

訪問介護重要事項説明書

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、「介護保険事業の人員、設備、運営等に関する基準等を定める「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（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、指定訪問介護サービス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 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 みらい
代表者氏名	代表取締役 林田 正直
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	東京都福生市加美平 2-1-13 (042-513-0735)
法人設立年月日	2010 年 8 月 18 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	介護センター みらい
介護保険指定 事業所番号	(指定事業所番号) 1374400560
事業所所在地	東京都福生市加美平 2-1-13
連絡先 相談担当者名	(TEL:042-513-0735・FAX:042-513-0736) (管理者・林田 悦代)
事業所の通常の 事業の実施地域	福生市 羽村市 青梅市 あきる野市 瑞穂町 昭島市 八王子市 立川市 日の出町 奥多摩町 檜原村 武蔵村山市 東大和市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社 みらいが開設する介護センター みらい（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）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、事業所の介護福祉士又は介護保険法第 8 条第 2 項に規定する政令で定める者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪
-------	---

	<p>間介護等を提供することを目的とする。</p> <p>(運営規程記載内容の要約)</p>
運 営 の 方 針	<p>1 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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う。</p> <p>2 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービス・居宅介護支援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。</p>

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	営業日 月曜日～土曜日 ただし 日曜日、祝日及び1月1日から1月3日までを除く。
営 業 時 間	午前9：00 から午後18：00 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	サービスの提供は365日
サービス提供時間	24時間行う。

(5) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 林田 悦代
-----	------------

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
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 (内兼務 2 名)
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 1 名 非常勤 15 名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び連絡事務等を行います。	非常勤 0 名

*現在の運営規定に基づいて作成しています。

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

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。

【身体介護のサービス】

【健康チェック】

利用者の安否確認、顔色・発汗・体温等の健康状態のチェック環境整備
換気、室温・日あたりの調整、ベッドまわりの簡単な整頓等、相談援助、情報収集・提供
サービス提供後の記録等。

【排泄・食事介助】

排泄介助・トイレ利用

- ・トイレまでの安全確認→声かけ・説明→トイレへの移動（見守りを含む）→脱衣→排便・排尿→後始末→着衣→利用者の清潔介助→居室への移動→ヘルパー自身の清潔動作（場合により）失禁失敗への対応（汚れた衣服の処理、陰部・臀部の清潔介助、便器等の簡単な清掃を含む）。
- ・ポータブルトイレ利用安全確認→声かけ・説明→環境整備（防水シートを敷く、衝立を立てる、ポータブルトイレを適切な位置に置くなど）→立位をとり脱衣（失禁の確認）→ポータブルトイレへの移乗→排便・排尿→後始末→立位をとり着衣→利用者の清潔介助→元の場所に戻り、安楽な姿勢の確保→ポータブルトイレの後始末→ヘルパー自身の清潔動作（場合により）失禁・失敗への対応（汚れた衣服の処理、陰部・臀部の清潔介助）おむつ交換・声かけ・説明→物品準備（湯・タオル・ティッシュペーパー等）→新しいおむつの準備→脱衣（おむつを開く→尿パットをとる）→陰部・臀部洗浄（皮膚の状態などの観察、パッティング、乾燥）→おむつの装着→おむつの具合の確認→着衣→汚れたおむつの後始末→使用物品の後始末→ヘルパー自身の清潔動作。
（場合により）おむつから漏れて汚れたりネン等の交換（必要に応じ）水分補給。

【食事介助】

・声かけ・説明（覚醒確認）→安全確認（誤飲兆候の観察）→ヘルパー自身の清潔動作→準備（利用者の手洗い、排泄、エプロン・タオル・おしぼりなどの物品準備）→食事場所の環境整備→食事姿勢の確保（ベッド上での座位保持を含む）→配膳→メニュー・材料の説明→摂食介助（おかずをきざむ・つぶす、吸い口で水分を補給するなどを含む）→服薬介助→安楽な姿勢の確保→気分の確認→食べこぼしの処理→後始末（エプロン・タオルなどの後始末、下膳、残滓の処理、食器洗い）→ヘルパー自身の清潔動作・特段の専門的配慮をもって行う調理・嚥下困難者のための流動食等の調理。

