

あすなろケアステーション重要事項説明書

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サービス・指定介護予防訪問介護相当事業について、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・指定介護予防訪問介護相当サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社あすなろケアセンター
代表者氏名	代表取締役 高坂 洋子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	青森市大字合子沢字山崎18番地2 電話 017-738-7870 FAX 017-738-3582
法人設立年月日	平成24年1月27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	あすなろケアステーション
介護保険 事業所番号	0270104227
事業所所在地	青森県青森市第二問屋町2丁目1番3号 高繁ビル4階
連絡先 相談担当者名	電話 017-763-5165 FAX 017-763-5166 大川 香世
事業所の通常の 事業の実施地域	青森市（浪岡除く）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	《株式会社あすなろケアセンター》が実施する指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業（以下、単に「指定訪問介護等」という。）事業所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、要介護状態又は要支援状態にある者及び事業対象者（以下、「要介護状態等」という。）となった場合においても、入浴、排せつ、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、そ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に支援することを目的とします。
運営の方針	(1) 指定訪問介護等は、利用者の要介護状態等の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとします。 (2) 事業者自らその提供する指定訪問介護等の質の評価を行い、常にその改善を図るものとします。 (3) 指定訪問介護等の提供に当たっては、訪問介護計画及び介護予防訪問介護相当事業計画（以下単に「訪問介護計画等」という。）に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行います。 (4) 指定訪問介護等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。

	<p>(5) 指定訪問介護等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。</p> <p>(6) 指定訪問介護等は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。</p> <p>(7) 指定訪問介護等の提供に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護（身体介護）又は調理、洗濯、掃除等の家事（生活援助）を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏しないようにします。</p>
--	--

(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
営業時間	午前8時～午後5時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

職位	職務内容	資格等
管理者	<p>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</p> <p>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。</p>	<p>常勤 1名</p> <p>サービス提供責任者と兼務</p>
サービス提供責任者	<p>1 訪問介護計及び介護予防訪問介護相当事業計画（以下「介護計画」という）の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ介護計画を交付します。</p> <p>2 指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業の実施状況の把握及び介護計画の変更を行います。</p> <p>3 指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業の利用の申込みに係る調整を行います。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6 居宅介護支援事業者と連携を図ります。</p> <p>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。</p> <p>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</p> <p>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。</p> <p>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</p> <p>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。</p>	<p>常勤 2名</p> <p>うち1名は管理者と兼務</p> <p>うち1名は介護職員と兼務</p>

訪問介護員	<p>1 介護計画に基づき、指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業のサービスを提供します。</p> <p>2 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>3 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。</p> <p>4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。</p>	<p>常勤 0名 非常勤 16名 ※施設職員と兼務の為</p> <p>介護福祉士及び 初任者研修以上の 要資格者</p>
-------	--	--

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
	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（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、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"> ○ 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、疲労の確認を含みます。）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みます。）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。 ○ 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ります。） ○ 車イス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。
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
- 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きます。）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供訪問介護等利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

※(2割、3割負担の方は、1割負担の方の2倍、3倍となります。)

区分	サービス提供回数 サービス提供時間帯	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30分未満		1時間30分以上 30分を増すごと	
		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	2,440円	244円※	3,870円	387円※	5,670円	567円※	5,670円 に820円 を加算	567円 に82円を 加算 ※
	早朝・夜間	3,050円	305円※	4,840円	484円※	7,090円	709円※	7,090円 に1030 円を加算	709円 に103円 を加算 ※
	深夜	3,660円	366円※	5,810円	581円※	8,510円	851円※	8,510円 に1230 円を加算	851円 に123円 を加算 ※
		20分未満							
	昼間	1,630円	163円※						
	早朝・夜間	2,040円	204円※						
	深夜	2,450円	245円※						
身体介護に引き続き生活援助を行う場合	生活援助の時間 20分以上 45分未満								
		利用料				利用者負担額 ※			
	昼間	身体介護利用料に650円加算				身体介護利用者負担料に65円加算※			
	早朝・夜間	身体介護利用料に810円加算				身体介護利用者負担料に81円加算※			
	深夜	身体介護利用料に980円加算				身体介護利用者負担料に98円加算※			
	生活援助の時間 45分以上 70分未満								
	昼間	身体介護利用料に1,300円加算				身体介護利用者負担料に130円加算※			
	早朝・夜間	身体介護利用料に1,630円加算				身体介護利用者負担料に163円加算※			
	深夜	身体介護利用料に1,950円加算				身体介護利用者負担料に195円加算※			
	生活援助の時間 70分以上								
昼間	身体介護利用料に1,950円加算				身体介護利用者負担料に195円加算※				

