

株式会社せら
ヘルパーステーションぽぽろ

重要事項説明書

訪問介護
(介護予防訪問サービス)

【重要事項説明書】

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

法人名称	株式会社せら
法人種別	株式会社
代表者職・氏名	代表取締役 世良 喜久子
本人所在地	熊本市中央区水前寺公園 25 番 46 号
法人連絡先	TEL 096-384-4593 FAX 096-384-4593
法人の沿革・特色	「皆さまとともに今日も笑顔の一日を」を実践しています。
法人設立年月日	平成 21 年 7 月 1 日
法人が所有する 営業所の種類	訪問介護・介護予防訪問サービス 通所介護・介護予防通所サービス サービス付高齢者専用住宅

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	ヘルパーステーションぼぼろ		
事業所番号	4 3 7 0 1 1 3 4 9 2		
事業所所在地	熊本市中央区八王寺町 12 番 37 号		
電話番号	096-379-3646	FAX	096-379-3647
サービス提供地域	熊本市		

(2) 事業所の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態（または要支援状態）にある高齢者に対し、適正な事業を提供することにより、利用者が可能な限りその居宅において自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とします。
運営の方針	1 指定訪問介護においては、要介護状態の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、訪問介護員等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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。 介護予防訪問サービスとは、熊本市の日常生活総合支援事業に位置づけられたサービスである。要支援状態の利用者が可能な限り、その居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、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、身体介護その他生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持または向上を目指すものとします。

	2 サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。 3 サービスの提供に当たっては、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の提供を行います。 4 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。また、利用者の心身の状況、置かれている環境等の適切な把握に努め、利用者またはその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。 5 指定訪問介護、及び介護予防訪問サービスの提供は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化防止に資するよう目標を設定し、計画的に行います。 6 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの連携に努めます。 7 利用者が居宅サービス計画変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行います。 8 事業所は、サービス提供の開始に際し、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請が既に行われているか確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込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うものとします。 9 正当な理由なくサービスの提供を拒みません。
--	---

(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 (ただし、12月30日から1月3日まで、5月3日～5月5日まで、及び事業所が指定した日を除く。) 事業所が指定した日とは、台風や地震などで営業が不可能な状況である日等その他、やむを得ない事情により営業できない状況を想定しています。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで (必要時は、その都度相談に応じます。)

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日まで
サービス提供時間	午前7時から午後8時30分まで 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とします。

(5) 事業所の職員体制

管理者氏名	世良 太一
-------	-------

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。利用者への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 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。 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と連携を図ります。 6 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容などのサービスに関する指示・指導を行います。また、利用者の状況についての情報を伝達します。 7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 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。 9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 10 その他の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
訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むために必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 事業者や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、適切に対応します。	常勤 2名以上 非常勤 1名以上

(6) その他運営についての留意事項

事業所は、すべての訪問介護員等に対し研修計画を策定し、研修（外部における研修を含む）を実施します。なお、研修計画は機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備します。

- ① 採用時研修 採用後随時
- ② 継続研修 随時

- 2 事業所は、訪問介護員に対し、健康診断を定期的実施します。
- 3 訪問介護員等は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持することとします。
- 4 訪問介護員等であった者に、業務上知り得た利用者又は家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとします。

3 提供するサービスの内容及び利用料金について

(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、おむつ交換等を行います。
	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、車いす等への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	◇利用者の手助けや声掛け及び見守りをしながら、次の行為と一緒にを行います。 ・掃除、整理整頓（安全確認の声掛け、疲労の確認を含む） ・調理、配膳、後片付け（安全確認の声掛け、疲労の確認を含む） ・衣類の整理・被服の補修、ベッドのシーツや布団カバーの交換等 ◇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。 ◇ベッド上からポータブルトイレ等（椅子）への利用者が移乗する際に、転倒防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。 ◇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。（介護は必要な時だけで、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ぶよう援助します。

		◇洗濯物を一緒に干したりたたんだりする事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。 ◇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。
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します。
	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。

・訪問介護員等の禁止行為

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、飲食の提供
- ④ 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 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者また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 その他利用者または家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

（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

（訪問介護）

要介護者の自己負担金額

※訪問介護特定事業所加算Ⅱを適用の料金

保険給付の自己負担額（１回あたりの基本利用料）

令和６年４月１日改定

※ 種別		サービス提供時間	単位数 (単位／回)	自己負担額		
				１割	２割	３割
身体 介護	身体 01・Ⅱ	20 分未満	179 単位	179 円	358 円	537 円
	身体 1・Ⅱ	20 分以上 30 分未満	268 単位	268 円	536 円	804 円
	身体 2・Ⅱ	30 分以上 1 時間未満	426 単位	426 円	852 円	1,278 円
	身体 3・Ⅱ	1 時間以上	624 単位	624 円	1,248 円	1,872 円
		1 時間以降 30 分を増すごとに算定	90 単位	90 円	180 円	270 円
生活 援助	生活 2・Ⅱ	20 分以上 45 分未満	197 単位	197 円	394 円	591 円
	生活 3・Ⅱ	45 分以上	242 単位	242 円	484 円	726 円
		身体介護に引き続き生活援助を行った場合	71 単位	71 円	142 円	213 円

