

訪問介護重要事項説明書

(訪問介護・第1号訪問事業)

[2024年6月1日現在]

1 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社 桜十字
代表者役職・氏名	代表取締役 梶 正登
本社所在地・電話番号	熊本県熊本市南区御幸木部1丁目1番1号 TEL：096-378-1111 FAX：096-378-1119
法人設立年月日	昭和57年8月19日

2 サービスを提供する事業所の概要

(1) 事業所の名称等

事業所名称	Let's ヘルパー！熊本北
管理者氏名	石井 将光（訪問介護） 植松 麗奈（第1号訪問事業）
事業所番号	4370114219
所在地	〒860-0085 熊本県熊本市北区高平3丁目42-3
電話番号・FAX番号	TEL：096-273-6484 FAX：096-273-6956
通常の事業の実施地域	熊本市・合志市・菊陽町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護（要支援・事業対象）の利用者の状況に応じた適切な訪問介護（第1号訪問事業）を提供することにより、生活機能の維持または向上を図り、利用者が可能な限りその居宅において自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とします。
運営の方針	本事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営いたします。 1 利用者が要介護（要支援・事業対象）状態になった場合であっても、可能な限り居宅において、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことが出来るよう、配慮して行うものとします。 2 利用者が要介護（要支援・事業対象）状態になった場合、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健・医療・福祉サービスが施設等の多様なサービスを多様な事業者の連携により、総合的かつ効果的に提供されるよう、配慮して行うものとします。 3 利用者の意思人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを心がけます。 4 市町村、地域の保健・医療・福祉サービス等との連携を図り、総合的なサービス提供に努めます。 5 正当な理由なく訪問介護（第1号訪問事業）の提供を拒むことはありません。 6 本事業所は、常に自己評価を行い、介護技術の進歩に対応しながら、サービスの質の向上に努めます。 7 居宅介護支援事業者等との密接な連携を図ります。

(3) 事業所の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	午前 8 時 30 分から午後 17 時 30 分まで 電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制とする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日 365 日 (祝日を含む)
サービス提供時間	24 時間提供

(5) 事業所の職員体制

訪問介護

管理者		石井 将光
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 訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 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、サービス提供を行う期間等を記載した訪問介護計画を作成します。 3 訪問介護計画の内容について利用者又はその家族に対して説明し、同意を得ます。 4 訪問介護員に対し、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 利用者の状態の変化、サービスに関する意向、訪問介護の実施状況を定期的に把握し、必要に応じて訪問介護計画の変更を行います。 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等と連携を図ります。 7 訪問介護員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。 8 訪問介護員の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員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 1 名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画に基づき、訪問介護のサービスを提供します。 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の情報伝達を受けます。 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 2 名以上

第1号訪問事業

管理者		植松 麗奈	
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
訪問介護事業責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 第1号訪問事業の利用の申込みに係る調整を行います。 2 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、第1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、サービス提供を行う期間等を記載した第1号訪問事業計画を作成します。 3 第1号訪問事業計画の内容について利用者又はその家族に対して説明し、同意を得ます。 4 訪問介護員に対し、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 利用者の状態の変化、サービスに関する意向、第1号訪問事業の実施状況を定期的に把握し、必要に応じて第1号訪問事業計画の変更を行います。 6 サービス担当者会議への出席等により、地域包括支援センター等と連携を図ります。 7 訪問介護員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。 8 訪問介護員の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員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 1名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 第1号訪問事業計画に基づき、第1号訪問事業を提供します。 2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、訪問介護事業責任者に報告を行います。 3 訪問介護事業責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4 訪問介護事業責任者が行う研修、技術指導等を受けます。 		常勤 2名以上

3 サービス内容

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護（第1号訪問事業） 計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者等が作成した居宅サービス計画・ケアマネジメントAにより利用者ごとに作成される計画（以下「介護予防サービス・支援計画」という。）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（第1号訪問事業）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、転倒予防のための声かけ、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。

