

「指定訪問介護」及び 「介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業」重要事項説明書

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等サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明します。分からないこと、分かりにくいことがあれば、遠慮なくご質問ください。

当事業所は利用者に対して「指定訪問介護サービス及び南知多町介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業サービス」を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1 指定訪問介護等サービスを提供する事業者について

法 人 名	社会福祉法人 南知多町社会福祉協議会
代 表 者 氏 名	会長 大森 宏隆
本 社 所 在 地 (連絡先及び電話番号等)	愛知県知多郡南知多町大字豊浜字須佐ヶ丘1番地 0569-65-2687
法人設立年月日	昭和62年 6月22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	南知多町社協ヘルパーステーション
介 護 保 険 指 定 事 業 所 番 号	2375700255
事 業 所 所 在 地	愛知県知多郡南知多町大字豊浜字須佐ヶ丘1番地
連 絡 先 相 談 担 当 者 名	0569-65-1106 管理者 藤井 千秋
事業所の通常の 事業の実施地域	南知多町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	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、必要な支援を行ない心身の機能の維持回復、生活機能の維持又は向上を図ることを目的とします
運 営 の 方 針	要介護者等の心身の状況、その置かれている環境、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援助を行います。また、利用者の所在する市町村、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ます

(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 (祝日、12月29日から1月3日までを除く)
営 業 時 間	8時30分 ～ 17時15分
連絡体制	24時間電話等により常時連絡が可能な体制としています

(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（年中無休）
サービス提供時間	7時 ～ 22時

※ただし、ヘルパーの人材等の都合により訪問日程の調整をさせて頂くことがあります。

(5) 事業所の職員体制

	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	1 名
サービス提供責任者	1 「指定訪問介護」「介護予防・日常生活支援総合事業第 1 号訪問事業」（以下、訪問 1 介護事業等という）の利用の申込みに係る調整を行います 2 訪問介護計画書、介護予防訪問介護計画書、基準緩和型訪問サービス計画書（以下「訪問介護計画書等」という）を作成します 3 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 4 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所、地域包括支援センター等との連携を図ります 5 訪問介護員・生活支援員（以下「訪問介護員等」という）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 6 訪問介護員等の業務の実施状況の把握をします 7 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 8 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します 9 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	2 名以上
訪問介護員	1 訪問介護計画書等に基づき、日常生活を営むのに必要なサービスを提供します 2 サービス提供責任者等が行う研修等への参加により、知識の向上、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	2. 5 名以上 （常勤換算）

3 提供するサービスについて

(1) 提供するサービスの内容について

サービスの種類	サービスの内容	
訪問介護計画作成	ケアマネジャー等が作成した居宅サービス計画書、介護予防サービス支援計画表等（以下ケアプランという）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ない、援助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書等を作成します	
身体介護	移乗、移動、外出等	・臥床、起き上がり、体位変換、座位保持等の支援 ・室内の移動、車いす等への移乗等の支援 ・外出のための準備、送り出し、迎え入れ等の支援 ・プラン上必要と認められた外出支援
	排泄、保清、整容等	・トイレやポータブルトイレへの移動支援 ・おむつ交換支援 ・清拭、着替え等の支援 ・洗面、口腔ケア等の支援
	食事	・食事や水分等をとるのに適した姿勢の確保支援 ・食事や水分等を摂るのに必要な支援 ・専門的配慮が必要な調理支援 ・食事中の見守り、促し、状況確認等の支援
	服薬	・配剤された薬の確認、服薬の支援
	自立支援	・自立を促すための移動、入浴、着替え、服薬等の見守り、促し支援 ・共に行う調理、洗濯、掃除等の支援 ・共に冷蔵庫内等を確認し、不要なものの処分や必要なもの確認する支援等 ・意欲関心の引き出し支援

生活介護	掃除	・本人、家族等が行うことができない場合のヘルパーのみで行う掃除支援 ※利用者の生活動線の範囲内で動作の妨げにならない程度の掃除支援 ※基本的に家族との共有部分には行いません
	洗濯	・本人、家族等が行うことができない場合のヘルパーのみで行う洗濯支援
	寝具手入れ	・本人、家族等が行うことができない場合のヘルパーのみで行うシーツ交換、ベッドメイク、布団干し等の支援
	衣類	・本人、家族等が行うことができない場合のヘルパーのみで行う衣類整理、補修等
	買い物	・本人、家族等が行うことができない場合のヘルパーのみで行う買い物支援
	調理	・本人、家族等が行うことができない場合のヘルパーのみで行う一般的な調理支援

