

重要事項説明書

(指定訪問介護／指定介護予防訪問介護相当サービス)

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／指定介護予防訪問介護相当サービスについて、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／指定介護予防訪問介護相当サービスを提供する事業者について

事業者名称	丸福株式会社
代表者氏名	福島 昌嗣
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	香川県綾歌郡宇多津町大字東分 1933 番地 まるい亀さん (電話：0877-89-2733 FAX:0877-89-6341)
法人設立年月日	令和3年12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	まるい亀さん
サービス種類	訪問介護 介護予防訪問介護相当サービス
介護保険指定 事業所番号	3771501313
事業所所在地	香川県丸亀市福島町 111 番地
連絡先 相談担当者名	TEL:0877-89-2733 FAX:0877-89-6341 相談担当者：福島 昌嗣
事業所の通常の 事業の実施地域	【訪問介護】香川県全地域 【介護予防訪問介護相当サービス】 宇多津町、丸亀市、多度津町、坂出市、観音寺市、三豊市、綾川町、 琴平町、まんのう町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	丸福株式会社が開設するまるい亀さんが行う指定訪問介護の事業および指定介護予防訪問介護相当サービスの適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は養成研修修了者等が、要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護および指定介護予防訪問介護相当サービスを提供することを目的とする
運営の方針	事業所の訪問介護員等は、要介護者または要支援者等の心身の特性を踏まえて、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う。 事業の実施に当たっては、関係市町村、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	月曜日から金曜日までとする。ただし、12月30日から1月3日までを除く。 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。
営 業 時 間	午前9時から午後18時まで。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日までとする。ただし、12月30日から1月3日までを除く。 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。
サービス提供時間	午前9時から午後18時まで。

(5) 事業所の職員体制

管理者	1名
サービス提供責任者	1名以上
訪問介護員	常勤換算2.5以上

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 指定訪問介護および指定介護予防訪問介護相当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。 3 指定訪問介護および指定介護予防訪問介護相当サービスの実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 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 1名以上
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および指定介護予防訪問介護相当サービス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を提供します。 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。	常勤換算 2.5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。なお、散髪は範囲外です。
	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。
	通院介助	○ 病院内での具体的な自立生活支援のための見守り。 なお、受診待ち時間中の付き添いは範囲外です。
	通院等乗降介助	○ 車両への乗降車の介助、乗降車前後の屋内外における移動等の介助及び外出先での受診等の手続き、移動等の介助を一連のサービス行為として行います。
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。嗜好品の購入や来客用の買い物・お歳暮お中元などの購入は範囲外です。また遠方への買い出しは実施しておりません。
	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。なお利用者の使用していない部屋及びベランダの掃除、窓ふき、換気扇の掃除、引っ越し準備及び大荷物の移動は範囲外です。また庭木の手入れや花木の水やり・ペットの世話も範囲外です。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯・アイロンがけを行います。利用者以外の衣類等は範囲外です。

	外出支援	通院同行や公共サービスの申請、選挙及び納税同行、各種届出や免許更新同行、日常生活品買い物の同行、生活資金引きおろしのための金融機関同行などの外出支援を行います。但し、ケアプラン外の散歩、美容院などの同行、墓参り法事などへの同行は範囲外です。なお、金融機関等への金銭の引き出しの代行は実施していません。
	その他	衣服の整理・補修、利用者がいない状況でのシーツ交換、住民票の代行取得などを行います。なお単なるお話し相手を目的とするサービスは行っていません。
医療ケア	爪のケア	爪切り及び爪やすり。なお爪に異常がある、爪の周囲の皮膚に化膿や炎症がある、糖尿病などに伴う専門的な管理が必要な爪の爪切り・爪やすりは実施できません。
	耳掃除	耳垢の除去。なお耳垢塞栓の除去は実施できません。
	口腔ケア	歯ブラシや綿棒を使った口腔ケア なお、重度の歯周病がある場合の口腔ケアは実施できません。
	薬服用の介助	一包化された内服薬の服薬介助、軟膏を塗る、湿布を貼る、目薬をさす、座薬の挿入、鼻腔粘膜への薬剤噴霧、利用者本人がインスリン注射を行うときの見守り、確認。 なお、医師の処方を受けた薬で誤嚥や薬の調整など専門的な配慮や判断が必要ない場合に限られます。 医療行為及び内服薬の管理・仕分け、インスリン注射を介護職員が行うことはできません。
	処置	軽微な切り傷、擦り傷、やけど、汚れたガーゼの交換など専門的な判断や技術が必要ない処置、ストーマのパウチにたまった排泄物の廃棄、自己導尿の補助のためのカテーテルの準備、体位の保持、市販のグリセリン浣腸での浣腸、血糖測定の声掛け・数値の確認を行います。 褥瘡の処置など専門的な判断が必要な傷の処置、肌に接着したパウチの取り替え、自己導尿、摘便、血糖測定などを行うことはできません。経管栄養及びたんの吸引も範囲外ですが、ケアプランに位置づけられる場合は実施可能な場合があります。
	測定	水銀体温計、電子体温計での体温測定、自動血圧測定器での血圧測定、パルスオキシメーターの装着等を行います。水銀血圧計での血圧測定は範囲外です。

