

# ヘルパーステーション ピース 重要事項説明書

指定訪問介護

指定介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業

(指定介護予防訪問介護サービス)

事業所番号 (2470205291)

総合事業事業者番号 (24A0200139)



サービス提供開始にあたり、指定訪問介護（指定介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業）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重要事項について説明いたします。ご不明なことがあれば、遠慮なく質問してください。

この「重要事項説明書」は、「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）」の規定に基づき、指定訪問介護サービスの契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

## 1. 事業の目的

訪問介護員等が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者等に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。

## 2. 運営の方針

訪問介護員等が、要介護者又は要支援者の心身の特性をふまえて、その有する能力に  
応じて自立した日常生活を営むことができるよう援助を行います。

サービスの実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿  
密な連携を図り、総合的なサービス提要に努めるものとします。

## 3. 事業者の概要

事業者の名称	合同会社ぴーす
代表者	代表社員 河合 美由記
本社所在地	三重県四日市市南松本町9番地11
電話番号	(059) 322-5541
FAX番号	(059) 318-5548
設立年月日	平成28年8月12日

#### 4. 事業所の概要

事業者の名称	ヘルパーステーションぴーす
所在地	三重県四日市市南松本町9番地11
管理者	管理者 河合 嶺
電話番号	(059) 322-5541
FAX番号	(059) 318-5548
開設年月日	平成28年10月1日
介護保険事業所番号	三重県指定 第2470205291号
総合事業 介護保険事業所番号	四日市市指定 第24A000139号

#### 5. 事業所窓口の営業日及びサービス提供時間等

事業実施地域	四日市市、鈴鹿市
窓口営業時間	午前8時30分～午後5時30分
サービス提供日	無 休
サービス提供時間	午前7時00分～午後9時00分
休日	原則として無

#### 6. 事業所の職員体制

従業者の職種	員数	区分			
		常勤		非常勤	
		専従	兼務	専従	兼務
管理者	1		1		
サービス提供責任者	5	3	1	1	
訪問介護員	9			5	4
合計(延べ人数)	15	3	2	6	4

訪問介護員の職種	勤務の形態・人数
介護福祉士	常勤 3人、非常勤 5人
介護職員実務者研修修了者	常勤 1名
介護職員初任者研修修了者	非常勤 1人
ホームヘルパー2級	非常勤 4人

## 7. 主なサービス内容

### (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・介護予防訪問介護計画の作成	<p>○ご利用者に係る居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者が作成した居宅・介護予防サービス計画（ケアプラン）（以下「ケアプラン」という。）に基づき、サービス提供責任者がご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、ご利用者又はそのご家族に対して説明し、同意を得たうえで交付します。</p> <p>○ご利用者がケアプランの変更を希望する場合は、居宅介護支援事業者への連絡その他必要な援助を行います。</p>	
身体介護	食事介助	食事の介助
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪等
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換
	特段の専門的配慮をもって行う調理（支援可能な場合）	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、脾臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助
	身体整容	日常的な行為としての身体整容
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換
	移動・移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗の介助
	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

	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
	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ご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。）</li> <li>○ 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、気分の確認等を含む。）</li> <li>○ ベッドの出入り時等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）</li> <li>○ 排泄等の際の移動時、転倒しないための見守り（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る）</li> <li>○ 車イスでの移動介助を行って店に行き、ご利用者が自ら品物選定の援助（車両での移動がない場合）</li> <li>○ 洗濯物を一緒に干す、畳むなど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</li> </ul>
	その他	介護保険法及び各種関連法令に基づいた支援
生活援助	買物	ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物
	調理	ご利用者の食事の用意
	掃除	ご利用者の居室の掃除や整理整頓
	洗濯	ご利用者の衣類等の洗濯
	その他	介護保険法及び各種関連法令に基づいた支援

