

契約書兼重要事項説明書

(指定訪問介護)(介護予防・日常生活支援総合事業)

あなた(利用者)に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

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	株式会社 Grand・Love
代表者氏名	代表取締役 青木貴子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	群馬県桐生市新里町新川 584-3 TEL : 0277-74-2005 / FAX : 0277-74-2006
法人設立年月日	2014年7月2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	ローズヴィレッジケアセンター
介護保険指定 事業所番号	1070303357
事業所所在地	群馬県桐生市広沢町 2-2953-13
連絡先 相談担当者名	TEL : 0277-46-6174 / FAX : 0277-46-6177 管理者 大塚雅
事業所の通常の 事業の実施地域	桐生市・みどり市(大間々・笠懸)・太田市(大原)

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護の事業(以下「事業」という。)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、事業所の訪問介護員等が、要介護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	事業所の訪問介護員等は、要介護者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う。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的な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、但し祝祭日、12/30~1/3を除く。
営業時間	8:30~17:30

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日、但し祝祭日、12/30~1/3を除く。
サービス提供時間	8:30~17:30(時間外については応相談)

(5) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 大塚 雅
-----	-----------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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 責任者と兼務
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 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 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。 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。 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。 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。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 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。 	常勤換算数 1 名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 	常勤換算数 2. 5 名以上
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。	非常勤 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"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。） ○ 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。 ○ 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代行します。
	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

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	1,630円	163円	326円	489円
	早朝/夜間	204	2,040円	204円	408円	612円
	深夜	245	2,450円	245円	490円	735円
20分以上 30分未満	昼間	244	2,440円	244円	488円	732円
	早朝/夜間	305	3,050円	305円	610円	915円
	深夜	366	3,660円	366円	732円	1,098円
30分以上 1時間未満	昼間	387	3,870円	387円	774円	1,161円
	早朝/夜間	484	4,840円	484円	968円	1,452円
	深夜	581	5,810円	581円	1,162円	1,743円
1時間以上 1時間30分未 満	昼間	567	5,670円	567円	1,134円	1,701円
	早朝/夜間	709	7,090円	709円	1,418円	2,127円
	深夜	851	8,510円	851円	1,702円	2,553円
1時間30分以 上 30分増す ごとに	昼間	82	820円	82円	164円	246円
	早朝/夜間	103	1,030円	103円	206円	309円
	深夜	123	1,230円	123円	246円	369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 45分未満	昼間	179	1,790円	179円	358円	537円
	早朝/夜間	224	2,240円	224円	448円	672円
	深夜	269	2,690円	269円	538円	807円
45分以上	昼間	220	2,200円	220円	440円	660円
	早朝/夜間	275	2,750円	275円	550円	825円
	深夜	330	3,300円	330円	660円	990円

通院等乗降介助						
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	
	昼間	97	970円	97円	194円	291円
	早朝/夜間	121	1,210円	121円	242円	363円
	深夜	146	1,460円	146円	292円	438円

介護予防・日常生活支援総合事業						
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	
	週1回程度	1,176	11,760円	1,176円	2,352円	3,528円
	週2回程度	2,349	23,490円	2,349円	4,698円	7,047円
	週3回程度	3,727	37,270円	3,727円	7,454円	11,181円

- ※ 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す。
- ※ 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。
- ※ 要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間(20～30分程度以上)を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。
例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。
- ※ 要介護度が1～5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者サービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。
- ※ 利用単位ごとの料金に変更(増額または減額)する際には書面にて通知します。また、料金の変更を承諾しない場合には事業者に対して文書で通知することによりこの契約を解除できます。

(4) 加算料金

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	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	
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の20/100	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	1回につき
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の10/100	左記の単位数×地域区分				
特定事業所加算(Ⅲ)	所定単位数の10/100	左記の単位数×地域区分				
特定事業所加算(Ⅳ)	所定単位数の5/100	左記の単位数×地域区分				
特定事業所加算(Ⅴ)	所定単位数の3/100	左記の単位数×地域区分				
緊急時訪問介護加算	100	1,000円	100円	200円	300円	1回の要請に対して1回
初回加算	200	2,000円	200円	400円	600円	初回利用のみ1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,000円	100円	200円	300円	1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	2,000円	200円	400円	600円	1月につき
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	3	30円	3円	6円	9円	1日につき
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	4	40円	4円	8円	12円	1日につき

介護職員処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数 224/1000	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)
---------------	-------------------	-----------------	-----------	-----------	-----------	---------------------------------------

- ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 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ときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護(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。
- ※ 生活機能向上連携加算は、指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション事業所の理学療法士等がリハビリテーションの一環として当該利用者の居宅を訪問する際に、当事業所サービス提供責任者が同行する等により、利用者の身体の状態等の評価を共同して行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を理学療法士等と連携して作成し、それに基づく訪問介護を行った場合に加算します。
- ※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員処遇改善加算区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ (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等の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

◇ 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。 なお、自動車を使用した場合は現金集金または口座振替により請求いたします。	
② キャンセル料 (要介護のみ)※注1	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。
	12時間前までにご連絡の場合	1提供当たりの料金の20%を請求いたします。
	連絡がなく、訪問したが不在等の場合	700円を請求いたします。
※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 買い物代行時のガソリン代	1kmにつき20円を現金で請求いたします。	
⑥ 通院乗降介助利用時のガソリン代	初乗り4kmまで500円以降1km120円	