身体介護＋生活援助 上記身体介護に加算	身 1 生 1・Ⅱ	身体 20 分以上 30 分未満＋ 生活援助 20 分以上 45 分未満	340 単位	340 円	680 円	1,020 円
	身 1 生 2・Ⅱ	身体 20 分以上 30 分未満＋ 生活援助 20 分以上 45 分未満	411 単位	411 円	822 円	1,233 円
	身 2 生 1・Ⅱ	身体 20 分以上 30 分未満＋ 生活援助 20 分以上 45 分未満	497 単位	497 円	994 円	1,491 円
	身 2 生 2・Ⅱ	身体 20 分以上 30 分未満＋ 生活援助 20 分以上 45 分未満	569 単位	569 円	1,138 円	1,707 円

加算・減算料金

項目と要件		単位数	自己負担額		
			1 割	2 割	3 割
初回加算	利用開始月のみ	200 単位／月	200 円	400 円	600 円
緊急時訪問介護加算	緊急訪問時(1 回につき)	100 単位／回	100 円	200 円	300 円
訪問介護処遇改善加算Ⅰ	所定単位数の合計に 24.5% の加算（一月につき）				
訪問介護同一建物減算 3	同一の建物等に居住する利用者の割合が 100 分の 90 を超えている場合 …所定単位数の 12% 減算（1 月につき）				

- ※ 上記の料金は日中時間帯（午前 8 時～午後 6 時）の料金設定となっております。
 早朝（午前 6 時～午前 8 時）、夜間（午後 6 時～午後 10 時）は 25%加算
 深夜（午後 10 時～午前 6 時）は 50%加算となります。
- ※ 「サービス提供時間」はそのサービスを実施するために国で定められた標準的な時間です。
- ※ 上記サービスの料金は実際にサービスに要した時間だけではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために、標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。なお、ご利用内容によっては上記以外の料金が提示されます。
- ※ ご利用者様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、ご利用者様の同意を得て 2 人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、基本利用料の 2 倍の額となります。
- ※ 自己負担額については、日数や四捨五入の関係上、多少の誤差が生じることがあります。
- ※ 上記本文にも記載のとおり、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご留意下さい。
- ※ 介護報酬の計算は「サービス 1 回につき〇〇円」と定められているわけではなく、「単位」というものを元にして計算します。通常 1 単位あたりの単価は 10 円ですが、1 単位をいくらにするかは地域ごとに、またサービスの種類によって定められています。熊本市に所在する訪問介護の事業所は 1 単位＝10.00 円と定められています
- 【介護報酬料金＝単位数×10.00 円（1 円未満の端数切捨て）】

《介護予防訪問サービス》 要支援者の自己負担額
 保険給付の自己負担額（１回あたりの基本利用料）

令和 6 年 4 月 1 日改定

介護予防訪問サービス		単位数 (単位／月)	自己負担額		
			1 割	2 割	3 割
訪問型独自サービス 1 1	1 週に 1 回程度の場合 (要支援 1・2、事業対象者)	1,176.単位	1,176 円	2,352 円	3,528 円
訪問型独自サービス 1 2	1 週に 2 回程度の場合 (要支援 1・2、事業対象者)	2,349 単位	2,349 円	4,698 円	7,047 円
訪問型独自サービス 1 3	1 週に 2 回を超える程 度の場合 (要支援 2)	3,727 単位	3,727 円	7,454 円	11,181 円

加算・減算料金

項目と要件		単位数	自己負担額		
			1 割	2 割	3 割
初回加算	利用開始月のみ	200 単位／月	200 円	400 円	600 円
訪問介護処遇改善加算 I	所定単位数の合計に 24.5%の加算（一月につき）				
同一建物減算Ⅲ	同一の建物等に居住する利用者の割合が 100 分の 90 以上の場合…所 定単位数の 12%減算（1 月につき）				

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
- ・室内外屋根の修理、ペンキ塗り

- ・園芸(植木の剪定など)
- ・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されず、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 その他の費用請求及び支払い方法について

(1) 交通費

当事業所の訪問介護員等がお伺いするための交通費は無料です。

(2) キャンセル

キャンセルをされる場合は、必ずご連絡下さい。キャンセル料は頂きません。

(3) その他

利用者のお住まいでサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者にご負担いただきます。

(4) 支払方法

上記利用料金の支払いは、1 か月ごとに計算します。

尚、原則として現金集金はいたしません。

お申し込み口座からの自動引き落としでお願いします。

5 担当する訪問介護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	世良 太一
	連絡先電話番号	096-379-3646
	同ファックス番号	096-379-3647
	受付日及び受付時間	月曜日から金曜日 午前 8 時 3 0 分から 午後 5 時 3 0 分まで

