【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指定訪問介護サービスおよび福岡市介護予防・日常生活支援総合事業における介護予防型訪問サービスについて、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。

１　指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事 業 者 名 称	LUCT ヒューマンサービス株式会社
代 表 者 氏 名	代表取締役　飯田　哲也
法人設立年月日	平成 28 年 5 月 25 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	訪問介護シュガータイム
介護保険指定 事 業 所 番 号	４０７１３０２１４７
事 業 所 所 在 地	福岡市城南区友丘１丁目１－１０　アデック友泉１０２
連　絡　先 相 談 担 当 者 名	（電話 092- 515-0830・FAX 番号 092- 776-4859） 管理者　下小薗里佳
事業所の通常の 事業の実施地域	（福岡市）中央区・南区・早良区・城南区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	指定訪問介護及び指定介護予防型訪問介護サービス（以下、単に「指定訪問介護」という。）事業は要介護状態又は要支援状態（以下、「要介護状態等」という。）となった場合においても、入浴、排せつ、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、その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支援することを目的とする。
運 営 の 方 針	本事業の運営の方針は、以下のとおりとする。 (1) 指定訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。 (2) 事業者自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。 (3) 指定訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画及び介護予防訪問介護計画（以下、「サービス計画」という）に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。 (4) 指定訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解し

	やすいように説明を行う。 (5) 指定訪問介護の提供に当たっては、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の提供を行う。 (6) 指定訪問介護は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。 (7) 指定訪問介護の提供に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護（身体介護）又は調理、洗濯、掃除等の家事（生活援助）を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏しないようにする。 **(8) 指定訪問介護の提供に当たっては、訪問介護員等に，その同居家族である利用者に対する訪問介護の提供をさせないものとする。**

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	年中無休とする。ただし、１２月３１日～１月３日を除く。
営　業　時　間	午前 9 時 00 分から午後 5 時 30 分とする。

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休とする。ただし、１２月３１日～１月３日を除く。上記の時間以外であっても利用者の要望があればサービス提供を行うこととする。
サービス提供時間	午前 7 時 00 分から午後 10 時 00 分までとする。

(5)事業所の職員体制

管理者	下小薗里佳

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名以上（サービス提供責任者と兼務）

サービス提供責任者	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　サービス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。	常勤１名以上（１名は管理者と兼務）
訪問介護員	1　サービス計画に基づき、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１名以上（兼務含む）

(6)第三者評価

第三者による評価の実施は行っておりません。

３　提供するサービスの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
サービス計画の作成		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及び介護予防サービス計画（以下、「ケアプラン」という）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サービス計画を作成します。
身体介	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的援助	○ 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で必要な時だけ介助）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。）

⑵ 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**（訪問介護）**、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

※利用者負担額は負担割合証の割合の額とし、１割負担の例として表中記載。

当事業所は特定事業所加算Ⅱ（10%）、介護職員処遇改善加算Ⅰ（24.5%）を取得しています。

地域区分５：地域単価 10.70 円で計算しています。

支援内容		通常		夜間及び早朝		深夜	
		8：00～18：00		6：00～8：00		22：00～6：00	
				18：00～22：00			
		利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額	利用料金	利用者負担額
	単位						
身体１・Ⅱ	268	3570	357	25%加算		50%加算	
身１生１・Ⅱ	340	4529	453				
身１生２・Ⅱ	411	5475	548				
身２・Ⅱ	426	5674	568				
身２生１・Ⅱ	497	6620	662				
身２生２・Ⅱ	569	7579	758				
身３・Ⅱ	624	8312	832				
身３生１・Ⅱ	695	9258	926				
生活２・Ⅱ	197	2624	263				
生活３・Ⅱ	242	3223	323				

	加　　算	利用料	利用者負担額	算　定　回　数　等
要介護度による区分なし	特定事業所加算Ⅱ	所定単位数の 10/100	左記の１割	１回当たり
	緊急時訪問介護加算	1,332 円	134 円	１回の要請に対して１回
	初回加算	2,664 円	267 円	初回のみ
	生活機能向上連携加算	1,332 円	134 円	１月当たり
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	245/1000	左記の１割	１月当たり

※ 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、人材の質や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。

・サービス提供責任者に二級課程修了者(2 級の訪問介護員)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建物に居住する利用者に対して、前年度の月平均で 30 人以上にサービス提供を行い、当該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 となります。

