

「指定介護予防訪問介護相当サービス」重要事項説明書

令和6年4月1日改訂
東峰村社協ホームヘルプサービス

当事業所は福岡県介護保険広域連合の指定を
受けています。(指定 第 4076900044 号)

当事業所はご利用者に対して介護予防・日常生活支援総合事業（以下「総合事業」という。）
における指定介護予防訪問介護相当サービスを提供します。

ご利用者（又はご利用者の家族）が利用しようと考えている指定介護予防訪問介護相当サー
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。

分からないこと、分かりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

※当サービスの利用は、原則として介護予防・生活支援サービス事業対象者（以
下「事業対象者」という。）と認定された方又は要支援と認定された方が対象と
なります。但し、認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	4
6. サービスの利用に関する留意事項	8
7. 緊急時・事故発生時の対応	11
8. 苦情の受付について	14

1 訪問介護相当サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 東峰村社会福祉協議会
代表者氏名	会長 岩田 渉
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	福岡県朝倉郡東峰村大字小石原鼓 2846 番地 TEL : 0946-74-2012 FAX : 0946-74-2666
法人設立年月日	平成 17 年 3 月 30 日
本会が行っている 他の在宅福祉 サービス	[訪問介護] 福岡県指定 令和 5 年 3 月 2 8 日更新 第 4 0 7 6 9 0 0 0 4 4 号 [居宅介護支援事業] 福岡県介護保険広域連合指定 平成 2 9 年 3 月 2 8 日更新 第 4 0 7 6 9 0 0 0 1 0 号 令和 5 年 3 月 2 8 日更新 第 4 0 7 6 9 0 0 0 1 0 号

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	東峰村社協ホームヘルプサービス
介護保険指定 事業所番号	福岡県介護保険広域連合指定 第 4076900044 号 (平成 30 年 4 月 1 日指定) 第 4076900044 号 (令和 6 年 4 月 1 日更新)
事業所所在地	福岡県朝倉郡東峰村大字小石原鼓 2846 番地
連絡先 相談担当者名	TEL : 0946-74-2012 FAX : 0946-74-2666 管理者 : 和田 博 サービス提供責任者 : 本村 和枝
事業所の通常の 事業の実施地域	東峰村

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護保険法その他関係法令に従い、ご利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持もしくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、サービスを提供します。
運営の方針	事業所の訪問介護員等は、ご利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえて、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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行い、本事業の実施にあたっては、関係市町村及び地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、自立生活支援を基本とした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	月曜日から金曜日までとする。ただし、12月30日から1月3日までを除く。
営業時間	午前8時30分から午後5時15分までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日までとする。ただし、12月30日から1月3日までを除く。
サービス提供時間	午前8時30分から午後6時までとする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	和田 博
-----	------

職	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。 	常勤 1名 事務局長との兼務
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護相当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、介護予防支援事業者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、訪問介護相当サービスの目標、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訪問介護相当サービス計画を作成します。 9 訪問介護相当サービス計画の作成にあたっては、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 訪問介護相当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、訪問介護相当サービス計画書を利用者に交付します。 11 訪問介護相当サービス計画に基づくサービスの提供にあたって、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介護予防サービス計画等を作成した指定介護予防支援事業者等に少なくとも月 1 回報告します。 12 訪問介護相当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、必要に応じて訪問介護相当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 1名以上 訪問介護員との兼務
	※当事業所は、介護福祉士を取得したサービス提供責任者を 1 名、配置しています。	

訪問介護員	<p>1 訪問介護相当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又は生活援助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>※当事業所は、介護福祉士を取得した訪問介護員2名（うち、サービス提供責任者との兼務1名）、介護職員初任者研修を修了した訪問介護員を1名配置しています。</p>	<p>3名以上</p> <p>常勤専従 1名以上</p> <p>非常勤専従 1名以上</p>
事務職員	<p>第1号事業支給費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。</p>	<p>利用者の状況に応じて配置</p>

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
訪問介護相当サービス計画の作成	利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防サービス計画（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サービス内容を定めた訪問介護相当サービス計画を作成します。
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、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食（単なる流動食及び軟食を除く）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で必要な時だけ介助）を行います。 ○ 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。 ○ 認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。
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あたって、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、利用者負担額について（介護保険を適用する場合）

サービスの提供区分	サービスの内容	基本利用料	利用者負担金 （自己負担1割の場合）	利用者負担金 （自己負担2割の場合）	利用者負担金 （自己負担3割の場合）
訪問型独自サービス費Ⅰ	事業対象者・要支援1・2 1月につき・週1回程度のサービスを行った場合	11,760円	1,176円	2,352円	3,528円