4 利用料、その他の費用の額

(1) 訪問介護の利用料

ア 基本利用料

利用した場合の基本利用料は以下のとおりです。利用者負担額は、原則として介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額負担となります。

※地域区分別 1 単位あたりの単価 10.00 円

区分	1 回当たりの所要時間	基本利用料
身体介護	20 分未満	1,760 円
	20 分以上 30 分未満	2,680 円
	30 分以上 1 時間未満	4,260 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	6,240 円
	1 時間 30 分以上 (30 分増すごとに加算)	900 円を加算
引き続き生活援助を算定する場合 (25 分増すごとに加算)		720 円を加算
生活援助	20 分以上 45 分未満	1,970 円
	45 分以上	2,420 円

※ 上記基本料金には特定事業所加算Ⅱ (所定単位数の 10%) を含みます。

※ 1 回当たりの所要時間は、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明示された標準の所要時間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せん。

※ 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場合、基本利用料の 2 倍の料金となります。

※ (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。

イ 加算

要件を満たす場合に、基本利用料に以下の料金が加算されます。

加算の種類	要件	利用料
夜間・早朝加算	夜間（18時～22時）、早朝（6時～8時）にサービスを提供した場合	1回につき基本利用料の25%
深夜加算	深夜（22時～翌朝6時）にサービスを提供した場合	1回につき基本利用料の50%
緊急時訪問介護加算	利用者や家族等からの要請を受け、緊急に身体介護サービスを行った場合	1回につき1,000円
初回加算	新規に訪問介護計画を作成した利用者に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行うか、他の訪問介護員に同行した場合	1月につき2,000円
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	訪問リハビリテーション事業者又は通所リハビリテーション事業者、医療提供施設の理学療法士等と共同して訪問介護計画を作成した場合	1月につき1,000円
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	訪問リハビリテーション事業者又は通所リハビリテーション事業者、医療提供施設の理学療法士等とサービス提供責任者が居宅を訪問し、共同して訪問介護計画を作成した場合（初回の訪問介護から3か月間を限度）	1月につき1,000円
① 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	介護職員の賃金の改善等を実施し、加算のキャリアパス要件の両方に適合し、職場環境要件を満たす場合	1月につき利用料に13.7%乗じた額
② 特定処遇改善加算（Ⅱ）	介護職員の賃金の改善等を実施し、介護職員処遇改善加算（Ⅰ）から（Ⅲ）までのいずれかを取得している場合	1月につき利用料に4.2%乗じた額
③ 介護職員等ベースアップ等支援加算	処遇改善加算（Ⅰ）～（Ⅲ）のいずれかを取得している場合 賃上げ効果の継続に資するよう、加算額の2/3は介護職員等のベースアップ等に使用している場合	1月につき利用料に2.4%乗じた額
※介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	上記①～③まで3つの加算が一本化	1月につき利用料に22.4%乗じた額

※2024年6月から処遇改善加算を一本化し加算率が引き上げされることになりました。

弊社は介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）を算定します

ウ 減算

要件を満たす場合、基本利用料より以下の料金が減算されます。

減算の種類	要件	利用料
同一建物に居住する利用者へのサービス提供減算	当事業所と同一建物に居住する利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合	1回につき基本利用料の10%
同一建物に居住する利用者へのサービス提供減算	当事業所と同一建物に居住する利用50人以上にサービスを行う場合	1回につき基本利用料の15%

減算の内容	算定要件
1. 10%減算	事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する者（2および4に該当する場合を除く）
2. 15%減算	上記の建物のうち、当該建物に居住する利用者の人数が1ヵ月あたり50人以上の場合
3. 10%減算	上記1以外の範囲に所在する建物に居住する者（当該建物に居住する利用者の人数が1ヵ月あたり20人以上の場合）
4. 12%減算	正当な理由なく、事業所において、前6ヵ月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する者（2に該当する場合を除く）に提供されたものの占める割合が90%以上である場合

(2) 第1号訪問事業の利用料

ア 基本利用料

利用した場合の基本利用料は以下のとおりです。利用者負担額は、原則として介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額負担となります。

