

訪問介護事業所 重要事項説明書

1 指定訪問介護サービスを提供する事業所について

事業者名称	株式会社医療看護はまむや
本社所在地	沖縄県那覇市真地 418-5 1F
代表者氏名	南條 梨紗
設立年月日	平成 25 年 7 月 1 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	訪問介護 はる	
サービスの種類	訪問介護	
事業所所在地	沖縄県那覇市真地 418-5 1F	
連絡先 相談担当者名	Tel:050-8886-8271 Fax:050-8886-8272 波照間 美哉	
指定年月日・事業所番号	令和 6 年 7 月 1 日 那覇市指定	事業所番号 4770105023
管理者の氏名	波照間 美哉	
通常の事業の実施地域	那覇市、浦添市、豊見城市、南風原町、	

(2) 事業の目的と運営の方針

事業の目的	株式会社医療看護はまむやが設置する訪問介護はる（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問介護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保する為に、必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

(3) 事業書窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 ただし、国民の祝日及び国民の休日、慰霊の日（6月23日）及び旧盆（旧暦7月15日）、年末年始12月30日から1月3日は除きます。
営業時間	8時30分から17時30分

(4) サービス提供可能な曜日と時間帯

サービス提供日	月曜日～日曜日
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	波照間 美哉
-----	--------

職種	職務内容	人員数
管理者	1 管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的に行います。 2 事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	職員 1名
サービス提供責任者	1 訪問介護計画書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。 2 指定訪問介護の実施状況の把握及び必要に応じて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聞き取りし把握します。 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支持するとともに、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。	職員 1名以上
介護職員	1 訪問介護計画等に基づき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。	職員 2.5名以上 (常勤換算 方法による)
事務	1 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。	職員 1名以上

(6)事業所の第三者による評価の実施状況等

第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	令和 年 月 日
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	② なし		

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	
1 食事介助	・食事の介助を行います。
2 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、洗身などを行います。
3 排泄介助	・排泄の介助、おむつ交換を行います。
4 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別食(腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者の為の流動食等)の調理を行います。
5 更衣介助	・上着、下着の更衣の介助を行います。
6 身体整容	・日常的な行為としての身体整容を行います。
7 体位変換	・褥瘡(床ずれ)予防の為、体位変換を行います。
8 移動・移乗介助	・室内の移動、車いす等への移乗の介助を行います。
9 服薬介助	・配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認をします。
10 起床・就寝介助	・ベッドへの誘導等、ベッドからの起き上がりの介助をします。
11 自立生活支援の為の見守りの援助	・利用者と一緒に手助けしながら行う調理(安全確認のかけ、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、転倒防の為の声かけ、気分の確認等を含みます。)を行います。 ・ベッドの出入り時など自立を促す為の声かけ(声かけ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。) ・車いすでの移乗介助を行って店に行き、利用者が自ら物を選べる様に援助します。 ・洗濯物を一緒に干したり畳んだりする事により自立を促すとともに、転倒予防等の為の見守り・声かけを行います。
生活援助	

1 買い物	・利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
2 調理	・利用者の食事の用意を行います。
3 掃除	・利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
4 洗濯	・利用者の衣類等の洗濯を行います。

(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、書類等の預かり。
- 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の提供。
- 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、庭掃除等）
- 6 利用者居宅での飲食、飲酒、喫煙。
- 7 身体拘束、その他利用者の行動を制限する行為。（利用者又は第三者の生命や身体を保護する為、緊急時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

		利用料	負担額 1割	負担額 2割	負担額 3割
身体介護	20分未満	1630円	163円	326円	489円
	30分未満	2440円	244円	488円	732円
	1時間未満	3870円	387円	774円	1161円
	1時間30分未満	5670円	567円	1134円	1701円
生活援助	25分以上45分未満	1790円	179円	358円	537円
	45分以上	2200円	220円	440円	660円

割増料金

通常の時間帯（8：00～18：00）以外の時間帯にサービスを提供する場合には、下記の割合で、サービス利用料金に割増料金が加算されるものとします。

時間帯	加算割合
早朝（6：00～8：00）	25％増し
夜間（18：00～22：00）	25％増し
深夜（22：00～6：00）	50％増し

※ 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、上記金額の2倍になります。

※ 当該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該事業所と同一の建物（同一敷地内等）に居住する建物の利用者にサービス提供を行った

場合は上記金額の 90/100 となります。

また、同一の建物（同一敷地建物内等）の内、当該事業所における一月当たりの利用者が 50 人以上居住する建物の利用者に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。