※ 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指定訪問介護（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同月内に、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。

※ 介護職員処遇改善加算は、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。

(4) 提供するサービスの利用料**（介護予防型訪問サービス）**、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

※利用者負担額は負担割合証の割合の額とし、１割負担の例として表中記載。

当事業所は介護職員処遇改善加算Ⅲ（24.5%）を取得しています。

地域区分５：地域単価 10.70 円で計算しています。

サービス提供区分	訪問型サービス費（Ⅰ）週１回程度の利用が必要な場合		訪問型サービス費（Ⅱ）週２回程度の利用が必要な場合		訪問型サービス費（Ⅲ）週３回程度利用が必要な場合	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通常の場合（月ごとの定額制）	15,666 円	1,567 円	31,292 円	3,130 円	49,649 円	4,965 円

※ 「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。

※ 利用者の体調不良や状態の改善等により介護予防型訪問サービス計画に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は介護予防訪問介護計画に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供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介護予防型訪問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るため、月途中から利用を開始したり、月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算を行いません。

①月途中で要支援度が変更になった場合
②月途中に要介護から要支援に変更になった場合
③月途中に要支援から要介護に変更になった場合
④同一市町村内で事業所を変更した場合

※ 介護予防型訪問サービス費(Ⅲ)は、要支援 2 の利用者が週 3 回程度サービスを利用した場合に算定できます。

	加　　算	利用料	利用者負担額	算　定　回　数　等
要支援度による区分なし	初　回　加　算	2,664 円	267 円	初回のみ
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	245/1000	左記の１割	１月当たり

※ 初回加算は、新規に介護予防型訪問サービス計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定介護予防型訪問サービスと同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定介護予防訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定介護予防型訪問サービスを行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 介護職員処遇改善加算は、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。

※（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の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

（　　）「法定代理受領」を選択し、事業者に対し１割負担のみを支払う。

（　　）「償還払い」を選択し、事業者に対し 10 割全額を支払い、市区町村への請求を行う。

◇ 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。

(3) 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。

4　その他の費用について

<table>
<tr><td>① 交通費</td><td colspan="2">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
①　実施地域外から 1 キロメートルごとに 100 円とする。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">② キャンセル料</td><td colspan="2">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。</td></tr>
<tr><td>御利用日の前営業日の17時までにご連絡</td><td>キャンセル料は不要です</td></tr>
<tr><td>御利用日の前営業日の17時までに御連絡頂けなかった場合</td><td>１提供当たり
1000 円を請求いたします。</td></tr>
<tr><td colspan="3">※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。</td></tr>
<tr><td colspan="2">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</td><td>利用者の別途負担となります。</td></tr>
<tr><td colspan="2">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</td><td>実費相当を請求いたします。</td></tr>
</table>

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	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。 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 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
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	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 25 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 福岡銀行笹丘支店　普通 1610281 口座名義人　LUCT ヒューマンサービス株式会社 代表取締役　飯田　哲也 (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い 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 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頂くことがあります。

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、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	（氏名）飯田　哲也
	連絡先電話番号	（電話番号）092-515-0830
	同 FAX 番号	（FAX 番号）092-776-4859
	受付日及び受付時間	月～土 9：00～17：00

※ 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　サービスの提供に当たって

(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「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「サービス計画」を作成します。なお、作成した「サービス計画」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「サービス計画」に基づいて行います。なお、「サービス計画」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。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

８　虐待・身体拘束の防止について

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・身体拘束防止に関する責任者	飯田　哲也

(2) 虐待防止・身体拘束等の適正化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ります。

(3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施するなどの必要な措置を講じます。
(5) 事業所はご利用者が成年後見人制度を利用できるよう支援を行います。
(6) 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。
(7) やむを得ず身体拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録いたします。

9　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	ア　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。 イ　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。 ウ　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。 エ　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	ア　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。 イ　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。 ウ　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。）

10　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。

主治医	病　院			
	医師名			
	連絡先			
主治医への連絡基準				
緊急搬送希望先病院	病　院			
	医師名			
	連絡先			
ご家族	氏　名		続　柄	
	連絡先			
	氏　名		続　柄	
	連絡先			

11　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。

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	ＡＩＧ損害保険株式会社
保険名	介護事業者向け賠償責任保険
補償の概要	業務遂行・施設リスク、生産物・業務の結果リスク、権利侵害リスク、業務過誤リスク

