訪問介護及び介護予防訪問介護
重要事項説明書

訪問介護ステーション　想

訪問介護及び介護予防訪問介護重要事項説明書

あなた又はあなたの家族が利用しようと考えている訪問介護及び介護予防訪問介護サービスについて、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、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（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号）、指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 35 号/平成 18 年 3 月 31 日厚生労働省令第 80 号）において、作成することとされているそれぞれの計画について、利用者又はその家族に対して説明のうえ、利用者の同意を得て作成し、その計画を利用者に交付し、その計画に基づいてサービスを提供することを説明するものです。

１．事業者の概要

事 業 者 名 称	株式会社　想
代 表 者 氏 名	代表取締役　東口　有香
本 社 所 在 地 (連絡先及び電話番号等)	〒669-1516　兵庫県三田市友が丘３丁目２１番地１ TEL　079-551-3000　　FAX　079-551-3000
メールアドレス	sou20200701@gmail.com
法人設立年月日	令和　２年１月２２日
同法人の他業務	介護タクシー、自費サービス、遺品整理

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	訪問介護ステーション　想
介護保険指定 事 業 者 番 号	2871201527
事業所所在地	兵庫県三田市友が丘３丁目２１番地１
連絡先 責任者名	TEL　079-551-3000　　FAX　079-551-3000 管理者　東口　有香（介護タクシー連絡事務員兼務）
事業所開設年月日	令和　２年７月１日
事業所の通常の 事業の実施地域	三田市、神戸市北区北神戸中学校校区、西宮市山口町、北六甲台

(2)事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	要介護状態及び要支援状態にある利用者に対し、訪問介護及び介護予防訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、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訪問介護及び介護予防訪問介護の提供を確保することを目的とします。

運営の方針	①利用者が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できるように配慮して、身体介護やその他の生活全般にわたる援助を行います。 ②必要な時に必要な訪問介護又は介護予防訪問介護の提供ができるよう努めます。 ③利用者の要介護状態又は要支援状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めます。 ④利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	祝祭日を除く平日（12 月 29 日～1 月 3 日は休業）
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	祝祭日を除く平日（12 月 29 日～1 月 3 日は休業）
サービス提供時間	午前９時から午後５時まで

(5)事業所の職員体制（令和8年7月1日現在）

管理者	東口　有香

職	職　務　内　容	人員数
管理者	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	①訪問介護又は介護予防訪問介護サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 ②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。 ③サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所等と連携を図ります。 ④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。 ⑤訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 ⑥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。 ⑦訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 ⑧利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護又は介護予防訪問介護サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した個別サービス計画を作成します。 ⑨個別サービス計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 ⑩個別サービス計画の内容について、利用者の同意を得たときは個別サービス計画書を利用者に交付します。 ⑪個別サービス計画に基づくサービスの提供に当たって、当該計画に係る利用者の状態、当該利用者に対するサービスの提供状況等について、当該サービスの提供に係るサービス計画等を作成した居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所等に少なくとも月1回報告します。 ⑫個別サービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該計画の実施状況の把握（「モニタリング」という）を行います。 ⑬上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて個別サービス計画の変更を行います。 ⑭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　2名 （管理者兼務） 非常勤　0名

訪問介護員	①個別サービス計画に基づき、日常生活を営むのに必要な身体介護及び生活援助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０名 非常勤３名
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０名 非常勤０名

３．提供するサービスの内容及び費用について

⑴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
個別サービス計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業所又は介護予防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内容を定めた個別サービス計画を作成します。
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・重度化防止のための見守り的援助	・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(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。 ・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。 ・利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら掃除、整理整頓を行います。 ・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。(介護は必要時のみ事故がないように常に見守る) ・車いす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。 ・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。
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なう宗教活動、政治活動、営利活動その他迷惑行為

(3)保険給付として不適切な事例への対応について

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

- 利用者以外の使用する居室等の掃除、洗濯、調理、買い物、布団干し
- 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

