

# すまいる鹿沼 訪問介護 重 要 事 項 説 明 書

(指定訪問介護)

## 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               | 有限会社 岩出  |
| 代表者氏名               | 代表取締役 岩出ヤス子  |
| 所在地<br>(連絡先及び電話番号等) | 栃木県鹿沼市茂呂 2527-9<br>電話 0289-76-3408 FAX0289-76-3101 |
| 法人設立年月日             | 平成3年9月   |

## 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              | すまいる鹿沼                                      |
| 介護保険指定事業所番号        | 第0970500906号                                |
| 事業所所在地             | 栃木県鹿沼市茂呂 2525-6                             |
| 連絡先<br>相談担当者名      | 電話 0289-76-3100 FAX0289-76-3101<br>管理者 亀山直人 |
| 事業所の通常の<br>事業の実施地域 | 鹿沼市(片道5km以内)                                |

### (2) 事業の目的及び運営の方針

|       |   |
|-------|---|
| 事業の目的 | 有限会社 岩出(以下「会社」という。)が開設する指定居宅サービス事業所すまいる鹿沼(以下「事業者」という。)が行う指定訪問の事業(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、事業者の介護福祉士又は、訪問介護員研修の修了者(以下「訪問介護員等」という。)が、要介護状態または要支援状態にある高齢者等(以下「要介護者等」という。)に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。 |
| 運営の方針 | 1. 事業者の訪問介護員等は、その要介護者等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、入浴、排泄、食事の介助その他の生活全般にわたる援助を行う。<br>2. 事業の実施に当たっては、関係行政機関、保健、医療、福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。   |

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

|      |            |
|------|------------|
| 営業日  | 年中無休       |
| 営業時間 | 9:00~18:00 |

### (4) サービス提供可能な日と時間帯

|          |           |
|----------|-----------|
| サービス提供日  | 平日・土・日・祝日 |
| サービス提供時間 | 24時間対応    |

### (5) 事業所の職員体制

|     |      |
|-----|------|
| 管理者 | 亀山直人 |
|-----|------|

| 職<br>管<br>理<br>者 | 職務内容  | 人員数                 |
|------------------|---|---------------------|
| 管理<br>者          | 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。<br>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。<br>3 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務を行います。  | 常勤 1名<br>訪問看護管理者と兼務 |
| 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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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と連携を図ります。<br>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。<br>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。<br>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。<br>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。<br>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。 | 1名以上                |
| 訪問<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。   | 10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。  |
|           | 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。   |
|      | 自立生活支援のための見守り的援助 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。)を行います。</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、気分の確認などを含む。)を行います。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。)</li> <li>○ 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。</li> </ul> |
| 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。)   |

## (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

## (3) 提供するサービスの基本報酬（介護保険を適用する場合）（令和6年4月～改定）

| 身体介護              | 区分                    |  | 基本単位（身体介護） |
|-------------------|-----------------------|--|------------|
|                   |                       |  |            |
| 20分未満             | 昼間                    |  | 163        |
|                   | 早朝（6時～8時）/夜間（18時～22時） |  | 204        |
|                   | 深夜（22時～翌日6時）          |  | 245        |
| 20分以上<br>30分未満    | 昼間                    |  | 244        |
|                   | 早朝（6時～8時）/夜間（18時～22時） |  | 305        |
|                   | 深夜（22時～翌日6時）          |  | 366        |
| 30分以上<br>1時間未満    | 昼間                    |  | 387        |
|                   | 早朝（6時～8時）/夜間（18時～22時） |  | 484        |
|                   | 深夜（22時～翌日6時）          |  | 581        |
| 1時間以上<br>1時間30分未満 | 昼間                    |  | 567        |
|                   | 早朝（6時～8時）/夜間（18時～22時） |  | 709        |
|                   | 深夜（22時～翌日6時）          |  | 851        |

|  |                       |   |                  |
|--|-----------------------|---|------------------|
|  | 1時間 30分以上<br>30分増すごとに | 昼間<br>早朝（6時～8時）/夜間（18時～22時）<br>深夜（22時～翌日6時） | 82<br>103<br>123 |
|--|-----------------------|---|------------------|

| 生活援助 | 区分             |                       | 基本単位（生活援助） |
|------|----------------|-----------------------|------------|
|      | 20分以上<br>45分未満 | 昼間                    | 179        |
|      |                | 早朝（6時～8時）/夜間（18時～22時） | 224        |
|      |                | 深夜（22時～翌日6時）          | 269        |
|      | 45分以上          | 昼間                    | 220        |
|      |                | 早朝（6時～8時）/夜間（18時～22時） | 275        |
|      |                | 深夜（22時～翌日6時）          | 330        |

