

## 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	株式会社 すずらん
代表者氏名	代表取締役 白木 京子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	岐阜県各務原市那加桜町1丁目19番地 058-260-5539
法人設立年月日	令和4年4月1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	ケアステーション すずらん
介護保険指定事業所番号	2170502476
事業所所在地	岐阜県各務原市那加門前町3丁目39番地 シャトー88 2D
連絡先 相談担当者名	(電話) 058-372-8011 (FAX) 058-372-8012
事業所の通常の 事業の実施地域	各務原市、岐阜市、笠松町、岐南町、関市、羽島市、美濃加茂市、坂祝町

#### 2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社すずらんが開設する、ケアステーションすずらん（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護の事業（以下「事業」という。）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等（以下「介護職員等」という。）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とします。
運営の方針	1 指定訪問介護の提供に当たっては、要介護者等の心身の特性を踏まえて、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事その他生活全般に渡る支援を行います。 2 指定介護予防訪問介護等の提供に当たっては、介護保険法令等の趣旨に従い、要支援状態の維持もしくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう入浴、排泄、食事その他生活全般に渡る支援を行うことにより、利用者的心身機能の維持および回復を図り、生活機能の維持又は向上を目指します。

	3 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、居宅介護支援事業所、他の居宅サービス事業者、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るものとします。
--	---

### 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（祝日、年末年始12/29～1/3を除く）
営業時間	8:30～17:15

### 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～金曜日（祝日、年末年始12/29～1/3を除く）
サービス提供時間	8:30～17:00

### 5) 事業所の職員体制

管理者	白木 京子
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	1 適切な指定訪問介護が行われるよう必要な管理を行います。 2 従業員に、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 (兼務)

サービス提供責任者	<p>1 訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</p> <p>2 サービス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。利用者へサービス計画等を交付します。</p> <p>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。</p> <p>4 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。</p> <p>5 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・地域包括支援センターと連携を図ります。</p> <p>6 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。</p> <p>7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</p> <p>8 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。</p> <p>9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。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。</p>	常勤 1名
訪問介護員	<p>1 サービス計画に基づき、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4 サービス提供責任者から、利用者の状況の情報伝達を受けます。</p>	常勤 2名
事務職員	<p>1 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。</p>	常勤 0名 非常勤 0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。

	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的援助	<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で必要な時だけ介助）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> </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。
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) 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

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	1,664円	167円	333円	500円
	早朝/夜間	204	2,082円	209円	417円	625円
	深夜	245	2,501円	251円	501円	751円
20分以上30分未満	昼間	244	2,491円	250円	499円	748円
	早朝/夜間	305	3,114円	312円	623円	935円
	深夜	366	3,736円	374円	748円	1,121円
30分以上	昼間	387	3,951円	396円	791円	1,186円

1時間未満	早朝/夜間	484	4,941円	495円	989円	1,483円
	深夜	581	5,932円	594円	1,187円	1,780円
1時間以上 1時間30分 未満	昼間	567	5,789円	579円	1,158円	1,737円
	早朝/夜間	709	7,238円	724円	1,448円	2,172円
	深夜	851	8,688円	869円	1,738円	2,601円
1時間30分 以上 30分 増すごとに	昼間	82	837円	84円	168円	252円
	早朝/夜間	103	1,051円	106円	211円	316円
	深夜	123	1,255円	126円	251円	368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	1,827円	183円	366円	549円
	早朝/夜間	224	2,287円	229円	458円	686円
	深夜	269	2,746円	275円	550円	824円
45分以上	昼間	220	2,246円	225円	450円	674円
	早朝/夜間	275	2,807円	281円	562円	843円
	深夜	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
△	昼間	97	990円	99円	198円	297円
	早朝/夜間	121	1,235円	124円	247円	371円
	深夜	146	1,490円	149円	298円	447円

#### 加算料金

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	1,021円	103円	205円	307円	1回の要請に対して1回
初回加算	200	2,042円	205円	405円	608円	初回利用のみ1月につき
介護職員処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数の224/1000					1月あたり

#### 各務原市総合事業 訪問型独自

サービス対象者	利用回数	単位数
事業対象者・要支援1・要支援2	1月あたりの回数を定める場合	1回に月287単位
事業対象者・要支援1・要支援2	月5回まで(週1程度)	1月につき1,176単位
事業対象者・要支援1・要支援2	月10回まで(週2程度)	1月につき2,349単位
要支援2	月15回まで(週2回を超える程度)	1月につき3,727単位

※曜日等の都合で利用回数が超えた場合に算定		
加算	利用単位数	算定回数等
初回加算	200 単位	初回のみ
介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の 224/1000	1 月あたり

#### 各務原市総合事業 訪問型サービス A

サービス対象者	利用回数	単位数
事業対象者・要支援 1・要支援 2 (訪問介護員による提供)	月 10 回まで	1 回につき 45 分未満/227 単位
加算	利用単位数	算定回数等
初回訪問	200 単位	初回のみ
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	36 単位	1 回あたり

#### 3) 利用者負担額

- ①利用者負担額は 1 単位を 10.21 円として利用料を計算します。地域区分別の単価に変更があった際には、地域区分加算を乗じた額となります。
- ②サービス利用総単位に 22.4%を乗じた単位分を処遇改善加算（Ⅱ）としていただきます。

\* 各務原市総合事業 訪問型サービス A は処遇改善加算（Ⅲ）となります。

- ③介護保険で認定されない場合 介護保険給付の支給限度額を超える場合、介護保険適応外となった場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

- ④決定された利用者負担割合に応じ、所定の計算方法に基づき利用者負担額が決まります。

※利用料について、法定代理受領を行わない場合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の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