・犬の散歩等ペットの世話

・ 草むしり、花木の水やり等

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

・ 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

※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、居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所、市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（ＮＰＯ法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティア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、個別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、居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所に連絡し、個別サービス計画の変更の援助を行います。

(4)費用について

①訪問介護利用料、利用者負担額(介護保険(１割負担)を適用する場合)について

区分		利用料	利用者負担額
20 分未満	昼間	1744 円	174 円
	早朝　夜間	2180 円	218 円
	深夜	2616 円	261 円
20 分以上 30 分未満	昼間	2610 円	261 円
	早朝　夜間	3262 円	326 円
	深夜	3915 円	391 円
30 分以上 1 時間未満	昼間	4140 円	414 円
	早朝　夜間	5175 円	517 円
	深夜	6210 円	621 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	昼間	6066 円	606 円
	早朝　夜間	7582 円	758 円
	深夜	9099 円	909 円
1 時間 30 分以上 30 分増すごとに	昼間	877 円	87 円
	早朝　夜間	1096 円	109 円
	深夜	1315 円	131 円

区分		利用料	利用者負担額
20 分以上 45 分未満	昼間	1915 円	191 円
	早朝　夜間	2393 円	239 円
	深夜	2872 円	287 円
45 分以上	昼間	2354 円	235 円
	早朝　夜間	2942 円	294 円
	深夜	3531 円	353 円

提供時間帯名 （換算金額）	早朝 （25%加算）	昼間 （基本料金）	夜間 （25%加算）	深夜 （50%加算）
時　間　帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午前 8 時から 午後 6 時まで	午後 6 時から 午後 10 時まで	午後 10 時から 午前 6 時まで

加　　算	利用料	利用者負担額	算定回数等
特 定 事 業 所 加 算 （ Ⅰ ） 特 定 事 業 所 加 算 （ Ⅱ ） 特 定 事 業 所 加 算 （ Ⅲ ） 特 定 事 業 所 加 算 （ Ⅳ ） 特 定 事 業 所 加 算 （ Ⅴ ）	所定単位数の 20/100 所定単位数の 10/100 所定単位数の 10/000 所定単位数の 3/100 所定単位数の 3/100	左記の 1 割	1 ヶ月あたり
緊 急 時 訪 問 介 護 加 算	1,070 円	107 円	1 回の要請に対して 1 回
初　　回　　加　　算	2,140 円	214 円	初回のみ
生活機能向上連携加算（Ⅰ） 生活機能向上連携加算（Ⅱ）	1,070 円 2,140 円	107 円 214 円	1 ヶ月あたり
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ） 介護職員等処遇改善加算（Ⅰイ） 介護職員等処遇改善加算（Ⅰロ） 介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の 245/1000 所定単位数の 270/1000 所定単位数の 287/1000 所定単位数の 224/1000	左記の 1 割	1 ヶ月あたり

（注）1 円未満の端数処理の都合上、完全に一致しない場合がございます。

※ 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、人材の質の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きに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※ 初回加算は、新規に個別サービス計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が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、訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師や理学療法士等と連携し、生活機能の向上を目的とした個別サービス計画を作成し、その計画に基づく訪問介護を行う場合に加算します。

※介護職員等処遇改善加算は、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。区分支給限度基準額の対象外となります。

※ 利用者の心身の状況等により、１人の訪問介護員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。

②介護予防訪問介護利用料、利用者負担額について（介護保険（１割負担）を適用する場合）

区分		利用料	利用者負担額
訪問型予防サービス費（Ⅰ） 週１回程度の利用が必要な場合	通常（月額）	12,583 円	1,258 円
	日割	417 円/日	42 円/日
訪問型介護予防サービス費（Ⅱ） 週２回程度の利用が必要な場合	通常（月額）	25,134 円	2,513 円
	日割	823 円/日	82 円/日
訪問型予防サービス費（Ⅲ） 週２回を超える利用が必要な場合	通常（月額）	39,878 円	3,988 円
	日割	1,316 円/日	132 円/日