## （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 ご利用者又はそのご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ ご利用者又はそのご家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ ご利用者の同居ご家族に対するサービス提供（同居の介護認定を受けているご家族に対しても別の支援となるためサービスの提供はできません。）
- ⑤ ご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 ご利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（ご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 その他ご利用者又はそのご家族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

### (3) 勤務体制の確保

利用者に対し適切訪問介護を提供できるよう、訪問介護員等の勤務の体制を調整整備できるように定めます。

## 8. 利用料（ご利用者負担額）

利用料の額は、下記の（1）から（3）に示す単位数に地域区分の1単位における単価額を乗じた額のひと月における合計のうちご利用者の負担割合に応じた額とします。また、下記の（4）に該当する場合は、ご利用者の負担割合に応じた額に（4）の相当額を加えた額を利用料とします。なお、四日市市における地域区分の1単位における単位額は10,42円となります。

提供時間帯	早朝	昼間	夜間
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後9時まで
※ 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、 <u>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）</u> 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、介護支援専門員に連絡をするとともにご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。			
※ 昼間の時間帯（午前8時～午後6時）以外の時間帯は、下記のとおりとなります。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。 ①早朝 午前8時まで 25%増額 ②夜間 午後6時から 25%増額			
※ ご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、 <u>ご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（状態確認のための訪問、同行研修を除く）</u> を行ったときは、 <u>上記金額の2倍</u> になります。			

(1) 要介護の場合（1回の利用につき）（単位数×10.42円×負担割合）

身体介護	通常の時間帯	<u>20分未満</u>	<u>20分以上 30分未満</u>	<u>30分以上 1時間未満</u>	<u>1時間以上 1時間30分未満</u>	<u>以降30分を増すごと</u>
		<u>163単位</u>	<u>244単位</u>	<u>387単位</u>	<u>567単位</u>	<u>82単位を加算</u>
生活援助	通常の時間帯	<u>20分以上45分未満</u>			<u>45分以上</u>	
		<u>179単位</u>			<u>220単位</u>	
身体介護に引続き生活援助を行った場合		身体介護に引続き生活援助20分以上45分未満を行った場合 <u>1回につき身体介護の単位+65単位</u> （195単位を限度とする）				

(2) 要支援の場合（単位数×10.42円×負担割合）

サービス体制	利用回数	単位数
(Ⅰ)週1回程度の支援（要支援1・2） 【訪問型独自サービス 11・21】	<u>月に4回まで</u>	<u>287単位/回</u>
	<u>月に5回以上</u>	<u>1,176単位/月</u>
(Ⅱ)週2回程度の支援（要支援1・2） 【訪問型独自サービス 12・21】	<u>月に8回まで</u>	<u>287単位/1回</u>
	<u>月に9回以上</u>	<u>2,349単位/月</u>
(Ⅲ)週3回を超える支援（要支援2） 【訪問型独自サービス 13・21】	<u>月に12回まで</u>	<u>287単位/1回</u>
	<u>月に13回以上</u>	<u>3,727単位/月</u>

※「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、利用のキャンセル等により提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合があります。利用料及びご利用者負担額は、1回あたりの単価となります。

※ご利用者の体調不良や状態の改善等により訪問介護計画に定めたサービス提供区分よりも利用の増減があった場合においても、月途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、ご利用者の状態に応じた区分による訪問介護計画を作成（変更）し、サービス提供を行います。



### (3) 加算・減算（要介護・要支援ともに対象）

#### ① 初回加算、緊急時訪問介護加算、介護職員処遇改善加算

初回加算	（初回訪問時のみ）200 単位
※初回加算は、新規に訪問介護計画を作成したご利用者に対して、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。	
緊急時訪問介護加算	1 回の利用につき 100 単位
※緊急時訪問介護加算は、ご利用者又はそのご家族からの要請に基づきアマネジャーと連携し予め計画された以外の指定訪問介護を緊急に行った場合に算定します。	
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数の 182/1000（18.2%）
※介護職員処遇改善加算は、介護職員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当然に認められる加算となります。	

