

ライフサポートきずな.

重要事項説明書（訪問介護）

訪問介護は、40歳以上の国民が介護保険料として支払っている税金をもとに運営している介護保険制度に准ずる福祉サービスです。その為、介護保険制度により定められているルールがあることをご理解いただく為の説明書です。ご不明なことは遠慮なくご質問ください。

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	株式会社リヴアス
代表者氏名	代表取締役 奥野敦子
法人設立年月日	平成 29 年 1 月 12 日

2 利用者に対する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	ライフサポートきずな.
介護保険指定事業所番号	2373802053
事業所所在地	小牧市中央1-375 ルグラン中央101
連絡先相談担当者名	TEL 0568 - 65 - 8125 FAX 0568 - 65 - 8184 管理者 奥野敦子
事業所の通常の事業の実施地域	小牧市全域、丹羽郡大口町、犬山市（楽田青塚、楽田安師、楽田大橋、楽田勝部前、楽田上沼、楽田大円、楽田鶴池、楽田西浦、楽田西野、楽田巾）、春日井市牛山町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が、要介護状態及び要支援状態にある高齢者又は事業対象者に対し、適正な指定訪問介護サービスの事業を提供することを目的とする。
運営の方針	①指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員などは、要介護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、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行う。 ②事業の実施にあたっては、関係市町村、居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター（以下、「居宅支援事業者等」という）等、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（12月30日から1月3日を除く）
営業時間	午前 9:00 から午後 6:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365 日
サービス提供時間	24 時間

(5) 事業所の職員体制

管理者氏名	奥野敦子
-------	------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">1 指定訪問介護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 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。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。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。9 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。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。11 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。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 3 名 非常勤 1 名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none">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 2 名 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。
	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・重度化防止のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。
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（喀痰吸引、経管栄養に関しては特別な研修を受けた職員が実施することができません。）
- 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 ヘルパーの車に同乗する外出又は運転の代行
- ⑩ アルコール、煙草、市販薬の購入

(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	サービス提供回数 サービス提供時間帯	20分未満		20分以上 30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間半未満		
		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）	1,664円	167円	2,491円	250円	3,951円	396円	5,210円	579円	
	早朝（午前6時～午前8時） 夜間（午後6時～午後10時）	2,082円	209円	3,114円	312円	4,941円	495円	7,238円	724円	
	深夜（午後10時～午前6時）	2,501円	251円	3,736円	374円	5,932円	594円	8,688円	869円	
生活援助	サービス提供回数 サービス提供時間帯	20分以上 45分未満		45分以上						
	昼間	1,827円	183円	2,246円	225円					
	早朝・夜間	2,287円	229円	2,807円	281円					
	深夜	2,746円	275円	3,369円	337円					
身体生活	サービス提供回数 サービス提供時間帯	身体介護（20分以上30分未満）に引き続き生活援助（20分以上45分未満）を行った場合								
	昼間	3,154円			316円					
	早朝・夜間	3,941円			395円					
	深夜	4,737円			474円					

※身体介護1時間半以上の場合、5,210円に30分毎に837円が加算されます。（1割負担、日中の場合）

提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険 2 割負担を適用する場合）について

区分	サービス提供回数 サービス提供時間帯	20 分未満		20 分以上 30 分未満		30 分以上 1 時間未満		1 時間以上 1 時間半未満		
		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）	1,664 円	333 円	2,491 円	499 円	3,951 円	791 円	5,210 円	1,042 円	
	早朝（午前 6 時～午前 8 時） 夜間（午後 6 時～午後 10 時）	2,082 円	417 円	3,114 円	623 円	4,941 円	989 円	7,238 円	1,448 円	
	深夜（午後 10 時～午前 6 時）	2,501 円	501 円	3,736 円	748 円	5,932 円	1,187 円	8,688 円	1,738 円	
生活援助	サービス提供回数 サービス提供時間帯	20 分以上 45 分未満		45 分以上						
	昼間	1,827 円	336 円	2,246 円	450 円					
	早朝・夜間	2,287 円	458 円	2,807 円	562 円					
	深夜	2,746 円	550 円	3,369 円	674 円					
身体生活	サービス提供回数 サービス提供時間帯	身体介護（20 分以上 30 分未満）に引き続き生活援助（20 分以上 45 分未満）を行った場合								
	昼間	3,154 円			631 円					
	早朝・夜間	3,941 円			789 円					
	深夜	4,737 円			948 円					

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

区分	サービス提供回数 サービス提供時間帯	20 分未満		20 分以上 30 分未満		30 分以上 1 時間未満		1 時間以上 1 時間半未満	
		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）	1,664 円	500 円	2,491 円	748 円	3,951 円	1,186 円	5,210 円	1,563 円
	早朝（午前 6 時～午前 8 時） 夜間（午後 6 時～午後 10 時）	2,082 円	625 円	3,114 円	935 円	4,941 円	1,483 円	7,238 円	2,172 円
	深夜（午後 10 時～午前 6 時）	2,501 円	751 円	3,736 円	1,121 円	5,932 円	1,780 円	8,688 円	2,607 円
生活援助	サービス提供回数 サービス提供時間帯	20 分以上 45 分未満		45 分以上					
	昼間	1,827 円	549 円	2,246 円	674 円				
	早朝・夜間	2,287 円	687 円	2,807 円	843 円				
	深夜	2,746 円	824 円	3,369 円	1,011 円				