訪問型独自サービス費Ⅱ	事業対象者・要支援 1・2 1月につき・週2回 程度のサービスを行 った場合	23,490円	2,349円	4,698円	7,047円
訪問型独自サービス費Ⅲ	事業対象者・要支援 2 1月につき・週2回 を超える程度のサ ービスを行った場 合	37,270円	3,727円	7,454円	11,181円

- ※ 利用者の体調不良や状態の改善等により訪問介護相当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、又は訪問介護相当サービス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訪問介護相当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、月の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は行ないません。以下の事由に該当する場合は、() 内の日をもって日割り計算を行います。
- ・ 月途中で要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
 - ・ 月途中で要支援から要介護に変更になった場合（変更日）
 - ・ 同一保険者管内で転居等により事業所を変更した場合（変更日）
 - ・ 契約期間が1月に満たない場合（契約終了日）
- ※ 月途中で認定度が変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

	加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
要支援により区分なし	初 回 加 算	2,000円	1割:200円 2割:400円 3割:600円	初回のみ
	介護職員処遇改善加算	(Ⅱ) 所定単位数の100/1000	左記の1割又は2割又は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)
	予防特別地域訪問介護加算	所定単位数の15/100	左記の1割又は2割又は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)

	介護職員等ベースアップ等支援	所定単位数の 24/1000	左記の1割又は 2割又は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)
<p>※ 初回加算は、新規に訪問介護相当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相当サービスと同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護相当サービスを行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護相当サービスを行う際に同行訪問した場合に加算します。</p> <p>※ 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。</p> <p>※ 予防特別地域訪問介護加算は、厚生労働大臣が定める特別地域に指定された事業所に認められた加算です。</p> <p>※ 介護職員等ベースアップ等支援は、令和4年10月より介護職員を対象に賃上げ効果が継続される取組みを行なうことを前提として、収入の3%程度(月額9,000円)を引き上げるために新たに新設された加算です。</p>				

◇ 第1号事業支給費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、第1号事業支給費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) 第1号事業支給費の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、介護予防支援事業者

等又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、配食サービス等の生活支援サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

4 その他の費用について

サービス提供にあ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。
---------------------------------------	----------------

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、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに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、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p style="padding-left: 20px;">(ア) 事業者指定の下記口座への振り込み</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">筑前あさくら農業協同組合 東峰支店 普通預金口座（口座番号 0011122） 口座名義 社会福祉法人 東峰村社会福祉協議会 会長 岩田 渉</p> </div> <p style="padding-left: 20px;">(イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い</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 3 月以上遅延し、相当期間の催告にもかかわらず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。

6 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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間等）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) 利用者が要支援認定等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等が行われるよう必要な援助を行います。また、介護予防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、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援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) 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画（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、訪問介護相当サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護相当サービス計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護相当サービス計画」は、利用者又は家族にその内容を説明を行い、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「訪問介護相当サービス計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護相当サービス計画」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) 利用の予定日の前に、ご利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することが出来ます。この場合には、サービス実施日の前日までに事業者へ申し出てください。
- (7) サービス利用の変更、追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により、ご利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご利用者に提示して協議します。
- (8) サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日からご利用者の認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の 30 日前までにご利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ①ご利用者が死亡した場合
- ②ご利用者が要介護認定により要介護と判定された場合
- ③ご利用者が基本チェックリスト該当者でなくなった場合
- ④事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ⑤施設の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑥当事業所が総合事業の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑦ご利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合
- ⑧事業者から契約解除を申し出た場合

- (1) ご利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご利用者から利用契約を解約することができます。その場合に

は、契約終了を希望する日の7日前までにお申し出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">①介護保険給付対象外サービスの利用料の変更に同意できない場合②ご利用者が入院された場合③ご利用者に係る介護予防ケアプランが変更された場合④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なくこの契約に定めるサービスを実施しない場合⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他この契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合 |
|--|

(2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、この契約を解除させていただくことがあります。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">①ご利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果この契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合②ご利用者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合③ご利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、この契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合 <p>なお、これには、うるさいなどの暴言や威圧的態度でサービス従事者に精神的な苦痛を与えた場合、又は一方的な指示・命令、介護保険法に反するサービスの強要なども該当します。</p> |
|---|

(3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

7 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

地域福祉係 係長 前田 沙織

(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) 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。

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>	<p>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、本会「個人情報保護規程」に沿った適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p>

9 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。

10 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相当サービス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、利用者に係る介護予防支援事業者等（地域包括支援センターより介護予防支援等の業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。）に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

