

重要事項説明書

あなた（又はあなたの後見人、代理人及び家族等（以下「利用者等」と略します。））が利用しようと考えている指定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。

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	社会福祉法人 御代田町社会福祉協議会
代表者氏名	会長 中山 悟
法人所在地 (連絡先及び電話番号等)	長野県北佐久郡御代田町大字御代田 1772 番地 1 TEL0267-32-1100 FAX0267-32-1111
法人設立年月日	昭和 44 年 9 月 13 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	社会福祉法人御代田町社会福祉協議会 訪問介護事業所
介護保険指定 事業所番号	2072100023
事業所所在地	長野県北佐久郡御代田町大字御代田 1772 番地 1
連絡先 相談担当者名	TEL 0267-32-1100 (法人代表) 0267-32-1102 (訪問直通) FAX 0267-32-1111 鴨井 多美子 中村 ひとみ
事業所の通常の 事業の実施地域	御代田町町内、但し、必要に応じて当該地域を超えての利用を妨げない

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人御代田町社会福祉協議会が開設する指定訪問介護事業所、介護予防日常生活支援総合事業所が行う指定訪問介護事業、介護予防日常生活支援総合事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護職員及び事業者が使用するその他の従業者（以下、「従業者」と略します。）が、要介護又は要支援又は事業対象者の状態にある高齢者に対し、適正な事業を提供する事を目的とする。
運営の方針	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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 事業の実施に当たっては、関係市町村、指定居宅介護支援事業者、地域の保健、医療、福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日
営業時間	8:15～17:00（但し、必要に応じて延長する事ができる）

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日
サービス提供時間	8:15～17:00 但し、必要に応じて延長する事ができます。また、居宅介護支援事業所との連携により、24時間連絡できる体制を確保しており、かつ、必要に応じて訪問介護を行うことができる体制を整備し、看取りにおける対応をしています。

(5) 事業所の職員体制

管理者	鴨井 多美子
-----	--------

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	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 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。 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 居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 7 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。 8 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。 9 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 10 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。 11 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 12 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名以上
訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、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。	常勤換算 2.5人以上
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。	1名以上

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		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（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。
	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の援助	○ 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。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） ○ 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。
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。）

(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 利用者等から金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者等からの金銭、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 利用者の日常生活に必要なでない買い物（嗜好品の購入、来客用の買い物など）
- ⑥ 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）
- ⑦ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑧ 虐待・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身体拘束を除く）
- ⑨ 利用者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) 利用者等の禁止行為について

利用者等と事業者との信頼関係のもとに、安全安心な環境で室の高いサービスを提供できるよう、次の点についてご協力をお願いいたします。

①事業者及び従業員に対する金品等のお心付けはお断りしています。従業員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受け取ることも事業所として禁止しています。また、利用者の金銭・貴重品等の管理にご協力をお願いいたします。

②ペットをゲージへ入れる、リードにつなぐ等のご協力をお願いいたします。大切なペットを守るため、また、従業員が安全にケアを行うためにも、訪問中や送迎中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いいたします。従業員がペットにかまれた場合、治療費負担等のご相談をさせていただく場合があります。

③利用者等による暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。従業員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築きより良いサービスを提供するためにも、ご協力をお願いいたします。

(4)-1 提供するサービスの利用料、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	提供時間数	20 分未満		20 分以上 30 分未満		30 分以上 1 時間未満		1 時間以上 1 時間半未満	
	提供時間帯	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	利用料	利用者 負担額
身体介護	昼間 (午前 8 時 ～午後 6 時)	1, 630 円	163 円	2, 440 円	244 円	3, 870 円	387 円	5, 670 円	567 円
生活援助	提供時間数	20 分以上 45 分未満		45 分以上					
	提供時間帯								
	昼間 (午前 8 時 ～午後 6 時)	1, 790 円	179 円	2, 200 円	220 円				
通院等のための乗降 又は降車の介助		1 回当たり		備 考					
		970 円	97 円	片道の料金です(別途交通費)					

