

# 重要事項説明書

訪問介護 あやかいの城

訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業

訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業について、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。

この「重要事項説明書」は、訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業の規定に基づき、訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業のサービスの提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

## 1 指定訪問介護サービスを提供する事業者（法人）について

法人名称	合同会社 訪問型ステーション美城（ちゅらぐすく）
代表者職・氏名	代表社員 玉城 妙子
本社所在地	沖縄県うるま市字江洲392番地 諸見里店舗101号室
法人連絡先	電話番号：098-974-3241 携帯番号：080-3968-4422
法人設立年月日	平成 29年 9月 25日

## 2 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	訪問介護 あやかいの城（しろ）		
介護保険事業所番号	4770402156		
事業所所在地	沖縄県うるま市字江洲392番地 諸見里店舗101号		
電話番号	098－974－3241	FAX	098－800－2486
通常の事業実施地域	沖縄市、うるま市（石川全域、昆布、天願、川崎、与那城全域、勝連全域等を除く。）		

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態、要支援状態、事業対象者であるご利用者様の状況に応じた適切な指定訪問介護サービスを提供することにより、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	ご利用者様の要介護状態等の軽減また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いたします。 当事業所は常に自己評価を行い、利用者のニーズ、状況に対応しながらサービスの質の向上に努めます。 市町村・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	月曜日から金曜日まで（祝祭日も営業）
定休日	土・日曜日、年末年始（12/31から1/3まで）
営業時間	8:30～17:30（携帯電話番号で時間外対応）

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月、火、水、木、金、土（祝祭日も営業） ※日曜日・年末年始は要相談
サービス提供時間	8:00 ～ 20:00（状況により変更有り）

## (5)事業所の職員体制

管理者氏名	玉城 秀明
-------	-------

職	職務内容	人員数
管理者	従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 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 名以上
サービス提供責任者	ご利用者様の状態や意向等を十分に把握した上で、居宅サービス計画（ケアプラン）等に基づいた「訪問介護計画、介護予防・日常生活支援総合事業計画」（以下訪問介護計画等とする。）を作成します。なお、作成にあたっては、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等と連携を図ります。 作成した訪問介護計画等について、ご利用者様へ説明し、同意を得た上で交付します。 ご利用者様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。 居宅介護支援事業者・地域包括支援センター等と調整した上で必要に応じ訪問介護計画等の変更を行います。 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容などのサービスに関する指示・指導を行います。また、ご利用者様の状況についての情報を伝えます。 訪問介護員等の能力や希望に応じた研修、技術指導、相談等を行います。	常 勤 2 名以上  非常勤 2 名
訪問介護員	訪問介護計画等に基づいて訪問介護サービスを提供します。 事業者や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、適切な介護技術をもって訪問介護サービスの提供を行います。 サービス提供後、ご利用者様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。 サービス提供責任者から、ご利用者様の状況についての情報を受け、適切に対応します。	常 勤 2 名以上  非常勤 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。	常 勤 1 名 非常勤 0 名

### 3 提供するサービス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
<b>訪問介護計画等の作成</b> (全てのご利用者様について作成します)		居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、ご利用者様の意向や心身の状況等の把握を行い、目標を達成するための具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画等を作成します。
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。
生活援助	自立生活支援のための見守りの援助	<p>ご利用者様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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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）</p> <p>車いすでの移動介助を行って店に行き、ご利用者様が自ら品物を選べるよう援助します。</p> <p>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。</p>
	買物	ご利用者様の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	ご利用者様の食事の用意を行います。
	掃除	ご利用者様の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	ご利用者様の衣類等の洗濯を行います。
自費支援		お気軽に問い合わせください。買い物、通院サービスや一時的な介護、支援など。

(2) 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

※ 同時に2名の訪問介護員が1名の利用者に対しサービスを行う場合は2倍の料金です。

※ 上記に記載がないサービス内容につきましてはご遠慮なくご相談ください。

※ 生活機能向上連携加算は、必要時対応いたします。

**要介護、要支援共通**

加算名称	加算料金	算定回数等	ご利用者様負担額		
			1割	2割	3割
初回加算	2,000円	初回のみ	200円	400円	600円
特定事業所加算Ⅱ	介護報酬の 100/1000	月1回の算定	月利用金額に加算		
処遇改善加算Ⅱ	介護報酬の 224/1000	月1回の算定	月利用金額に加算		

