

## 重要事項説明書

### 芳明会 訪問介護事業所 すばる

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている訪問介護サービス及び介護予防型訪問サービスについて、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及び介護予防訪問サービスを提供する事業者について

事業者名称	医療法人 芳明会
代表者氏名	理事長 早稲田 芳男
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	宮崎市大坪町西六月 2197-1 早稲田クリニック TEL:0985-53-3030 FAX:0985-54-5151
法人設立年月日	平成元年7月

#### 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	芳明会 訪問介護事業所 すばる
介護保険指定 事業所番号	4570107211
事業所所在地	宮崎市大坪町西六月2197-1
連絡先 相談担当者名	0985-53-3030 管理者 橋本 克也
事業所の通常の 事業の実施地域	宮崎市

##### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にあるご利用者様の有する能力に応じた適切な居宅サービスを提供することにより、生活機能の維持及び向上を図り、ご利用者様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	事業者は、ご利用者様の要介護又は要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的にサービスを提供します。 事業所は、常に自己評価を行い、介護技術の進歩に対応しながらサービスの質の向上に努めます。 居宅介護支援事業者等との密接な連携を図ります。

(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 (ただし祝日、国民の休日及び12月30日から1月3日までを除く)
営業時間	月曜日から金曜日：8時30分～17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	月曜日から日曜日
サービス提供時間	上記の営業日、営業時間のほか、居宅サービス計画によりサービス提供を行うものとします。

(5) 事業所の職員体制

管理者	橋本 克也
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li><li>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。</li></ol>	常勤 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 指定訪問介護及び介護予防型訪問サービス（以下指定訪問介護等と表記）の利用の申込みに係る調整を行います。</li><li>2 訪問介護計画及び介護予防型訪問サービス計画（以後訪問介護計画等と表記）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。</li><li>3 指定訪問介護等の実施状況の把握及び訪問介護計画等の変更を行います。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li><li>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。</li><li>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li><li>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。</li></ol>	常勤 1名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"><li>1 訪問介護計画等に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護等のサービスを提供します。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>	3名以上

### 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
訪問介護計画等の作成		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等（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の援助		<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に必要な時だけ介助）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。</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。
	寝具の管理	利用者の布団干しやシーツ交換を行います。

(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
- 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

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料の1割（一定以上の所得のある方は3割）の額です。ただし、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、超えた額の全額をご負担いただきます。

① 訪問介護の利用料

	サービスの内容 1回あたりの所要時間	基本利用料 ※（注1）参照	利用者負担金 （自己負担1割の場合） （＝基本利用料の1割） ※（注2）参照
身体介護 中心型	20分未満	1,630円	163円
	20分以上30分未満	2,440円	244円
	30分以上1時間未満	3,870円	387円
	1時間以上1時間30分未満	5,670円	567円
	1時間30分以上	30分増すごとに820円を加算	30分増すごとに82円を加算
引き続き「生活援助中心型」を算定する場合		25分増すごとに650円を加算 （身体介護の所要時間が20分以上の場合に限る。）	25分増すごとに65円を加算
生活援助 中心型	20分未満		
	20分以上45分未満	1,790円	179円
	45分以上	2,200円	220円

（注1）「身体介護中心型」及び「生活援助中心型」において、利用者の同意を得て、同時に2人の訪問介護員等がサービス提供した場合は、上記基本利用料の2倍の額となります。

上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

（注2）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注意ください。

【加算】

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。

加算の種類	加算の要件	加算額	
		基本利用料	利用者負担金 (自己負担1割の場合)
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合 (1月につき)	2,000円	200円
生活機能向上連携 加算 (I)	訪問リハビリテーションもしくは通所リハビリテーションを実施している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(原則として許可病床数200床未満のものに限る)の理学療法士、作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言(アセスメント・カンファレンス)を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で、サービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成(変更)すること。 当該理学療法士、作業療法士・言語聴覚士・医師は、通所リハビリテーション等のサービス提供の場において、又はICTを活用した動画等により、利用者の状態を把握した上で、助言を行うことを定期的に行うこと。	1,000円	100円
生活機能向上連携 加算 (II)	現行の訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションの理学療法士、作業療法士・言語聴覚士が利用者宅を訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している医療提供施設(原則として許可病床数200床未満のものに限る)の理学療法士、作業療法士・言語聴覚士・医師が訪問して行う場合。	2,000円	200円
緊急時訪問 介護加算	利用者や家族等からの要請を受け、緊急にサービスを提供した場合(1回につき)	1,000円	100円
認知症専門ケア加算(I)	・ 認知症高齢者の日常生活自立度III以上の者が利用者の100分の50以上 ・ 認知症介護実践リーダー研修修了者を認知症高齢者の日常生活自立度III以上の者が20名未満の場合は1名以上、20名以上の場合は1に、当該対象者の数が19を超えて10又は端数を増すごとに1を加えて得た数以上配置し、専門的な認知症ケアを実施 ・ 当該事業所の従業員に対して、認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的開催	30円	3円/回
認知症専門ケア加算(II)	・ 認知症専門ケア加算(I)の要件を満たし、かつ、認知症介護指導者養成研修修了者を1名以上配置し、事業所全体の認知症ケアの指導等を実施 ・ 介護、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、実施又は実施を予定	40円	4円/回

