

指定訪問介護 第一号訪問事業
(総合事業)
重要事項説明書

訪問介護事業所 よおむ

〒736-0005 広島県安芸郡海田町畝1丁目21番6-7号

T E L 082-823-3335

F A X 082-847-5356

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及び第一号訪問事業（総合事業）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、「広島県指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約及び第一号訪問事業締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定訪問介護サービス及び第一号訪問事業を提供する事業者について

事業者名称	株式会社 YOOM
代表者氏名	代表取締役 濱野 良
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	広島県広島市安芸区瀬野西六丁目3番10号
法人設立年月日	平成25年12月6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	訪問介護事業所 よおむ
介護保険指定 事業所番号	指定訪問介護 介護予防訪問介護 (3473200966)
事業所所在地	広島県安芸郡海田町畝一丁目21番6-7号
連絡先 相談担当者名	TEL : 082-823-3335 FAX : 082-553-0261
事業所の通常の 事業の実施地域	広島市 海田町 府中町 坂町 熊野町 呉市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社 YOOM が開設する訪問介護事業所 よおむ（以下「事業所」という。）が行う訪問介護及び第一号訪問事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員等が、要介護・要支援状態にある利用者に対し、適正な訪問介護及び予防訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 2 訪問介護事業所の訪問介護員等は、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訪問介護計画及び介護予防訪問介護計画を作成し、計画に沿って、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う。 3 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者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	月曜日から金曜日までとする。但し、12月31日～1月3日までは休みとする。
営業時間	午前8時30分～午後5時30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	年中無休とする
サービス提供時間	午前6時～午後10時までとする。 電話等により、24時間常時連絡可能な体制とする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	濱野 良
-----	------

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
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none">1 指定訪問介護及び第一号訪問事業の利用の申込みに係る調整を行います。2 訪問介護計画及び介護予防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及び介護予防訪問介護計画を交付します。3 指定訪問介護及び第一号訪問事業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6名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none">1 訪問介護計画及び介護予防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及び第一号訪問事業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・非常勤職員 計30名以上

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。	常勤2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	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及び介護予防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に必要な時だけ介助）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。）

(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（介護保険を適用する場合）について

※ 訪問介護事業所 よおむは特定事業所加算Ⅱを算定している為、下記の表の単位となります

身体介護						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	179	1,827円	182円	365円	548円
	早朝/夜間	224	2,287円	228円	457円	686円
	深夜	270	2,756円	275円	551円	826円
20分以上 30分未満	昼間	268	2,736円	273円	547円	820円
	早朝/夜間	336	3,430円	343円	686円	1,029円
	深夜	403	4,114円	411円	822円	1,234円
30分以上 1時間未満	昼間	426	4,349円	434円	869円	1,304円
	早朝/夜間	532	5,341円	534円	1,068円	1,602円
	深夜	639	6,524円	652円	1,304円	1,957円
1時間以上 1時間30分未 満	昼間	624	6,371円	637円	1,274円	1,911円
	早朝/夜間	780	7,963円	796円	1,592円	2,388円
	深夜	936	9,556円	955円	1,911円	2,866円
1時間30分以 上 30分増す ごとに	昼間	90	918円	91円	183円	275円
	早朝/夜間	112	1,143円	114円	228円	342円
	深夜	135	1,378円	137円	275円	413円

生活援助						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	昼間	197	2,011円	201円	402円	603円
	早朝/夜間	246	2,511円	251円	502円	753円
	深夜	296	3,022円	302円	604円	906円
45分以上	昼間	242	2,470円	247円	494円	741円
	早朝/夜間	303	3,093円	309円	618円	927円
	深夜	363	3,706円	370円	741円	1,111円

通院等乗降介助						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
	昼間	107	1,092円	109円	218円	327円
	早朝/夜間	133	1,357円	135円	271円	407円
	深夜	161	1,643円	164円	328円	492円

第一号訪問事業 総合事業						
区分	基本単位	利用料	利用者負担額			
			1割負担	2割負担	3割負担	
	週1回程度	1,176	12,006円	1,200円	2,401円	3,601円
	週2回程度	2,349	23,983円	2,398円	4,796円	7,194円
	週2回を超える場合	3,727	38,052円	3,805円	7,610円	11,415円

- ※ 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・予防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・予防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ときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間(20～30分程度以上)を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。
例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。
- ※ 要介護度が1～5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者サービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。