- ※ 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す。
- ※ 利用者的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ときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 要介護度が1～5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護（例：入浴介助、食事介助など）に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 訪問介護事業所は毎年度2回、下記の判定機関でのサービス提供総数の内、同一敷地内建物等に居住する利用者に提供されたものの占める割合が90%以上の場合に、12%減算が適用されます。
  - ・判定機関が前期（3月1日から8月31日）の場合：減算適用期間は10月1日から3月31日まで
  - ・判定機関が後期（9月1日から2月末日）の場合：減算適用期間は4月1日から9月30日まで
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年1回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の99/100となります。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の99/100となります。

#### (4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

| 名称           | 加算内容（1月につき） |
|--------------|-------------|
| 介護職員等処遇改善加算Ⅱ | 所定単位数の22.4% |
| 特定事業所加算Ⅱ     | 所定単位数の10%   |

## (5) 加算

| 加算の種類  | 加算の要件  | 加算                    |
|--------|--|-----------------------|
| 夜間早朝加算 | 夜間（午後6時～午後10時）<br>早朝（午前6時～午前8時）<br>サービスを提供した場合 | 利用料金の25%増し<br>(1回につき) |
| 深夜加算   | 深夜（午後10時～翌日午前6時）<br>サービスを提供した場合                | 利用料金の50%増し<br>(1回につき) |
| 初回加算   | 新規の利用者に対してサービス提供責任者が同行した場合                     | 200単位<br>(初月のみ)       |

※ 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。

※ 地域区分別の単価(7級地 10,21円)を含んでいます。

### ◇ 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、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

## 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、交通費の実費を請求いたします。また、自動車を使用する場合は、事業者の実施地域（事業所から片道5km）を超えた地点から1kmに対して150円とし、使用した距離分を徴収させていただきます。 |
|-------|--|

|          |   |         |
|----------|---|---------|
| 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、下記のキャンセル料を戴きます。<br>前日キャンセルの連絡は、前日の 18 時までに事業所へご連絡ください。 |         |
|          | キャンセルの時期  | キャンセル料  |
|          | 利用予定日の前日 18 時まで   | 無       |
|          | 利用予定日の前日 18 時以降   | 1,000 円 |

※キャンセル料は全額利用者負担となります。利用料金の支払いに合わせてお支払いいただきます。

## 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) 利用料金

利用者がサービスを利用した場合においてお支払いただく利用者負担金は、原則として本人負担割合額（1割～3割）になります。但し、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超過分利用料の全額をご負担いただきます。

### (2) 支払方法

自動口座引落し（ご指定の金融機関から毎月 27 日に引き落しします）

### (3) サービスの終了

- ①利用者のご都合でサービスを終了する場合、文章でお申し出があればいつでも解約できます。
- ②事業者の都合でサービスを終了する場合、人員不足等、やむを得ない事情によりサービスを終了させていただく場合がございます。その場合は終了 30 日前までに文章で通知します。

#### ③自動終了

以下の場合は、双方の文書が無くとも自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合。
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護区分が非該当（自立）と認定された場合。
- ・利用者が無くなられた場合、又は被保険者資格を喪失された場合。

#### ④その他

利用者やご家族の方などが、事業者や事業者の使用者に対する本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合があります。

#### ⑤契約の終了と自動更新

契約の有効期間については、要介護認定の有効期間の満了日まで一旦終了することとなります。ただし、有効期間の満了 7 日前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出が無い場合、この契約は次の要介護認定の有効期間迄自動的に更新されます。

## 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 | 上野恵里子・亀山直人   |
|  | 連絡先電話番号 | 0289-76-3100 |
|  | ファックス番号 | 0289-76-3101 |
|  | 受付時間    | 9：00～18：00   |

