

重要事項説明書

(訪問介護・第1号訪問事業)

利用者 _____ 様

事業者 ヘルパーステーション カープ広島

重要事項説明書

訪問介護・第1号訪問事業、サービス提供開始にあたり、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準に基づいて説明すべき重要事項は次の通りです。

1 事業者概要

事業者名称	あいは株式会社
法人種別	営利法人
代表者氏名	代表取締役 新井 恵
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	広島県広島市南区東雲本町一丁目14番16-1号 (TEL:082-258-1177) (FAX:082-890-6089)
法人設立年月日	平成26年2月28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	ヘルパーステーション カープ広島
事業所の種類	訪問介護・第1号訪問事業
介護保険指定 事業所番号	3473201154
事業所所在地	広島県安芸郡府中町茂陰一丁目10番21号
連絡先 相談担当者名	(TEL:082-890-2011) (FAX:082-286-2032) (相談担当者氏名:管理者 宍戸 理恵)
事業所の通常の 事業の実施地域	広島市中区、東区、安芸区、南区(似島, 金輪町除く)安芸郡府中町、海田町、熊野町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護者状態にある高齢者に対し、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	指定訪問介護の提供に当たって、事業所の訪問介護員等は、要介護者等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、通院、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。 事業の実施に当たっては、関係市町・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ます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日
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	年中無休
サービス提供時間	サービス提供時間は24時間体制 電話等により、24時間常時連絡可能

(5) 事業所の職員体制

管理者	宍戸 理恵
-----	-------

	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。 	1名
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。 	2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を提供します。 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。 	15名以上

サービス提供責任者の氏名	宍戸理恵、舛井京子、中道愛、田中綾子
--------------	--------------------

3 提供するサービスの内容について

(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に必要な時だけ介助）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

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げのように、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

4 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

- (1) 介護保険の適用を受けるサービス（利用料の1割もしくは2割、3割が自己負担）
- (2) 介護保険の適用を受けないサービス（全額自己負担）
- (3) その他費用（全額自己負担）

(1) 介護保険の適用を受けるサービス

【訪問介護サービス】 次表は通常時間帯（午前8時00分～午後6時00分）の場合

		基本単位	利用料	利用者様負担		
				1割負担	2割負担	3割負担
身体介護	20分未満	163単位/回	1,744円	174円	348円	523円
	20分以上30分未満	244単位/回	2,610円	261円	522円	783円
	30分以上1時間未満	387単位/回	4,140円	414円	828円	1,242円
	1時間以上時間30分未満	567単位/回	6,066円	606円	1,213円	1,819円
	以降30分を増すごとに算定	82単位/回	877円	87円	175円	263円
生活援助	20分以上45分未満	179単位/回	1,915円	191円	383円	574円
	45分以上	220単位/回	2,354円	235円	470円	706円
	身体介護に引き続き生活援助を行った場合	65単位/回	695円	69円	139円	208円

【第1号訪問事業サービス】

区分	対象	1週間当たりの利用回数	単位数	自己負担額（1割）
訪問型独自サービスⅠ	要支援1・2	1回程度	1,176単位	1,258円
訪問型独自サービスⅡ	要支援1・2	2回程度	2,349単位	2,513円
訪問型独自サービスⅢ	要支援2	3回程度	3,727単位	3,987円

※ただし、第1号訪問事業において町外保険者利用の際には、登録保険者の所在地の指定単位数の算定を行います。

※ 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。
- ※ サービス提供責任者に初任者研修修了者（旧訪問介護員養成研修2級課程修了者）を配置する事業所は、上記金額の90/100となります。
- ※ 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に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。

【加算料金】

- ・通常時間帯以外の時間帯にサービスを提供する際には、上記の料金に、次のとおり割増されます。

サービス提供時間帯	加算率
早朝（午前6時00分～午前8時00分）	25%
夜間（午後6時00分～午後10時00分）	25%
深夜（午後10時00分～午前6時00分）	50%

- ・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。

加算の種類	基本単位 加算率	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	2,140円	214円	428円	642円	初回利用月のみ
特定事業所加算（Ⅱ）	所定単位数の10%					
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	利用料に対して24.5%	左記の1割	左記の2割	左記の3割	—	

- ※ 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。
- ※ 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。所定単位数の24.5%を加算します。
介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ 地域区分別の単価(5級地 10.70円)を含んでいます。
- ※ 特定事業所加算Ⅱは、国が定める要件を満たし、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す。所定単位数の10%を加算します。
- ※(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。