(4) 加算料金

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の 20/100	左記の単位数 × 地域区分				
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の 10/100	左記の単位数 × 地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	1回につき
特定事業所加算(Ⅲ)	所定単位数の 10/100	左記の単位数 × 地域区分				
緊急時訪問介護加算	100	1,070円	107円	214円	321円	1回の要請に対して1回
初回加算	200	2,140円	214円	428円	642円	初回利用のみ1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,070円	107円	214円	321円	初回のみ1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	2,140円	214円	428円	642円	1月につき(原則3月を限度)
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	3	32円	4円	7円	10円	1日につき
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	4	42円	5円	9円	13円	1日につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数 245/1000	左記の単位数 × 10.21	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	・ 1月につき ・ [※所定単位数] 基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数

※ 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。基本単位の表に含まれています。

※ 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・予防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・第一号訪問事業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(Ⅰ)は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等の助言に基づいて、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、それに基づく指定訪問介護を提供した初回の月に限り算定します。その翌月及び翌々月は算定しません。

3月経過後、目標の達成度合いについて医師、理学療法士等に報告した上で再度助言に基づいて訪問介護計画を見直した場合にも算定します。

生活機能向上連携加算(Ⅱ)は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等が利用者の居宅に訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、理学療法士等とサービス提供責任者が共同して利用者の身体の状態等の評価を行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成します。当該計画に基づいた指定訪問介護を行った日の属する月以降3月を限度として算定します。3月を越えて算定する場合には、再度理学療法士等との評価を行い、訪問介護計画を見直します。

※ 認知症専門ケア加算は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。

- ※ 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。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ 地域区分別の単価(7級地 10.21円)を含んでいます。
- ※ (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、全額をいったん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サービス費等の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

◇ 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、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービス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

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、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。通常の事業の実施地域を越える地点から目的地までの距離に、1kmあたり10円を乗じて得た額とします。 なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。	
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。	
	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時間前までにご連絡の場合	一訪問について、¥1000かかります
	12時間前までにご連絡のない場合	一訪問について、¥1000かかります
※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。	
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	実費相当を請求いたします。	

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	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20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日頃までに、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 （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。）

※ 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ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から90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 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	濱野 良
	連絡先電話番号	082-823-3335
	同ファックス番号	082-553-0261
	受付日及び受付時間	月～金 8:30-17:30

※ 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・第一号訪問事業の目標、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「訪問介護計画及び予防訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画及び予防訪問介護計画」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いたします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画及び予防訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画及び予防訪問介護計画」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、すべて当事業所が行います。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。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者：濱野 良
-------------	----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な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。

9 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。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、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心

身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (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れば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

10 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	<ol style="list-style-type: none"> ① 事業者は、利用者又はその家族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ダンス」を遵守し、適切な取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（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又は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。 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。
② 個人情報の保護について	<ol style="list-style-type: none"> 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、利用者又は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。）

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、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

【家族等緊急連絡先】	氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先	続柄
-------------------	---	----

【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号
-------	-------------------------

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、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。

【市町村（保険者）の窓口】	広島市安芸区・海田町・坂町・熊野町・府中町・呉市 ※窓口一覧は別紙参照
【居宅介護支援事業所の窓口】	

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	東京海上日動火災保険
	保 険 名	事業活動包括保険 超ビジネス保険
	補償の概要	業務中の事故・損害等
自動車保険	保険会社名	東京海上日動火災保険
	保 険 名	一般自動車保険
	補償の概要	車両・対物等

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あたっては、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あたり、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

- (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、サービス提供の終了時及び月末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、希望があればその控えを利用者に交付します。
- (2) 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。
- (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。

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。
- (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実施します。

18 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。

19 その他費用について

(1) その他の費用

① 交通費の有無	(有・無の別を記載) サービス提供1回当たり… (金額)
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

(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)
- 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。

※ 別紙2参照

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 安芸郡海田町畝1丁目21番6-7号 電話番号 082-823-3335 ファックス番号 082-847-5356 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30
【市町村（保険者）の窓口】 各区市町一覧	別紙1参照
【公的団体の窓口】 広島県国民健康保険団体連合会	所在地 広島市中区東白島町19番45号 国保会館 電話番号 (082) 554-0782 受付時間 9:00～17:00 (土日祝は休み)

21 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	無
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

22 重要事項説明の年月日

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

上記内容について、「指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	広島市安芸区瀬野西六丁目3番10号
	法人名	株式会社 YOOM
	代表者名	代表取締役 濱野 良
	事業所名	訪問介護事業所 よおむ
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	

