「指定訪問介護」

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

（指定 第２１７０１１４９１８号）

当事業所は利用者に対して指定訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

合同会社　HALELEA

岐阜市宇佐南４丁目７−１　カルフールⅠ ４０３号室

訪問介護　ピース

TEL　０５８－２１３－６７６７

FAX　０５８－２１３－６７６８

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 | 合同会社　HALELEA |
| 代表者氏名 | 代表社員　後藤　孝憲 |
| 本社所在地  （連絡先及び電話番号等） | 岐阜県各務原市那加東野町一丁目139番地2  090−5153−1170 |
| 法人設立年月日 | 令和３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　ピース |
| 介護保険指定  事業所番号 | 指定訪問介護事業所  ２１７０１１４９１８　令和３年１０月1日指定 |
| 事業所所在地 | 岐阜県岐阜市宇佐南4-7-１カルフールⅠ ４０３号室 |
| 連絡先  相談担当者名 | ℡058-213-6767　Fax058-213-6768  井馬　知亜希 |
| 事業所の通常の  事業の実施地域 | 岐阜市・羽島市・瑞穂市・各務原市・関市・北方町・岐南町・笠松町・京都市・本巣市・郡上市の全域とする。 |

(2)事業の目的及び運営の方針

|  |  |
| --- | --- |
| 事業の目的 | この規程は、合同会社　HALELEAが開設する指定訪問介護事業所「訪問介護　ピース」（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員等が、要介護状態にある利用者に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とする。 |
| 運営の方針 | １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指定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に係る計画を作成し、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、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。  ４前各項のサービスの提供を行うことにより利用者の心身機能の維持向上並びにその家族の身体的及び精神的負担の軽減に努めるものとする。  ５提供するサ－ビスについては、利用者及びその家族に対し、サ－ビスの内容及び提供方法について分かりやすく説明し、併せて常に提供したサ－ビスの質の管理と評価を行うものとする。 |

(2)事業所窓口の営業日及び営業時間

|  |  |
| --- | --- |
| 営業日 | 月曜日から土曜日までとする。  （ただし、１２月２８日から1月３日までを除く） |
| 営業時間 | 午前９時から午後６時までとする。  （ただし、電話等により２４時間連絡可能な体制とする） |

(4)サービス提供可能な日と時間帯

|  |  |
| --- | --- |
| サービス提供日 | 日曜日から土曜日までとする。 |
| サービス提供時間 | ２４時間とする。 |

(5)事業所の職員体制

|  |  |
| --- | --- |
| 管理者 | 井馬　知亜希 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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　１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　２名  以上  非常勤　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。 |
| 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・重度化防止のための見守り的援助 | * 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。） * 車いす等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。） |

1. 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
9. 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 | サービス提供時間数 | 20分未満 | | 20分以上 | | 30分以上 | | 1時間以上 | | 1.5時間以上 | |
| 30分未満 | | 1時間未満 | | 30分を増すごと | | 30分を増すごと | |
|  | |  | |  | |  | |
| サービス提供時間帯 | 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 | 利用料 | 利用者負担額 |
| 身体介護 | 昼間（午前8時 | 1,630円 | 163円 | 2,440円 | 244円 | 3,870円 | 387円 | 5,670円 | 567円 | 820円 | 82円 |
| ～午後6時） |
| 生活援助 | サービス提供時間数 | 20分以上 | | 45分以上 | |  | | | |  |  |
| サービス提供時間帯 | 45分未満 | |  |  |
| 昼間 | 1,830円 | 183円 | 2,250円 | 225円 |  | | | |  |  |

＊地域区分（岐阜市６級地）により利用回数、加算を含んだ総単位数に地域区分（岐阜市１０．４２）を乗じます。

＜サービス利用料金＞

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（8：00～18：00）でのサービス単位は下記のとおりです。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の1割から2割または３割です。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自己負担となります。

