

## 「指定訪問介護」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(神奈川県指定 第147500584号)

当事業所は利用者様に対して指定訪問介護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。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

### 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                 | フジ・ライフケア有限会社                      |
| 代表者氏名                 | 藤川 茂                              |
| 本社所在地<br>(連絡先及び電話番号等) | 神奈川県川崎市多摩区登戸205番地<br>044-911-2921 |
| 法人設立年月日               | 平成16年1月15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              | フジ・ケア多摩                        |
| 介護保険指定<br>事業所番号    | 神奈川県1475400584号                |
| 事業所所在地             | 神奈川県川崎市登戸185番地 マルヨマンション2 1階2号室 |
| 連絡先<br>相談担当者名      | 044-930-7710<br>藤川 茂           |
| 事業所の通常の<br>事業の実施地域 | 川崎市多摩区、高津区、麻生区、宮前区、東京都稲城市      |

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

|       |                                                                                                                                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | フジ・ライフケア有限会社が設置するフジ・ケア多摩が行う指定訪問介護の事業の適正な運営を確保するため、人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者等が、要介護状態又は要支援状態にある利用者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。 |
| 運営の方針 | 事業の実施に当たっては、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。                                                                                  |

(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(祝日を含む) |
| 営 業 時 間 | 月～金 午前9時～午後6時   |

(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～日曜日    |
| サービス提供時間 | 午前6時～午後10時 |

(1) 毎年12月29日から1月3日までは営業は定休日とします。

ただし、サービスの提供は個別に相談させていただきます。

(2) 上記の営業日、営業時間、サービス提供時間以外も電話等により24時間常時連絡が可能な体制としています。

(5) 事業所の職員体制

|     |           |
|-----|-----------|
| 管理者 | (氏名) 藤川 茂 |
|-----|-----------|

| 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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。<br>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。<br>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。<br>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。 | 常 勤 1 名 |

|       |                                                                                                                                                                                                     |                    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 訪問介護員 | 1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。<br>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。<br>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。<br>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 5 名<br>非常勤 6 名 |
| 事務職員  | 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。                                                                                                                                                                          | 常 勤 1 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<br>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 | ○ 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。<br>○ 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。<br>○ 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。<br>○ 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。）<br>○ 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。<br>○ 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。                                           |
| 通院等のための乗車又は降車の介助 |    | 通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。(移送に係る運賃は別途必要になります。) |

## (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

地域区分 2 級地 地域区分単価 11.12 円

| 身体介護                     |       |      |        |        |        |        |
|--------------------------|-------|------|--------|--------|--------|--------|
| 区分                       |       | 基本単位 | 利用料    | 利用者負担額 |        |        |
|                          |       |      |        | 1 割負担  | 2 割負担  | 3 割負担  |
| 20 分未満                   | 昼間    | 163  | 1812 円 | 181 円  | 363 円  | 544 円  |
|                          | 早朝/夜間 | 204  | 2268 円 | 226 円  | 454 円  | 681 円  |
|                          | 深夜    | 245  | 2725 円 | 272 円  | 545 円  | 818 円  |
| 20 分以上<br>30 分未満         | 昼間    | 244  | 2714 円 | 271 円  | 543 円  | 815 円  |
|                          | 早朝/夜間 | 305  | 3392 円 | 339 円  | 679 円  | 1018 円 |
|                          | 深夜    | 366  | 4070 円 | 407 円  | 814 円  | 1221 円 |
| 30 分以上<br>1 時間未満         | 昼間    | 387  | 4304 円 | 430 円  | 861 円  | 1292 円 |
|                          | 早朝/夜間 | 484  | 5382 円 | 538 円  | 1077 円 | 1615 円 |
|                          | 深夜    | 581  | 6461 円 | 646 円  | 1293 円 | 1939 円 |
| 1 時間以上<br>1 時間 30 分未満    | 昼間    | 567  | 6305 円 | 630 円  | 1261 円 | 1892 円 |
|                          | 早朝/夜間 | 709  | 7884 円 | 788 円  | 1577 円 | 2366 円 |
|                          | 深夜    | 851  | 9464 円 | 946 円  | 1893 円 | 2840 円 |
| 1 時間 30 分以上<br>30 分増すごとに | 昼間    | 82   | 912 円  | 91 円   | 183 円  | 274 円  |
|                          | 早朝/夜間 | 103  | 1146 円 | 114 円  | 230 円  | 344 円  |
|                          | 深夜    | 123  | 1368 円 | 136 円  | 274 円  | 411 円  |

| 生活援助             |       |      |        |        |       |        |
|------------------|-------|------|--------|--------|-------|--------|
| 区分               |       | 基本単位 | 利用料    | 利用者負担額 |       |        |
|                  |       |      |        | 1 割負担  | 2 割負担 | 3 割負担  |
| 20 分以上<br>45 分未満 | 昼間    | 179  | 1991 円 | 199 円  | 399 円 | 598 円  |
|                  | 早朝/夜間 | 224  | 2491 円 | 249 円  | 499 円 | 748 円  |
|                  | 深夜    | 269  | 2992 円 | 299 円  | 599 円 | 898 円  |
| 45 分以上           | 昼間    | 220  | 2447 円 | 244 円  | 490 円 | 735 円  |
|                  | 早朝/夜間 | 275  | 3058 円 | 305 円  | 612 円 | 918 円  |
|                  | 深夜    | 330  | 3670 円 | 367 円  | 734 円 | 1101 円 |

