

# 重要事項説明書

## 1 指定訪問介護又は第1号訪問型サービスを提供する事業者について

事業者名称	有限会社 エーデルワイス
代表者氏名	取締役 青山 央和
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	北見市東三輪1丁目31番地84 総務 0157-69-0032
法人設立年月日	平成17年4月6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	訪問介護事業所エーデルワイス
介護保険指定 事業所番号	北海道 0175012343 号
事業所所在地	北見市末広町 350 番地 20
連絡先	電話 090-9084-4716
事業所の通常の 事業の実施地域	北見自治区（端野・常呂・留辺蘂自治区を除く北見市）

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の 目的	<p>（運営規程を要約し記載）</p> <p>有限会社エーデルワイスが設置する訪問介護事業所エーデルワイス（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護及び第1号訪問型サービス（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために、必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業の円滑な運営管理を図るとともに、要介護（要支援状態等）の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保することを目的とする。</p>
運営の 方針	<p>（運営規程を要約し記載）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定訪問介護においては、利用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、入浴や排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行います。第1号訪問型サービスにおいては、要支援状態の維持若しくは改善を図り、要介護状態になることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、身体介護その他生活全般にわたる支援を行います。</li> <li>利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立った事業の提供に努めます。</li> <li>指定訪問介護においては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化防止に資するよう、目標を設定し計画的に行います。第1号訪問型サービスにおいては、利用者の介護予防に資するよう、目標を設定し、計画的に行います。</li> <li>市町村、居宅介護支援事業者、高齢者相談支援センター（地域包括支援センター）等との連携に努めます。</li> <li>利用者の人権擁護、虐待防止のため、必要な措置を講じます。</li> <li>事業の提供にあたっては、介護保険関連情報その他必要な情報を活用し、適切且つ有効に行います。</li> </ul>

(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
営業時間	8時30分から17時30分

(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 土・日曜日は定期訪問のみ提供可能
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	山本 彩加
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li><li>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。</li></ol>	常勤 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 事業の利用の申込みに係る調整を行います。</li><li>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。</li><li>3 サービスの実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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等と連携を図ります。</li><li>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。</li><li>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li><li>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。</li><li>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li><li>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。</li></ol>	常勤 1名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"><li>1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な事業を提供します。</li><li>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事業を提供します。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>	2.5名以上

### 3 提供する事業の内容及び費用について

#### (1) 提供する事業の内容について

サービス区分と種類		事業の内容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者等が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）等に基づき、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事業の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"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。）</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
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。

## (2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は事業の提供に当たって、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事業提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えた事業提供（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) 提供する事業の利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

利用料、利用者負担額は以下の通りです。利用者負担額は、原則として利用料に対して介護保険負担割合証に記載の割合（1から3割）に応じた額です。但し、介護保険給付の支給限度額を超えて事業を利用される場合は、全額が自己負担となります。

指定訪問介護 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

指定訪問介護 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

指定訪問介護 身体介護に引き続き生活援助を行った場合						
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	昼間	65	650円	65円	130円	195円
	早朝/夜間	81	810円	810円	1,620円	2,430円
	深夜	98	980円	980円	1,960円	2,940円
45分以上	昼間	130	1,300円	130円	260円	390円
	早朝/夜間	159	1,590円	159円	318円	477円
	深夜	195	1,950円	195円	390円	585円
70分以上	昼間	195	1,950円	195円	390円	585円
	早朝/夜間	244	2,440円	244円	488円	732円
	深夜	293	2,930円	293円	586円	879円

- ※ サービス提供時間数は、実際に事業の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事業の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事業の提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する利用者、またこれ以外の範囲に所在する建物に居住する（当該建物に居住する利用者の人数が1月あたり20人以上の場合）利用者に事業を行う場合は、上記金額の90/100となります。

第1号訪問型サービス 訪問介護相当型（身体介護・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
週1回 対象者 要支援1 要支援2	回数：月4回まで	287/回	2,870円	287円	574円	861円
	月額：月4回を超える場合	1176/月	11,760円	1,176円	2,352円	3,528円
	日割要件該当	39/日	390円	39円	78円	117円
週2回 対象者 要支援1 要支援2	回数：月8回まで	287/回	2,870円	287円	574円	861円
	月額：月8回を超える場合	2349/月	23,490円	2,349円	4,698円	7,047円
	日割要件該当	77/日	770円	77円	154円	231円
週2回超 対象者 要支援2	回数：月12回まで	287/回	2,870円	287円	574円	861円
	月額：月12回を超える場合	3727/月	37,270円	3,727円	7,454円	11,181円
	日割要件該当	123/日	1,230円	123円	246円	369円