注：同一敷地内建物等とは、当該事業所と構造上又は外形上、サービス提供が可能なものをいいます。

加算の種類	加算額		算定回数
	基本利用料	利用者負担金 自己負担（1割の方）	
特定事業所加算	（Ⅰ） 所定単位数 20/100 （Ⅱ） 所定単位数の 10/100 （Ⅲ） 所定単位数 10/100 （Ⅳ） 所定単位数 5/100	左記の 1 割	1 回当たり
緊急時訪問介護加算	1000 円	100 円	1 回の要請に対して 1 回
初回加算	2000 円	200 円	初回のみ
中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の 10/100	左記の 1 割	1 回当たり
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5/100	左記の 1 割	1 回当たり
生活機能向上連携加算	（Ⅰ）1000 円 （Ⅱ）2000 円	（Ⅰ）100 円 （Ⅱ）200 円	1 回当たり
訪問介護認知症専門ケア加算	（Ⅰ）30 円 （Ⅱ）40 円	（Ⅰ）3 円 （Ⅱ）4 円	1 日につき
介護職員処遇改善加算 （R 8 年 6 月 1 日～）	（Ⅰイ）所定単位数の 270/1000 （Ⅰロ）所定単位数の 287/1000 （Ⅱイ）所定単位数の 249/1000 （Ⅱロ）所定単位数の 266/1000 （Ⅲ）所定単位数の 202/1000 （Ⅳ）所定単位数の 153/1000	左記の 1 割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）

※ 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、人材や質の確保、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）を行った場合の加算です。

※ 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。

※ 中山間地域等における小規模事業所加算は、サービスを提供する訪問介護事業所が厚生労働大臣が定める中山間地域にあり、1月当たりの延訪問回数（前年度の平均延訪問回数）が200回以下の事業所である場合に、利用者の同意を得て加算します。

※ 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算の地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を超えて、指定訪問介護を行った場合に加算します。なお、当該加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を超える場合の交通費は徴収しません。

※ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）は、サービス提供責任者が指定訪問リハビリステーション事業所若しくは通所リハビリステーション事業所又はリハビリステーションを実施している医療提携施設の理学療法士等の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、訪問介護計画に基づく指定訪問介護を行った場合に加算します。

※ 生活機能向上連携加算（Ⅱ）は、利用者に対して指定訪問リハビリステーション事業所若しくは通所リハビリステーション事業所又はリハビリステーションを実施している医療提携施設の理学療法士等が指定訪問リハビリステーション又は通所リハビリステーションを行った際に、サービス提供責任者が同行する等、当該理学療法等と利用者の身体の状態等の評価を共同して行った場合に加算します。

※ 介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善する為に、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。

※ 中山間地域等における小規模事業所加算・中山間地域に居住する者へのサービス提供加算・介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

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。

【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、買い出し、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

【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

- ・庭などの草むしり
- ・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、節句等の為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為の助言を行います。

(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事は可能です。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。

5 その他費用について

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も徴収しません。	
2 キャンセル料	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 提供当たりの 30% の額
	12 時間前までにご連絡の場合	1 提供当たりの 50% の額
※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）及びその他の費用の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 20 日までに利用者宛に郵送にてお届けします。
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会の上、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。 (1) 現金でのお支払い (2) 利用者指定口座からの自動振替 (3) 口座振り込み

	お支払いの確認ができましたら、領収書をお渡しします。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事があります。)
--	--

※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、支払いの期日から2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事があります。

7 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、右記の相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名：波照間 美哉 電話番号：050-8886-8271 Fax 番号：050-8886-8272 受付日及び受付時間：月～金 8時30分～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等により、ご希望に沿えない場合もあります事を予めご了承ください。

8 サービスの提供にあたって

サービスの提供にあたって、介護保険被保険者証に記載された内容

- (1) 被保険者資格、要介護の有無、要介護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る際は、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日前には申請ができるよう、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、「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事ができます。
- (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、全て当事業者が行いますが、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。
- (6) 自然災害時（台風・津波）等で警報が発令された場合やその他緊急時には、状況によりサービス提供時間の変更やサービス提供のお断りをする事があります。

※相談により、独居等の利用者に対しては、電話等で安否確認を行っています。

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、委員会（テレビ電話装置

等を活用して行うことができるものとします。)を定期的を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。その従業者に対し、研修を実施すること等の措置を講じます。

- (1) 虐待防止のための指針の整備します。
- (2) 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	波照間 美哉
-------------	--------

- (3) 成年後見人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) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及する為の研修を実施しています。
- (6) 介護相談員を受け入れます。
- (7) サービス提供中に、当該事業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、速かに、これを市町村へ通報します。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	1 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報保護に関する法律」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為のガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに務めるものとします。 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。 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為、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。
個人情報の保護について	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。 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、電子的記録を含む。）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、