身体生活	サービス提供回数 サービス提供時間帯	身体介護（20分以上30分未満）に引き続き生活援助（20分以上45分未満）を行った場合	
	昼間	3,154円	947円
	早朝・夜間	3,941円	1,183円
	深夜	4,737円	1,422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	緊急時訪問介護加算	1,021円	左記の1～3割	1回の要請に対して1回
	初回加算	2,042円	左記の1～3割	初回月のみ
	生活機能向上連携加算（Ⅰ） 生活機能向上連携加算（Ⅱ）	1,021円 2,042円	左記の1～3割	1月当たり
	介護職員処遇改善加算（Ⅰイ）	所定単位数の270/1000	左記の1～3割	1月当たり
	特定事業所加算（Ⅱ）	所定単位数の10/100	左記の1～3割	1月当たり

- ※ 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、訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師や理学療法士等と連携し、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、その計画に基づく訪問介護を行う場合に加算します。
- ※ 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り組みを行う事業所に認められる加算です。当事業所は、処遇改善加算（Ⅱ）に指定されています。
- ※ 特定事業所加算は、質の高い介護サービスを提供する事業所を評価するための加算です。Ⅰ～Ⅴまで5つの区分にわかれており、事業所の体制、人材、重度要介護者の受け入れなど、さまざまな要件を基に算定されます。当事業所は、特定事業所加算（Ⅱ）に指定されています。

※ 当事業所の地域区分は（7級地）です。

◇ 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。

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
- ・ 買い物援助については時間内に往復できる店舗に限ります
- ・ 事故の原因になるような大量もしくは重量のある買い物

(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。

4 その他の費用について

① 交通費

①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事業所の実施地域を超える地点から片道 10 km未満 150 円、10 kmを超える地点から 1 km 15 円 請求いたします。

②家事援助等で買物などの代行をした場合、公共交通機関や車を使用した場合は別途負担となります。

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。	
	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	当日にご連絡の場合	1 提供当たりの基本利用料の 10%を請求いたします。
※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 日前後に利用者にお届けします。
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 ヶ月以上遅延し、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、未払い分をお支払いいただくことがあります。

（ア）事業者指定口座振り込み先

①東濃信用金庫 小牧支店 普通 口座番号 1002131
口座名義人 株式会社リヴァス

②ゆうちょ銀行 記号 12081 普通 口座番号 15313131
口座名義人 株式会社リヴァス

（イ）利用者指定口座からの自動振替

利用された月の翌月、26 日（土日祝の場合は翌営業日）に通帳から自動的に引き落としされます。

（ウ）現金払い

利用された月の翌月の末日まで現金にてお支払いいただきます。

※ 振込にてお支払いいただく場合、振込手数料は利用者様の負担となりますので、ご了承ください。

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	奥野 敦子
	連絡先電話番号	0568-65-8125
	同ファックス番号	0568-65-8184
	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) やむをえない事情で（交通渋滞、災害等）予定していた時間に間に合わない場合は、ご連絡をし、時間変更や曜日変更又は中止などのご相談をさせていただくことがあります。

※災害時については、気象庁から出ています「避難勧告等に関するガイドライン」により警戒レベル3では高齢者等の避難が必要なレベルとされています。警戒レベル4については住民すべての避難が必要とされていることから、ご自身の安全とともに訪問介護員の安全も確保しなければいけない為中止とさせていただきます。

- (6) 年末年始などヘルパーの手配が困難な場合は、時間変更や曜日の変更のご相談をさせていただくことがあります。どうしても双方の予定が合わない場合は中止させていただくこともあります。

※12月31日から1月3日は、ヘルパーの中止により生活に支障が出るなどの場合を除き掃除などの家事援助が中心の利用者のサービスは中止とさせていただきます。

- (7) サービス提供時は複数の訪問介護員が交代してサービスを提供します。複数の訪問介護員が担当することで、利用者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分配慮します。
- (8) 利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員についてお気づきの点やご要望などありましたら、相談窓口にご相談ください。

- (9) 利用者及び同居する家族が感染症の疑いのある発熱、体調不良時の場合は、感染を広める恐れがある為中止とさせていただきます。利用者の生活に支障をきたす場合は、居宅介護支援事業者などと協議し、何らかの措置を講じます。

※利用者又は同居するご家族がコロナ陽性、インフルエンザに罹患していると判明した場合は、判明した次の日から数えて5日間はサービス中止とさせていただきます。

- (11) ペットを飼われている場合は、サービス中はケージに入れていただくか、別の部屋に移動していただく等のご配慮をお願いいたします。
- (12) 訪問介護員の個人的な情報、住所、連絡先などはお教えできませんのでご了承ください。

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) 虐待の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	管理者 奥野 敦子
-------------	-----------