- ※ 第1号訪問型サービスの各報酬区分における週あたりの利用頻度は、実際に利用した回数ではなく、計画に位置付けられた回数を用います。
- ※ 原則として、1回あたりの単位数を用い算定しますが、月の利用回数が各報酬区分の上限回数をを超える場合は月額の単位数となります。
- ※ 月途中に週の利用回数に変更になる場合や隔週で利用回数が異なる場合等、週毎で利用回数が異なる場合は、それぞれの週における回数に応じた報酬区分を用います。なお、週毎で利用回数が異なる場合、上限回数は利用回数の多い方の上限を用います。
- ※ 1月の算定回数により月額の単位を使用する場合で、日割りの算定要件に該当する場合は日割とします。
- ※ 事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上に事業を行う場合は、上記金額の90/100となります。

**【指定訪問介護・第1号訪問型サービス共通】**

- ※ 虐待の発生又はその再発を防止するための措置として、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者の配置などを行っていない場合は、上記金額の99/100となります。【高齢者虐待防止措置未実施減算】
- ※ 感染症や非常災害の発生時において、事業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を策定し、その計画に従い必要な措置を講じていない場合は、上記金額の99/100となります。【業務継続計画未実施減算】
- ※ 利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、上記の利用

料も自動的に改定されます。尚、その場合は、事前に新しい利用料を書面でお知らせします。

- ※ 利用者が要介護（要支援）認定を受けていない場合や居宅サービス計画等が作成されていない場合には、上記に係る利用料は、全額をいったんお支払い頂きます。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。
- ※ 「指定訪問介護の生活援助」と「第 1 号訪問型サービス」は、1 回のサービス提供時間は、原則 1 時間 30 分となっております。

#### (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。

利用者負担額は、原則として利用料に対して介護保険負担割合証に記載の割合（1 から 3 割）に応じた額です。但し、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、全額が自己負担となります。

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	
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
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	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	所定単位数に加算
介護職員処遇改善加算（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）

- ※ 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。【指定訪問介護のみ】
- ※ 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、初回に実施した事業と同月内に、サービス提供責任者が、自ら事業を行う場合又は他の訪問介護員が事業を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 特定事業所加算Ⅱは、専門性の高い人材を確保し、質の高い介護サービスを実施している事業所を評価を受けた場合に加算します。
- ※ 介護処遇改善加算Ⅲは、介護職員の賃金の改善等を実施し、加算のキャリアパス要件と定量的要件を満たすこと。
- ※ （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の

提供を求められた場合は、サービスの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

(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、市町村が実施する事業などの活用のための助言を行います。

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（北見自治区）以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費を請求いたします。 【自動車を使用した場合】※税込み金額 事業所から片道 15 km未満 880 円、15 km以上 1,100 円	
② キャンセル料	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要
	当日のご連絡の場合	1 提供あたりの料金の 10%を請求
※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）、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事業の提供毎に計算し、利用月毎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 日頃に利用者又は家族宛に郵送します。</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 請求月の 20 日頃に、利用者指定口座からの自動振替によりお支払いください。事業者指定口座への振り込み又は現金支払いによる支払い方法をご希望される場合にはご相談ください。</p> <p>イ 支払いの確認をしましたら、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について、正当な理由がないにもかかわらず、支払期日から 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払の督促から 7 日以内に支払いがない場合には、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、右の担当者までご相談ください。	担当者氏名	管理者、サービス提供責任者
	電話番号	090-9084-4716
	ファックス番号	0157-69-7422
	受付日及び受付時間	月から金曜日 8 時 30 分から 17 時 30 分

※ 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 事業の提供にあたって

- (1) 事業の提供に先立って、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、居宅介護支援等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、事業の目標、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

「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) 事業の提供は「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事業の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。
- (6) 医師の診断や日常生活の留意事項、利用当日及び利用中の健康状態を訪問介護員にお伝えいただき、心身の状況に応じた事業の提供を受けるように留意してください。

## 8 利用解除について

### (1) 利用者からの利用解除

利用者及び家族は、事業所に対して利用の中止の意思表示をすることにより、利用を解除できます。

### (2) 事業所からの利用解除

以下の場合、事業所からの利用解除ができます。

- ① 介護認定において、自立と認定された場合
- ② 病状や心身状態が著しく悪化し、事業を利用することが困難と判断された場合
- ③ 利用料等を2月以上滞納し、その支払いを督促したにも関わらず、正当な理由なく7日以内に支払われなかった場合
- ④ 天災や災害、その他やむを得ない理由により、事業を提供することが困難である場合。
- ⑤ 従業者に対する著しい迷惑行為（ハラスメント等）が認められた場合