夜間・早朝、 深夜加算	夜間（１８時～２２時）又は早朝（６時～８時）にサービス提供する場合	上記基本部分の２５％
	深夜（２２時～翌朝６時）にサービス提供する場合	上記基本部分の５０％
特定事業所加算Ⅰ	当該加算の体制要件、人材要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	上記基本部分の２０％
特定事業所加算Ⅱ	当該加算の体制要件及び人材要件を満たす場合	上記基本部分の１０％
特定事業所加算Ⅲ	当該加算の体制要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	上記基本部分の１０％
特定事業所加算Ⅳ	当該加算の体制要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	上記基本部分の５％
特定事業所加算Ⅴ	当該加算の体制要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	上記基本部分の３％
介護職員等処遇改善 加算Ⅱ ※	当該加算の算定要件を満たす場合	1月の利用料金の22.4%（基本料金＋各種加算減算）
特別地域 訪問介護加算 ※	当事業所が特別地域に所在する場合	上記基本部分の１５％
中山間地域等に 居住する者への サービス提供加算※	中山間地域において、通常の事業の実施地域以外に居住する利用者へサービス提供した場合	上記基本部分の５％
口腔連携強化加算		50単位/回

（注）※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

#### 【減算】

以下の要件を満たす場合、下記の額を算定します。

減算の種類	減算の要件	減算額
事業所と同一建物に 居住する利用者等への サービス提供減算	以下のいずれかの利用者にサービスを行う場合 （１）事業所と同一の敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する者	上記基本部分の９０％
	（２）上記以外の範囲に所在する建物に居住する者 （当該建物に居住する利用者の人数が１月あたり20人以上の場合）	
	（３）上記建物の内、当該建物に居住する利用者の人数が１月あたり50人以上の場合	上記基本部分の８５％

## 介護予防型訪問サービス

サービス内容略称	算定項目	合成単位数	算定単位
訪問型サービスⅠ	事業対象者・要支援 1・2 (週 1 回程度)	1176 単位	1 月につき
訪問型サービスⅠ 日割	事業対象者・要支援 1・2 (週 1 回程度)	39 単位	1 日につき
訪問型サービスⅡ	事業対象者・要支援 1・2 (週 2 回程度)	2349 単位	1 月につき
訪問型サービスⅡ 日割	事業対象者・要支援 1・2 (週 2 回程度)	77 単位	1 日につき
訪問型サービスⅢ	事業対象者・要支援 1・2 (週 3 回程度)	3727 単位	1 月につき
訪問型サービスⅢ 日割	事業対象者・要支援 1・2 (週 3 回程度)	123 単位	1 日につき
訪問型サービスⅣ	事業対象者・要支援 1・2 (週 1 回程度)	267 単位	1 回につき
訪問型サービスⅤ	事業対象者・要支援 1・2 (週 2 回程度)	179 単位	1 回につき
訪問型サービスⅥ	事業対象者・要支援 1・2 (週 1 回程度)	220 単位	1 回につき
訪問型短時間サービス	事業対象者・要支援 1・2 (週 1 回程度)	163 単位	1 回につき

\* 上記について、事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者 20 名以上にサービスを行う場合、90%の減算になります。

## 加算について

サービス内容略称	算定項目		算定単位
訪問型サービス特別地域加算	特別地域加算	所定単位数の 15%加算	1 月につき
訪問型サービス特別地域加算 日割			1 日につき
訪問型サービス特別地域加算 回数			1 回につき
訪問型サービス小規模事業所 加算	中山間地域等における 小規模事業所加算	所定単位数の 10%加算	1 月につき
訪問型サービス小規模事業所 加算日割			1 日につき
訪問型サービス小規模事業所 加算回数			1 回につき
訪問型サービス中山間地域等 提供加算	中山間地域等に居住す る者へのサービス提供 加算	所定単位数の 5%加算	1 月につき
訪問型サービス中山間地域等 提供加算日割			1 日につき
訪問型サービス中山間地域等 提供加算回数			1 回につき
訪問型サービス初回加算	初回加算	200 単位加算	1 月につき
訪問型サービス生活機能向上 加算Ⅰ	生活機能向上加算Ⅰ	100 単位加算	