(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

右記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、書類等の預かり (プランに基づく買い物の場合の金銭の預かりは除く) 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、庭掃除等) 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
-------------	--

◇保険給付として不適切な生活援助行為の事例

右記の行為は行なうことが出来ません	[1] 商品の販売や農作業等生業の援助的な行為 [2] 「直接本人の援助」に該当しない行為 ①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利用者本人がいないところでの行為 [3] 「日常生活の援助」に該当しない行為 ①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 ・仏具の手入れに関すること ・ゴミステーションへの指定日時以外のゴミ出し ②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、換気扇、エアコンの掃除 ・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 ・お中元・お歳暮等の贈答品の買い物 [4] 利用者が入院した際、入院先や留守宅での援助
-------------------	--

◇保険給付として不適切な生活援助行為等の要望があった場合の対応

※介護保険給付対象のサービスとして訪問介護員はサービス提供できないことを説明させていただきます。

※介護保険給付範囲外のサービスを希望される場合には、居宅介護事業所、地域包括支援センター又は市町村等に希望がある旨等をお伝えさせていただきます。

4 サービスの利用料、利用者負担額等について

【指定訪問介護サービス】

※居宅サービス計画書（ケアプラン）及び訪問介護計画書において実施内容、実施回数等を定めます。
 ※介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とします。

◇基本部分

【1割負担の方】

	身体のみ	身体+生活1 (30分)	身体+生活2 (60分)
身体1	244円 29分	309円 60分	374円 90分
身体2	387円 59分	452円 90分	517円 120分
身体3	567円 89分	632円 120分	697円 150分
生活のみ		179円 44分	220円 60分

【2割負担の方】

	身体のみ	身体+生活1 (30分)	身体+生活2 (60分)
身体1	488円 29分	618円 60分	748円 90分
身体2	774円 59分	904円 90分	1,034円 120分
身体3	1,134円 89分	1,264円 120分	1,394円 150分
生活のみ		358円 44分	440円 60分

【3割負担の方】

	身体のみ	身体+生活1 (30分)	身体+生活2 (60分)
身体1	732円 29分	927円 60分	1,122円 90分
身体2	1,161円 59分	1,356円 90分	1,551円 120分
身体3	1,701円 89分	1,896円 120分	2,091円 150分
生活のみ		537円 44分	660円 60分

※「サービスに要する時間」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所要時間です。
 ※ 基本部分のサービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画書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。

※ 利用者等の同意の上で2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合には2人分の利用料金を頂きます。

- ①利用者の身体的理由により1人の訪問介護員等による介護が困難と認められる場合
- ②暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合
- ③その他利用者の状況等から判断して、①又は②に準ずると認められる場合

※ 介護保険給付の支給限度額を超えて利用する利用料金は全額利用者の負担となります。

※ 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払い頂くことがあります。認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。

