
[片道10キロメートル未満 500円]  
[片道10キロメートル以上 1,000円]



(2) いかなる場合でも、訪問介護員がサービスを提供する際にお客様を同乗することはできません。

### ③ 請求について

(1) 毎月利用月の翌月15日までに利用明細を添えて、ご利用料金等の請求書を発行します。

(2) お客様から利用料金の支払いを受けたときは、支払い方法の如何によらず、「領収書」を発行しますので、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。)

### ④ 支払方法

サービス利用料金のお支払い方法は、毎月決められた期日にお口座から引落しを行う自動引落しを原則とさせていただきます。(土・日・祝日等で金融機関が休みの場合は、前営業日)

※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10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、支払い分をお支払いいただく場合があります。

## 6. キャンセル

お客様の都合でサービスを中止する場合には、サービス利用日の前日18時までにご連絡下さい。それ以降のキャンセルは、以下のキャンセル料を申し受けることとなりますので、ご了承ください。

ただし、お客様の容態の急変など、緊急のやむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。

- ・ サービス利用日の前日18時までにご連絡いただいた場合

無 料
-----

- ・ サービス利用日の前日18時以降にご連絡いただいた場合

1,000円+消費税
------------

なお、キャンセル料は全額お客様ご負担となりますのでご注意ください。

## 7. 契約の終了

### ① お客様からの契約の終了

(1) サービスの解約を希望するお客様は、24時間前までに文書でお申し出ください。お客様の病変、急な入院などやむをえない理由がある場合は、24時間以内のお申し出でも解約できます。

(2) 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、お客様は即座にサービスを終了することができます。

### ② 当事業所からの契約の終了

(1) 人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場

合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

- (2) 当事業所は、お客様が利用料金を1ヶ月分以上滞納し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず1ヶ月以内に支払われない場合、お客様やそのご家族などが当事業所や当事業所の訪問介護員に対して本契約を継続し難いほどの不信行為を行った場合、お客様またはそのご家族などが当事業所の訪問介護員に著しい迷惑行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただき場合がございます。
- (3) 地震、噴火等の天災、その他事業者の責に帰すべからず事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、当事業所はお客様に対してサービスを終了させていただき場合がございます。

### ③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- (1) お客様が介護保険施設等に入所した場合
- (2) お客様について要介護認定区分が自立(非該当)と認定された場合
- (3) お客様について要介護認定区分が要支援1または要支援2と認定された場合
- (4) お客様がお亡くなりになった場合、または介護保険の被保険者の資格を喪失した場合

## 8. 守秘義務

当事業所のスタッフが業務上知り得たお客様やご家族の個人情報、正当な理由無く第三者に漏らすことはありません。また、個人情報の使用や提供は、サービス担当者会議、訪問介護員、医師などの連絡協議等必要最小限とします。

なお、この守秘義務は、当事業所のスタッフが退職後やお客様との契約終了後も同様です。

## 9. サービス利用についての注意事項

### ① サービスの変更、追加について

お客様からのサービス利用の時間の変更や追加の申し出に対し、訪問介護員等の状況によりお客様の希望に沿えない場合がございます。

### ② 訪問介護員の交代

- (1) お客様が担当の訪問介護員の変更を希望する場合は、その変更理由を明らかにして当事業所まで申し出てください。ただし、業務上不適当と判断される事由がない場合、変更を致しかねることがございます。
- (2) 当事業所は、訪問介護員の選任および変更も含め、それによりお客様およびご家族等に対して、サービス利用に関する不利益が生じないように十分配慮します。

### ③ 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがあります。ご了承ください。

### ④ 訪問介護員がサービスを提供する際の事故やトラブルを避けるため、次の点をご注意ください。

【お客様へのお願い事項】

- (1) サービス提供中は、ケージやリード等でペットをつないでおいてください。
- (2) 訪問介護員が訪問した際には、大事な金品を目の届く所に置く事はご遠慮ください。