【清拭・入浴、身体整容】

清拭（全身清拭）ヘルパー自身の身支度→物品準備（湯・タオル・着替えなど）→声かけ・説明→顔・首の清拭→上半身脱衣→上半身の皮膚等の観察→上肢の清拭→胸・腹の清拭→背の清拭→上半身着衣→下肢脱衣→下肢の皮膚等の観察→下肢の清拭→陰部・臀部の清拭→下肢着衣→身体状況の点検・確認→水分補給→使用物品の後始末→汚れた衣服の処理→ヘルパー自身の清潔動作

【部分浴】

手浴及び足浴ヘルパー自身の身支度→物品準備（湯・タオルなど）→声かけ・説明→適切な体位の確保→脱衣→皮膚等の観察→手浴・足浴→身体を拭く・乾かす→着衣→安楽な姿勢の確保→水分補給→身体状況の点検・確認→使用物品の後始末→ヘルパー自身の清潔動作。

【洗髪】

ヘルパー自身の身支度→物品準備（湯・タオルなど）→声かけ・説明→適切な体位の確保→洗髪→髪を拭く・乾かす→安楽な姿勢の確保→水分補給→身体状況の点検・確認→使用物品の後始末→ヘルパー自身の清潔動作。

【全身浴】

安全確認（浴室での安全）→声かけ・説明→浴槽の清掃→湯はり→物品準備（タオル・着替えなど）→ヘルパー自身の身支度→排泄の確認→脱衣室の温度確認→脱衣→皮膚等の観察→浴室への移動→湯温の確認→入湯→洗体・すすぎ→洗髪・すすぎ→入湯→体を拭く→着衣→身体状況の点検・確認→髪乾燥、整髪→浴室から居室への移動→水分補給→汚れた衣服の処理→浴槽の簡単な後始末→使用物品の後始末→ヘルパー自身の身支度、清潔動作。

【洗面等】

洗面所までの安全確認→声かけ・説明→洗面所への移動→座位確保→物品準備（歯ブラシ、歯磨き粉、ガーゼなど）→洗面用具準備→洗面（タオルで顔を拭く、歯磨き見守り・介助、うがい見守り・介助）→居室への移動（見守りを含む）→使用物品の後始末→ヘルパー自身の清潔動作身体整容（日常的な行為としての身体整容）声かけ・説明→鏡台等への移動（見守りを含む）→座位確保→物品の準備→整容（手足の爪きり、耳そうじ、髭の手入れ、髪の手入れ、簡単な化粧）→使用物品の後始末→ヘルパー自身の清潔動作。

【更衣介助】

声かけ・説明→着替えの準備（寝間着・下着・外出着・靴下等）→上半身脱衣→上半身着衣→下半身脱衣→下半身着衣→靴下を脱がせる→靴下を履かせる→着替えた衣類を洗濯物置き場に運ぶ→スリッパや靴を履かせる。

【体位変換、移動・移乗介助、外出介助】

体位変換・声かけ、説明→体位変換（仰臥位から側臥位、側臥位から仰臥位）→良肢位の確保（腰・肩をひく等）→安楽な姿勢の保持（座布団・パットなどあて物をする等）→確認（安楽なのか、めまいはないのかなど）。

【移乗・移動介助】

【移乗】

車いすの準備→声かけ・説明→ブレーキ・タイヤ等の確認→ベッドサイドで端座位の保持→立位→車いすに座らせる→座位の確保（後ろにひく、ずれを防ぐためあて物をするなど）→フットレストを下げて片方ずつ足を乗せる→気分の確認