また、居宅サービス計画書が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

※ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。

◇加算部分

種類	内容	利用者負担
初回加算	・新規に訪問介護計画書を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回若しくは同月内にサービスを行なった場合、又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問をした場合 ・過去 2 ヶ月に当事業所からサービス提供を受けていない場合	1 割 200 円 2 割 400 円 3 割 600 円
緊急時訪問介護加算	あらかじめ居宅サービス計画に位置付けられたサービス提供の日時以外の時間帯に、利用者又その家族等から要請を受け 24 時間以内にサービス提供を行なった場合（身体介護のみ）	1 回につき 1 割 100 円 2 割 200 円 3 割 300 円
夜間・早朝加算	夜間（18～22 時）、早朝（7～8 時）にサービス提供する場合	◇基本部分に 25%
特定事業所加算Ⅱ	本事業所は訪問介護員の質の確保や活動環境の整備を図られている事業所としての要件を満たしている為、算定させて頂いています	◇基本部分に 10%
介護職員処遇改善加算Ⅱ	本事業所は訪問介護員のキャリアアップの仕組み、職場環境改善を行なっている事業所として要件を満たしている為、算定させて頂いています（R6 年 4・5 月）	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）の 10%
訪問介護ベースアップ等支援加算	賃上げ効果の継続に資するよう、加算額の 2/3 は介護職員等のベースアップ等に使用すること等の要件を満たしている為、算定させて頂いています（R6 年 4.5 月）	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）の 2.4%
新加算（介護職員等処遇改善加算Ⅳ）	上記「介護職員処遇改善加算Ⅱ」と「訪問介護ベースアップ等支援加算」が令和 6 年度の改正で一本化されました（R6 年 6 月より）	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）の 14.5%
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	サービス提供責任者がリハビリテーション専門職と ICT の活用等により、利用者の状態を把握、助言を踏まえて、生活機能向上を目的とし訪問介護計画を作成した場合	1 割 100 円 2 割 200 円 3 割 300 円 ※原則初回のサービス提供月に限る
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	リハビリ専門職がサービスの一環として居宅を訪問する際に同行する等して、利用者の生活機能アセスメントを共同して行った上で訪問介護計画を作成した場合	1 割 200 円 2 割 400 円 3 割 600 円 ※原則初回サービスを提供した月以降 3 月間

◇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 1 km 当たり 40 円	
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	
	利用予定日の前日までの連絡の場合	不要
	利用予定日の前日までの連絡が無かった場合	1,000 円
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、この限りではありませんが、当日の朝でも、分かり次第連絡をお願いします。キャンセルの時点で交通費等の費用が発生している場合、利用者負担となります。		
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	利用者負担	
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	利用者負担	
⑤ サービス提供についての記録の複写を必要とする場合	1 枚 10 円	
⑥ 領収証の再発行	1 月分につき 100 円	

【介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業における 訪問型サービス（介護予防相当サービス）】

※ 介護予防サービス支援計画表等において支給区分が位置づけられ、1週間あたりのサービス提供頻度が示され、実施内容、実施回数等を定めます。ただし、利用者の状態の変化、介護予防サービス支援計画等に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

※ 介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とします。

◇基本部分

支給区分		訪問型サービス Ⅰ	訪問型サービス Ⅱ	訪問型サービス Ⅲ	訪問型サービス Ⅳ	訪問型サービス Ⅴ	訪問型サービス Ⅵ
サービス 提供回数目安		週 1 回程	週 2 回程	週 3 回程	週 1 回程 1 回あたり	週 2 回程 1 回あたり	週 3 回程 1 回あたり
利用料 の額	1 割	1,176 円	2,349 円	3,727 円	268 円	272 円	287 円
	2 割	2,352 円	4,698 円	7,454 円	536 円	544 円	574 円
	3 割	3,528 円	7,047 円	11,181 円	804 円	816 円	861 円

※ 月途中の利用開始や中止等により 1 月に満たない利用の場合、ショートステイや都合によりキャンセルの場合は 1 回あたりのサービス単価で設定（訪問型サービスⅣ、Ⅴ、Ⅵ）となります。

※ 利用者がまだ要支援認定等を受けていない場合、介護予防サービス支援計画表が作成されていない場合は、サービス利用料金の全額を一旦お支払い頂きます。認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

※ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて利用者の負担額を変更します。

◇加算部分

種類	内容	利用者負担
初回加算	・新規に介護予防訪問介護計画書を作成し、サービス提供責任者が初回若しくは同月内にサービスを行なった場合、又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際にサービス提供責任者が同行訪問をした場合 ・過去 2 ヶ月に当事業所からサービス提供を受けていない場合	1 割 200 円 2 割 400 円 3 割 600 円
介護職員処遇改善加算Ⅱ	本事業所は訪問介護員のキャリアアップの仕組み、職場環境改善を行なっている事業所として要件を満たしている為、算定させて頂いています（R6 年 4・5 月）	1 月利用合計に 10%
訪問介護ベースアップ等支援加算	賃上げ効果の継続に資するよう、加算額の 2/3 は介護職員等のベースアップ等に使用すること等の要件を満たしている為、算定させて頂いています（R6 年 4・5 月）	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）の 2.4%
新加算（介護職員等処遇改善加算Ⅳ）	上記「介護職員処遇改善加算Ⅱ」と「訪問介護ベースアップ等支援加算」が令和 6 年度の改正で一本化されました（R6 年 6 月より）	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）の 14.5%
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	サービス提供責任者がリハビリテーション専門職と ICT の活用等により、利用者の状態を把握、助言を踏まえて、生活機能向上を目的とし訪問介護計画を作成した場合	1 割 100 円 2 割 200 円 3 割 300 円 ※原則初回のサービス提供月に限る
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	リハビリ専門職がサービスの一環として居宅を訪問する際に同行する等して、利用者の生活機能アセスメントを共同して行った上で訪問介護計画を作成した場合	1 割 200 円 2 割 400 円 3 割 600 円 ※原則初回サービスを提供した月以降 3 月間