介護保険に関する相談窓口

市区町	機関名	所在地	電話・FAX
中区	広島市中区厚生部 健康長寿課介護保険係	〒730-8565 広島市中区大手町四丁目1番1号	電話:082-504-2478 FAX:082-504-2412
東区	広島市東区厚生部 健康長寿課介護保険係	〒732-8510 広島市東区東蟹屋町9番34号 (東区総合福祉センター内)	電話:082-568-7732 FAX:082-264-5271
南区	広島市南区厚生部 健康長寿課介護保険係	〒734-8523 広島市南区皆実町1丁目4番46号	電話:082-250-4138 FAX:082-254-9184
西区	広島市西区厚生部 健康長寿課介護保険係	〒733-8535 広島市西区福島町二丁目24番1号 (西区地域福祉センター内)	電話:082-294-6585 FAX:082-233-9621
安佐南区	広島市安佐南区厚生部 健康長寿課介護保険係	〒731-0194 広島市安佐南区中須一丁目38番13号 (安佐南区総合福祉センター内)	電話:082-831-4943 FAX:082-870-2255
安佐北区	広島市安佐北区厚生部 健康長寿課介護保険係	〒731-0221 広島市安佐北区可部三丁目19番22号 (安佐北区総合福祉センター内)	電話:082-819-0621 FAX:082-819-0602
安芸区	広島市安芸区厚生部 健康長寿課介護保険係	〒736-8555 広島市安芸区船越南三丁目2番16号 (安芸区総合福祉センター内)	電話:082-821-2823 FAX:082-821-2832
佐伯区	広島市佐伯区厚生部 福祉課高齢介護係	〒731-5195 広島市佐伯区海老園二丁目5番28号	電話:082-943-9730 FAX:082-923-5098
坂町	安芸郡坂町民生部 保険健康課 介護高齢者係	〒731-4393 広島県安芸郡坂町平成ヶ浜1-1-1	電話:082-820-1504 FAX:082-820-1521
海田町	海田町長寿保険課 介護保険係	〒736-8601 広島県安芸郡海田町南昭和町14番17号	電話:082-823-9609 FAX:082-823-9627
府中町	府中町高齢介護課 高齢介護係	〒735-8686 広島県安芸郡府中町大通3-5-1	電話:082-286-3235 FAX:082-286-3199
呉市	保健福祉部 福祉事務所介護保険課 高齢福祉グループ	〒737-8501 広島県呉市中央四丁目1番6号	電話:0823-25-3136
熊野町	高齢者支援課	〒731-4292 熊野町中溝1-1-1	電話:082-820-5605

※その他市町お住まいの方に関しては各市町の相談窓口へお問い合わせください。

利用者からの相談・苦情・事故発生時の対応について

事業所名称	訪問介護事業所 よおむ
申請サービス種類	訪問介護・総合事業

措置の概要	
1.	<p>利用者からの相談又は苦情・事故に対する常設の窓口（連絡先）・担当者の設置 窓 口・・・訪問介護事業所 よおむ 担当者 濱野 良 〒736-0005 広島県安芸郡海田町畝1丁目21番6-7号 TEL 082-823-3335（夜間・休日対応） FAX 082-847-5356</p>
2.	<p>円滑かつ迅速に相談・苦情・事故処理を行うための処理体制・手順</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD User[利用者] -- 回答 --> User User -- 相談・苦情・事故 --> Trouble(トラブル発生) Trouble -- 報告 --> Service[訪問介護事業所 よおむ] Service -- 報告 --> YOOM[株式会社 YOOM 苦情事故対策・実務委員会] YOOM -- 調査・指導 --> Service Service -- 報告 --> Support[居宅介護支援事業所 ・地域包括支援センター] Support -- 内容により改善要望 --> Service Support -- 報告 --> City[市・町] </pre> </div>
3.	<p>相談・苦情・事故時の対応方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の相談・苦情・事故内容を確認し管理者へ報告。 ・ 指示を仰ぎ緊急対応と同時に株式会社 YOOM・苦情対策実務委員会・居宅介護支援事業所もしくは地域包括支援センターへ報告。（相談・事故・苦情内容） ・ 訪問介護事業所 よおむ・居宅介護支援事業所もしくは地域包括支援センターの管理者及び介護支援専門員にて合同会議を行い今後の改善及び対策を立てる。（場合により利用者のご家族も参加していただく） <p>（サービス内容の変更・サービス事業者の変更・損害賠償については介護予防訪問介護サービス契約書をご参照下さい。）</p> <p>以上で得た対策を利用者に伝える。 利用者の了解を取りサービスを開始。また了解が得られない場合は利用者又はご家族も参加していただき再度会議にて検討を行う。最終的に行政へ報告する。</p>