

## 重要事項説明書(訪問介護サービス)

\_\_\_\_様に対する訪問介護サービスの提供にあたり、当事業所が説明すべき重要事項は次のとおりです。

### 1. 事業所概要

事業所名称	陶の里ヘルパーステーション
事業所の所在地	岐阜県多治見市大畑町西仲根 3-6
法人種別及び運営法人名	有限会社アットホーム
代表者名	代表取締役 原 頼子
管理者名	三好 由紀子
電話番号・FAX	TEL0572-21-6611・FAX0572-21-6060
サービス提供地域	多治見市・土岐市

介護保険法令に基づき岐阜県知事から指定を受けている提供サービス及び事業所名所

訪問看護サービス	訪問看護ステーション陶の里(2161190075)
居宅介護支援サービス	陶の里ケアプランセンター (2171100569)
訪問介護サービス	陶の里ヘルパーステーション(2171101906)
予防訪問介護サービス	陶の里ヘルパーステーション(2171101906)
定期巡回サービス	陶の里定期巡回ステーション(2191100219)

### 2. 当社の経営理念及び運営方針

経営基本方針	私たちが大切にする3つの「 <b>SOU</b> 」 「想」・・・人の想いを大切にするサービス 「創」・・・画一的でない豊かな創造力から生まれるサービス 「奏」・・・自己完結でなくコミュニティで奏でるサービス
基本理念	「かかわるすべての人の笑顔を創る会社」
運営方針	利用者に対し、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出来るように支援する。利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な訪問介護サービスを提供する。

### 3. 営業日・営業時間

営業日	月曜日から金曜日（但し、国民の祝祭日及び年末年始を除く）
営業時間	午前 8 : 30 から午後 5 : 30
休業日	土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始

※居宅サービス計画により、休業日および営業時間外であってもサービスを提供する場合があります。

### 4. 電話対応について

平日	月～金 8 : 30～17 : 30	TEL0572-21-6611
平日時間外	月～金	TEL080-2634-2626
土・日・祝日		TEL080-2634-2626

※平日以外の時間帯につきましては、当該事業所のサービス提供責任者が、輪番制により電話対応致します。

### 5. 職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	管理者は、職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅サービス等の実施に関し、事業所の職員に対し遵守させる必要な指揮命令を行う。	常勤 1 名
サービス提供責任者	①指定訪問介護の利用申し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およ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居宅介護支援事業者等に対し、指定訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 ⑦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。	常勤 2 名 (管理者兼務)

サービス提供責任者	<p>⑧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>⑨訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</p> <p>⑩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>⑪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>⑫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>	
訪問介護員	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>常勤 1 名 非常勤 3 名 (うち介護福祉士 2 名)</p>
事務員	<p>事務職員は介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等必要な事務を行います。</p>	<p>常勤 1 名</p>

※上記職員については、併設する指定介護予防訪問介護サービス事業所の職員と兼ねる場合があります。

## 6. 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

居宅介護サービス計画書が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って介護保険法で定める訪問介護サービスを実施します。

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所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の内容を定めた訪問介護計画を作成します。
食事介助	食事の介助を行います。
排泄介助	排泄の介助、オムツ交換を行います。
更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
入浴介助	入浴(全身浴・部分浴)の介助やシャワー浴を行います。

身 体 介 護	身体の清拭、洗髪	清拭（身体を拭く）、ベッド上での洗髪を行います。
	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。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位交換を行います。
	移動、移乗介助	室内の移動、車椅子などへ移乗の介助を行います。
	起床及び就寝介助	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。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬の手伝い、服薬の確認を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	自立支援のための見守りの援助	<p>○利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、配膳、後片付け、掃除、整理整頓(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む)を行います。</p> <p>○洗濯物を一緒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> <p>○ゴミの分別が分からない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらったり思い出してもらったり援助します。</p> <p>○入浴、更衣などの見守り（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>○利用者が移乗する際に、転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。</p> <p>○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</p> <p>す）</p> <p>○車椅子等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。</p> <p>○本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において直接介助は行わずに、側で見守り服薬を促します。</p> <p>○認知症の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見</p>