※ 介護職員の処遇改善加算Ⅰは、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質向上等の取り組みを行っている事業所に認められる加算です。

※ 特定事業所加算Ⅱは主に10年以上等の介護福祉士をターゲットとして、処遇改善（給与引き上げ等）を行うための原資を提供する加算です。

※ 上記処遇改善加算は厚生労働省が定める基準に適合している介護職員に対し基本サービスで減らされている職員の人件費を「加算」という形でご利用者に求めるものになります。このような形で人材を確保し、適正なサービスの質を保つために最低限必要な費用になります。ご理解の程よろしく申し上げます。

※ 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、ご利用者様の同意を得て、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。

※ ご利用者様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、ご利用者様の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、前頁金額の2倍になります。

※ 要介護度が4又は5のご利用者様の場合であって、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、寝たきりのご利用者様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。(現在乗降介助は行っておりませんので、通院はバス、タクシーでの同行)

・ 沖縄市介護予防・日常生活支援総合事業基本報酬 (令和6年4月～)

サービス提供区分	介護報酬額	ご利用者様負担額		
		1割	2割	3割
訪問サービス11 21 (週1回程度)	11 11,760円 月5回以上	1,176円	2,352円	3,528円
支援1・2、事業対象者	21 287単位/回 月4回以下	287円/回	574円/回	861円/回
訪問サービス12 21 (週2回程度)	12 23,490円 月9回以上	2,349円	4,698円	7,047円
支援1・2、事業対象者	21 287単位/回 月8回以下	287円/回	574円/回	861円/回
訪問サービス13 21 (週2回を超える程度)	13 37,270円 月13回以上	3,727円	7,454円	11,181円
要支援 2、事業対象者	21 287単位/回 月12回以下	287円/回	574円/回	861円/回

・ うるま市介護予防・日常生活支援総合事業基本報酬 (令和6年4月～)

サービス提供区分	介護報酬額	ご利用者様負担額		
		1割	2割	3割
訪問サービス11 21 (週1回程度)	11 11,760円 月5回以上	1,176円	2,352円	3,528円
支援1・2、事業対象者	21 287単位/回 月4回以下	287円/回	574円/回	861円/回
訪問サービス12 21 (週2回程度)	12 23,490円 月9回以上	2,349円	4,698円	7,047円
支援1・2、事業対象者	21 287単位/回 月8回以下	287円/回	574円/回	861円/回
訪問サービス13 21 (週2回を超える程度)	13 37,270円 月13回以上	3,727円	7,454円	11,181円
要支援 2、事業対象者	21 287単位/回 月12回以下	287円/回	574円/回	861円/回

※新型コロナウイルス感染症への対応

身体介護中心のサービス（令和6年4月～）

サービス実施時間	利用金額	ご利用者様負担額		
		1 割	2 割	3割
身体01・Ⅱ（20分未満）	1,790 円	179 円	358 円	537 円
身体 1・Ⅱ（20分～30分未満）	2,680 円	268 円	536 円	804 円
身体 2・Ⅱ（30分～1時間未満）	4,260 円	426 円	852 円	1,278 円
身体 3・Ⅱ（1時間～1時間半未満）	6,240 円	624 円	1,248 円	1,872 円
身体 4・Ⅱ（1時間半～2時間未満）	7,140 円	714 円	1,428 円	2,142 円
身体 5・Ⅱ（2時間～2時間半未満）	8,040 円	804 円	1,608 円	2,412 円

生活援助中心のサービス（令和6年4月～）

サービス実施時間	利用金額	ご利用者様負担額		
		1 割	2 割	3割
生活 2・Ⅱ（20分～45分未満）	1,970 円	197 円	394 円	591 円
生活 3・Ⅱ（45分以上）	2,420 円	242 円	484 円	726 円