	加　　算	利用料	利用者負担額	算定回数等
なし 要支援による区分	初回加算	2,140 円	214 円	初回のみ
	生活機能向上連携加算（Ⅰ） 生活機能向上連携加算（Ⅱ）	1,070 円 2,140 円	107 円 214 円	１ヶ月あたり
	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ） 介護職員等処遇改善加算（Ⅰイ） 介護職員等処遇改善加算（Ⅰロ） 介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の 245/1000 所定単位数の 270/1000 所定単位数の 287/1000 所定単位数の 224/1000	左記の １割	１ヶ月あたり

（注）１円未満の端数処理の都合上、完全に一致しない場合がございます。

※「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。

※ 適切なサービス提供等により結果的に、利用者の状態が改善する等、当初のサービス提供区分において想定されたよりも少ないサービス提供になること、又はその逆に多くのサービス提供になることがあり得ますが、その場合であっても月の途中での支給区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による個別サービス計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※ 月ごとの定額制となっていますが、以下の場合は、（　）内の日をもって日割り計算を行います。

・月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
・月途中でサービスを終了した場合（契約解除日）
・月途中に要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
・月途中に要支援から要介護に変更になった場合（変更日）

・同一市内で事業所を変更した場合（変更日）

※ 初回加算は、新規に個別サービス計画を作成した利用者に対して、初回に実施した介護予防訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら介護予防訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が介護予防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、訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師や理学療法士等と連携し、生活機能の向上を目的とした個別サービス計画を作成し、その計画に基づく介護予防訪問介護を行う場合に加算します。

※介護職員等処遇改善加算は、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。区分支給限度基準額の対象外となります。

⑸各々の具体的な利用料金について

月々の利用料金は実際異なることがあるため介護支援専門員の発行する提供表をご参照ください。

４．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、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。 （１）事業所から片道２０キロメートル未満　　１０００円 （２）事業所から片道２０キロメートル以上　　距離に応じて相談
サービス提供に当り使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。
通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。

５．キャンセル料（訪問介護のみ）

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルの場合は至急ご連絡ください。（連絡先：079-551-3000）

利用日前日までにご連絡頂いた場合や急な入院等やむを得ない場合	無料
利用当日のご連絡の場合	当該基本料金の 10%
訪問時ご不在だった場合	全額

６．利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)他、費用の請求と支払い方について

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	（１）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。 （２）上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月１５日頃にお渡し致します。
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	（１）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、請求月の末日までに指定の方法で料金をお支払い下さい。 （２）お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します。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※ 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 3 か月以上遅延し、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。	（１）相談担当者氏名	東口　有香
	（２）連絡先電話番号	079-551-3000
	（３）受付日	月曜日から金曜日
	（４）受付時間	午前９時から午後５時

※ 担当する訪問介護員の変更に関して利用者のご希望をできるだけ尊重し調整を行いますが、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。予めご了承下さい。

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、介護認定又は要支援認定の有無及び有効期間）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）利用者が介護認定又は要支援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、介護認定又は要支援認定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、認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

（３）利用者に係る居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業者が作成する居宅サービス計画に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、個別サービス計画を作成します。なお、作成した個別サービス計画は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

（４）サービス提供は個別サービス計画に基づいて行ないます。なお、個別サービス計画は、利用者等の心身状況や意向などの変化により、変更することができます。

（５）訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示等は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身状況や意向に充分な配慮を行ないます。

９．契約の終了

（１）利用者は事業者に対して、１ヶ月前までに申し出ることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の急変や入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が１週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。

（２）事業者は利用者に対して、１ヶ月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

（３）次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

①事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合

②事業者が守秘義務に反した場合

③事業者が利用者やその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

④事業者が破産した場合

（４）次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

①利用者のサービス利用料金の支払が３ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず１ヶ月以内に支払われない場合