※ 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。

## 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に記載された内容
- (2) (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。
- (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。実際の提供にあたっては、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・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるところ必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

|  |          |
|--|----------|
| 虐待防止に関する担当者  | 管理者 亀山直人 |
| (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。                                    |          |
| (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。   |          |
| (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。  |          |
| (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 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、

直ちに身体的拘束等を解く場合。

## 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 | ① 事業者は、利用者又はその家族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、適切な取扱いに努めるものとします。<br>② 事業者及び事業者の使用者（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又は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。<br>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。<br>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。                                |
| ② 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。<br>② 事業者は、利用者又は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。<br>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。） |

## 11 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。

| 【家族等緊急連絡先】 | 氏名<br>住所<br>電話番号<br>携帯電話<br>勤務先 | 続柄 |
|------------|---------------------------------|----|
| 【主治医】      | 医療機関名<br>氏名<br>電話番号             |    |

## 12 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。

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 【市町村（保険者）の窓口】<br>鹿沼市介護保険課<br>介護保険係 | 所在地 鹿沼市今宮町 1688-1<br>電話番号 0289-63-2283 |
| 【居宅介護支援事業所の窓口】                     | 事業所名<br>所在地<br>電話番号<br>担当介護支援専門員       |

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

|              |       |                               |
|--------------|-------|-------------------------------|
| 損害賠償<br>責任保険 | 保険会社名 | 財団法人 介護労働センター                 |
|              | 保 険 名 | 「居宅サービス事業者向け・介護事業者賠償責任保障」     |
|              | 補償の概要 | 居宅介護事業者が行う居宅介護サービス・居宅介護支援サービス |
| 自動車保険        | 保険会社名 | メタルワーカー                       |
|              | 保 険 名 | 一般自動車保健                       |
|              | 補償の概要 |                               |

### 13 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。

### 14 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、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、利用者的心身の状況、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。

### 15 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あたり、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。

### 16 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。

## 17 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。
- (3) 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。
  - ②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。
  - ③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に実施します。

## 18 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に実施します。
- (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

## 19 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
- (2) 苦情申立の窓口

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 【事業者の窓口】<br>担当者 岩出礼子               | 所在地 鹿沼市茂呂 2525-6<br>電話番号 0289-76-3100<br>ファックス番号 0289-76-3101<br>受付時間 9:00~18:00 |
| 【市町村（保険者）の窓口】<br>鹿沼市介護保険課<br>介護保険係 | 所在地 鹿沼市今宮町 1688-1<br>電話番号 0289-63-2283   |
| 宇都宮市保健福祉部<br>高齢福祉課                 | 所在地 宇都宮市旭 1-1-5<br>電話番号 028-632-8989   |
| 【公的団体の窓口】<br>栃木県国民健康保険団体連合会        | 所在地 宇都宮市本町 3-9 栃木県本町合同ビル<br>6階<br>電話番号 028-643-2220                              |

## 20 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

|              |   |
|--------------|---|
| 【実施の有無】      | 無 |
| 【実施した直近の年月日】 |   |

|             |  |
|-------------|--|
| 【第三者評価機関名】  |  |
| 【評価結果の開示状況】 |  |

## 21 重要事項説明の年月日

|               |       |
|---------------|-------|
| 重要事項説明書の説明年月日 | 年 月 日 |
|---------------|-------|

上記内容について、「鹿沼市指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める規定に基づき、利用者に説明を行いました。

|     |         |                 |
|-----|---------|-----------------|
| 事業者 | 所 在 地   | 栃木県鹿沼市茂呂 2525-6 |
|     | 法 人 名   | 有限会社岩出          |
|     | 代 表 者 名 | 代表取締役 岩出ヤス子     |
|     | 事 業 所 名 | すまいる鹿沼          |
|     | 説明者氏名   |                 |

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

|     |     |  |
|-----|-----|--|
| 利用者 | 住 所 |  |
|     | 氏 名 |  |

|     |     |  |
|-----|-----|--|
| 代理人 | 住 所 |  |
|     | 氏 名 |  |