自己負担いただく額は、下記の計算で行います。

（基本料金（単位）＋各種加算（単位））×利用回数―各種減算＝総単位数

総単位数×10.42＝利用費総額（10割）

＊岐阜市は介護保険における地域区分が6級地のため、利用回数と加算を含んだ

総単位数に地域区分（10.42）を乗じます。

○1割負担の方

利用費総額－介護保険給付費（利用費総額×給付率（0.9））＝自己負担額

○2割負担の方

利用費総額－介護保険給付費（利用費総額×給付率（0.8））＝自己負担額

○3割負担の方

利用費総額－介護保険給付費（利用費総額×給付率（0.7））＝自己負担額

<利用料金>

「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

☆上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

* 平常の時間帯（8：00～18：00）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。
* 夜間（18：00から22：00まで）：25％
* 早朝（　6：00から8：00まで）：25％
* 深夜（22：00から　6：00まで）：50％
* 2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合＊は、利用者又は契約者の同意の上で、通常利用料金の2倍の料金をいただきます。

＊2人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合

・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 加算 | 利用料 | 利用者  負担額 | 算定回数等 | |
| 要介護度による区分なし | 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 | |
| 加算    　当事業所は、介護職員の賃金の改善、研修計画の立案・実施等を行なっているものとして岐阜市に届け出ておりますので、以下の加算を算定します。  ○介護職員処遇改善加算（Ⅲ）  ＊合計利用単位数とは、基本サービス費に各種加算を加えた総単位数  介護職員処遇改善加算は、支給限度額管理の対象外の算定項目です。 | | | | 国の改定による  算定に応じる |
| * + 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。 | | | | | |

※(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、利用者負担額を除いた居宅介護サービス費の支給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
  1. 「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

1. 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。
2. 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。  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 |
| 当日のご連絡の場合 | | キャンセル料：５００円 |
| ※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訪問介護サービス時間中の駐車場 | | 利用者側で駐車場の確保をお願いします。 | |

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日までに利用者に請求します。 |
| 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、請求月の月末までに、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)現金支払い  (ウ)預金口座振替  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１月以上遅延し、さらに支払いの督促から７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 | 井馬　知亜希 |
| 連絡先電話番号 | 058−213−6767 |
| 同FAX番号 | 058−213−6768 |
| 受付日及び受付時間 | 受付日：月曜日から土曜日までとする。  （ただし、１２月２８日から1月３日までを除く）  受付時間：９時から１８時 |

* + 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、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に充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：井馬　知亜希 |

1. 成年後見制度の利用を支援します。
2. 苦情解決体制を整備しています。
3. 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。
4. 介護相談員を受入れます。
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　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 | 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。  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。  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。  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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。 |
| 1. 個人情報の保護について | 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。  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。  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　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。

11　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。

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 | 東京海上日動火災保険株式会社 |
| 保険名 | 超ビジネス保険 |

12　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。

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。

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。

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。

16　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。

17　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。

苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために、必要に応じ訪問を実施し、聞き取りや事情の確認を行う。管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。相談担当者は、把握した状況について検討を行い、今後の対応を決定する。相談担当者が必要があると判断した場合には、事業内で検討会議を行う。指定申請時に提出された「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」に基づき記載してください。

