

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及び指定介護予防型訪問サービス（以下、「指定訪問介護」とします）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。

この「重要事項説明書」は、「福岡市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等を定める条例（平成24年福岡市条例第66号）」「福岡市指定介護予防支援等の等の事業の人員、設備及び運営等の基準等を定める条例（平成24年福岡市条例第70号）」の規定に基づき、指定訪問介護提供契約締結に際してご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定訪問介護を提供する事業者について

事業者称	株式会社スマイルケア
代表者名	代表取締役 三浦 叔子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	福岡市南区的場二丁目25番1号 電話 (092) - 588 - 8220 ファックス番号 (092) - 588 - 8221
法人設立年月日	平成16年7月21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	株式会社スマイルケア
介護保険指定事業者番号	福岡県指定事業者番号 4071101663
事業所所在地	福岡市南区的場二丁目25番1号
連絡先 相談担当者名	電話 092 - 588 - 8220 大丸 真由美
事業所の通常の事業の実施地域	福岡市南区・中央区・博多区・城南区・早良区・那珂川市・春日市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社スマイルケア（以下事業所といいます）が行う訪問介護の事業（以下サービスといいます）の適正な運営を確保する為、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または訪問介護員研修終了者は、要介護（要支援）状態にあるお客様（以下お客様といいます）に対し、適正なサービスを提供することを目的とします。
運営の方針	<ol style="list-style-type: none"> 1・事業所の訪問介護員は、要介護（要支援）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、排泄、食事に介護又は調理、洗濯、掃除等を常に総合的に提供するものとし、介護等のうち特定の援助に偏しない。 2・事業の実施に当たっては、地域との結びつきに重視し、関係市町村、他の訪問介護事業者並びにその他の保険医療サービス及び福祉サービスの提供に努める。 3・上記の他「福岡市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等を定める条例（平成24年福岡市条例第66号）」「福岡市指定介護予防支援等の等の事業の人員、設備及び運営等の基準等を定める条例（平成24年福岡市条例第70号）」を遵守する。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業時間	月曜日から土曜日(12月31日から翌年1月2日までを除きます)
営業時間	午前9時から午後6時

(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	早朝6時から深夜24時まで

(5) 事業所の職員体制

管理者	管理者 大丸 真由美
-----	------------

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。 	1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明と同意を得ます。利用者への指定訪問介護計画を交付します。 2 指定訪問介護の実施状況の把握及び指定訪問介護計画の変更を行います。 3 指定訪問介護の利用申込みに係る調整を行います。 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により、居宅介護支援事業者との連携を図ります。 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 その他のサービス内容の管理について必要な業務を実施します。 	名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問介護計画に基づき、指定訪問介護を提供します。 2 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。 3 サービス提供責任者から、利用者の状況について情報の伝達を受けます。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。 	常勤 名 非常勤 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 名 非常勤 名

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
訪問介護計画の作成 (介護予防訪問介護)		利用者に係る居宅介護(介護予防)支援事業者が作成した居宅(介護予防)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 を持って行う調理	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(腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、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、車いすへの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、疲労の確認を含みます)を行います。 ○入浴、更衣等の見守り(必要に応じて行う介助、転倒予防の為の声かけ、気分の確認などを含みます)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。) ○車イス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。

(1) 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)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

(2) 提供するサービス利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)について
 ○訪問介護(身体介護)