		<p>守り・声かけを行うことにより、1人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。</p> <p>○認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理等を行うことにより、生活歴の喚起を促します。</p> <p>○認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分摂取を支援します。</p>
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	利用者の衣類などの洗濯を行います。
	ベッドメイク	利用者の寝具のシーツ交換や布団干し。
	衣類の補修・整理	利用者の衣服のほつれ直しやボタン付けなど。(日常的に着用している物)

※サービスは利用者を対象としたものに限られます。居宅介護計画書に記載されていない事項は介護保険内の内容であっても対応できません。介護支援専門員に相談し必要と判断され居宅介護計画書の変更がなされた時点からの対応となります。

## (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及び時間

※利用料金は【契約書別紙】にて記載

### 1)サービス時間

- 通常時間帯 午前8:00から午後6:00
- 身体介護 20分以上30分未満

- 30分以上 60分未満
- 60分以上 90分未満
- 生活援助 20分以上 45分未満
- 45分以上

◆ 身体介護に引き続き生活援助を行った場合

- 身体介護 1 生活援助 1
  - 20分以上 30分未満+生活援助 20分以上 45分未満
- 身体介護 1 生活援助 2
  - 20分以上 30分未満+生活援助 45分以上 70分未満
- 身体介護 1 生活援助 3
  - 20分以上 30分未満+生活援助 70分以上
  
- 身体介護 2 生活援助 1
  - 30分以上 60分未満+生活援助 20分以上 45分未満
- 身体介護 2 生活援助 2
  - 30分以上 60分未満+生活援助 45分以上 70分未満
- 身体介護 3 生活援助 1
  - 60分以上 90分未満+生活援助 20分以上 45分未満

※上記の基本時間は、実際にサービスの提供に要した時間ではなく、居宅サービスに定められた訪問介護サービスの提供に要する目安の時間を基準とします。

● 通常時間帯以外の時間帯

- 通常の時間帯以外の時間にサービスを提供する際には、前項の基本料金に、次のように加算されます。

早朝	午前 6 : 00 ~ 午前 8 : 00	25%加算
夜間	午後 6 : 00 ~ 午後 10 : 00	25%加算
深夜	午後 10 : 00 ~ 午前 6 : 00	50%加算

※1 単位=10.21 円

※上記の基本時間は、実際にサービスの提供に要した時間ではなく、居宅サービスに定められた訪問介護サービスの提供に要する目安の時間を基準とします。

加 算	利用料	利用者負担額	算定回数等
初回加算	2,000 円	200 円(1割負担) 400 円(2割負担)	初回のみ
介護職員等処遇改善加算	利用単位数 24.5%	左記の 1割 又は 2割	毎月
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の 10%	左記の 1割 又は 2割	毎月
緊急時訪問介護加算	1,000 円	100 円(1割負担) 200 円(2割負担)	1 回につき

○初回加算

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回もしくは初回の属する月の訪問介護サービス提供に関して、サービス提供責任者もしくはサービス提供責任者の同行のもとサービス提供を行った場合に加算します。

また、利用者が過去 2 カ月間に、当該指定訪問介護事業所から指定訪問介護の提供を受けていない場合に加算します。

○介護職員処遇改善加算

介護職員の職場環境等要件(職員の離職防止・定着促進)を図る観点から、賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められた加算です。

○特定事業所加算(Ⅱ) 所定単位数の 100 分の 10 に相当する単位数

質の高い介護サービスを提供している事業所を評価する加算です。特に、専門性の高い人員を配置し、介護度が高い利用者等にも積極的に介護サービスを提供している事業所を評価するもので、地域における介護サービスの向上を目的としています。