その他の補装具（歩行器、杖）の準備→声かけ・説明→移乗→気分の確認

移動安全移動のための通路の確保（廊下・居室内等）→声かけ・説明→移動（車いすを押す、歩行器に手をかける、手を引くなど）→気分の確認。

【通院・外出介助】

声かけ・説明→目的地（病院等）に行くための準備→バス等の交通機関への乗降→気分の確認→受診等の手続き（場合により）院内の移動等の介助。

【起床及び就寝介助】

【起床介助】 声かけ・説明（覚醒確認）→ベッドサイドでの端座位の確保→ベッドサイドでの起き上がり→ベッドからの移動（両手を引いて介助）→気分の確認（場合により）布団をたたみ押入に入れる。

【就寝介助】 声かけ・説明→準備（シーツのしわをのばし食べかすやほこりをはらう、布団やベッド上のものを片づける等）→ベッドへの移動（両手を引いて介助）→ベッドサイドでの端座位の確保→ベッド上での仰臥位又は側臥位の確保→リネンの快適さの確認（掛け物を気温によって調整する等）→気分の確認（場合により）布団を敷く。

【服薬介助】 水の準備→配剤された薬をテーブルの上に出し、確認（飲み忘れないようにする）→本人が薬を飲むのを手伝う→後かたづけ、確認。

【注意事項】

自立生活支援のための見守りの援助（自立支援、ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）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）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）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）移動時、転倒しないように側について歩く（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、本人が自ら品物を選べるよう援助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・声かけを行う。痴呆性の高齢者の方といっしょに冷蔵庫のなかの整理等を行うことにより、生活歴の喚起を促す。

【生活援助サービス】

【健康チェック】

利用者の安否確認、顔色等のチェック

【環境整備】

換気、室温・日あたりの調整等

相談援助、情報収集・提供サービスの提供後の記録等。

【掃除】

居室内やトイレ、卓上等の清掃

ゴミ出し

準備・後片づけ。

【洗濯】

洗濯機または手洗いによる洗濯

洗濯物の乾燥（物干し）

洗濯物の取り入れと収納

アイロンがけ。

【ベッドメイク】

利用者不在のベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等

【衣類の整理・被服の補修】

衣類の整理（夏・冬物等の入れ替え等）

被服の補修（ボタン付け、破れの補修等）。

【一般的な調理、配下膳】

配膳、後片づけのみ

一般的な調理。

【買い物・薬の受け取り】

日常品等の買い物（内容の確認、品物・釣り銭の確認を含む）

薬の受け取り

サービス内容と画像



口腔ケア



水分補給



体位交換



服薬



入浴介助



通院
外出介助



清拭



部分清拭
(足・背中等)



移乗介助



洗髪



整容



起床及び
就寝介助



部分浴
(足浴・
手浴等)



着脱

* 自立生活支援
のための介護

生活援助



調理・食事
配膳の準備



買い物
服薬の受
け取り



掃除

(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

4. 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

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。 1km 150 円。なお、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護等に要した交通費はその実額を請求いたします。	
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。	
	前日の午後 5 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	急変による場合のご連絡	キャンセル料は不要です
	当日キャンセルの場合	(身体介護、生活援助) 3,000 円 (消費税) 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。	

6 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 20 日までに利用者あてにお届けします。</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、請求月の末日までに、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)利用者指定口座からの自動振替(振替手数料 100 円) (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、介護費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)</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 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 15 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。

※

7 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) 林田 悦代
	連絡先電話番号	(TEL) 042-513-0735
	同ファックス番号	(FAX) 042-513-0736
	受付日及び受付時間	AM9:00～PM17:00

※ 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。

※

8 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所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「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。実際の提供に当たっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

9. 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。
- (2) 身体拘束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	代表取締役 林田 正直
-------------	-------------

- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 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。
- (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。

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	<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」、「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。</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>
② 個人情報の保護について	<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ぬ。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ぬ。</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</p>