身体介護に引き続き生活援助を行うサービス（令和6年4月～）

サービス実施時間	利用金額	ご利用者様負担額		
		1 割	2 割	3割
身体1生活1・Ⅱ（身体20分～30分未満・生活45分未満）	3,400 円	340 円	680 円	1,020 円
身体1生活2・Ⅱ（身体20分～30分未満・生活70分未満）	4,110 円	411 円	822 円	1,233 円
身体1生活3・Ⅱ（身体20分～30分未満・生活70分以上）	4,830 円	483 円	966 円	1,449 円
身体2生活1・Ⅱ（身体30分～1時間未満・生活45分未満）	4,970 円	497 円	994 円	1,491 円
身体2生活2・Ⅱ（身体30分～1時間未満・生活70分未満）	5,690 円	569 円	1,138 円	1,707 円
身体2生活3・Ⅱ（身体30分～1時間未満・生活70分以上）	6,400 円	640 円	1,280 円	1,920 円
身体3生活1・Ⅱ（身体1時間以上～30分未満・生活45分未満）	6,950 円	695 円	1,390 円	2,085 円
身体3生活2・Ⅱ（身体1時間以上～30分未満・生活70分未満）	7,670 円	767 円	1,534 円	2,301 円
身体3生活3・Ⅱ（身体1時間以上～30分未満・生活70分以上）	8,380 円	838 円	1,676 円	2,514 円

※上記に記載のない場合はご遠慮なくご相談ください。

緊急時加算（※緊急時の身体介護に加算されます）	1,000 円	100 円	200 円	300 円
-------------------------	---------	-------	-------	-------

※同時に2名の訪問介護員が1名の利用者に対しサービスを行う場合は2倍の料金になります。

※深夜加算、緊急時加算は勤務体制が整うまでなしとします。

※新型コロナウイルス感染症への対応



## （４） 訪問介護員等の禁止行為

### 訪問介護員等の禁止行為

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 ご利用者様又はご家族様の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ ご利用者様又はご家族様からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ ご利用者様の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ ご利用者様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 ご利用者様の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為（ご利用者様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 その他ご利用者様又はご家族様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。

「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
- ・ 主としてご利用者様が使用する居室等以外の掃除

「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

- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 草むしり、花木の水やり、自動車の洗車・清掃
- ・ 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（大掃除など）

- ・ 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
- ・ 園芸（植木の剪定など）
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

## 5 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次のとおり請求いたします。 ・通常の事業の実施地域を超えた地点で75円を加算し、この地点から居宅までの距離（片道）が、1 kmを超えるごとに25円加算とします。	
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。
	12時間前までにご連絡の場合	1 提供当たりの料金の25%を請求いたします。
	12時間前までにご連絡のない場合	1 提供当たりの料金の100%を請求いたします。
※ただし、ご利用者様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ご利用者様の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	ご利用者様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	実費を請求いたします。	

## 6 ご利用料金等の請求及び支払い方法について

① ご利用料金その他の費用の請求方法等	利用料利用者負担額及びその他の費用の額は、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します。
② お支払い方法等	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。 (ア) 事業者指定口座への振り込み コザ信用金庫 十字路支店 普通口座 0443373 沖縄銀行 美里支店 普通口座 2081066 (会社名)合同会社訪問型ステーション美城 代表社員玉城妙子 (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、領収書をお渡しいたしますので、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。



## 7 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、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	玉城 妙子
	連絡先電話番号	電話 098-974-3241
	携帯番号	080-3968-4422
	受付日及び受付時間	事業所の営業日時（2ページ(3)）と同じ

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、ご利用者様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。

## 8 サービス利用にあたっての留意事項

- (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を確認させていただきます。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) 要介護認定を受けていない場合は、ご利用者様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、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くともご利用者様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) ご利用者様に係る居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」等に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、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、ご利用者様又はご家族様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、ご利用者様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、ご利用者様の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 9 人権の擁護・虐待の防止について

事業者は、ご利用者様等の人権の擁護・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。
- (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) 従業員に対して、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、当該事業所従業員又は養護者（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。

虐待防止に関する責任者	代表社員：玉城 妙子
-------------	------------

## 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	<p>事業者は、ご利用者様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>事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」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>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>事業者は、従業員に、業務上知り得たご利用者様又はその家族の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員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、従業員との雇用契約の内容とします。</p>
個人情報の保護について	<p>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、ご利用者様の個人情報を用いません。また、ご利用者様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ご利用者様の家族の個人情報を用いません。</p> <p>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>事業者が管理する情報については、ご利用者様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ご利用者様の負担となります）</p>

## 11 緊急時の対応について

サービス提供中に、ご利用者様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、ご利用者様が予め指定する連絡先にも連絡します。