＜基本的なフロー＞

　　　苦情等受付簿への記載　→　事実確認　→　検討会議　→　相手側への説明・同意

1. 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 岐阜市宇佐南４丁目7−１　カルフール1 ４０３号室  電話番号058−213−6767　FAX番号058−213−6768  受付時間　9:00〜18:00  月曜日から土曜日までとする。  （ただし、１２月２８日から1月３日までを除く） |
| 【岐阜市の窓口】  岐阜市役所　介護保険課支援係 | 所 在 地　岐阜市司町４０番地1  電話番号058−214−2093  受付時間　8:45～17:30  （土日・祝日・年末年始を除く） |
| 【公的団体の窓口】  国保連合会介護保険苦情相談窓口 | 所 在 地　岐阜市下奈良2−2−1　岐阜県福祉・農業会館４階  介護・障害課苦情相談係  電話番号058−275−9826  受付時間　9:00～17:00  （土日・祝日・年末年始を除く） |
| 【瑞穂市の窓口】  もとす広地域連合　介護保険課 | 所 在 地　岐阜県本巣市下真桑1000  電話番号058−320−2220  受付時間　8:30～17:15  （土日・祝日・年末年始を除く） |
| 【各務原市の窓口】  岐阜地域福祉事務所　市域福祉第一係 | 所 在 地　岐阜市薮田南5-14-53  電話番号058−272−1930  受付時間　8:30～17:15  （土日・祝日・年末年始を除く） |
| 【関市の窓口】  関市役所　高齢福祉課 | 所 在 地　関市若草通３丁目１番地  電話番号0575−22−3131  受付時間　8:30～17:15  （土日・祝日・年末年始を除く） |
| 【羽島市の窓口】  岐阜地域福祉事務所　市域福祉第一係 | 所 在 地　岐阜市薮田南5-14-53  電話番号058−272−1930  受付時間　8:30～17:15  （土日・祝日・年末年始を除く） |
| 【北方町の窓口】  もとす広地域連合　介護保険課 | 所 在 地　岐阜県本巣市下真桑1000  電話番号058−320−2220  受付時間　8:30～17:15  （土日・祝日・年末年始を除く） |
| 【岐南町の窓口】  岐南町役場　保険年金課 | 所 在 地　羽島郡岐南町八剣7−107  電話番号058−247−1341  受付時間　8:30～17:15  （土日・祝日・年末年始を除く） |
| 【京都市の窓口】  京都府国民健康保険団体連合会  介護保険課　介護相談係 | 所在地　京都市下京区鳥丸通四条下水銀屋町620番地  電話番号　075－354-9090  受付時間　8：30～17：15  （土日・祝日・年末年始を除く） |
| 【笠松町の窓口】  笠松町役場　健康介護課 | 所 在 地　羽島郡笠松町司町1番地  電話番号058−388−1111  受付時間　8:30～17:15  （土日・祝日・年末年始を除く） |
| 【本巣市の窓口】  本巣市健康福祉部　福祉敬愛課  高齢福祉係 | 所 在 地　岐阜県本巣市下真桑1000  電話番号058−323−7754  受付時間　8:30～17:15  （土日・祝日・年末年始を除く） |
| 【郡上市の窓口】  郡上市役所　高齢福祉課 | 所 在 地　郡上市八幡町島谷228  電話番号0575−67−1807  受付時間　8:30～17:15  （土日・祝日・年末年始を除く） |

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、訪問介護　ピース　重要事項説明書を受領し、これらの内容に関して説明を受け同意します。

以上の契約を証するため、本書2通作成し、利用者、契約者及び事業者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとする。

　　　年　　　月　　　日　　　　説明者（　井馬　知亜希　）

契約者　　 住所

　　　氏名　　　　 　　　　 　印

　　　　　　　　　　　　　　電話番号　（　　　）　　　―

　　　　　　　　　　　　　　　　【（利用者との続柄：　　　　）】

利用者　　 住所

　　　氏名　　　　 　　　　 　印

　　　電話番号　（　　　）　　　―

　　　　【代筆者氏名　　　　　　　　　　　（続柄：　　　　）】

（利用者に契約能力、署名能力が無いと契約者が判断される場合は。契約者の自己責任において、利用者欄を代筆・押印し、代筆者にご記入下さい）

事 業 者　　　 住　　所　　各務原市那加東野町一丁目１３９番地２

事業者名　　合同会社　　HALELEA

代表社員　 後藤　孝憲　　　印

契約代理者

事 業 所　　　住　　所　 岐阜市宇佐南４丁目７−1　カルフールⅠ ４０３号室

名　　称 訪問介護　ピース

管理者 　井馬　知亜希　　　印