※別紙「訪問介護サービス単位表」には加算した単位数を表示しています。

○緊急時訪問介護加算

利用者またはその家族等からの要請に基づき本事業所のサービス提供責任者が指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、本事業所のサービス提供責任者または訪問介護員等が利用者の居宅サービス計画において計画的に訪問する事になっていない訪問介護サービスを緊急に行った場合に加算します。

◆ 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事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

交通費	多治見市内	無 料
	多治見市外	公共交通機関 自 費 自動車等 1 kmあたり 20 円徴収
	※買い物代行サービスにおける利用者の居宅と商店の往復により移動交通費が発生する場合には、原則として利用者の負担となります。	
キャンセル料	利用者の都合によりサービスをキャンセルする場合は、利用日の前日午後 5 : 00 までに連絡をお願い致します。 ・その場合のキャンセル料金は無料。 ・前日午後 5 : 00 以降に関しては利用料金の 1 割を頂きます。 ※但し、体調不良等の理由による場合、キャンセル料金は頂きません。	

※2名の訪問介護員によりサービスを提供する必要があると判断される場合には、利用者の同意を得た上で通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。  
※本事業所は緊急時に計画外のサービスを提供する場合があります、そのサービス

が介護保険外のサービスにあたる時には、お客様より別途料金をいただくことがあります。

#### (5)利用者負担金

居宅サービス計画に位置づけられているサービスに関しては、介護保険負担割合証の割合に応じてお支払いいただきます(法定代理受領)。

但し、支給限度基準額を超えた分に関しましては、全額自己負担となります。

《法定代理受領》

介護保険被保険者である利用者が、居宅サービス計画に基づき介護保険サービスを受けた場合、保健者が利用者に代わって利用料(利用者自己負担分を除く)を直接事業者を支払うことを法定代理受領といいます。

#### (6)利用者負担額、その他の費用の請求及び支払方法について

請求方法	利用者負担額、その他の費用は利用月ごとの合計金額により請求します。 請求書は、利用月の翌月 17 日頃までに利用者宛にお届けします。
支払い方法	利用月の翌月 20 日に、指定口座より引き落としとなります。但し、休日にかかる場合は前日となります。 支払いを確認しましたら、領収証をお渡ししますのでご確認下さい。 <u>尚、再発行は致しかねますので、必ず保管されますようお願いいたします。</u>

### 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時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) 訪問介護員等に関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。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (6) 訪問予定の変更を希望される場合は、出来る限り早めにご連絡をお願いします。なお、弊社の都合により、やむを得ず訪問予定や担当職員の変更をお願いすることがあります。ご了承下さい。
- (7) 訪問介護員等の到着時刻は、交通事情等により 15 分程度遅れることがあります。大幅に遅れる場合は連絡させていただきます。
- (8) 感染予防のため流水による手洗いを励行しています。洗面所の使用についてご協力をお願い致します。
- (9) 金銭(または金銭に相当する物)、飲食の提供など職員に対するお心遣いは、一切辞退しております。
- (10) 金銭や預金通帳等および施錠用の鍵などの貴重品のお預かりは行いません。ご本人、ご家族様での保管にご協力お願い致します。
- (11) サービスの目的以外の同居家族様に対するサービス提供は保険外の有料サービスとなりますので、別途ご相談下さい。
- (12) 特別な場合を除いて、訪問中の飲酒・喫煙は固くお断りします。
- (13) 利用者様への身体拘束及び虐待その他の行為が認められた場合、自治体及び関係各所へ連絡をする場合があります。
- (14) 職員への宗教・政治・その他営利活動への勧誘はお断りします。
- (15) 地震やゲリラ豪雨、台風、洪水、大雪などの気象状況の場合、移動中の安全の確保ができないという観点から、やむを得ずサービスの中止や中断をさせて頂くことがあります。ご理解の上ご了承願います。
- (16) 愛玩動物と生活されている場合は、ゲージに入れる又はリードにつなぐなど、サービスの中止や事故が起きないようにご配慮下さい。
- (17) プライバシー保護の観点から、利用者の安否確認や見守りを目的としたカメラの使用及びケアの確認等で職員が画像に映り込む場合には事前に