◇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 1 km 当たり 40 円	
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	
	利用予定日の前日までの連絡の場合	不要
	利用予定日の前日までの連絡が無かった場合	1,000 円
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、この限りではありませんが、当日の朝でも、分かり次第連絡をお願いします。キャンセルの時点で交通費等の費用が発生している場合、利用者負担となります。		
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	利用者負担	

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	利用者負担
⑤ サービス提供についての記録の複写を必要とする場合	1 枚 10 円
⑥ 領収証の再発行	1 月分につき 100 円

【介護予防・日常生活支援総合事業第 1 号訪問事業における

基準緩和型訪問サービス】

※ 介護予防サービス支援計画表等において支給区分が位置づけられ、1 週間あたりのサービス提供頻度が示され、実施内容、実施回数等を定めます。ただし、利用者の状態の変化、介護予防サービス支援計画等に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

※ 介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とします。

※ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。

◇基本部分

※加算なし

支給区分		基準緩和型訪問サービス
1 週間あたりのサービス 提供回数		1 回程度（1 回に付 30 分まで）
介護報酬告示上の額		1,470 円
利用料の額	1 割	147 円
	2 割	294 円
	3 割	441 円

◇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。1 km 当たり 40 円	
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	
	利用予定日前日までの連絡の場合	不要
	利用予定日前日までの連絡が無かった場合	1,000 円
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、この限りではありませんが、当日の朝でも、分かり次第連絡をお願いします。キャンセルの時点で交通費等の費用が発生している場合、利用者負担となります。		
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	利用者負担	
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	利用者負担	
⑤ サービス提供についての記録の複写を必要とする場合	1 枚 10 円	
⑥ 領収証の発行	1 月分につき 100 円	

5 利用料等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1か月ごとに請求させていただきます イ 上記に係る請求書は、利用月の翌月20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）利用者指定口座からの自動振替 （イ）事業者指定口座への振り込み （ウ）現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、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月以上遅延し、さらに支払いの督促から30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

担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右記の相談担当者までご連絡ください	相談担当者氏名	藤井 千秋
	連絡先電話番号	0569-65-1106
	同ファックス番号	0569-65-2913
	受付日及び受付時間	月～金 9:00～17:00

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者の希望を尊重し調整を行いますが、人員体制等により希望にそえない場合もありますことを了承ください。

7 サービスの提供に当たって

- (1) サービス提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容を確認させていただきます。変更があった際には速やかに当事業者にお知らせ下さい。
- (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。
- (3) 作成した訪問介護計画書等は、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しますので確認して下さい。
- (4) サービス提供は、訪問介護計画書に基づいて行います。なお、訪問介護計画書は利用者等の心身の状況や意向の変化により、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。実際のサービス提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等の為に、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	事務局長 熊本 弘範
-------------	------------

(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) 介護相談員を受入れます。

(6) 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	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」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ガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとします イ 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 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 エ 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、従業者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	ア 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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文書で同意を得ない限り用いませぬ 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、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 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します。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

10 緊急時の対応について

訪問介護員訪問時、利用者に病状の急変が生じた場合は、必要に応じ救急隊への連絡、緊急時の連絡先（家族等）、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等への連絡を行なうよう努めるとともに必要な措置を講じるものとします。