	早朝・夜間	身体介護利用料に 2,440 円加算				身体介護利用者負担料に 244 円加算※			
	深夜	身体介護利用料に 2,930 円加算				身体介護利用者負担料に 293 円加算※			
生活援助	サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20 分以上 45 分未満		45 分以上					
	昼間	1,790 円	179 円※	2,200 円	220 円※				
	早朝・夜間	2,240 円	224 円※	2,750 円	275 円※				
	深夜	2,690 円	269 円※	3,300 円	330 円※				

※(2割、3割負担の方は、1割負担の方の2倍、3倍となります。)

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午前 8 時から 午後 6 時まで	午後 6 時から 午後 10 時まで	午後 10 時から午前 6 時まで

要介護度による区分なし	加算	利用料	利用者負担額	算定回数等
	特別地域加算	所定単位の 15/100	左記の1割※	1回当たり
	緊急時訪問介護加算	1,000 円	100 円※	1回の要請に対して1回
	初回加算	2,000 円	200 円※	初回のみ
	特定事業所加算	算定単位の 10.0%に当 たる額(Ⅱ)	左記の1割※	1回当たり
	介護職員処遇改善加算	算定単位の 24.5%に当 たる額(Ⅰ)	左記の1割※	1回当たり
	減算	利用料	利用者負担額	算定回数等
同一建物減算	算定単位の 10.0%に当 たる額(Ⅰ)	左記の1割※	1回当たり (20名以上50名未満はⅠ)	
高齢者虐待防止措置 未実施減算	介護報酬総単 位数×1% ※1単位未満の端 数は四捨五入	左記の1割※ (弊社は非該当)	必要な措置を講じていない場合 に所定単位数の100分の1に相 当する単位数を減算	
業務継続計 画未策定減算	介護報酬総単 位数×1% ※1単位未満の端 数は四捨五入	左記の1割※ (弊社は非該当)	必要な措置を講じていない場合 に所定単位数の100分の1に相 当する単位数を減算	

※(2割、3割負担の方は、1割負担の方の2倍、3倍となります。)

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行いません。
- ※ 利用者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、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合、上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。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。
- ※ 特別地域加算は、厚生労働大臣が定める地域に事業所が所在する場合の加算です。
- ※ 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、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（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、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う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した場合に加算します。
- ※ 介護職員処遇改善加算（前頁では「処遇改善加算」で明記）は厚生労働省が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして届け出た指定訪問介護事業所に認められる加算です。
- ※ 同一建物減算は、①事業所と同一又は、同一敷地内等の建物に居住する利用者、②同一建物に20人以上居住する利用者に対して訪問介護を提供した場合に（Ⅰ）10%減算します。③同一建物に50人以上居住する利用者に対して訪問介護を提供した場合に（Ⅱ）15%減算します。
- ※ 同一建物減算（同一敷地内建物等に居住する者への提供割合 90%以上）は、正当な理由なく、事業所において、前6月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、事業所と同一敷地内または隣接する敷地内に所在する建物に居住する者に提供されたものの占める割合が90%以上である場合、当居住者へのサービス提供について12%減算が適用されます。
【1月あたりの利用者が50人以上居住する同一敷地内建物等に居住する者（15%減算が適用される利用者）を除く。】