サービス提供 時間数	昼 間		早朝・夜間		深 夜	
	20分未満	特定事業所加算Ⅱ (単位)	184	特定事業所加算Ⅱ (単位)	230	特定事業所加算Ⅱ (単位)
利用者負担 (1割)		197円	利用者負担 (1割)	247円	利用者負担 (1割)	296円
利用者負担 (2割)		394円	利用者負担 (2割)	493円	利用者負担 (2割)	591円
利用者負担 (3割)		591円	利用者負担 (3割)	739円	利用者負担 (3割)	886円
20分以上 30分未満	特定事業所加算Ⅱ (単位)	275	特定事業所加算Ⅱ (単位)	344	特定事業所加算Ⅱ (単位)	413
	利用者負担 (1割)	295円	利用者負担 (1 割)	368円	利用者負担 (1 割)	442円
	利用者負担 (2割)	589円	利用者負担 (2 割)	736円	利用者負担 (2 割)	884円
	利用者負担 (3割)	883円	利用者負担 (3 割)	1,104円	利用者負担 (3 割)	1,326円
30分以上 1時間未満	特定事業所加算Ⅱ (単位)	436	特定事業所加算Ⅱ (単位)	545	特定事業所加算Ⅱ (単位)	653
	利用者負担 (1割)	467円	利用者負担 (1 割)	584円	利用者負担 (1 割)	699円
	利用者負担 (2割)	933円	利用者負担 (2 割)	1,167円	利用者負担 (2 割)	1,398円
	利用者負担 (3割)	1,400円	利用者負担 (3 割)	1,750円	利用者負担 (3 割)	2,097円
1時間以上 1時間30分 未満	特定事業所加算Ⅱ (単位)	637	特定事業所加算Ⅱ (単位)	796	特定事業所加算Ⅱ (単位)	956
	利用者負担 (1割)	682円	利用者負担 (1 割)	852円	利用者負担 (1 割)	1,023円
	利用者負担 (2割)	1,363円	利用者負担 (2 割)	1,704円	利用者負担 (2 割)	2,046円
	利用者負担 (3割)	2,045円	利用者負担 (3 割)	2,556円	利用者負担 (3 割)	3,069円
1時間30分 以上 30分毎に加算	特定事業所加算Ⅱ (単位)	637+92	特定事業所加算Ⅱ (単位)	796+116	特定事業所加算Ⅱ (単位)	956+139
	利用者負担 (1割)	682円+99 円	利用者負担 (1 割)	852円 +125円	利用者負担 (1 割)	1,027円 +149円
	利用者負担 (2割)	1,363円 +197円	利用者負担 (2 割)	1,704円 +249円	利用者負担 (2 割)	2,046円 +298円
	利用者負担 (3割)	2,045円 +296円	利用者負担 (3 割)	2,556円 +373円	利用者負担 (3 割)	3,069円 +447円

◆身体介護に引き続き生活援助を行う

① に引き続き生活援助 20分以上行った場合の加算		① に引き続き生活援助 45分以上行った場合の加算		①に引き続き生活援助 70分以上行った場合の加算	
67単位/回		134単位/回		201単位/回	
1割負担金	72円	1割負担金	144円	1割負担金	215円
2割負担金	144円	2割負担金	287円	2割負担金	430円
3割負担金	215円	3割負担金	430円	3割負担金	645円

○生活援助

サービス提供 時間数	昼 間		早朝・夜間		深 夜	
20 分以上 45 分未満	特定事業所加算Ⅱ (単位)	201	特定事業所加算Ⅱ (単位)	252	特定事業所加算Ⅱ (単位)	303
	利用者負担 (1割)	215 円	利用者負担 (1 割)	270 円	利用者負担 (1割)	325 円
	利用者負担 (2割)	430 円	利用者負担 (2 割)	540 円	利用者負担 (2割)	649 円
	利用者負担 (3割)	645 円	利用者負担 (3 割)	809 円	利用者負担 (3割)	973 円
45 分以上	特定事業所加算Ⅱ (単位)	248	特定事業所加算Ⅱ (単位)	309	特定事業所加算Ⅱ (単位)	372
	利用者負担 (1割)	266 円	利用者負担 (1 割)	331 円	利用者負担 (1 割)	398 円
	利用者負担 (2割)	531 円	利用者負担 (2 割)	662 円	利用者負担 (2 割)	796 円
	利用者負担 (3割)	796 円	利用者負担 (3 割)	992 円	利用者負担 (3 割)	1,194 円

○介護予防型訪問サービス

サービス内容	事業対象者	算定単位	単位数	負担額 (1割)	負担額 (2割)	負担額 (3割)
訪問型 独自サービスⅠ	要支援 1・2 (週 1 回程度)	1 月につき	1,176	1,259 円	2,517 円	3,775 円
訪問型 独自サービスⅡ	要支援 1・2 (週 2 回程度)	1 月につき	2,349	2,514 円	5,027 円	7,541 円
訪問型 独自サービスⅢ	要支援 2 (週 2 回を超える)	1 月につき	3,727	3,988 円	7,976 円	11,967 円
訪問型 独自サービスⅣ	要支援 1・2 (週 1 回程度)	1 回につき	268	287 円	574 円	861 円
訪問型 独自サービスⅤ	要支援 1・2 (週 2 回程度)	1 回につき	272	291 円	582 円	873 円
訪問型 独自サービスⅥ	要支援 2 (週 2 回を超える)	1 回につき	287	307 円	614 円	921 円

※サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

提供時間帯	早 朝	昼 間	夜 間	深 夜
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
加算割合	100 分の 25		100 分の 25	100 分の 50

※「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になります。

※ 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事があり得ますが、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訪問介護計画を作成し、サービス提供を行う事となります。