緊 急 連 絡 先			
家族等氏名（続柄）		連絡先	
家族等氏名（続柄）		連絡先	
医療機関・診療所名			
主治医		連絡先	

※契約締結後に追加記入いたします。

## 12 事故発生時の対応方法について

ご利用者様に対する訪問介護等の提供により事故が発生した場合は、市町村、ご利用者様の家族、ご利用者様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、ご利用者様に対する訪問介護等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）	沖縄市・うるま市	連絡先	098-939-1212・098-974-3111
居宅介護支援事業所			
担当ケアマネジャー		連絡先	

※契約締結後に追加記入いたします。

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	ジャパンアシストインターナショナル株式会社
保険名	福祉事業者総合賠償責任保険
補償の概要	管理財物賠償補償その他事業者が法律上の賠償責任を負った場合の補償

### 13 身分証携行義務の携帯

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者様又はご利用者様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

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、ご利用者様の心身の状況、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) 訪問介護等の提供に当たり、居宅介護支援事業者又は、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、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、ご利用者様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。

### 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) 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、その記録はその完結の日から5年間保存します。
- (3) ご利用者様は、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、従業員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従業員に対し、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。

## 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 ハラスメントについて

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

- ・ 利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。
  - ・ 事業所は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。
- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
    - ①身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
    - ②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
    - ③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
  - (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
  - (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
  - (4) 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 指定訪問介護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（訪問介護計画等を作成する者）

氏名
----

玉城 妙子 ・ 山城 絹子 ・ 安里 弥生 ・ 伊保 明美

(2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用者負担額等（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	介護報酬額	ご利用者様負担額
月			円	円
火			円	円
水			円	円
木			円	円
金			円	円
土			円	円
日			円	円
一週間当たりの利用料等合計額			円	円

(3) その他の費用（1週間あたり）

	円
	円
	円

(4) お支払いいただく額の目安

お支払い額の目安 （1週間あたり）	円
お支払い額の目安 （1か月あたり）	円

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1か月以内とします。

## 21 サービス提供に関する相談、苦情について

### < 苦情処理の体制、手順 >

- (1) ご利用者様またはご家族様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。
- (2) 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を聞き、場合によってはご自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
- (3) 苦情相談担当者（対応者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様又はご家族様の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- (4) 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ずご利用者様またはご家族様へ報告します。
- (5) 苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業員全員で検討します。



苦情申立の窓口

事業者		訪問介護 あやかいの城（しろ）	
所在地		沖縄県うるま市字江洲392番地 諸見里店舗101号室	
TEL (FAX同)	098-974-3241	携帯電話	080-3968-4422
受付時間	月曜日～金曜日（12/31～1/3を除く）8:30～17:30 ただし、緊急時は随時携帯で対応		

保険者（市町村等の介護保険担当部局）		沖縄市役所	
所在地		沖縄市仲宗根26番1号	
TEL	098-939-1212（代表）	FAX	098-939-7819
受付時間	8時30分から17時15分（土日祝慰霊の日および12/29～1/3を除く）		

保険者（市町村等の介護保険担当部局）		うるま市役所	
所在地		うるま市みどり町1丁目1-1	
TEL	098-973-3208（直通）	FAX	098-982-6041
受付時間	8時から17時15分（土日祝および12/29～1/3を除く）		

沖縄県国民健康保険団体連合会			
		沖縄県那覇市西3丁目14番18号（国保会館）	
TEL	098-860-9022	FAX	098-867-6794
受付時間	9時から17時00分（土日祝および年末年始を除く）		

## 22 重要事項の説明年月日

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

上記内容についてご利用者様にご説明を行い、交付いたしました。

事業者	法人所在地	沖縄県うるま市字江洲392番地 諸見里店舗101号室		
	法人名	合同会社 訪問型ステーション美城（ちゅらぐすく）		
	代表者名	代表社員 玉城 妙子		印
	事業所名	訪問介護 あやかいの城（しろ）		
	説明者氏名	印		

上記内容の説明を事業者から説明を受け、同意したうえで交付を受けました。

ご利用者様	住 所			
	氏 名	印		
代筆の場合の代筆者氏名 （ご利用者様との続柄等）			続柄等	

代理人 （成年後見人等）	住 所			
	氏 名	印		