訪問型サービス生活機能向上加算Ⅱ	生活機能向上加算Ⅱ	200 単位加算	
訪問型サービス処遇改善加算Ⅱ	介護職員等処遇改善加算Ⅱ	1 月の利用料金の 22.4% (基本料金+各種加算減算)	
口腔連携強化加算			50 単位/回

### 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

#### 4 その他の費用について

① 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。	
	前日の営業時間までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	ご連絡のない場合	1 提供当たりの料金の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。		
② 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。	
③ 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	<p>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。</p> <p>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。</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>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 22 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>（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</p> <p>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。）</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 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。

#### 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	成松 立子
	連絡先電話番号	0985-53-3030
	同ファックス番号	0985-54-5151
	受付日及び受付時間	月曜日から金曜日 8 時 30 分～17 時 （祝日は除く）

※ 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所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「居宅サービス計画等（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護等の目標、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等を作成します。なお、作成した訪問介護計画等は、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等に基づいて行います。なお、訪問介護計画等は、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、すべて当事業所が行います。実際の提供に当たっては、利用者的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	橋本 克也
-------------	-------

- (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) 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

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<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」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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<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>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。

<p>主治医</p>	<p>医療機関名 住所 電話番号</p>	<p>早稲田クリニック 宮崎市大坪町西六月 2197-1 0985-53-3030</p>
<p>家族等緊急連絡先</p>	<p>氏名 利用者との続柄 住所 電話番号</p>	<p>( )</p>

※ 契約締結後に追加記入いたします。

## 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。

市町村 担当部署 住所 電話番号	宮崎市市役所介護保険課 宮崎市橘通り西1丁目1-1 0985-21-1777
居宅介護支援事業所 住所 電話番号	

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）
保険名	介護サービス事業者賠償責任保険

## 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

指定訪問介護等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) 指定訪問介護等の提供に当たり、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) 指定訪問介護等の実施ごとに、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。

## 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。

## 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 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。

#### 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> 指定訪問介護（指定介護予防訪問介護）事業所 すばる	<b>所在地</b> 宮崎市大坪町西六月 2197-1 <b>電話番号</b> 0985-53-3030 <b>ファックス番号</b> 0985-54-5151 <b>受付時間</b> 月曜日～金曜日 8:30～17:00（祝日休み）
<b>【市町村（保険者）の窓口】</b> 宮崎市福祉部 介護保険課	<b>所在地</b> 宮崎市橘通り西1丁目1-1 <b>電話番号</b> 0985-21-1777 <b>ファックス番号</b> 0985-31-6337 <b>受付時間</b> 8:00～17:30（土日祝休み）
<b>【公的団体の窓口】</b> 宮崎県国民健康保険団体連合会 介護保険担当課 介護サービス相談係	<b>所在地</b> 宮崎市下原町 231-1 <b>電話番号</b> 0985-35-5301 <b>ファックス番号</b> 0985-25-0268 <b>受付時間</b> 9:00～17:00（土日祝休み）

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	芳明会 訪問介護事業所 すばる
申請するサービス種類	訪問介護事業

措 置 の 概 要	
1	利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置  所在地 : 宮崎市大坪町西六月 2197-1 TEL : 0985-53-3030 FAX : 0985-54-5151 担当者 : 橋本 克也 受付時間 : 月曜日～金曜日 8:30～17:00  ただし、緊急の場合はこの限りではない。
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順  (1) 苦情内容が当事業所への苦情の場合 ①苦情受付者 ⇒ ②管理者報告 ⇒ ③該当担当者へ指導・助言 ⇒ ④苦情元へ確認し説明及び謝罪 ⇒ ⑤内容によって管理者より苦情元へ確認し説明及び謝罪 ⇒ ⑥記録・報告書作成  (2) 苦情内容がサービス事業所への苦情の場合 ①苦情受付者 ⇒ ②該当担当者へ伝達 ⇒ ③苦情元へ確認 ⇒ ④サービス事業者へ確認 ⇒ ⑤苦情元へ説明（場合によってはサービス事業者から苦情元へ説明・謝罪） ⇒ ⑥管理者へ報告 ⇒ ⑦記録・報告者作成
3	苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）
4	その他参考事項

備考 苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。

上記の内容について、「宮崎市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 24 年宮崎市条例第 47 号）」「宮崎市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営等の基準等に関する条例（平成 24 年宮崎市条例第 45 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

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

事業者	所在地	宮崎市大坪町西六月 2197-1	
	法人名	医療法人 芳明会	
	代表者名	理事長 早稲田 芳男	印
	事業所名	芳明会 訪問介護事業所 すばる	
	説明者氏名		印

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

※利用者本人が署名困難な場合

上記署名は、\_\_\_\_\_（続柄：\_\_\_\_\_）が代行しました。

代理人	住所	
	氏名	印