業務継続計画未策定減算	▲所定単位数の1/100（1.0%）
高齢者虐待防止措置未実施減算	▲所定単位数の1/100（1.0%）
※業務継続計画未策定減算および高齢者虐待防止措置未実施減算は、自然災害および感染症発生時に迅速に業務再開を図るための計画をしていない事業所ならびに高齢者の虐待防止措置をしていない事業所において減額するものとなります。	

#### ② その他の加算

当事業所が次に掲げる加算における指定を受けている場合において、次の加算が発生したとき当該加算を算定のうえ加算します。なお、現在、当事業所では下記加算の指定は受けておりません。指定を受けた場合は、予めご説明させていただきます。

特定事業所加算	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ I の場合は所定の単位数に 20%加算</li> <li>・ II 及び III の場合は所定の単位数に 10%加算</li> <li>・ IV の場合は所定の単位数に 3%加算</li> <li>・ V の場合は所定の単位数の 3%加算</li> </ul>
※特定事業所加算は要介護度の高く、支援が困難な利用者の場合において、専門性の高い従業員を多く配置するなどし、質の高い介護サービスを提供することで事業所に対して支払われる加算です。	
生活機能向上連携加算	(I) 100単位/月 (II) 200単位/月
※生活機能向上連携加算(I)は、リハビリテーションを実施している事業所または医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師（以下、「リハビリテーション専門職」という。）からの助言を受けることができる体制を構築し、助言を受けたうえでサービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作	

<p>成、指定訪問介護を行ったときに初回の当該指定訪問介護が行われた日の属する月に算定される加算です。</p> <p>※生活機能向上連携加算(Ⅱ)は、リハビリテーション専門職と共にサービス提供責任者がご利用者宅を訪問、または共同してカンファレンスを行いご利用者の身体の状態等の評価を共同して行い、かつ、サービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成、指定訪問介護を行ったときに初回の当該指定訪問介護が行われた日の属する月以降3か月の間算定される加算です。</p>	
<p><b>認知症専門ケア加算</b></p>	<p>(Ⅰ) 3単位/日 (Ⅱ) 4単位/日</p>
<p>※認知症専門ケア加算は、認知症対応力を向上させていく観点から一定割合以上の認知症高齢者を有する事業所において認知症介護に係る専門的な研修又は認知症介護の指導に係る専門的な研修を受けた介護職員を一定数配置することにより事業所に認められる加算です。</p>	
<p><b>口腔連携強化加算</b></p>	<p>50単位/1回(1月に1回を限度)</p>
<p>※職員による利用者の口腔の状態の確認によって、歯科専門職による適切な口腔管理の実施につなげる観点から、事業所と歯科専門職の連携の下、介護職員等による口腔衛生状態及び口腔機能の評価の実施並びに利用者の同意の下の歯科医療機関及び介護支援専門員への情報提供することにより算定される加算です。</p>	

#### (4) 交通費等

<p>買い物、薬の受け取り、通院・外出介助における車使用や公共交通機関による支援の交通費 (訪問時間内の薬の受け取り、買物等)</p>	<p>ご利用者の自宅(支援場所)から支援を必要とされる場所までの実測距離として、15円/kmの費用を請求する場合がございます。公共交通機関の場合は、実費相当額となります。</p>
<p>・ご利用者の要望による車使用の支援 ・<u>キャンセルによる移動</u></p>	<p>事業所からご利用者の自宅(支援場所)までの実測距離として、15円/kmの費用を請求いたします。</p>
<p>サービス提供に当り必要となる備品等 (<u>オムツ、手袋、血圧計、体温計など</u>)、電気、ガス、水道の費用</p>	<p><u>ご利用者がご用意いただく、または当事業所でご用意したものを実費負担いただきます。</u></p>
<p>ご利用者宅に自動車で訪問する場合において、その自動車をやむを得ず有料駐車場に駐車する場合の駐車場代</p>	<p>実費相当を請求いたします。 なお、<u>駐車場は原則ご用意していただいております。ご用意が難しい場合は、訪問が困難になる場合がございます。</u></p>