## 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。【虐待に関する担当者：管理者】
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、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) 事業の提供中に、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

<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>	<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においても継続します。</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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<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。</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

事業の提供中に、利用者には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。主治医への連絡が困難な場合等は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

<p>【家族等緊急連絡先】</p>	<p>氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先</p> <p style="text-align: right;">続柄</p>
-------------------	---

### 1 2 事故発生時の対応方法について

利用者に対する事業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、利用者に対する事業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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入し

ています。【保険会社名：東京海上日動火災保険株式会社】

### 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

事業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) 事業の提供にあたり、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) 事業の開始に際し、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) 事業の内容が変更された場合又は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。

### 1 6 事業の提供の記録

- (1) 事業の実施ごとに、その提供日、内容及び利用料等を、そ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) 事業の実施ごとに、事業の提供の記録を行うこととし、その記録は事業を提供した日から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を実施します。
- (4) 事業所において感染症が発生した場合、保健所の助言・指導を求めます。
- (5) 利用者が、他者への感染の危険がある病気であると診断された場合は、一時的に利用を中断し、適切な治療をお受けいただいた上で、感染源が根絶されたと医師より診断された場合のみ、介護支援専門員等と連携し、利用再開に向けた調整を行います。

## 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 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。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、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

- ① 緊急性……直ちに身体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……身体拘束以外に、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。

また事業者として、身体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 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3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を図っています。
- ② 身体的拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- ③ 従業者に対して、身体的拘束等の適正化のための定期的な研修を実施しています。

## 20 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 提供した事業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ています。
- ② 事業者による解決を望まない場合、又は当事者間の話し合いが困難な場合は、北海道国民健康保険団体連合会や関係市町村に申し出ることができます。
- ③ 苦情を受け付けた場合、苦情の内容及びその際に行った処置の内容を記録し、必要に応じて北見市等の関係機関に報告します。

### (2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> 訪問介護事業所エーデルワイス 担当者：管理者 サービス提供責任者	所在地 北見市末広町 350 番地 20 電話番号 0157-33-1712 ファックス番号 0157-69-7422 受付時間 8時30分から17時30分
---	--

<b>【市町村の窓口】</b> 北見市保健福祉部介護福祉課	所在地 北見市大通西3丁目1番地1 電話番号 0157-25-1144 ファックス番号 0157-26-6323 受付時間 8時45分から17時30分 月から金曜日
<b>【公的団体の窓口】</b> 北海道国民健康保険団体連合会	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号 011-231-5161 ファックス番号 011-231-5178 受付時間 9時から～17時15分 月から金曜日

## 2.1 ハラスメントへの対応について

- ① 適切な事業の提供を確保する為、従業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て取り組むものとします。
- ② 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行為は、組織として許容しません。また、対象となる者は、事業所の従業員の他、取引先事業者、利用者及び家族等とします。
- ③ ハラスメント事案が発生した場合、マニュアル等を基に対応し、同事案が発生しない為の再発防止策を実施します。
- ④ ハラスメント防止対策に関する基本方針を明確化し、従業員に周知・啓発します。
- ⑤ 相談に応じ、適切に対応するために、相談に対応する担当者をあらかじめ定め、従業員等に周知します。【ハラスメント相談担当者：管理者】
- ⑥ 従業員等へのハラスメントにより、事業の中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

## 2.2 サービスの第三者評価の実施状況について

【実施の有無】	なし
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

## 2.3 情報公開について

事業所において実施する事業の内容については、以下の方法により公開しています。

- ① 事業所内に、運営規程と重要事項説明書、お便りをファイルに綴じて設置
- ② インターネット上に開設する法人のホームページ及び情報公表システム

## 2.4 地域との連携等

事業所は、事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して事業を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても事業の提供を行うよう努めます。

## 2.5 非常災害対策

事業所は、非常災害に備え、必要な設備を整えとともに、非常災害対策計画を作成し、計画に基づき、従業員に必要な研修や訓練を実施します。

26 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	令和 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	北見市東三輪1丁目31番地84
	法人名	有限会社エーデルワイス
	代表者名	取締役 青山 央和
	事業所名	訪問介護事業所エーデルワイス
	説明者氏名	山本 彩加 <span style="float: right;">印</span>

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	

身元引受人	住所	
	氏名	

身元保証人	住所	
	氏名	