- (2) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (3) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置しています。
- (4) 委員会の定期的な開催と職員への周知を実施しています。
- (5) 成年後見制度の利用を支援します。
- (6) 苦情解決体制を整備しています。
- (7) 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。
- (8) 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	<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、利用者の個人情報を用いませぬ。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ぬ。</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。

ご利用者の緊急連絡先は

第1連絡先	氏名	ご関係（ ）
	電話番号（自宅）	（携帯）
第2連絡先	氏名	ご関係（ ）
	電話番号（自宅）	（携帯）
主治医		
医療機関名		
電話番号		
所在地		

緊急時の連絡体制

訪問中に急変が生じた場合は、担当訪問介護員が当事業所（管理者、サービス提供責任者）に連絡を行い、当事業所から救急要請又は往診医師、訪問看護等、利用者が予め指定する機関に連絡を行います。その後ご家族、居宅介護支援員、その他関係機関に連絡を行います。利用者の状態が一刻を争う状況が生じた場合は、担当訪問介護員が救急要請又は往診医師、訪問看護等、利用者が予め指定する機関に直接連絡を行います。その後必要な措置を講じるとともに、当事業所（管理者、サービス提供責任者）に連絡を行います。連絡を受けた管理者、サービス提供責任者は、ご家族、居宅介護支援員、その他関係機関に連絡を行います。

緊急時の連絡先及び対応可能時間

事業所対応窓口	TEL 0568-65-8125
対応可能時間	365日 24時間

※上記の電話につながらない時は、携帯電話に転送され、常時連絡がとれる体制となっております。

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、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。

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	東京海上日動火災保険株式会社
-------	----------------

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、内容等を、サービス提供の終了時に記録します。当事業所は、スマートフォンでの入力となります。サービス提供記録は介護保険制度上義務付けられており、記録時間はサービスの時間に含まれるとされています。
- (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) 利用者の衛生に必要な備品等は利用者で準備していただきます。その際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 当事業所は苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた処理手順に基づき、迅速に対応いたします。解決困難な場合は保険者に連絡し、助言、指導を得て改善を行います。また、解決できない場合は、保険者と協議し、愛知県国民健康保険団体連合会への連絡も検討します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ライフサポートきずな. 管理者 奥野 敦子	所在地 小牧市中央1-375 ルグラン中央101 電話番号 0568-65-8125 受付時間 9:00~18:00
【市町村 小牧市役所の窓口】	名称 介護保険課 電話番号 0568-76-1153 受付時間 8:30~16:00
【お客様のお住まいの市町村の窓口】	名称 () 電話番号 () 受付時間 ()
【公的団体の窓口】 愛知県国民健康保険団体連合会	所在地 名古屋市東区泉1-6-5 電話番号 052-971-4165 (代表) 受付時間 9:00~17:00 (土日祝休み)

18 契約解除について

- (1) 利用者は事業所に対し、いつでもこの契約の解除を申し入れることができます。利用継続が不可能になった場合はご連絡ください。
- (2) 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱した言動があり、事業所の申し入れにもかかわらず、改善の見込みがなくサービス提供の継続が著しく困難になった場合は30日間の予告期間をもってこの契約を解除することがあります。
- (3) 事業所の廃止、縮小、人員不足など、やむ負えない事情によりサービス提供の継続が困難になった場合は30日間の予告期間をもってこの契約を解除することがあります。

19 ハラスメント対策の強化

パワーハラスメント(身体的暴力、精神的暴力)セクシュアルハラスメントなどの報告を受けた場合は、当法人で事実を確認した上で、即座に関係機関と協議の上、猶予をもちこの契約を解除することがあります。

身体的暴力とは、叩く、蹴る、噛む、物を投げる等身体的に危害を加えることです。

精神的暴力とは、言葉や態度によって個人の尊厳や人格を傷つけたりすることです。無視し続けられ、サービス提供がすすまない、特定の職員の提供を拒む、訪問介護員の人格を否定するような発言をする、介護保険以外の業務を強制するなどハラスメントにあたります。

セクシュアルハラスメントとは、意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせをすることです。必要もなく訪問介護員の体をさわる、あからさまに性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す等もハラスメントにあたります。

20 第三者評価の実施の有無

事業者は第三者評価を実施していません。

上記を踏まえまして、ご利用者様がご自宅で安心した生活が送れますように、介護保険制度に従い適正なサービスを提供させていただきます。ご不明なことがございましたら、いつでも当事業所にご相談ください。

当事業者は訪問介護サービスの提供に当たり、本書面に基づいて上記重要事項を説明しました。

重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
説明者氏名	

事業者	所在地	〒485-0029 愛知県小牧市中央1丁目375番地 ルグラン中央101
	法人名	株式会社リヴアス
	事業所名	ライフサポートきずな.
	代表者	管理者 奥野敦子

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

重要事項説明書の同意年月日	令和 年 月 日
---------------	----------

利用者	住所	〒
	電話番号	
	フリガナ	
	氏名	

代理人	住所	〒
	電話番号	
	フリガナ	
	氏名	
	続柄	