#### 【当事業所からのお断り事項】

- (1) 訪問介護員による医療行為は禁じられております。市販のお薬も買いに行けません。
- (2) タバコ・お酒等、お客様の心身を害する買物はご遠慮させていただきます。
- (3) 劣化が酷くなり、故意に破損させずに、物品が破損した場合に対しての損害賠償は致しかねますのでご了承ください。
- (4) 訪問介護員は、お客様の金銭の管理や取扱いはできません。サービス内容に買物がある場合は、5,000円以下の金銭の取扱いは可能です。  
5,000円以上の買物になる場合は、必ず当事業所へ確認をお願いいたします。
- ⑤ サービス利用にあたって次のような行為がお客様またはご家族などから当事業所の訪問介護員に対し行われた場合、サービスの中断や契約の解除を行うことがあります。
  - (1) 暴力または乱暴な言動(物を投げつける、刃物を向ける、服を引きちぎる、怒鳴る、罵倒するなど)
  - (2) セクシャルハラスメント(必要なく訪問介護員の体を触る、抱きつく、ヌード写真を見せる、卑猥な言葉をかけるなど)
  - (3) ストーカー行為(訪問介護員の自宅の住所や電話番号を何度も聞くなど)

#### 10.衛生管理等

- ① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- ② 事業所内において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。
  - (1) 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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものも含)をおおむね6ヶ月に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ります。
  - (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
  - (3) 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実施します。

#### 11.虐待の防止について

当事業所は、お客様等の人権の擁護・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	高見智美
-------------	------

- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものも含)を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知

徹底を図ります。

- ③ 虐待防止のための指針を整備しています。
- ④ 訪問介護員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。

## 12.緊急時の対応方法

サービス提供中にお客様の容体の変化などがあつた場合は、主治医、救急隊、ご家族等の緊急連絡先、居宅介護支援事業所、市区町村、本社等へ連絡し速やかに必要な措置を講じます。

訪問介護ステーション湊 緊急連絡先等	管理者兼サービス提供責任者：高見智美 TEL：096－247－6829
対応可能時間等	営業時間以外も転送電話にて対応

主治医連絡先等	氏名：
	所属医療機関名等：
	所在地：
	電話番号（勤務先・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・携帯）

居宅介護支援事業所等連絡先	担当の介護支援専門員：
	所属事業所名：
	所在地：
	電話番号（勤務先・携帯）：

## 13.事故発生時の対応方法

- ① サービス提供中に事故があつた場合は、主治医、救急隊、ご家族等の緊急連絡先、居宅介護支援事業所、市区町村、本社等へ連絡し速やかに必要な措置を講じます。また、その事故の状況および事故に際してとつた処置について記録します。
- ② 事故発生後は、原因解明を行い、再発防止に努めます。

- ③ 当事業所は、お客様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は、損害賠償を行います。ただし、お客様またはご家族に重大な過失がある場合は、この限りではありません。当事業所は、万が一の事故発生に備えて損害賠償保険に加入しています。

市区町村	熊本市 健康福祉局 高齢者支援部 介護事業指導課
所在地	熊本市中央区手取本町 1 番 1 号
受付時間	月曜～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 (ただし、祝日・休日、12/29～1/3 日を除く)
連絡先	電話番号:096-328-2793 FAX 番号:096-327-0855

居宅介護支援事業者等連絡先	担当の介護支援専門員:
	所属事業所名:
	所在地:
	電話番号(勤務先・携帯):

#### 14. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びお客様又はお客様のご家族様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。

#### 15. 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、お客様の心身の状況、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。

#### 16. 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、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、お客様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。

#### 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。

- 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、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.業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時において、サービス提供を継続的に実施するために次に掲げる必要な措置を講じます。

- ① 早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、当該計画に従い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するものとする。
- 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うものとする。

#### 19.身体拘束等の適正化

- ① お客様又は他のお客様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、身体的拘束等を行いません。
- ② 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のお客様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録いたします。

#### 20.連帯保証人

連帯保証人は、当社に対し極度額75万円の範囲内で保証するものとする。

#### 21.相談・要望・苦情などの窓口

訪問介護サービスに関する相談、要望、苦情などは下記窓口までお申し出下さい。

事業所の窓口	訪問介護ステーション湊
苦情受付担当者	管理者:高見 智美
苦情解決責任者	代表取締役:川添 好史
受付日・時間	月曜～金曜日 午前9時00分～午後6時00分 (ただし、祝日・休日、12/29～1/3日を除く)
連絡先	電話番号:096-247-6829 FAX番号:096-247-6839