## (5) キャンセル料

利用予定日の前日までにお申し出がなく、当日になって利用の中止をご希望の場合、キャンセル料として下記の料金をお支払いいただきます。ただし、ご利用者の体調不良等の正当な理由がある場合にはこの限りではありません。

なお、キャンセル料金をいただく場合、介護保険の適用がされません。

上記(1)から(3)に示す単位数に地域区分の1単位における単価額を乗じた額の全額実費負担（介護保険においては、通常であればご利用者の負担割合に応じた額となりますが介護保険相当額の10割分の額）となります。（単位数 × 10.42円）

<p>① 利用予定<u>前日</u>までにお申し出の場合：無料</p> <p>② 利用予定<u>当日</u>のお申し出の場合：（支援時間の<u>以前</u>）：<u>500円</u>          （支援時間の<u>以後</u>または<u>お申し出がない場合</u>）          ：<u>介護保険相当額（10割分）および交通費</u></p>	
<p>キャンセル料を<u>いただく</u>場合の例示</p>	<p>① <u>理由の如何を問わずサービス提供開始時間後</u>のお申し出の場合</p> <p>② <u>利用者又は家族の都合による外出（訪問時において事前にお申し出がない不在の場合も含む）</u>          例 事前にお申し出がない外出、旅行、外食、病院受診予約の伝え忘れ など</p> <p>③ <u>事前のキャンセルのお申し出がなく、訪問した際において理由の如何を問わず支援不要とのお申し出</u>によるキャンセル など</p>
<p>キャンセル料を<u>いただかない</u>場合の例示</p>	<p>① <u>体調不良によるキャンセル</u></p> <p>② <u>不測の体調不良による通院を理由とするキャンセル</u></p> <p>③ <u>不測の冠婚葬祭等を理由とするキャンセル</u></p> <p>④ <u>他の支援の時間の変更等を理由とするキャンセル</u></p> <p>⑤ <u>ケアマネジャーからの指示によるキャンセル</u> など</p>

なお、上記例示は一例のためその他の事情の場合は、個別に判断して必要に応じてキャンセル料のご請求をさせていただく場合があります。

## (6) その他

- ① 四日市市は地域区分が「6級地」であるため、上記サービス利用単位数に 10.42円 を乗じた額がご利用金額となります。
- ② 介護保険法及び各種関連法令の改正、事業所の体制の変更等があった場合は、改定箇所について文書を交付して説明を行い、同意を得ます。

## 9. 支払い方法

お支払方法は、原則として下記の（１）または（２）とします。ただし、相談のうえ現金での集金もさせていただきます。現金での集金の際は、管理者までご相談ください。

- （１）口座自動引き落とし（原則）（口座振替手数料は弊社負担とさせていただきます。）
- ・登録口座より利用月の翌月２７日又は利用月の翌々月の１２日（金融機関が休日祝日等の場合は、翌営業日になる場合がございます。）に自動引き落としさせていただきます。
  - ・金融機関及び事業所の手続き口座振替不能等の事情により口座振替月の翌月以降に複数の請求をまとめて引き落としをさせていただきます場合がございます。

（２）銀行振り込み（振込み手数料はご利用者負担にてお願いします。）

- ・請求月の２６日までにお振込みください。

銀行	百五	支店	松本
口座種別	普通	口座番号	282467
受取人	合同会社ぴーす 代表社員 河合美由記		

※受取人ヨミガナ（ゴウドウガイシャピース ダイヒョウシャイン カワイミュキ）

## 10. 緊急時等における対応

訪問介護員等は、サービス実施中にご利用者の状態に急変その他緊急事態が生じた場合は、速やかにご家族及び主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに管理者に報告を行います。