12　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。

13　心身の状況の把握

指定訪問介護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、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。

14　居宅介護支援事業者等との連携

⑴ 指定訪問介護の提供に当たり、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。

⑵ 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。

⑶ 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。

15　サービス提供の記録

⑴ 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。

⑵ 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。

⑶ 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。

16　衛生管理等について

⑴ 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。

⑵ 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。

⑶事業所における感染症等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開催するとともにその結果について、従業者に周知しています。

⑷事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

⑸従業者に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修を定期的に実施します。

17　業務継続に向けた取組の強化について

⑴感染症等や非常災害の発生時において、利用者に対する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。

⑵従業者に対して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に実施します。

⑶定期的な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。

18　ハラスメントについて

事業者は、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。

⑴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行為は組織として許容されません。

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動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、好意的な態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及び家族の方が対象となります。

⑵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、同時案件が発生しないための再発防止策を検討します。

19　指定訪問介護サービス内容について

○ このサービス内容は、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。

⑴　サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（連絡先：　０９２－５１５－０８３０）

⑵　提供予定の指定訪問介護の内容

曜日	訪問時間帯	サービス区分・種類	サービス内容	介護保険適用の有無
月				
火				
水				
木				
金				
土				
日				

⑶　その他の費用

① 交通費の有無	（　有　・　無　）サービス提供１回当たり…　　円
② キャンセル料	重要事項説明書４－②記載のとおりです。
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	重要事項説明書４－③記載のとおりです。
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	重要事項説明書４－④記載のとおりです。

20　サービス提供に関する相談、苦情について

⑴　苦情処理の体制及び手順

①　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　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。

Ⅰ　苦情原因の把握　当日又は時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。

Ⅱ　検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

Ⅲ　改善の実施

利用者に対し､対応策を説明して同意を得,改善を速やかに実施し､改善状況を確認する。（損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。）

Ⅳ　解決困難な場合

適宜，担当の介護支援専門員又は保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

Ⅴ　再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

(2)　苦情申立の窓口

当事業所 ご利用相談窓口	窓口担当者　　飯田　哲也 ご利用時間　　午前 9 時から午後 5 時 30 分 ご利用方法　①電話：092-515-0830 ②面接：上記利用時間内にお越しください。
中央区役所 福祉・介護保険課	所在地　：福岡市中央区大名２丁目５の３１ 電話番号：092-718-1102 ファックス番号：092-771-4955
南区役所 福祉・介護保険課	所在地　：福岡市南区塩原３丁目２５の３ 電話番号：092-559-5125 ファックス番号：092-512-8811
早良区役所 福祉・介護保険課	所在地　：福岡市早良区百道２丁目１の１ 電話番号：092-833-4355 ファックス番号：092-831-5723
城南区役所 福祉・介護保険課	所在地　：福岡市城南区鳥飼６丁目１の１ 電話番号：092-833-4105 ファックス番号：092-822-2133
福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護保険係	所在地　：福岡市博多区吉塚本町 13 番 47 号 電話番号：092-642-7859 ファックス番号：092-642-7857

※平成 30 年 4 月 1 日介護報酬改定に伴う変更を行う。

※平成 30 年 6 月 14 日サービスの利用に資する記載追加を行う。

※平成 30 年 8 月 1 日賠償保険変更に伴う変更を行う。

※令和元年 5 月 1 日新元号に伴う変更を行う。

※令和 3 年 4 月 1 日介護報酬改定に伴う変更を行う。

※令和 4 年 7 月 1 日管理者変更に伴う変更を行う。

※令和 4 年 10 月 1 日介護報酬改定に伴う変更を行う。

※令和 6 年 7 月 1 日休日変更、基準省令等の改正に伴い、義務化した基準を明記し、内容を一部改訂し施行する。

※令和 7 年 4 月 1 日取得加算変更に伴う変更を行う。

訪問介護サービスの開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

事業者	所　在　地	福岡市南区老司三丁目４２番３号
	法　人　名	LUCT ヒューマンサービス株式会社
	代 表 者 名	代表取締役　飯田　哲也
	事 業 所 名	訪問介護シュガータイム　　印
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

利用者	住　所	
	氏　名	印

代理人	住　所	
	氏　名	印