#### 4 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、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、食事の手配当）
- ・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
- ・室内外家屋の修繕、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、市町村が実施する介護予防・日常生活支援事業、配食サービス等の生活支援サービス、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期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) サービス実施時の留意事項

① 契約者は定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。訪問介護員は、利用者に対するサービスの提供にあたって次に該当する行為は行いません。

- ①医療行為
- ②留守宅における訪問介護サービス
- ③金品の贈与授受、茶菓接待
- ④金品の貸し借り
- ⑤ご利用者の家族等に対するサービスの提供
- ⑥物品の購入及びサービス等の勧説、各種の保険加入を行うこと
- ⑦印鑑・預金通帳・キャッシュカード・家の鍵及び不要な金銭等を預かること
- ⑧利用者（契約者）に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑨利用者に自宅の電話番号を教えること

② サービス提供を行う訪問介護員と訪問介護員の交替

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

利用者（契約者）からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者（契約者）から特定の訪問介護員の指名は出来ません。

事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は利用者（契約者）に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

## 5 その他費用について

1) 交通費の有無	実施地域を超えた地点から、20円/kmの交通費が発生いたします。 尚、やむを得ず有料駐車場を使用した場合、実費を請求させていただきます。
2) キャンセル料	・前営業日の午後5時まで ・・・ 無料 ・サービス提供の4時間前まで ・・・ 50% ・ご連絡のない場合 ・・・ 100%
3) サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水	利用者の別途負担となります。

道の費用	
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	公共交通機関を利用した場合は実費を請求いたします。訪問介護員がサービス提供時間内において、利用者からの依頼による買物・薬取り等で事業者又は訪問介護員の車・自動2輪車を利用する場合は、燃料代実費として1km当たり20円（税込）いただきます。

## 6 利用料、利用者負担額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>(1) 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>(2) 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> <p>(3) 上記の金額を、翌月27日までに事業者の指定する方法で支払いがあります。</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>(1) 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23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>① 事業者指定口座への振り込み ② 利用者指定口座からの自動振替 ③ 現金支払い</p> <p>(2) 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します。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）</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2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。

## 7 緊急時の対応方法について

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	続柄
	住所	
	電話番号	
	携帯電話	
	勤務先	

【主治医】	医療機関名 氏 名 電話番号
-------	----------------------

## 8 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】 岐阜県国民健康保険団体連合会	所在地 岐阜市下奈良2丁目2-1 電話番号 <u>058-273-1111</u> （代表）
【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に加入しています。

保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	訪問介護事業者賠償責任保険
補償の概要	身体障害、財物損壊、人格権侵害、管理受託物、初期対応費用、被害者治療費等

## 9 担当する介護職員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、担当する訪問看護員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。	1) 相談担当者氏名 白木 京子 2) 連絡先電話番号 058-372-8011 同ファックス番号 058-372-8012 3) 受付日及び受付時間 月曜～金曜 8:30～17:30
---	---

※ 担当する介護職員は、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。

## 10 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、必要な援助を行うものとします。
- 3) 主治の医師の指示並びに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、「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を説明いたしますので、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) 介護職員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が、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

## 1.1 高齢者虐待防止の推進について

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	担当者 白木 京子
2) 虐待防止・身体拘束等の適正化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ります。	
3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。	
(1) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。	
(2) 事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。	
(3) 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）による虐待等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。	
(4) 事業者は、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、身体的拘束等を行いません。	
(5) やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用者的心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録致します。	

## 1.2 感染症対策の強化について

事業所において感染症等が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- 1) 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) 事業所における感染症等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。
- 4) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- 5) 従業者に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

## 1.3 業務継続に向けた取組の強化について

- 1) 感染症等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に実施します。
- 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。

## 1.4 ハラスメント対策について

- 1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
- 2) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- 3) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- 4) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為  
上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- 5) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- 6) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。

また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

7) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

## 15 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>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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>事業者及び事業者の使用者（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>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>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>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>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>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、追加また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>

## 16 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

## 17 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また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また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また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。

## 18 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。

## 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

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）  
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) 苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- (2) 管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
- (3) 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、対応方法を含めた結果報告を速やかに行う。
- (4) 事業所において処理しえない内容については、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利用者の立場にたって検討し、対処する。

① 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ケアステーション すずらん 苦情受付担当者 白木 京子	所 在 地 各務原市那加門前町3丁目39番地 電話番号 058-372-8011 ファックス番号 058-372-8012 受付時間 8:30~17:30
【市町村（保険者）の窓口】	
① 岐阜県国民健康保険団体連合会	電話番号 058-275-9826
② 各務原市健康福祉部介護保険課	電話番号 058-383-1778
③ 岐阜市福祉部介護保険課	電話番号 058-214-2092
④ 笠松町住民福祉部健康介護課	電話番号 058-388-7171
⑤ 岐南町保険年金課	電話番号 058-247-1341
⑥ 関市健康福祉部高齢福祉課	電話番号 0575-23-7730
⑦ 羽島市健幸福祉部高齢福祉課	電話番号 058-392-9932
⑧ 美濃加茂市健康福祉部高齢福祉課	電話番号 0574-25-2111
⑨ 坂祝町福祉課介護保険係	電話番号 0574-66-2406

20 重要事項説明の年月日

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

上記内容について、「ケアステーション すずらんの運営規定」に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所 在 地	岐阜県各務原市那加桜町1丁目19番地
	法 人 名	株式会社 すずらん
	代 表 者 名	白木 京子 印
	事 業 所 名	ケアステーション すずらん
	説 明 者 氏 名	

上記内容の説明を事業者から確かに受け、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	