	追加また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。（開示に際しては複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）
--	--

11 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険
保証内容	身体障害 財物損壊 人格権侵害 管理受託物 初期対応費用 被害者治療費等

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。

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務めるものとします。

14 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っては、居宅介護支援事業者及び保険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、この重要事項説明書に基づき作成する「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提供の終了時に利用者の確認を受ける事とします。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、その記録はサービス完結の日から5年間保管します。

(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開示及び複写物の交付を請求する事ができます。

16 業務継続計画の策定等

(1) 感染症に係る業務計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。

(2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。

(3)感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

(4) 事業所は、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うものとします。

17 衛生管理等

(1)感染症の予防及びまん延の防止の為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、従業者に周知徹底を図ります。

(2)感染症の予防及びまん延の防止の為の指針を作成します。

(3)感染症の予防及びまん延の防止の為の研修及び訓練を実施します。

(4)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。

(5)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

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為の窓口を設置します。（下記に記す【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為の体制及び手順は以下の通りとします。

苦情原因の把握：当日又は時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得ます。また、速やかに解決を図る旨、伝言します。

検討会の開催：苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行います。

改善の実施：利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。改善を速やかに実施し、改善状況を確認します。（損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行います。）

解決困難な場合：保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行います。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討します。

再発防止：同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指します。

事故発生時の対応等：事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼します。

3 指定訪問介護の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する為に必要な措置を講じるものとします。

4 事業所は、提供した指定訪問介護に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うもの

とします。

5 事業所は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

訪問介護 はる	所在地 那覇市真地 418-5 1F 担当者名 管理者 波照間美哉 電話番号 050-8886-8271 受付時間 平日 8:30-17:30 苦情相談窓口
---------	--

(3) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

那覇市役所・ 福祉部ちゃーがんじゅう課	所在地 那覇市泉崎 1 丁目 1 番 1 号市庁舎 2 階 電話番号 098-862-9010 受付時間 平日 8:30-17:15
浦添市福祉健康部	所在地 沖縄県浦添市安波茶一丁目 1 番 1 号 電話番号 098-876-1291 受付時間 平日 8:30-17:15
豊見城市役所・障がい長寿課	所在地 豊見城市宜保 1 丁目 1 番地 1 電話番号 098-850-4292 受付時間 平日 8:30-17:15
南風原町役場・保健福祉課	所在地 南風原町字兼城 686 番地 電話番号 098-889-4416 受付時間 平日 8:30-17:15
沖縄県広域連合	所在地 沖縄県那覇市西 3 丁目 14 番 18 号 電話番号 098-860-9026 受付時間 平日 8:30-17:15
国民健康保険団体連合会	所在地 那覇市西 3 丁目 14 番地 18 号 電話番号 098-863-2321 受付時間 平日 9:00-17:00
沖縄県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 那覇市首里 4-373-1 電話番号 098-882-5704 受付時間 平日 9:00-17:00

19 利益供与の禁止

事業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しません。

20 地域との連携

事業所は、指定訪問介護事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定訪問介護を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定訪問介護の提供を行うよう努めます。

21 研修の実施

事業所は、訪問介護員等の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備します。

- (1) 採用時研修 採用後 2 ヶ月以内
- (2) 継続研修 年 1 回以上

22 身体拘束の廃止

事業所は、サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待（身体拘束を含む）を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村又は地域包括支援センターに通報します。

2 事業所は、身体拘束等は廃止すべきものという考えに基づき、従業者全員への周知徹底及び身体拘束等の研修を年 1 回以上実施します。

23 認知症のケア

事業所は、認知症状のある利用者の個性を尊重するケアのため次の取組みを行います。

- (1) 利用者に対する認知症ケアの方法等について、介護者に情報提供し、実践します。
- (2) 利用者に継続的に関わることで、様子や変化をとらえ、介護者や介護支援専門員を通じて他のサービス事業者や医療機関と共有することで、よりよいケアの提供に貢献します。
- (3) 認知症に関する正しい知識やケアを習得し、専門性と資質向上を目的とした研修を実施します。

24 ハラスメント対策

事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

25 緊急時における対応

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

「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 年厚生労働省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者は事業所から、重要事項の内容について説明を受けたことを証する為、本書 2 通作成し利用者及び事業所双方が署名（記名）を受け各 1 通保有します。

26 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
-----------------	----------

事業者所在地 事業所名	沖縄県那覇市真地 418-5 1F 訪問介護 はる
説明者	

私は、重要事項の内容について説明を受け、その内容を理解しました。

利 用 者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	(続柄 :)