(4)-2 総合支援事業

	月当たりの利用料金	介護保険適用時の 1月当たりの自己負担額
訪問型サービス（週 1）	11,760 円	1,176 円
（週 2）	23,490 円	2,349 円
（週 3）	37,270 円	3,727 円
	1 回当たり	1 回当たりの自己負担額
訪問型サービス A	2,500 円	250 円

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金（料金表）の 1 割です。ただし、高額所得者の方は 2 割・3 割負担となります。

介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

※なお身体介護と生活援助が混在する場合は上記料金表に該当しませんので介護支援専門員、訪問介護員に確認してください。

※基本料に対して、早朝（午前 6 時～午前 8 時）・夜間（午後 6 時～午後 10 時）帯は 25%増し、深夜（午後 10 時～翌朝午前 6 時）は 50%増しとなります。

※上表の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、ご利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）に定められた目安の時間を基準とします。

※乗降等介助における福祉有償運送の運賃は、乗り初めから 2kmまでは 560 円、その後 1kmごとに 200 円となります。

※やむを得ない事情で、ご利用の同意を得て、2 人で訪問した場合は 2 人分の料金となります。

	加 算	利用料	利用者 負担額	算 定 回 数 等
介護度による区分なし	特 定 事 業 所 加 算（Ⅰ）	所定単位数の 20/100 に相当する単位	左記の 1 割	1 回当たり
	緊 急 時 訪 問 介 護 加 算	1,000 円	100 円	1 回の要請に対して 1 回
	初 回 加 算	2,000 円	200 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）	1,000 円 2,000 円	100 円 200 円	1 月当たり
	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所 定 単 位 数 の 245/1000 に相当する単位	左記の 1 割	基本サービス費に各種加算減算を行った 総単位数（所定単位数）

総合 支援 事業 加算	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所 定 単 位 数 の 245/1000 に相当する単位	左記の 1 割	基本サービス費に各 種加算減算を行った 総単位数（所定単位 数）
	訪 問 独 自 型 初 回 加 算	2,000 円	200 円	
	訪 問 型 サ ー ビ ス A	初回加算 1,700 円	170 円	1 月当たり
	処 遇 改 善 加 算	初回加算あり 130 円	13 円	1 回当たり
		初回加算無し 110 円	11 円	1 回当たり
※ 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。				
※ 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訪問介護計画を作成し、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。				

◇ 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、床のワックス掛け
- ・ 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、居宅介護サービスを提供します。

(4) 計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 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。
② 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。
③ キャンセル料は請求いたしません。 キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。	

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	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 日以降、利用者へ送付します。
--	---

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	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 23 日（休日の場合は翌営業日）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込 上田信用金庫 御代田支店 普通預金 122470 (イ) 利用者指定口座からの自動振替 上田信用金庫、佐久浅間農協、八十二銀行、郵便局 (ウ) 窓口での現金支払い 2 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 3 か月以上遅延し、さらに支払いの督促から 30 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。

6 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、利用者等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「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、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「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「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サービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて事業者が行います。実際のサービス提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

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	管理者 鴨井 多美子
-------------	------------

- (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) 従業者に対して、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 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、次にあげるすべてに該当する場合に限り、必要最小限の範囲内で身体拘束を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できない場合に限ります。
- (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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者等に関する秘密の保持について	1 事業者は、利用者等の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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。 2 従業者等は、サービス提供をする上で知り得た利用者等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等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。
② 個人情報の保護について	1 事業者は、利用者等からあらかじ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、利用者等の個人情報を用いません。 2 事業者は、利用者等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 事業者が管理する利用者等本人の情報については、利用者等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 個人情報使用の同意

わたし（利用者等を含む。）の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲で使用することに同意いたします。