熊本市にお住まいのご利用者

※地域区分別1単位あたりの単価 10.00 円

区分	1回当たりの所要時間	基本利用料
訪問型独自サービス11	事業対象者、要支援1、要支援2の利用者で、 1週間に1回程度のサービスが必要とされた場合	1月につき 11,760 円
	日割り	1日につき 390 円
訪問型独自サービス12	事業対象者、要支援1、要支援2の利用者で、 1週間に2回程度のサービスが必要とされた場合	1月につき 23,490 円
	日割り	1日につき 770 円
訪問型独自サービス13	事業対象者、要支援2の利用者で、 1週間に3回程度のサービスが必要とされた場合	1月につき 37,270 円
	日割り	1日につき 1,230 円
訪問型独自サービス21	(1) 1週に1回程度の場合	1月につき 10,000 円
	日割り	1回につき 330 円
訪問型独自サービス22	(2) 1週に2回程度の場合	1月につき 19,970 円
	日割り	1回につき 660 円
訪問型独自サービス23	(3) 1週に2回を超える程度の場合	1月につき 31,690 円
	日割り	1回につき 1,040 円

合志市にお住まいのご利用者

※地域区分別1単位あたりの単価 10.00 円

区分	1回当たりの所要時間		基本利用料
訪問型独自サービス11	事業対象者、要支援1、要支援2の利用者で、 1週間に1回程度のサービスが必要とされた場合		1月につき 11,760 円
	日割り		1日につき 390 円
訪問型独自サービス12	事業対象者、要支援1、要支援2の利用者で、 1週間に2回程度のサービスが必要とされた場合		1月につき 23,490 円
	日割り		1日につき 770 円
訪問型独自サービス13	事業対象者、要支援2の利用者で、 1週間に3回程度のサービスが必要とされた場合		1月につき 37,270 円
	日割り		1日につき 1,230 円
訪問型独自サービス21	①1月当たりの回数を定める場合 ②月額報酬の算定回数に満たさない場合	(1)標準的な内容の指定相当訪問型サービスである場合	1回につき 2,870 円
訪問型独自サービス22		(2)生活援助が中心である場合 (一) 所要時間20分以上45分未満の場合	1回につき 1,790 円
訪問型独自サービス23		(二) 所要時間45分以上の場合	1回につき 2,200 円

菊陽町にお住まいのご利用者

※地域区分別1単位あたりの単価 10.00 円

訪問型独自サービス

区分	1回当たりの所要時間		基本利用料	
訪問型独自サービス11	事業対象者、要支援1、要支援2の利用者で、 1週間に1回程度のサービスが必要とされた場合		1月につき 11,760 円	
	日割り		1日につき 390 円	
訪問型独自サービス12	事業対象者、要支援1、要支援2の利用者で、 1週間に2回程度のサービスが必要とされた場合		1月につき 23,490 円	
	日割り		1日につき 770 円	
訪問型独自サービス13	事業対象者、要支援2の利用者で、 1週間に3回程度のサービスが必要とされた場合		1月につき 37,270 円	
	日割り		1日につき 1,230 円	
訪問型独自サービス21	1月当たりの 回数を定 める場合	(1)標準的な内容の指定相当訪問型サ ービスである場合	1回につき 2,870 円	
訪問型独自サービス22		(2)生活援助が中 心である場合	(一) 所要時間 2 0分以上 4 5分未 満の場合	1回につき 1,790 円
訪問型独自サービス23			(二) 所要時間 4 5分以上の場合	1回につき 2,200 円