(4) 訪問型サービス(独自) 介護利用料

区分	程度	金額	
訪問型サービスⅠ(独自)	要支援1・2の方で週1回程度の訪問が必要な方	1ヶ月	11,760円
		自己負担	1,176円※
訪問型サービスⅡ(独自)	要支援1・2の方で週2回程度の訪問が必要な方	1ヶ月	23,490円
		自己負担	2,349円※
訪問型サービスⅢ(独自)	要支援2の方で週2回を超える程度の訪問が必要な方	1ヶ月	37,270円
		自己負担	3,727円※

要介護度による区分なし	加算・減算	利用料	利用者負担料	算定回数等
	訪問型サービス(独自) 特別地域訪問介護加算	所定単位の 15%に当たる額	左記の1割 ※	1月当たり
	特定事業所加算	算定単位の 10.0%に当たる額(Ⅱ)	左記の1割※	1回当たり
	介護職員処遇改善加算	算定単位の 24.5%に当たる額(Ⅰ)	左記の1割※	1回当たり
	同一建物減算	算定単位の 10.0%に当たる額(Ⅰ)	左記の1割※	1回当たり (20名以上50名未満はⅠ)
	高齢者虐待防止措置 未実施減算	介護報酬総単位数×1% ※1単位未満の端数は四捨五入	左記の1割※ (弊社は非該当)	必要な措置を講じていない場合に所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算
	業務継続計画 未策定減算	介護報酬総単位数×1% ※1単位未満の端数は四捨五入	左記の1割※ (弊社は非該当)	必要な措置を講じていない場合に所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

※(2割、3割負担の方は、1割負担の方の2倍、3倍となります。)

◇ 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

(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、弊社が運営する住宅型有料老人ホームにおける自費サービス【別添2 有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表】にて対応しています。

また、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。

4 その他の費用について

① 交通費	交通費は、実費を請求いたします。なお、自動車を使用した場合は、実施地域を越えた地点から 1 キロメートルにつき 30 円請求いたします。	
② キャンセル料	訪問介護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させていただきます。	
	サービス提供開始時刻の 前日 17 時間までご連絡がある場合	キャンセル料は不要です
	サービス提供開始時刻の 4 時間前までにご連絡の場合	1 提供当りの料金の 10%を請求いたします。
	サービス提供開始時刻まで ご連絡のなかった場合	1 提供当りの料金の 50%を請求いたします。
※原則として別日もしくは時間変更にて対応させていただきますので、キャンセル料は徴収しませんが、同月内でサービス提供が行われなかった場合は上記の徴収を検討します。 ※ただし、利用者の病状の急変等の場合には、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（お客様）の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通 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々月 5 日位までに利用者あてお届け（郵送）します。 ※利用料は 1 カ月遅れ（例：3 月請求時に 1 月分の利用料）請求となります。</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>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 10 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）現金支払い</p> <p>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。（確定申告の際に医療費控除の照明書類として必要となることがあります。） ※振込された利用者様から領収書の発行希望をされた場合、適宜対応いたします。</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 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 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。	ア	相談担当者氏名	大川 香世
	イ	連絡先電話番号	017-763-5165
		同ファックス番号	017-763-5166
	ウ	受付日及び受付時間	月曜～金曜 8:00～17:00

※ 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。

7 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、必要な援助を行うものとします。
- (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、介護計画を作成します。なお、作成した介護計画は、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) サービス提供は介護計画に基づいて行ないます。なお、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ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

8 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待及び身体拘束等の発生又はその防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	代表取締役 高坂 洋子
-------------	-------------

- (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開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (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。
- (7) 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。

9 衛生管理等

- (1) 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。
 - ②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ています。
 - ③従業者に対し、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に実施します。

10 業務継続計画の策定等について

- (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。

11 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>	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。当該従業者でなくなった後も同様とします。 ② 従業者及び従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持する旨を従業者との雇用契約の内容とします。 ③ サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとします。
<p>② 個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 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。 ② 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。 ③ 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。

12 緊急時の対応について

- ① 対応方法：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。
- ② 連絡先：電話番号_____（対応可能時間_____）