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時は、上記の金額の2倍になります。

※(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、
全額を一旦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(介護予防)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。

法改正に伴う単位の変更につきましては、別紙文書にて配布し、同意とさせていただきます。

●初回加算(新規) 200単位/月

*算定条件

新規に訪問介護計画書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する場合または他の訪問介護職員などが訪問介護をする際に同行訪問した場合。

●緊急時訪問介護加算 100単位/月

*算定条件

利用者やその家族などからの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めた時に、サービス提供責任者またはその他の訪問介護職員など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。

●特定事業所加算(Ⅱ) 所定の単位数の10%を加算

*算定条件

■体制要件

1. すべての訪問介護員に対して個別の研修計画を作成し、研修を実施または実施を予定していること。
2. 利用者に対する情報、サービス提供に当たっての留意事項の伝達または訪問介護員などの技術指導を目的とした会議を定期的で開催すること。
3. サービス提供責任者が、訪問介護員などに利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書などの確実な方法により伝達してから開始し、終了後、適宜報告を受けていること。
4. すべての訪問介護員などに対して、健康診断などを定期的実施していること。
5. 緊急時などにおける対応方法が利用者に明示されていること。

■人員要件

1. すべてのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士または5年以上の実務経験を有する介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員、実務者研修終了者であること。

●処遇改善加算(Ⅰ)

基本サービス単位に各種加算減算を加えた総単位数に13.7%を加算

●特定処遇改善加算(Ⅰ)

基本サービス単位に各種加算減算を加えた総単位数に6.3%を加算

●**介護職員等ベースアップ等支援加算**

基本サービス単位に各種加算減算を加えた総単位数に 2.4%を加算

●**地域区分**

地域区分別 1 単位当たりの単価 10.7円(福岡市は 5 級地となります)

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

・不在時のサービス

- ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買物、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お世話等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具、家電器具等の移動、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

(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(介護予防)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(介護予防サービス)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(介護予防)支援事業者に連絡し、居宅介護(介護予防)サービス計画の変更の援助を行います。

○**自費料金表**

サービス内容	1 時間	早朝(6 時～8 時) 夜間(18 時～22 時)	深夜(22 時～24 時)
自費家事	2,000 円	(25%増) 2,500 円	(50%増)3,000 円
※外出介助	2,000 円	(25%増) 2,500 円	(50%増) 3,000 円
※通院介助	2,000 円	(25%増) 2,500 円	(50%増) 3,000 円
※入退院の付添い	2,000 円	(25%増) 2,500 円	(50%増) 3,000 円
		病院～自宅の移動時間が 30 分後ごとに <u>200 円加算</u>	

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以外の場合、運営規定の定めに基づき、交通費の実施を請求いたします。なお、自動車を使用した場合は片道おおむね 15km未満 800 円、15km以上 5km毎に 400 円加算し請求いたします。	
② 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頂いた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12 時間前までのご連絡の場合	1 提供当りの料金の 10%を請求いたします
	12 時間前までにご連絡のない場合	1 提供当りの料金の 100%を請求いたします
※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(お客様)の別途負担となります。	
④ 通院・外出時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。(注)	

(注) 当該事業所の運営規定において定められている必要があります。

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	<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 15 日までに利用者あてお届け(郵送)します。</p>
⑤ 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法	<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上、請求月の 26 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>(ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定の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、支払期日から 2 カ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いがない場合には、サービスの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。

※保険料の延滞等により法定代理受領ができなかった場合は、1カ月につき所定の料金を頂き、事業所からの「サービス提供証明」を発行します。この「サービス提供証明書」を後日お住まいの市町村窓口へ提出しますと全額払い戻しを受けられます。

6 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。	ア 相談担当者指名	大丸 真由美
	イ 連絡先電話番号	092-588-8220
	同ファックス番号	092-588-8221
	ウ 受付日及び受付時間	月曜日～土曜日 9:00～18:00

※担当する訪問介護員の変更に関しましては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行います。但し、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有ることを予めご了承下さい。

7 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(要支援)認定の有無及び要介護(要支援)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所にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護(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、居宅介護(介護予防)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(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介護(要支援)認定の有効期間が終了する 30 日前に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(介護予防)支援事業者が作成する「居宅サービス(介護予防サービス)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「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を説明いたしますので、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所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者等の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 高齢者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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。(重要事項説明書付属文書参照)

- (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	訪問管理者 大丸 真由美
-------------	--------------

- (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。

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	<p>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。</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>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、その秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約の内容とします。</p>
--------------------------	--