	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）。
--	--

③ 事故発生時	<p>ア サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、介護支援専門員、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。</p> <p>イ 当事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、その完結の日から2年間保存する。</p> <p>ウ 当事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。</p>
④ 緊急時等における対応方法	<p>ア 現に指定居宅介護等の提供を行っているときに、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ずるとともに、管理者に報告するものとする。主治医への連絡等が困難な場合には、医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずる。</p>

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	あいおいニッセイ同和損害株式会社
保険名	介護保険・福祉事業者総合保険
補償の概要	受託物賠償責任補償 業務中傷害補償 感染症見舞金保証 その他
	個人情報漏えい倍書責任 使用者賠償責任 その他

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

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。

13. 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、「訪問介護計画」を作成し、その写しを利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者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。

14. 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、その記録は契約終了した日から2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。
- (4) 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。(サービス提供記録の開示) 利用者の求めに応じサービス提供記録を事業者は開示します。

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。

- (1) その他の費用

16. 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。
- ・担当ヘルパーより事情をよく調査する及び利用者からの苦情内容の確認を行う。
 - ・担当ヘルパー、サービス提供責任者、管理者による処置の方法を検討する。
 - ・サービス提供責任者より、担当介護員へ処置指導を行う。
 - ・解決困難な場合は、介護支援専門員及び市区町村介護保険課へ相談する。
 - ・再発防止 サービス提供責任者より、担当介護員へ処置指導をおこない、サービス提供者責任者が同行し再発防止へ努める。
 - ・事故発生時：担当介護員より家族へ連絡する。又、事業所へ連絡し緊急の処置をとる。

(2) 苦情・相談申立の窓口

【事業者の窓口】 介護センター みらい 苦情相談窓口	所 在 地 東京都福生市加美平 2-1-13 電話番号 042-513-0735 受付時間 9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 福生市 介護福祉課介護保険係	所 在 地 福生市本町町 5 番地 電話番号 042-551-1764 受付時間 9:00～17:00 （日祝休み）
【公的団体の窓口】 東京都国民健康保険団体連合会	所 在 地 東京都千代田区飯田橋 3-5-1 電話番号 03-6238-0177 受付時間 9:00～17:00 （土日祝休み）

【市町村（保険者）の窓口】

福生市 介護福祉課介護保険係

所 在 地 福生市本町町 5 番地

電話番号 042-551-1764

受付時間 9:00～17:00 （日祝休み）

羽村市 高齢福祉介護課

所 在 地 羽村市緑が丘 5 丁目 2 番地 1

電話番号 042-555-1111

受付時間 9:00～17:00 （日祝休み）

あきる野市 健康福祉部高齢者支援課

所 在 地 あきる野市二宮 350 番地

電話番号 042-558-1111

受付時間 9:00～17:00 （日祝休み）

青梅市介護保険課

所 在 地 青梅市東青梅 1 丁目 11 番地の 1

電話番号 0428-22-1111

受付時間 9:00～17:00 （日祝休み）

昭島市保健福祉部介護福祉課

所 在 地 昭島市田中町 1-17-1

電話番号 042-544-5111

受付時間 9:00～17:00 （日祝休み）

日の出町役場 介護保険係

所 在 地 西多摩郡日の出町大字平井 2780 番地

電話番号 042-588-5410

受付時間 9:00～17:00 （日祝休み）

17. 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
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

上記内容について、利用者に文書を交付し、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	東京都福生市加美平 2-1-13
	法人名	株式会社 みらい
	代表者名	代表取締役 林田 正直 印
	事業所名	介護センター みらい
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の文書の交付及び説明を受け、同意しました。

利用者	住所	
	氏名	印

利用者は身体(心身)状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認の上、私が利用者に代わって、この署名を代筆しました。

家族代表者 ・ 代理人	住所	
	氏名	印
	続柄	

* どちらかに○をつける