※注1 要支援の方については、キャンセル料の設定はございませんが、要介護状態に変更があればキャンセル料の請求が発生します。

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 請求内容をご確認のうえ、請求月の 20 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 style="padding-left: 2em;">(ア)利用者指定口座からの自動振替</p> <p style="padding-left: 2em;">(イ)現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をされましたら、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 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	大塚 雅
	連絡先電話番号	0277-46-6174
	同ファックス番号	0277-46-6177
	受付日及び受付時間	月曜日から金曜日、但し祝祭日及び 12/30～1/3 を除く。 8 : 30～17 : 30

※ 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) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 大塚 雅
-------------	----------

- (2) 苦情解決体制を整備しています。

- (3) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための定期的な研修を実施しています。

(4) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知します。

- (5) 虐待の防止のための指針の整備をしています。

(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るときは、利用者に対して同意を得た上で次に掲げることにより留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体的拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。また事業者として、身体的拘束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に限りします。

(2) 非代替性…身体的拘束以外に、利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。

(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った場合は、直ちに身体拘束を解きます。

10 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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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も継続します。</p> <p>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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

② 個人情報の保護について	<p>① 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、利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p> <p>④ 事業者は、ケアマネージャーや関連サービス、サービス担当者会議等で利用者の利用状況等の情報を必要に応じて使用致します。</p>
---------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1 1 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。また、その際必要に応じて利用者個人の情報を提供する場合が御座います。

【家族等緊急連絡先】	氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先	続柄
【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号	

1 2 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（保険者）の窓口】 桐生市役所健康保険部 健康長寿課	所 在 地 群馬県桐生市織姫町1番1号 電話番号 0277-46-1111 ファックス番号 0277-45-2940 受付時間 8：30～17：15（土日祝、年末年始を除く）
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員

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。

1.4 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。

1.5 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。

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。
- (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。

1.7 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。

1.8 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。
 1. 苦情原因の把握
苦情の受付担当者が電話、又は面会にて受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
 2. 苦情内容の解決
職員間でのやり取りを行ない、苦情内容の周知を行なう。解決策を検討し、可及的速やかな解決を行なう。
 3. 解決困難な場合
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
 4. 記録の作成
苦情の内容、それに対する対応、解決策等の記録を所定の用紙を使用して作成する。同じ苦情を受けない為に今後どのような支援を行なっていくかを職員間で話し合いや研修を行なう。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 サービス提供責任者：大塚	所在地 群馬県桐生市広沢町 2-2953-13 電話番号 0277-46-6174 ファックス番号 0277-46-6177 受付時間 8：30～17：30 但し土・日・祝日を除く
【市町村（保険者）の窓口】 桐生市役所桐生保健福祉部健康長寿課 介護管理給付係	所在地 群馬県桐生市織姫町1番1号 電話番号 0277-46-1111 ファックス番号 0277-43-1001 受付時間 8：30～17：15(土日祝、年末年始を除く)
【群馬県の窓口】 群馬県国民健康保険団体連合会介護保険 課苦情処理相談窓口	所在地 群馬県前橋市元総社町 335 番地の 8 電話番号 027-290-1323

20 契約書兼重要事項説明の年月日

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

契約の期間については、契約書兼重要事項説明書の説明日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。また、契約期間満了の2日前までに利用者から事業者に対して契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

21 契約締結

私は、事業者より上記の重要事項の説明を受け、同意しました。

また、この文書が契約書類となることについても同意します。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名の上、1通ずつ保有するものとします。

契約者氏名

契約締結日	令和	年	月	日
-------	----	---	---	---

事業者	所在地	群馬県桐生市新里町新川 584-3
	法人名	株式会社 Grand・Love
	代表者名	青木 貴子
	事業所名	ローズヴィレッジケアセンター
	説明者氏名	

利用者	住所	
	氏名	

利用者は、身体の状態等により署名ができない為、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者にならってその署名を代筆しました。

署名代筆者	住所	
	氏名	

個人情報使用同意書

訪問介護事業所ローズヴィレッジケアセンターでは、個人情報保護に関し、個人の権利、利益を保護するために次の通り、方針を定めて実施します。

- 1、 個人情報は適正な取得に努めます。サービス提供及び事業所の運営管理に必要な範囲においてのみ、利用者様・ご家族様の個人情報を収集いたします。
- 2、 個人情報の安全管理体制を整備します。利用者様・ご家族様の個人情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏洩を防止し、問題発生時には速やかに対処します。
- 3、 従業員の個人情報に関する教育に努め、雇用契約時より離職後も含めて守秘義務を遵守します。
- 4、 個人情報の利用及び提供について、サービス提供上、個人データを第三者に知らせることが求められる場合もその必要性を検討し、利用者様・ご家族様の個人情報を保護するように努め、法令に定める場合を除き、利用者様の許可無くその情報を第三者に提供することは致しません。
- 5、 研修等、利用者様・ご家族様の個人情報を取り扱うことがある場合についても、職員がサービスの目的で利用者様・ご家族様の個人情報を取り扱う場合と同様に、適切な取り扱いを指導いたします。事業所内外で、研修等のため利用者様・ご家族様の個人情報を取り扱うことがある場合には、個人情報を匿名化するなど、適切に取り扱います。ウェブサイトで個人情報を必要とする場合にも同様といたします。
- 6、 利用者様・ご家族様の個人情報について利用者様が開示を求められた場合には、遅滞なく、内容を確認し対応いたします。
- 7、 以上の基本方針に関するお問い合わせは、下記までお願い致します。

訪問介護ローズヴィレッジケアセンター 管理者 大塚 0277-46-6174

令和 年 月 日

以上の内容の説明を受け、同意し、交付を受けました。

<利用者>

住所

氏名

<家族の代表>

住所

氏名

続柄()

利用者は、身体の状況等により署名ができない為、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。

<署名代筆者>

住所

氏名

続柄 ()

説明者