### 11. 事故発生時の対応及び賠償責任

訪問介護サービスの提供により事故が発足した場合には、状況にあった処置を行い、速やかにご家族、ご利用者に係る居宅介護支援事業所、市町村等に連絡するとともに管理者に報告して必要な措置を講じます。また賠償の必要のある事故の場合は、速やかに損害賠償の手続きを行います。

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	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	介護サービス事業者・介護支援事業者賠償責任保険
保障の概要	当職員によるご利用者等への過失及び傷害等があった場合

## 12. 秘密保持及び個人情報の保護

<p>ご利用者及びそのごご家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業者は、ご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り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。</li> <li>● 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、<u>サービス提供をする上で知り得たご利用者及びそのご家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</u></li> <li>● また、この秘密を保持する義務は、<u>サービス提供契約が終了した後においても継続します。</u></li> <li>● 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はそのご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に従業者との雇用契約の内容とします。</li> </ul>
<p>個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業者は、関係省庁、都道府県、市町村、医師、居宅介護支援事業所等との連携を図る目的、サービス担当者会議での利用等の正当な理由がある場合において、<u>ご利用者及びそのご家族からあらかじめ同意を得たうえでご利用者及びそのご家族の個人情報を用いることができるもの</u>とします。</li> <li>● 事業者は、ご利用者及びそのご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。</li> <li>● 事業者が管理する情報については、ご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ご利用者の負担となります。）</li> <li>● その他、関係法令又は条例、規則、規定等により情報提供が認められている事項については、ご利用者及びそのご家族の同意を得ることを前提として関係省庁、都道府県、市町村、医師、歯科医師、看護師、薬剤師等に対して認められる範囲において情報の提供を行います。</li> </ul>

### 13. 利用の中止、変更、追加

(1) ご利用者の都合により、当該サービスの利用の中止、又は変更、もしくは新たに追加することができます。この場合は、サービスの実施前日までに担当介護支援専門員又は事業者までにご連絡ください。

(2) 利用予定日の前日までにお申し出がなく、当日になって利用の中止をご希望の場合、キャンセル料をお支払いいただきます。詳しくは上記の8. 利用料(5) キャンセル料を参照下さい。

(3) サービス利用の変更や追加のお申し出に対して、事業所の稼働状況によりご契約者の希望する期間にサービス提供ができない場合は、他の利用可能日時を提示して協議します。

### 14. 訪問介護についての苦情相談

ご利用者又はそのご家族は、提供されたサービス等についての相談、苦情がある場合、いつでも申し立てることができます。

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するため体制及び手順は以下のとおりとします。

#### 苦情処理の体制及び手順

##### ① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日

苦情内容を確認し、記録として内容を残すとともに今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨の伝言する。

##### ② 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、対応策の協議を行う。

##### ③ 改善の実施

ご利用者に対し、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する。(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う)

##### ④ 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う。また、解決できない場合には保険者と協議し、三重県国民健康保険団体連合会への連絡も検討する。

##### ⑤ 再発防止

同様の苦情が起こらないように苦情処理につき記録として内容を残し、従業者へ周知するとともに「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修等を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。また、処理の記録は、2年間保存を行う。市町村、三重県国民健康保険団体連合会等からの求めがあった場合は、苦情の経緯及び改善内容を報告します。

## 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヘルパーステーションぴーす	所在地 三重県四日市市南松本町 9 番地 11 TEL 059-322-5541 FAX 059-318-5548 受付時間 午前8時30分～午後5時30分
【自治体（保険者）の窓口】 四日市市役所介護保険課 高齢福祉課	所在地 三重県四日市市諏訪町 1 番 5 号 TEL 059-354-8190（介護保険課） TEL 059-354-8455（高齢福祉課） FAX 059-354-8280 受付時間 午前8時30分～午後5時15分
【自治体（保険者）の窓口】 鈴鹿亀山地区広域連合介護保険課	所在地 鈴鹿市神戸一丁目 18 番 18 号 TEL 059-369-3205 FAX 059-369-3202 受付時間 午前8時30分～午後5時15分
【公的団体の窓口】 三重県国民健康保険団体連合会	所在地 三重県津市桜橋 2 丁目 9 6 番地 TEL 059-222-4165 受付時間 午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 分