お声がけ下さい。

(18) SNS 等での画像の使用については事前相談、合意の上双方で使用していくことにご協力下さい。

## 8. 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"><li>① 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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li><li>② 事業者及び事業者の使用する物（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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ul>
<p>(2)個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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。</li><li>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。）</li></ul>

## 9. 虐待の防止及び身体拘束の禁止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止などの為に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会「虐待防止検討委員会」を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備しています。
- (3) 事業所において、従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
- (4) 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
-------------

訪問介護管理者 三好 由紀子
----------------

- (5) 成年後見制度の利用を支援します。
- (6) 苦情解決体制を整備しています。
- (7) 介護相談員を受け入れます。
- (8) 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。

## 10. 身体拘束等の禁止

- (1) 事業所は、サービスの提供にあたっては、利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。
- (2) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者及び障害児の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

## 11. 業務継続計画について

- (1) 事業所は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定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス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為の計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は従業者に対し、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) 事業所は定期的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。

## 12. 感染症対策(衛生管理)について

事業所は、従業員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努め、感染症及び食中毒の防止及び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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (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ます。
- (3) 事業所において従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

## 13. サービス提供に関する相談、苦情

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ① サービス提供に関する相談及び苦情を受ける為の窓口を設置します。
- 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です。
  - 1).苦情の受付
  - 2).苦情内容の確認
  - 3).管理者等への報告
  - 4).利用者様・ご家族様への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
  - 5).苦情の解決に向けた対応の実施
  - 6).再発防止、および改善の実施
  - 7).利用者様・ご家族様への苦情解決結果の説明・同意
  - 8).管理者への最終報告

### (2)苦情申し立て窓口

事業所の窓口	陶の里ヘルパーステーション 担当者 三好 由紀子 午前 9 : 00 ~ 午後 5 : 00 TEL 0572-21-6611 FAX 0572-21-6060
市町村(保険者)の窓口	多治見市 高齢福祉課 介護保険グループ TEL 0572-22-1111
	土岐市 高齢介護課 TEL 0572-54-1111

都道府県の窓口	岐阜県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情相談係 TEL 058-275-9826
	東濃県事務所 福祉課 TEL 0572-23-1111

※ホームページ内で、24時間いつでも相談を受け付けています。

#### 14. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要があった場合は、速やかに主治医への連絡を行うなどの必要な措置を講じるとともに、家族、介護支援専門員等へ連絡をいたします。

主治医	医療機関名称：	
	氏名：	
	所在地：	
	電話番号：	
緊急時連絡先	1. 家族等氏名	続柄
	電話番号	
	2. 氏名	続柄
	電話番号	

#### 15. 事故発生時の対応

サービス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などに連絡するとともに、必要な措置を講じます。

また、サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

#### 16. 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。

#### 17. 資質向上のための研修の機会の確保

職員の資質向上のため、採用後の1ヶ月以内、またその後随時に研修の機会を確保いたしております。

## 18. 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、訪問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。

## 19. 訪問介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、訪問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) サービスの提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で訪問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訪問介護支援事業者に送付します。

## 20. サービス提供の記録

- (1) 当事業所では、介護人材の有効活用と業務効率化の為、訪問記録を電子化しております。サービス提供の記録については、モバイル端末を活用しております。利用者 ID カードをタップすることにより、訪問介護員が訪問した証拠として記録に残ります。利用者 ID カード(IC タグシール)は無償で貸し出しとなります。契約終了時に、IC タグシールはご返却いただきます。サービス提供の実施記録に関しましては、日を空けることのないよう、後日お渡しさせていただきます。
- (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。

## 21. 禁止事項

当事業所では、多くの方に安心して利用して頂くために、利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は禁止します。