- \* 月ごとのご請求金額は1か月トータルの単位数を小数点以下切り捨てで料金に換算しますので若干の差異が生じます。
- \* 「サービスに要する時間」は、国で定められた標準的な所要時間です。
- \* 上記サービスの利用料金は、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。
- \* 平常の時間帯(午前8時から午後6時)以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。
  - ・夜間(午後6時から午後10時まで)：25%
  - ・早朝(午前6時から8時まで)：25%
  - ・深夜(午後10時から午前6時まで)：50%
- \* 訪問介護養成研修3級課程(ヘルパー3級)修了者による身体介護サービスについては、利用料金の30%が割引かれます。
- \* 2人の訪問介護員がサービスを行う必要がある場合は、利用者様の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。
 

2人の訪問介護員でサービスを行う場合(例)

  - ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
  - ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合
- \* 利用者様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いったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、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、ご利用者様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。
- \* 介護保険の給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者様の負担額を変更します。

#### (4) 加算料金

上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

| 加算             | 基本単位           | 利用料         | 利用者負担額 |       |       | 算定回数等                          |
|----------------|----------------|-------------|--------|-------|-------|--------------------------------|
|                |                |             | 1割負担   | 2割負担  | 3割負担  |                                |
| 初回加算           | 200            | 2224        | 222    | 445   | 668   | 初回利用のみ                         |
| 緊急時訪問介護加算      | 100            | 1112        | 111    | 223   | 334   | 1回の要請に対して1回                    |
| 介護職員等処遇改善加算(Ⅲ) | 所定単位数の182/1000 | 左記の単位数×地域区分 | 左記の1割  | 左記の2割 | 左記の3割 | 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) |

※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。

※緊急訪問介護加算は居宅サービス計画に位置付けられていない身体介護を利用者又はその家族等から要請を受けてから24時間以内にケアを行った場合に加算します。

※介護職員等処遇改善加算は年度により変更する場合があります、変更後はご連絡いたします。

※その他加算が増えた場合などはその都度ご連絡いたします。

◇ 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、床のワックス掛け
- ・ 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、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、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービス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    | 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。<br>なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。 |                          |
| 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。                                          |                          |
|          | 24 時間前までのご連絡の場合                                                                                       | キャンセル料は不要です。             |
|          | 当日までにご連絡のない場合                                                                                         | 1 提供当たりの料金の 50%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）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。

上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届け（郵送します。請求月の末日までに、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) 現金支払い

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となることがあります。）

※ 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 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 15 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   | 林 奈央          |
|                                                      | 連絡先電話番号   | 044-930-7710  |
|                                                      | 同ファックス番号  | 044-930-7712  |
|                                                      | 受付日及び受付時間 | 月～金 午前9時～午後6時 |

※ 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（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・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

|             |      |
|-------------|------|
| 虐待防止に関する担当者 | 藤川 茂 |
|-------------|------|

- (2) 虐待防止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、虐待を防止するための定期的な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 身体的拘束等について

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的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、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の記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的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くなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

## 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

- (1) 事業者は、利用者又はその家族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ダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。

- (2) 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又は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。
- (3) 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。
- (4) 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。

#### 個人情報の保護について

- (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、利用者又は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、居宅支援専門員にも連絡します。

#### 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、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。

#### 13 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。

#### 14 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、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。

#### 15 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あたり、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。

## 16 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。

## 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) 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実施します。

## 18 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

### (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。

### (2) 苦情申立の窓口

|                                         |                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【事業者の窓口】</b><br>フジ・ケア多摩              | <b>所在地</b> 神奈川県川崎市登戸185番地 マルヨマンション2 1階2号室<br><b>電話番号</b> 044-930-7710<br><b>ファックス番号</b> 044-930-7712<br><b>受付時間</b> 月～金 午前9時～午後6時<br>土日は電話での対応のみ可 |
| <b>【市町村（保険者）の窓口】</b><br>多摩区役所 介護保険サービス課 | <b>所在地</b> 川崎市多摩区登戸1775-1<br><b>電話番号</b> 044-935-3261<br><b>受付時間</b> 午前9時～午後5時（土日祝は休み）                                                            |

|                                     |                                                                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【公的団体の窓口】</b><br>神奈川県国民健康保険団体連合会 | <b>所在地</b> 横浜市西区楠町27番地1号<br><b>電話番号</b> 045-369-3447<br><b>受付時間</b> 午前9時～午後5時（土日祝は休み） |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

## 22 重要事項説明の年月日

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

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

|     |       |                                  |
|-----|-------|----------------------------------|
| 事業者 | 所在地   | 〒214-0014<br>神奈川県川崎市多摩区登戸 205 番地 |
|     | 法人名   | フジ・ライフケア有限会社                     |
|     | 代表者名  | 藤川 茂                             |
|     | 事業所名  | フジ・ケア多摩                          |
|     | 説明者氏名 |                                  |

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

|     |    |  |
|-----|----|--|
| 利用者 | 住所 |  |
|     | 氏名 |  |

|     |    |  |
|-----|----|--|
| 代理人 | 住所 |  |
|     | 氏名 |  |