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家族の個人情報を用いません。</p> <p>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。</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、追加または削除を求められた場合は、遅延なく調査を行い、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>
---------------	---

10 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、速やかに主治医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。

医療機関等	医療機関名等	
	主治医等の氏名	
	連絡先	
緊急連絡先	氏名	
	連絡先	
介護支援専門員	事業所名	
	担当介護支援専門員	
	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、介護予防支援事業者（地域包括支援センターより介護予防支援の業務を委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。

尚、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	あいおいニッセイ同和損保保険株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険

12 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から提示を求められた場合は、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（介護予防）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、他の保険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(介護予防)支援事業者等の連携

- ①指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護(介護予防)支援事業者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、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問介護(介護予防型訪問サービス)計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護(介護予防)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また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またはその写しを速やかに居宅介護(介護予防)支援事業者に送付します。

15 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。

16 衛生管理等

- ①訪問介護員等の清潔及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ②指定訪問介護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。

17 研修等

お客様に満足していただけるサービスを提供するため、月1回以上実施します。

18 指定訪問介護内容の見積もりについて

このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス(介護予防型訪問サービス)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。

(1) 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:092-588-8220)

(2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)

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	利用料	利用者負担額
月						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
1週当たりの利用料、利用者負担額(見積もり)合計額(月額)						

(3) 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
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) 1ヶ月当りのお支払額(利用料、利用者負担額(介護保険適用の場合)とその他の費用の合計)の目安

お支払額の目安	円
---------	---

※ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払は、サービス内容の組合せ、ご利用状況等により変動します。

※この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします

●緊急連絡先

(事務所に連絡が取れない場合の 7:00～9:00/18:00～22:00 対応)

名 前	電 話 番 号
株式会社スマイルケア	092-588-8220
緊急携帯電話	070-5489-5143

※個人携帯へのご連絡は、体調に係る緊急を要する時のみ、お願い致します。

※サービス中、電話に出られない場合もございます。ご了承ください。

※サービスのキャンセルは前日までにご連絡ください。(キャンセル料が発生します)

19 サービス利用にあたっての禁止行為

- (1) 訪問介護員及び事業所の職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷などの迷惑行為
- (2) パワーハラスメント・セクシャルハラスメントなどの行為
- (3) 訪問中の訪問介護員の写真や動画の撮影、録音などをインターネット上に掲載すること
- (4) 訪問介護員及び事業所の職員に対して行う、営業活動や金融商品の販売及び、宗教等の勧誘行為
- (5) お客様またはその家族等の関係者との間に、一定期間を経ても信頼関係が構築できないと判断した場合

20 福祉サービス第三者評価の実施状況の有無について
実施無し

21 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るための窓口を設置します。

(2)相談・苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 株式会社スマイルケア 相談・苦情担当 <u>大丸 真由美</u>	所在地 福岡市南区的場二丁目 25 番 1 号 電話番号 092-588-5880 FAX 092-588-8221 受付時間 午前 9 時～午後 6 時(毎週月曜～土曜)
福岡市博多区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 福岡市博多区博多駅前 2 丁目 19 番 24 号 電話番号 092-419-1078 FAX 番号 092-441-1455
福岡市中央区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 福岡市中央区大名 2 丁目 5 番 31 号 電話番号 092-718-1099 FAX 番号 092-771-4955
福岡市南区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 福岡市南区塩原 3 丁目 25 番 3 号 電話番号 092-559-5127 FAX 番号 092-512-8811
福岡市城南区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 福岡市城南区鳥飼 6 丁目 1 番 1 号 電話番号 092-883-4102 FAX 番号 092-822-2133
福岡市早良区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 福岡市早良区百道 2 丁目 1 番 1 号 電話番号 092-833-4352 FAX 番号 092-831-5723
春日市役所 高齢者課	所在地 福岡県春日市原町 3 丁目 1 番 5 号 電話番号 092-584-1111 FAX 番号 092-584-3090
那珂川市役所 高齢者支援課	所在地 福岡県那珂川市西隈 1 丁目 1 番 1 号 電話番号 092-953-2211 FAX 番号 092-953-2312
福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 福岡市博多区吉塚本町 13 番 47 号 電話番号 092-642-7859 FAX 番号 092-642-7857
【地域包括支援センター】 () 第()地域包括支援センター	電話番号 (- -)

22 重要事項説明の年月日

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

訪問介護(介護予防型訪問サービス)契約の締結にあたり、重要事項を説明しました。

事業者名 株式会社スマイルケア

説明者 _____