(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（介護保険を適用する場合）について

【訪問介護】

	身体介護		
時間	利用者負担額		
	1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分未満	163 円	326 円	489 円
20 分以上 30 分未満	244 円	488 円	732 円
30 分以上 1 時間未満	387 円	774 円	1,161 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	567 円	1,134 円	1,701 円

	生活援助		
時間	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	179 円	358 円	537 円
45 分以上	220 円	440 円	660 円

※ 身体介護に引き続き生活援助を行った場合（混在）

	混在		
時間	利用者負担額（身体介護の負担額に追加される額）		
	1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分以上 45 分未満	+65 円	+130 円	+195 円
45 分以上 70 分未満	+130 円	+260 円	+390 円
70 分以上	+195 円	+390 円	+585 円

※ 通院等乗降介助を行った場合の利用者負担額

通院等乗降介助		
利用者負担額（1 回につき）		
1 割負担	2 割負担	3 割負担
97 円	194 円	291 円

【介護予防訪問介護相当サービス】

支給区分	利用料金	1 割負担	2 割負担	3 割負担
事業対象者・要支援 1・2 Ⅰ（週 1 回程度）1 月につき		1,176 円	2,352 円	3,528 円
事業対象者・要支援 1・2 Ⅱ（週 2 回程度）1 月につき		2,349 円	4,698 円	7,047 円
要支援 2 Ⅲ（週 2 回を超える程度）1 月につき		3,727 円	7,454 円	11,181 円

- ※ 早朝（6時～8時）、夜間（18時～22時）は、25%増となります。
- ※ 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。

(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	
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

- ※ 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および指定介護予防訪問介護相当サービスと同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護および指定介護予防訪問介護相当サービス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。
- ※ 地域区分別の単価（その他10.00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、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、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービス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、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。1kmにつき 150 円請求致します。

② キャンセル料	原則、キャンセル料はいただきません。サービスをキャンセルされる場合、キャンセル発生がわかり次第速やかに当事業所にご連絡ください。ただし、正常なサービス提供を継続することが困難であると判断されるような無断キャンセル・サービス提供直前でのキャンセルが多発した場合にのみ書面にて取り決めを行いキャンセル料の発生要件と金額を明示し、通知いたします。
※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、消耗品の費用	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 26 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 （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、領収書をお渡します。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 2 ヶ月以上遅延し、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。

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	（氏名）福島 昌嗣
	連絡先電話番号	（電話番号）0877-89-2733
	同ファックス番号	（ファックス番号）0877-89-6341
	受付日及び受付時間	月曜から土曜日 9：00～18：00

※ 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介護保険被保険者証の記載内容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。正当な理由なくご連絡が無い場合はサービスの提供を中断・または訪問介護契約を解除する場合があります。
- (2) 利用者が要介護認定または要支援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、要介護認定または要支援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または要支援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、指定訪問介護または介護予防訪問介護相当サービスの目標、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。

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・福島 昌嗣
-------------	-----------

- (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。

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	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。 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、従業員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、正当な理由なく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、正当な理由なく、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。 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。）

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。

【家族等緊急連絡先】	氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先 続 柄：
【主治医】	医療機関名： 氏 名：

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および指定介護予防訪問介護相当サービス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および指定介護予防訪問介護相当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、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、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。

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

指定訪問介護および指定介護予防訪問介護相当サービス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。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護または介護予防訪問介護相当サービスの提供にあたり、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。

15 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護または介護予防訪問介護相当サービスの実施ごとに、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。利用者は正当な理由なく確認することを拒否することができません。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) 指定訪問介護または介護予防訪問介護相当サービスの実施ごとに、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が完結した日から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。
- (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。

17 身体拘束等の禁止

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。また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その他必要な事項を記録します。

18 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および指定介護予防訪問介護相当サービス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。

19 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および指定介護予防訪問介護相当サービス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。
- ① 苦情があった際には、状況を詳細かつ円滑に把握するため、場合によっては訪問を実施するなど、慎重に聞き取りや事情確認を行います。職員に対し、事実関係の確認を行います。
- ② 特に事業所に関する苦情である場合には、利用者側の立場に立って事実関係の特定を行います。
- ③ 担当者は速やかに、その他の従業員と共同して、利用者の意見・主張を最大限に尊重したうえで適切な対応方法を検討します。④関係者への連絡調整を迅速かつ確実に行うとともに、必ず利用者へ対応内容等の結果報告を行います。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 香川県丸亀市福島町 111 番地 電話番号 0877-89-2733 ファックス番号 0877-89-6341
香川県県庁 長寿社会対策課	所在地 香川県高松市番町四丁目 1 番 10 号 電話番号 087-832-3269
香川県国民健康保険団体連合会	所在地 香川県高松市福岡町二丁目 3 番 2 号 電話番号 087-822-7431

20 重要事項説明の年月日

上記内容について、利用者に説明を行いました。

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

21 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	令和 年 月 日
-----------------	-------------------------

事業者	所在地	香川県綾歌郡宇多津町大字東分１９３３番地	
	法人名	丸福株式会社	
	代表者名	福島 昌嗣	印
	事業所名	まるい亀さん	
	説明者氏名		印

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	印

代理人	住所	
	氏名	印