13 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及び指定介護予防訪問介護相当事業の提供により事故が発生した場合は、青森市、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及び指定介護予防訪問介護相当事業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	共栄火災海上保険株式会社
保険名	居宅介護事業者保険
補償の概要	施設損害、生産物・仕事の結果損害、受託財物損害、支援事業損害、人格侵害、被害者治療費等、初期対応費用、控訴対応費用の各補償

14 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。

15 心身の状況の把握

指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業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。

16 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業の提供にあたり、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。

17 サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業の実施ごとに、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 指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は完結の日から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。

18 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 指定訪問介護事業所・指定介護予防訪問介護相当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。

19 指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当サービス内容の見積もりについて

○ このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) サービス提供責任者（介護計画を作成する者）

氏名 大川 香世 （連絡先：017-763-5165）

20 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

- ア 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)
- イ 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「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」を参照してください。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 あすなろケアステーション 担当 大川 香世		所在地 青森市第二問屋町2丁目1番3号 電話番号 017-763-5165 FAX 番号 017-763-5166 受付時間 8:00~17:00
苦 情 受 付 機 関	青森市福祉部介護保険課	所在地 青森市新町1丁目3番7号 電話番号 017-734-5257 受付時間 8:30~18:00 (土・日・祝日、12/29~1/3を除く)
	青森県国民健康保険 団体連合会介護保険課	所在地 青森市新町2丁目4番1号 電話番号 017-723-1301 受付時間 9:00~16:00 (土・日・祝日、12/29~1/3を除く)
	青森県運営適正化委員会	所在地 青森市中央3丁目20番30号 (県民福祉プラザ内) 電話番号 017-731-3039 受付時間 8:30~17:00 (月曜日~金曜日)

21 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	令和	年	月	日
-----------------	----	---	---	---

指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業の提供に当たり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業者	所在地	青森市合子沢字山崎 18-2
	法人名	株式会社 あすなろケアセンター
	代表者名	代表取締役 高坂 洋子 印
	事業所名	訪問介護事業所 あすなろケアステーション
	説明者氏名	所 長 大川 香世 印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印

代筆の理由 : 認知症状有 手指動作困難 高 齢 その他()

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所の名称	あすなろケアステーション
申請するサービスの種類	訪問介護

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)、担当者の設置等

相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

常設窓口	電話： 017-763-5165	FAX： 017-763-5166
担当者	大川 香世	

- ・利用者にはこの内容の印刷物を配布するか、重要事項説明書に下記内容を掲載するなどしてあらかじめ周知する。また、その内容について事業所の見やすい場所へ掲示する。
- ・「苦情・相談対応記録」を作成し、例えば苦情とまでは言えない軽微な事案（相談・ご意見）であっても、サービスの質の向上のため拾い上げ、記録する。
- ・担当者が不在の場合でも誰もが対応可能なようにし、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情又は相談があった際には、状況を詳細かつ正確に把握するため、場合によっては訪問を実施するなど、慎重に聞き取りや事情確認を行う。
- ・特に当事業所に関する苦情である場合には、利用者側の立場に立って事実関係の特定を行う。
- ・相談担当者は速やかに、管理者やその他の従業員と共同して、利用者の意見・主張を最大限に尊重した上で適切な対応方法を検討する。
- ・関係者への連絡調整を迅速かつ確実に行うとともに、必ず、利用者へ対応内容等の結果報告を行う。（時間を要する場合は一旦その旨を利用者へ伝え、進捗状況を適宜報告するなど、きめ細やかな対応を行う。）

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のみ記入）

4 その他参考事項

- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口など関係機関との協力により、常に利用者の利益を最優先に考え、全力で対応する。
- ・苦情がサービスの質の向上を図る上での貴重な財産になるとの認識を持ち、「苦情・相談対応記録」に記録した内容はそのつど従業者全員に周知して再発防止に取り組むと同時に、今後のサービス向上のための方策について事業所全体で検討する。