① 使用する目的	利用者のための居宅サービス計画に沿って、円滑にサービスを提供するために実施するサービス担当者会議に必要な場合。
② 使用する期間	令和 年 月 日からサービス契約の終了期間まで
③ 条件	1 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れないよう細心の注意を払うこと。 2 個人情報を使用した会議、内容等の経過を記録しておくこと。
④ 肖像権について	当該施設の、ホームページ・パンフレット・社内研修・掲示物・広報誌等において、ご利用者様の映像・写真を使用させて頂きたい場合がございます。使用可能であれば次の項目ごとに ☒ を記入してください。 ☐ お便り・新聞等 ☐ パンフレット ☐ 社内研修資料 ☐ 社外研修資料 ☐ ホームページ ☐ 掲示物 ☐ 広報誌みよちゃん ☐ ソーシャルネットワーキングサービス
*利用者の同意 住 所 _____ 氏 名 _____ 印 *本人以外の同意 住 所 _____ 氏 名 _____ 印	

11 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、利用者等があらかじめ指定する次に記載された連絡先にも連絡します。

緊 急 連 絡 先	
ふ り が な 氏 名	
電 話 番 号	
続 柄	
主 治 医	
希 望 搬 送 先	☐ 特になし ☐ 主治医の医療機関 ☐ その他（ ）

12 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、利用者等、御代田町及び、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、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、次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 險 名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補 償 の 概 要	賠償責任（対人・対物事故・他）

13 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。

14 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。

15 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 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。
- (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) 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。

16 サービス提供の記録

次に挙げる記録を整備し、その完結の日から2年間（④⑤に関する記録は5年間）保存します。利用者等は、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 個別サービス計画
- ② その提供した具体的なサービス内容等の記録
- ③ 市町村への通知に関する記録
- ④ 苦情の内容等の記録
- ⑤ 事故の状況及び事故に際して取った措置についての記録

17 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。

18 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

ア 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）

イ 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、家族等からの受付及びサービス内容についての事情聴取
- ② サービス事業所内及び苦情受付担当者でのサービス調整会議の開催
- ③ 苦情解決責任者に報告し、指示を受ける
- ④ 市町村または居宅介護支援事業所への相談及び調整
- ⑤ 利用者、家族等への内容の報告
- ⑥ 解決が困難な場合は、法人設置の第三者委員において検討する。
- ⑦ 第三者委員会より訪問介護事業所への報告。内容により第三者委員より利用者、家族への報告
- ⑧ 訪問介護事業所より、利用者、家族へ報告

(2) 苦情申し立ての窓口

【事業者の窓口】 御代田町社会福祉協議会	所在地 長野県北佐久郡御代田町大字御代田 1772 番地 1 電話番号 0267-32-1100 （法人代表） 0267-32-1102 （訪問直通） FAX 番号 0267-32-1111 受付時間 8：15～17：00
【町(保険者)の窓口】 御代田町 (保健福祉課介護高齢係)	所在地 長野県北佐久郡御代田町大字馬瀬口 1794 番地 6 電話番号 0267-31-2512 FAX 番号 0267-31-2511 受付時間 8：30～17：15（土日祝休み）
【公的団体の窓口】 長野県国民健康保険団体 連合会	所在地 長野県長野市大字西長野字加茂北 143 番地 8 長野県自治会館内 電話番号 026-238-1555 受付時間 9:00～17:00 （土日祝休み）

長野県福祉サービス運営 適正化委員会	所 在 地 長野県長野市若里 1570 番地 1 電話番号 0120-28-7109 (フリーダイヤル) FAX 番号 026-228-0130 メー ル fukushi7109@nsyakyō.or.jp 受付時間 8:30~17:15 (土日祝休み)
-----------------------	--

19 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無し
-------	----

20 重要説明事項の年月日

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

事業者	所 在 地	長野県北佐久郡御代田町大字御代田 1772 番地 1
	法 人 名	社会福祉法人御代田町社会福祉協議会
	代 表 者 名	会 長 中山 悟
	事 業 所 名	社会福祉法人御代田町社会福祉協議会 訪問介護事業所
	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