また、市区町村等の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

【当事業所以外の苦情相談窓口】

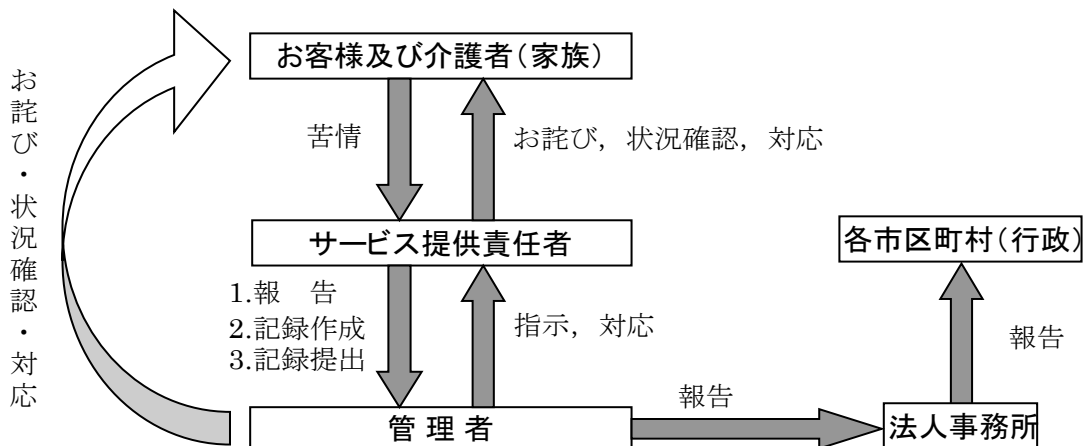
市区町村	熊本市 健康福祉局 高齢者支援部 介護事業指導課
所在地	熊本市中央区手取本町 1 番 1 号
受付日・時間	月曜～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 (ただし、祝日・休日、12/29～1/3 日を除く)
連絡先	電話番号:096-328-2793 FAX 番号:096-327-0855
市区町村	熊本市北区役所 保健福祉部 福祉課
所在地	熊本市北区植木町岩野 238-1
受付日・時間	月曜～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 (ただし、祝日・休日、12/29～1/3 日を除く)
連絡先	電話番号:096-272-1118 FAX 番号:096-272-0900
公的団体	熊本県国民健康保険団体連合会
所在地	熊本市東区健軍 2 丁目 4 番 10 号
受付日・時間	月曜～金曜日 午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 分 (ただし、祝日・休日、12/29～1/3 日を除く)
連絡先	電話番号:096-214-1101 FAX 番号:096-214-1105

## 【苦情解決の体制】

### 1 お客様からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・ 相談及び苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を配置し、対応を行ってゆく。  
※お客様には重要事項説明書兼契約書別紙を通じて窓口の周知を行う。
- ・ 相談及び苦情の内容について、「苦情・トラブル報告書」を作成し、各々の苦情の具体的な事例を管理・記録し、再発防止に役立てる。
- ・ 担当者が不在の場合でも誰もが対応できる体制、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷く。

### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



#### ① 苦情に関する心得

- ・ 対象者、介護者（家族）に事実確認を明確にする。
- ・ 何はさて置いても最優先で処理する事。
- ・ 弊社の責任として正しく誠意をもって対処する事。
- ・ 処理を通じて改善すべき点は改善し、より良いサービスを提供できるよう心がける事。
- ・ 受け付けた記録の内容を記録し、再発防止に役立てる。

#### ② 対象者、介護者（家族）からの苦情に対して迅速かつ円滑な処理がおこなえるよう、受付窓口はサービス提供責任者とし、その連絡先を対象者、介護者（家族）に明示する。

#### ③ 苦情は全て管理者に報告し、弊社の責任として対応する。

#### ④ 苦情について調査のうえ、管理者を含めて対応策を決定し、対応する。

これらを「苦情・事故処理記録」に記録する。

苦情処理を通してサービスをさらに良いものへ改善することができるよう、朝礼・定期入社時に管理者からスタッフに周知徹底を図る。

### 3 その他参考事項

対応方法を事業所において処理しえない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を対象者の立場を考慮して検討し対処する。



指定訪問介護サービスの提供開始にあたり、お客様に対して上記のとおり重要事項を説明し、本書面をお渡ししました。

年 月 日

事業者 住 所 熊本県山鹿市方保田 1013-1

事業者名 株式会社 SeaFour

代表取締役 川添 好史

事業所 住 所 熊本県熊本市北区鶴羽田 1 丁目 11-33

サンビレッジ長田Ⅱ 102 号

事業所名 訪問介護ステーション湊

説 明 者

印

指定訪問介護サービスの提供開始にあたり、本書面の通り重要事項の説明を受け、同意して書面を受領しました。

年 月 日

お客様 住 所

氏 名

印

代理人(選任した場合)

住 所

氏 名

印

続柄(お客様との関係)

連帯保証人 住 所

氏 名

印

続柄(お客様との関係)