なお、救急隊への連絡を不要とされる場合は、あらかじめ書面にて同意を頂くこととさせていただきますのでお申し出ください。

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、地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- ・事故の状況及び事故に際して取った処置について記録を行ないます。
- ・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	あいおい損保株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	対人・対物賠償補償、訪問介護保険サービス賠償責任補償等

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、地域包括支援センター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、訪問介護計画書等の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者等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等に送付します。

15 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護等の実施ごとに、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ものとします。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) 事業所は、訪問介護事業等に関する諸記録を整備し、そのサービス提供の完結の日から5年間保存するものとします。
- (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 身体的拘束の適正化の推進

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、身体的拘束を行ってはならないこととし、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を記録します。

17 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) 感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を作成し掲示を行います。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努めます。

18 感染症対策に係るお願い

- (1) ヘルパー訪問時に検温をさせていただきます。
- (2) 体温 37.5 度以上の発熱があった場合や感染症が疑われる場合には、必要最低限の支援を実施したうえで訪問を終了させていただきます、その後の訪問については担当のケアマネジャーや相談員と検討させていただきます。
- (3) 感染症が疑われる場合は、防護服を着用させていただきます。
- (4) 感染症防止のため、ヘルパー訪問時にはマスクを着用させて頂くことがあります。

19 ハラスメント対策

事業者は、利用者とともにサービス従事者の人権を守る観点から、利用者又はその家族から暴言・暴力等(性的なものも含む)があった場合には、サービスの提供を中止させていただきます。

- 〈身体的暴力〉身体的な力を使って危険を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
- 〈精神的暴力〉個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめようとしたりする行為
- 〈セクシャルハラスメント〉意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

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。

20 訪問の変更又は中止

- (1) 利用者からの訪問時間の変更については事前に相談してください。訪問の中止については、当重要事項説明書 4 ◇その他の費用について、に記載のとおりです。
- (2) 事業者からの訪問日時的大幅な変更又は中止については、事前に相談させていただきます。
- (3) 大雨、暴風、降雪等の気象現象警報発令時及び地震等の天災の警報発令時は、訪問介護員等の身体に危険が及ぶ恐れがあるとし訪問は中止とさせていただきます。ただし、訪問が可能な状況で利用者の希望や必要性を考慮し訪問をさせて頂く場合があります

21 事業継続計画

事業継続計画(BCP)の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して指定訪問介護サービス及び南知多町介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業サービスの提供を受けられるよう、事業継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施します。

22 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情や相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口（担当者） [管理者 藤井 千秋]
- 電話番号 0 5 6 9－6 5－1 1 0 6
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分
- 苦情解決責任者 [事務局長 熊本 弘範]

(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対する意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情や意見を「第三者委員」に相談することもできます。

< 第三者委員 >

名 前	連 絡 先
日比 富喜子	内海 電話 0 5 6 9－6 2－1 2 2 2
澤田 勉	豊浜 電話 0 5 6 9－6 5－1 8 6 5
中村 修見	師崎 電話 0 5 6 9－6 3－0 5 1 4
名村 直高	篠島 電話 0 5 6 9－6 7－2 1 3 0
中山 眞治朗	日間賀島 電話 0 5 6 9－6 8－2 0 6 2

(3) 行政機関その他苦情受付機関

南知多町役場 厚生部 健康介護課	所在地 南知多町大字豊浜字貝ヶ坪 18 電話番号・FAX (0569) 65-0711 ・ 65-0694 受付時間 8 : 30 ～ 17 : 15
愛知県 国民健康保険団体連合会 介護福祉室 苦情相談室	所在地 名古屋市東区泉一丁目 6 番 5 号 電話番号・FAX 052-971-4165 ・ 052-962-8870 受付時間 9 : 00 ～ 17 : 00
愛知県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地 名古屋市東区白壁一丁目 50 番地 電話番号・FAX 052-212-5515 ・ 052-212-5514 受付時間 9 : 00 ～ 17 : 00

【指定訪問介護・ 訪問型サービス・ 基準緩和型訪問サービス】※いずれかに○をつける
 の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

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

事業者	所在地	知多郡南知多町大字豊浜字須佐ヶ丘 1 番地
	法人名	社会福祉法人 南知多町社会福祉協議会
	事業所名	南知多町社協ヘルパーステーション
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印