【市町村の窓口】 東峰村役場 住民福祉課 介護保険係	所在地 福岡県朝倉郡東峰村大字小石原 941-9 電話番号 0946-74-2311 ファックス番号 0946-74-2722 受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時
福岡県介護保険広域連合 朝倉支部	所在地 福岡県朝倉郡筑前町久光 951-1 電話番号 0946-21-8021 ファックス番号 0946-21-8031 受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時

また、利用者に対する訪問介護相当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、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。

損害賠償 責任保険	保険会社名	株式会社 福祉保険サービス	
	保 険 名	社協の保険	
	補償の概要	対人・対物・人格権侵害賠償	3,000 万円まで
		受託物賠償	100 万円まで
		事故対応特別費用	500 万円まで
		対人見舞い費用	死亡 10 万円まで 入院 3 万円まで 通院 1 万円まで
		非所有自動車の損害補償（対人）	1 名 5,000 万円まで 1 事故 2 億円まで
		（対物）	1 事故 1,000 万円まで
		不誠実行為による経済的損害賠償	1 事故 100 万円まで 期間中 500 万円まで
		ケアマネジメント事業による経済的損害賠償	100 万円まで
徘徊時賠償補償		300 万円まで	
個人情報漏えい対応補償		5,000 万円まで	
自動車保険	保険会社名	一般財団法人 全国自治協会	
	保 険 名	自動車損害共済事業	
	補償の概要	全車両とも対人・対物ともに無制限	

11 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。

12 心身の状況の把握

訪問介護相当サービスの提供にあたっては、介護予防支援事業者等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。

13 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 訪問介護相当サービスの提供にあたり、介護予防支援事業者等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「訪問介護相当サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防支援事業者等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介護予防支援事業者等に送付します。

14 サービス提供の記録

- (1) 訪問介護相当サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行い、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) 上記のサービス提供記録は、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。

15 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。

16 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

に実施します。

- (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。

17 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)

	氏 名
総括苦情解決責任者	岩 田 渉
苦情解決責任者	和 田 博
苦情受付担当者	前 田 沙 織
第三者委員	和 田 和 子
第三者委員	熊 谷 譲 二

- 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。

- 利用者等からの苦情の受付を苦情受付担当者が行ないます。また、本会が設置している第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。
- 苦情受付担当者は、①苦情の内容②申出人の希望等③第三者委員への報告の要否④申出人と苦情解決責任者への第三者委員の助言・立ち合いの要否、ただし③④が不要の場合は、申出人と苦情解決責任者による話し合い内容等を書面に記録し、その内容について申出人に確認します。
- 苦情解決責任者は、申出人との話し合いでの解決に努め、必要であれば第三者委員の助言を求めることができます。
- 苦情受付担当者は、苦情受付から解決までの経過と結果について書面に記録し、定期的に第三者委員に報告し、助言をもらいます。
- 苦情解決に関する実績は、個人情報に関するものを除き、理事会・評議員会へ報告するとともに、広報誌に掲載し、公表します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	所在地 朝倉郡東峰村大字小石原鼓 2846 番地 電話番号 0946-74-2012 ファックス番号 0946-74-2666 受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
【市町村の窓口】 東峰村役場 住民福祉課 介護保険係	所在地 朝倉郡東峰村大字小石原 941-9 電話番号 0946-74-2311 ファックス番号 0946-74-2722 受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時
【公的団体の窓口】 福岡県介護保険広域連合 朝倉支部	所在地 朝倉郡筑前町久光 951-1 電話番号 0946-21-8021 ファックス番号 0946-21-8031 受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時

福岡県国民健康保険団体連合会	所在地 福岡市博多区吉塚本町 13 番地 47 電話番号 092-642-7859 ファックス番号 092-642-7857 受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時
福岡県運営適正化委員会	所在地 春日市原町 3 丁目 1-7 (クローバープラザ内) 電話番号 092-915-3511 ファックス番号 092-915-3512 受付時間 火曜から日曜 午前 9 時～午後 5 時 30 分

18 重要事項説明の年月日

事業者は、ご利用者へのサービスの提供の開始に際し、本書面に基づき、重要事故説明書の説明を説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

事業者	所在地	福岡県朝倉郡東峰村大字小石原鼓 2846 番地
	法人名	社会福祉法人 東峰村社会福祉協議会
	代表者名	会長 岩田 渉
	事業所名	東峰村社協ホームヘルプサービス
	説明者氏名	サービス提供責任者 本村 和枝

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	

上記署名は、(代行者名) (続柄) が代行しました。