苦情申し出等がなされた場合、当事業所は速やかに事実関係を調査し、その結果並びに改善の必要性の有無、改善の方法について、ご契約者に報告します。

## 15. 業務継続計画

感染症や非常災害時の発生時において、ご利用者に対する訪問介護サービス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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続に従い必要な措置を講じるとともに、業務継続計画に従業者に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。

## 16. ハラスメントの防止

適切な訪問介護サービス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て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従業者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な必要措置を講じます。

## 17. 感染症の予防及び蔓延防止

当事業者は、感染症が発生し、又は蔓延しないように次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 感染症の予防及び蔓延防止に関する責任者を選定しています。

感染症の予防及び蔓延防止に関する責任者	河合 嶺
---------------------	------

(2) 感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を設置し、定期的（おおむね 6 カ月に 1 回）に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底します。

(3) 感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備します。

(4) 従業者に対する感染症の予防及び蔓延防止のための研修を実施します。

## 18. 虐待の防止

当事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止、再発防止等のために、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	河合 嶺
-------------	------

(2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置し、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します。

(3) 虐待防止のための指針を整備します。

(4) 成年後見制度の利用を支援します。

(5) 従業者に対する虐待防止のための研修を実施します。

## 19. 身体拘束の禁止

当事業者は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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を記録するものとする。



## 20. その他

- (1) 訪問介護サービスに先立って、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) ご利用者が要介護認定を受けていない場合は、ご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、要介護認定の更新の申請が、要介護認定の有効期間が終了するまでに速やかに行われるよう、必要な援助を行います。
- (3) 当事業者は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒むことはありません。ただし、適切な訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、他の指定訪問介護事業者の紹介その他の措置を講じます。
- (4) 居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めること、その他の不当な働きかけを行うことはありません。
- (5) ご利用者又はそのご家族からの申し出があった場合には、重要事項説明書の文書のほか関係法令又は条例、規則、規定等において指定される文書において次に掲げる（ア）提供方法、（イ）記録形式のうち承諾を得た方法により提供します。
  - （ア） メール、ダウンロード、CD-ROM
  - （イ） Word 又は Excel、PDFこの場合において介護支援専門員は、当該文書を交付したものとみなします。
- (6) 本重要事項説明書に関してやむを得ず訴訟となる場合は、ご利用者と事業者は、事業者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることに予め合意します。
- (7) 介護保険法その他関係法令、条例、規則、規程等の改正により本重要事項説明書に記載されている内容について変更が生じた場合、改正箇所を文書で示し、説明を行うとともに同意を得るものとします。なお、当該改正が当然に適用される事項についてはその限りではありません。
- (8) 本重要事項説明書に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、ご利用者及び事業者の協議により定めます。

事業者は、指定訪問介護（指定介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業）サービスの提供開始にあたり、重要事項説明書により重要事項を説明し、ご利用者は、重要事項の内容に同意します。

上記の内容を証するため、本書を2通作成し、ご利用者及び事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします

重要事項説明書の説明者	
重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
重要事項説明書の同意日	年 月 日

事業者	所在地	三重県四日市市南松本町9番地11	
	法人名	合同会社ぴーす	
	代表者名	代表社員 河合 美由記	印
	事業所名	ヘルパーステーションぴーす	
	管理者氏名	管理者 河合 嶺	

ご利用者	住所	
	氏名	印
	電話番号	
ご家族 代表者 又は 代理人	住所	
	氏名	印
	電話番号	

[代筆者記入欄]

私は、利用者が寝たきり等の理由により自分で署名することが困難なため、本人の意思を確認のうえ、本人に代わり上記署名をしました。

代筆者 続柄

氏名

印