(2) 介護保険の適用を受けないサービス

① 介護保険の支給限度額を超えるサービス

利用料は利用者の全額自己負担となります。

(3) その他費用

当事業所では、次のような介護保険外サービスを行っています。

利用料は利用者の全額自己負担となります。

サービス名	サービス内容	利用料
自費サービス	介護保険外サービス（生活援助）	500 円/10 分
	介護保険外サービス（身体援助）	834 円/10 分

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。

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。

5 その他の費用について

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、路程 1 キロメートル当たり 50 円を実費として徴収いたします。ご自宅に駐車スペースがなく有料駐車場を使用する場合には実費を頂戴いたします。	
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。	
	ご利用日の前営業日の 17 時までにご連絡いただいた場合	無料
	ご利用日の前営業日の 17 時までにご連絡がなかった場合	利用者負担金の 50%
※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。		
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。	
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。	

6 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、毎月月末締めとし、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 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、原則銀行引き落とし、または、銀行振り込みとさせていただきます。</p> <p>イ 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か月以上遅延し、さらに支払いの督促から10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。

【支払方法】

- A 自動口座引き落とし(ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とします。手数料は当社が負担いたします。)
- B 銀行振り込み(20日までに利用者の方がお振り込み願います。手数料は利用者負担となります。)
- C 上記の利用者負担金は、「法定代理受領(現物給付)」の場合について記載しています。居宅サービス計画作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料(10割)を支払い、その後市町に対して保険給付分(7割～9割)を請求することになります。

※ 介護保険外のサービスとなる場合(サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む。)には、全額自己負担となります。(介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。)

支払方法	口座振替 ・ 振込
支払期日	利用分については月末締め、翌月20日までの支払いとします。
振込先	銀行 広島銀行 支店 東雲支店 普通預金 3117595 口座名義 あいりは株式会社 代表取締役 新井 恵

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

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	(氏名) 宍戸 理恵
	連絡先電話番号	082-890 - 2011
	同ファックス番号	082-286 - 2032
	受付日及び受付時間	月～土 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。

8 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いたします。
- (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。

9 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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	宍戸 理恵
-------------	-------

- (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) 従業者に対して、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) 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 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	<ol style="list-style-type: none">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。
--------------------------	--

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、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。</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>
---------------	--

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。

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

利用者からの緊急を要する要望については事業者の窓口にて24時間対応とする。

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。

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。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。

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。

1.8 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

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) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヘルパーステーションカープ広島	担当 穴戸 理恵 電話番号 082 - 890 - 2011
広島市役所健康福祉局 高齢福祉部介護保険課	所在地 広島県広島市中区国泰寺1丁目6番34号 電話番号 082 - 504 - 2163 受付時間 8:30～17:15(土日祝を除く)
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 広島市中区白島町19番49号 電話番号 082 - 554 - 0783 FAX番号 082 - 511 - 9126 受付時間 8:30～17:15 (土日祝は休み)
府中町福祉保健部高齢 介護課介護保険係	所在地 広島県安芸郡府中町大通3丁目5番1号 電話番号 082 - 286 - 3235 受付時間 8:30～17:15 (土日祝は休み)

※その他、お住まいの市・町介護保険担当部署でも受け付けております。

(3) 相談及び苦情処理

- ・概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。
- ①事業所内において、管理者を中心として相談、苦情処理するための会議を開催する。
- ②サービスを提供した者からの概況説明
- ③問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
- ④文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して直接行ったうえで、文書を渡す。
- ⑤苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で利用者を担当する地域包括支援センター、居宅介護支援事業者及び国民健康保険団体連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
- ⑥事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。

19 第三者評価の状況

実施評価はしていない。

20 サービスの終了

(1) 利用者または家族による解約

- ・利用者またはその家族は、サービスの利用を希望しない場合、利用者の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合、事業所に書面または口頭で解約の申し出を行うことができます。解約の申し出があった日をもって、サービス提供契約は終了します。
- ・当時業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者や家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、利用者は文書または口頭で解約の申し出を行うことができます。

(2) 事業所による解約

事業所は、以下のような場合に契約を解約することがあります。

- ・利用者様が著しく契約内容に従わない場合
- ・安全上、またはサービス提供が困難な状況が発生した場合
解約を行う場合は、事前に利用者様・ご家族様に理由を説明し、十分な期間を置いて通知します。
- ・利用者がサービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、30日以内にお支払いいただけない場合、または利用者や家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。
- ・当事業所を閉鎖または縮小する場合など、やむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の15日前までに文書で通知します。

(3) 自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ・利用者が亡くなった場合

2.1 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
---------------	-------

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	広島市南区東雲本町1丁目14番16-1号
	法人名	あいりは株式会社
	代表者名	代表取締役 新井 恵
	事業所名	ヘルパーステーションカープ広島
	説明者氏名	宍戸 理恵

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	