イ 加算

要件を満たす場合に、基本利用料に以下の料金が加算されます。

加算の種類	要件	利用料
初回加算	新規に第 1 号訪問事業計画を作成した利用者に、訪問介護事業責任者が自ら第 1 号訪問事業を行うか、他の訪問介護員に同行した場合	1 回につき 2,000 円
介護職員処遇改善加算 (I)	介護職員の賃金の改善等を実施し、加算のキャリアパス要件の両方に適合し、職場環境要件を満たす場合	1 月につき 利用料に 13.7% 乗じた額
特定処遇改善加算 (II)	介護職員の賃金の改善等を実施し、介護職員処遇改善加算 (I) から (III) までのいずれかを取得している場合	1 月につき 利用料に 4.2% 乗じた額
介護職員等ベースアップ等支援加算	処遇改善加算 (I) ~ (III) のいずれかを取得している場合 賃上げ効果の継続に資するよう、加算額の 2/3 は介護職員等のベースアップ等に使用している場合	1 月につき 利用料に 2.4% 乗じた額
※介護職員処遇改善加算 (II)	上記①~③まで 3 つの加算が一本化	1 月につき 利用料に 22.4% 乗じた額

※2024年6月から処遇改善加算を一本化し加算率が引き上げされることになりました。

弊社は介護職員等処遇改善加算 (II) を算定します

(5) 交通費

利用者の居宅が、当該事業所の通常の事業の実施地域外にある場合、交通費の実費（実施地域から 1km ごとに 20 円・往復分、駐車場料金等）をご負担していただきます。通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。

(6) キャンセル料

発生いたしません。

(7) その他

利用者の居宅でサービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担となります。

5 利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法

(1) 請求方法

利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用は利用月ごとの合計金額により請求します。請求書は利用月の翌月 15 日頃にご指定の送付先へ郵送します。

(2) 支払い方法等

サービス提供月の翌月 27 日（金融機関が休業日の場合は翌営業日）、指定口座より自動振替となります。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となる場合があります。）

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。	管理者 石井 将光（訪問介護） 植松 麗奈（第 1 号訪問事業） TEL：096-273-6484 受付時間：月曜日から日曜日 午前 8 時 30 分から午後 17 時 30 分
---	---

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、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及び介護保険負担割合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、負担割合）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本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、介護予防支援及び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、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画」及び「居宅サービス計画」、「介護予防サービス・支援計画」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護（第 1 号訪問事業）計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護（第 1 号訪問事業）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（第 1 号訪問事業）計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護（第 1 号訪問事業）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、すべて本事業所が行な

いますが、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ないません。

8 虐待の防止について

本事業所は、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 石井 将光 (訪問介護) 植松 麗奈 (第1号訪問事業)
-------------	-------------------------------------

(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 身体拘束の禁止

身体拘束の禁止 原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明し同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

10 緊急時の対応方法

サービスの提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要があった場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う当の必要な措置を講じるとともに、家族、介護支援専門員等へ連絡いたします。

主治の医師	医療機関の名称	
	氏 名	
	所 在 地	
	電 話 番 号	
緊急連絡先 (家族等)	氏 名	
	電 話 番 号	

11 事故発生時の対応

利用者に対する訪問介護、第1号訪問事業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、利用者に対する訪問介護、第1号訪問事業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。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	介護賠償責任保険ウォームハート
保障の概要	損害事故・賠償事故に対応する

1.2 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また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。

1.3 心身の状況の把握

訪問介護、第1号訪問事業の提供に当たっては、居宅介護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。

1.4 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 訪問介護、第1号訪問事業の提供に当たり、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、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護（第1号訪問事業）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支援事業者等に送付します。

1.5 サービス提供困難時の対応

原則として正当な理由なくサービスの提供を拒否することはありませんが、利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合には、適当な他の居宅介護事業者等の紹介その他必要な措置を速やかに講じます。

また、正当な理由により、サービス提供を拒否した場合は、その内容を記録して保管します。サービスの提供が困難な場合、当該利用者にかかる居宅介護支援事業者等への連絡、他事業者等への紹介を速やかに行います。

1.6 非常災害時の対応（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を実施します。
- 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。

1.7 衛生管理等

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 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。
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。
- ③ 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。
- ④ 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。

18 ハラスメント関連に関する対策

介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となりま
- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