※担当する訪問介護員の変更に関しては、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。

6 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。
- (6) サービスの利用開始
 - ① 訪問介護について、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡ください。当事業者のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。
 - ② サービス利用が決定した場合は契約を締結し、訪問介護計画を作成して、サービスの提供を開始します。利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。
 - ③ 訪問介護の提供に当たっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。
- (7) サービスの終了
 - ① 利用者が当事業者に対し 14 日間の予告期間において文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
 - ② 当事業者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、利用者や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、または当事業者が破産した場合、利用者に文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
 - ③ 当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の 30 日前までに文書で通知します。

(8) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

①利用者が施設に入所された場合

③ 利用者が亡くなった場合

7 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：世良 太一
-------------	-----------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 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。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は家族・親族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へ通報します。

8 身体拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、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考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体拘束を行うことがあります。その場合は態様及び時間、利用者の心身状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容について記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体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) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、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。

(2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

(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なければ、直ちに身体的拘束等を解く場合。

9 ハラスメント対策の強化

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

(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いたしません。

- ・ 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ばされそうになった)行為。
- ・ 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。
- ・ 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、当該職員、取引先事業所の方、ご利用者及びそのご家族等が対象となります。

(2) 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対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しないための再発防止案を検討します。

(3) 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。

- (4) 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、利用契約の解除等の措置を講じます。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

【利用者及びその家族に関する秘密の保持について】

- ・事業者は利用者の個人情報について「個人情報保護に関する法律」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り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。
- ・事業者及び従業者は、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。
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。
- ・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、従業者でも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に従業者との雇用契約の内容とします

【個人情報の保護について】

- ・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も、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。
- ・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（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、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漏洩を防止するものとします。
- ・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。）

11 緊急時の対応について

サービス提供中に利用者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等の必要な措置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかに連絡します。

12 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所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。

1.3 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。

1.4 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。

1.5 居宅介護支援事業者等との連携

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。

- (1) サービスの提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「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。
- (2) サービス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。

1.6 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービス提供日、内容等を記録し、サービス提供の終了時に利用者の確認を受け、署名または印鑑を頂きます。
- (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提供が完結した日から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。

1.7 衛生管理等、感染症対策の強化

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) 職員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か月に1回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底します。
- (4) 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ます。
- (5) 職員に対し、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の実施します。

1.8 業務継続に向けた取り組みについて

- (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通所介護等の提供を継続的に実施するため、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) 職員に対し、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の実施します。
- (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

《苦情処理の体制、手順》

- (1) 利用者又は家族からの相談及び苦情を受けるための窓口を設置します。
- (2) 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりと話を聞き、状況の把握や事実確認に努めます。
- (3) 苦情相談担当者（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、利用者または家族の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- (4) 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ず利用者または家族へ報告します。
- (5) 苦情又は相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業者全員で検討します。

この契約に関する苦情・相談窓口

当事業所ご利用相談・苦情窓口

事業所	ヘルパーステーションぽぽろ 管理者 世良 太一 (不在の時には他の職員が応対します。)		
電話番号	096-379-3646	FAX 番号	096-379-3647
受付時間	8:30～17:30（祝祭日を除く月曜～金曜）		

上記に、いつでもご相談下さい。

また、当事業所以外に、次の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

利用者苦情 相談窓口	熊本県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口 〒862-8639 熊本市東区健軍2丁目4番10号		
電話番号	096-214-1101	FAX 番号	096-214-1105
受付時間	9:00～17:00（祝祭日を除く月曜～金曜）		
市担当部署	健康福祉局 高齢者支援部 介護事業指導課 〒860-8601 熊本市中央区役所 本庁舎 10階		
電話番号	096-328-2793	FAX 番号	096-327-0855
受付時間	8:30～17:15（祝祭日を除く月曜～金曜）		

附 則

この条文は令和 1 年 1 0 月 1 日から施行する。

この条文は令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

この条文は令和 5 年 2 月 1 日から施行する。(訪問介護ベースアップ等支援加算算定)

この条文は令和 5 年 7 月 1 日から施行する。

(訪問介護特定事業所加算Ⅱ、訪問介護特定処遇改善加算Ⅰ算定)

この条文は令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

この条文は令和 6 年 11 月 1 日から施行する。(訪問介護同一建物減算 3 への変更あり)

ヘルパーステーションぽぽろは、重要事項説明書に基づいて、訪問介護のサービス内容及び重要事項の説明を行いました。

本書交付を証するため本書を2通作成し、利用者（ご家族またはその代理人等）とヘルパーステーションぽぽろは、記名の上、各1通を保管するものとします。

令和 年 月 日

事業者	所在地	〒860-0831 熊本市中央区八王寺町1 2 番 3 7 号
	事業者名	株式会社 せら
	代表者名	代表取締役 世良 喜久子
	事業所名	ヘルパーステーションぽぽろ
		TEL 096-379-3646
		FAX 096-379-3647
	説明者氏名	_____

私は、重要事項説明書に基づいて、指定通所介護等のサービス内容及び重要事項の説明を受け、その説明を受けた内容について同意します。

令和 年 月 日

利用者 住 所 _____

氏 名 _____

ご家族代表（利用者との続柄： ）

住 所 _____

氏 名 _____

利用者は、身体状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代筆者 住 所 _____

氏 名 _____

代理人 （成年後見人等）

住 所 _____

氏 名 _____