②利用者又はその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難いほどの背信行為を行った場合

（５）次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

①利用者が介護保険施設に入所した場合

②利用者の要介護状態区分等が、非該当（自立）と認定された場合

③利用者が死亡した場合

10. 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。（責任者：東口　有香）

（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）従業者に対する虐待防止を啓発･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、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合速やかに市町村に通報します。

11. 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	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。 ② 事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び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家族の秘密を保持させる為、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。
②個人情報の保護について	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。 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。 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、追加また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。）

12. 緊急時の対応方法について

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、速やかに主治医師へ連絡を行う等の必要な措置を行うと共に、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

13. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問介護又は介護予防訪問介護の提供により事故が発生した場合、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所（地域包括支援センターより介護予防支援の業務を受託している居宅介護支援事業者を含む）等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する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、加入している保険会社を通じて損害賠償を速やかに行います。補償内容については希望があれば情報をお渡しいたします。

14. 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。

15. 心身の状況の把握

指定介護予防訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所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。

16. 居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所等との連携

① 訪問介護又は介護予防訪問介護の提供に当り、居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所及び保健医療サービスまた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個別サービス計画の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所に速やかに提出します。

③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供の契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所に提出します。

17. サービス提供の記録

① サービスの実施ごとに提供日、内容及びサービス料等を、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 サービス提供毎にサービス提供の記録を行い、サービス提供の日から 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。ただし複写に際しては、事業者は利用者に対して実費相当額を請求できるものとします。

18. 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 当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。

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

・提供したサービス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】のとおりです)

・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利用者（家族等）から相談・苦情を受付けた際、受付けた日時、受付者、相談・苦情の内容を記録します。受付担当者以外の者が受付けた際は、受付担当者に報告します。

②受付担当者は、利用者（家族等）の状況を把握する為、必要に応じて面談・訪問等を実施し、状況の聴き取りや事情の確認を行います。把握した状況については記録し、苦情解決責任者に報告します。

③報告を受けた苦情解決責任者は、訪問介護職員等に事実関係の確認を行います。

④把握した状況について、苦情解決責任者、受付担当者により検討を行い、その結果に基づき、当事業所の全体会議において解決策、対応方法を決定します。

⑤決定した対応方法・内容により、必要に応じて連絡・調整を行うとともに、利用

者（家族等）には、解決策・対応方法を含めて結果の報告を行います。最終的な解決まで時間がかかる場合においても、この旨を報告します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問介護ステーション想	所 在 地　〒669-1516 兵庫県三田市友が丘３丁目２１番地１ 電話・FAX 番号　079-551-3000 受付時間　平日午前 9 時から午後 5 時
【市町村（保険者）の窓口】 三田市役所健康福祉部介護保険課	所 在 地　〒669-1513 兵庫県三田市三輪２丁目１番１号 電話番号　079-559-5078 FAX 番号　079-563-1447 受付時間　平日午前 9 時 00 から午後 5 時 30 分
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会	所 在 地　〒650-0021 兵庫県神戸市中央区三宮町 1 丁目 9 番１-1801 号 電話番号　078-332-5617 FAX 番号　078-332-5650 受付時間　平日午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分

20.重要事項の変更について

重要事項に記載した内容に変更が生じた際には、書面によりその内容を通知し同意を得ることとします。

サービス開始にあたり、上記内容について利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明し、それを証するため本書２通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、１通ずつ保有するものとします。

重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明日時 場所	令和　　年　　月　　日　　時　　分 場所：

事業者	所　在　地	兵庫県三田市友が丘３丁目２１番地１
	法　人　名	株式会社　想
	代 表 者 名	代表取締役　東口　有香　　印
	事 業 所 名	訪問介護ステーション　想
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住　所	
	氏　名	印
家族 （代理人）	住　所	
	氏　名	印