19 サービス提供の記録

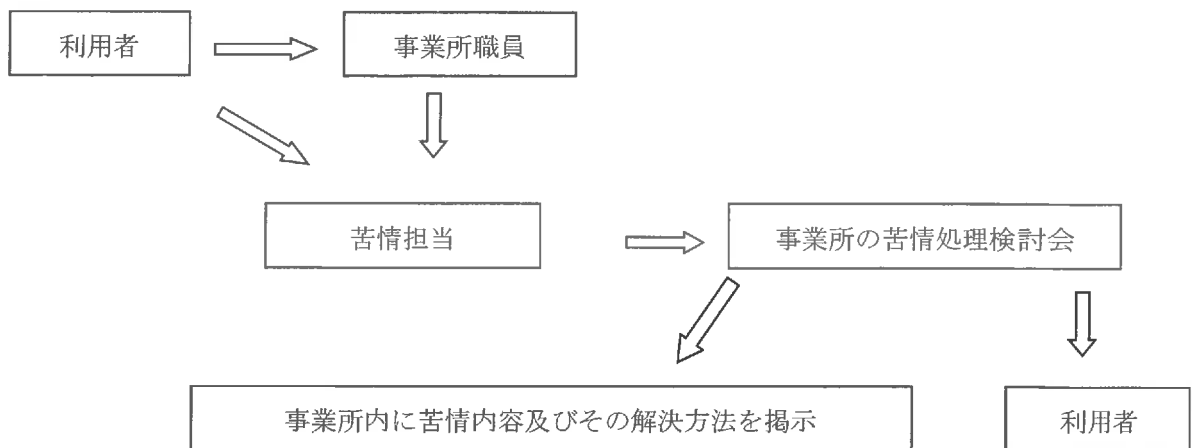
- ① 訪問介護、第1号訪問事業の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 訪問介護、第1号訪問事業の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス完結の日から5年間保存します。
- ③ 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

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

- ア 提供した訪問介護、第1号訪問事業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。
- 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。

【苦情処理フロー】



(2) 苦情申立の窓口

事業者の窓口	相談担当者 管理者 石井 将光 (訪問介護) 植松 麗奈 (第1号訪問事業) 相談窓口 TEL : 096-273-6484 受付時間 8時30分から17時30分 (ただし要望により、上記時間帯以外も対応)
市町村の窓口	熊本市介護保険課介護事業指導室 熊本市中央区手取本町1番1号 TEL : 096-328-2793
市町村の窓口	合志市役所 高齢者支援課 合志市竹迫2140番地 TEL : 096-248-1102
市町村の窓口	菊陽町役場 健康保険部 介護保険課 菊池郡菊陽町大字久保田2800番地 TEL : 096-232-2508
公的団体の窓口	熊本県国民健康保険団体連合会 介護苦情相談窓口 熊本市東区健軍2丁目4番10号 熊本県市町村自治会館3階 TEL : 096-214-1101

2 1 サービスの利用に当たっての留意事項

サービスのご利用に当たってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) 訪問介護員はサービス提供の際、次の業務を行うことができません。
 - ① 医療行為
 - ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書の預かりなど、金銭に関する取扱い
 - ③ 利用者以外の家族のためのサービス提供
 - ④ 訪問介護員が行わなくても日常生活を営むことに支障がないもの
(草むしり、花木の水やり、犬の散歩等)
 - ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供
(家具・電気器具の移動等、大掃除等)
- (2) 訪問介護員はサービス提供の際、次の行為を行うことができません。
 - ① 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
 - ② 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)
 - ③ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

2 2 秘密保持及び個人情報の保護

- ① 事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。
- ② 事業所は、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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ③ 事業所は、利用者の個人情報については利用者から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、利用者の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、利用者又はその家族の個人情報を用いませぬ。

訪問介護、第1号訪問事業の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者	所在地	熊本県熊本市北区高平3丁目42-3
	法人名	株式会社 桜十字 ㊟
	事業所名	Let's ヘルパー！熊本北
	代表者名	代表取締役 梶 正登
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	㊟

ご家族 (続柄：)	住所	
	氏名	㊟

代理人 (続柄：)	住所	
	氏名	㊟