訪問介護
重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

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	イツモスマイル株式会社
代表者氏名	代表取締役　大田　仁大
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	徳島県徳島市佐古二番町 5-11 電話：088-611-3131　ﾌｧｯｸｽ番号：088-611-3130
法人設立年月日	平成 15 年 7 月 31 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	ヘルパーステーションイツモ
介護保険指定事業者番号	徳島県指定　第 3670105299 号
事業所所在地	徳島県徳島市佐古二番町 5-11
連絡先 相談担当者名	電話：088-602-7931　ﾌｧｯｸｽ番号：088-602-7930 ※24 時間連絡対応可能 相談担当者：管理者　森　清美
事業所の通常の事業の実施地域	徳島市、小松島市、鳴門市、阿南市、勝浦郡、板野郡、名西郡、阿波市、吉野川市、那賀郡、海部郡、三好市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護保険法等に従い、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必要な日常生活上の支援を目的として、利用者に指定訪問介護サービスを提供します。
運営の方針	当事業所は、指定訪問介護事業所として、介護保険法等に従い、「尊厳の保持」と「自立支援」という介護保険の基本理念を踏まえ、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必要な日常生活上の支援を行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復を図りまた、ご家族の身体的および精神的負担の軽減を図ります。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日
営業時間	8:30～17:30　※24 時間連絡対応可能

(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～日曜日
サービス提供時間	8:30～17:30

(5) 事業所の職員体制

管　理　者	森　清美

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　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。 2　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。 3　指定訪問介護の利用の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把握します。 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。 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　4名 非常勤　4名
訪問介護員	1　訪問介護計画に基づき、指定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　3名以上 非常勤 20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的援助	○ 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で必要な時だけ介助）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。
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なう宗教活動、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

※特定事業所加算Ⅰ(所定単位数の 20/100)

※地域区分 7 級地(1 単位 10.21 円を含まない)

サービス提供時間 / 事業所区分 要介護度		身体 01(20 分未満)				身体 1(20 分以上 30 分未満)			
		利用料	利用者負担額			利用料	利用者負担額		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担		1 割負担	2 割負担	3 割負担
身体介護	昼間	1,960 円	196 円	392 円	588 円	2,930 円	293 円	586 円	879 円
	早朝夜間	2,450 円	245 円	490 円	735 円	3,660 円	366 円	732 円	1,098 円
	深夜	2,940 円	294 円	588 円	882 円	4,390 円	439 円	878 円	1,317 円
		身体 2(30 分以上 1 時間未満)							
		利用料	利用者負担額						
			1 割負担	2 割負担	3 割負担				
	昼間	4,640 円	464 円	928 円	1,392 円				
	早朝夜間	5,810 円	581 円	1,162 円	1,743 円				
	深夜	6,970 円	697 円	1,394 円	2,091 円				
生活援助		生活 2(20 分以上 45 分未満)				生活 3(45 分以上)			
		利用料	利用者負担額			利用料	利用者負担額		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担		1 割負担	2 割負担	3 割負担
	昼間	2,150 円	215 円	430 円	645 円	2,640 円	264 円	528 円	792 円
	早朝夜間	2,690 円	269 円	538 円	807 円	3,300 円	330 円	660 円	990 円
	深夜	3,230 円	323 円	646 円	969 円	3,960 円	396 円	792 円	1,188 円
身体・生活		身体 1(20 分以上 30 分未満) 生活 1(20 分以上 45 分未満)				身体 1(20 分以上 30 分未満) 生活 2(45 分以上 70 分未満)			
		利用料	利用者負担額			利用料	利用者負担額		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担		1 割負担	2 割負担	3 割負担
	昼間	3,710 円	371 円	742 円	1,113 円	4,490 円	449 円	898 円	1,347 円
	早朝夜間	4,630 円	463 円	926 円	1,389 円	5,620 円	562 円	1,124 円	1,686 円
	深夜	5,570 円	557 円	1,114 円	1,671 円	6,730 円	673 円	1,346 円	2,019 円

		片道			
		利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
通院等乗降介助	昼間	1,160円	116円	232円	348円
	早朝 夜間	1,450円	145円	290円	435円
	深夜	1,750円	175円	350円	525円

提供時間帯名		早朝	昼間	夜間	深夜
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10時まで	午後10時から 午前6時まで
	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	特定事業所加算Ⅰ	所定単位数 の20/100	左記の 1,2,3割	1回当たり	
	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	
	処遇改善加算（Ⅰロ）	所定単位数 の287/1000	左記の 1,2,3割	1月	
	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 1,2,3割	1回当たり	

※　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ないます。

※ 利用者の心身の状況等により、１人の訪問介護員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４又は５の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間（２０～３０分程度以上）を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。

例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。

※ 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。

※ サービス提供責任者に介護職員初任者研修課程修了者（ヘルパー２級課程修了者）を配置する事業所は、上記金額の70/100となります。

※ 当事業所と同一建物若しくは同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が２０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90/100となります。

同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。

同一の建物に 20 人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業所の利用者が 20 人以上居住する建物を言います。
（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅に限る。）

※ （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居宅介護サービス費・介護予防サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

※ 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、人材の質や確保や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、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等は居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※ 「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、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。

※ 適切なサービス提供等により結果的に、利用者の状態が改善する等、当初のサービス提供区分において想定されたよりも少ないサービス提供になること、又はその逆に多くのサービス提供になることがあり得ますが、その場合であっても月の途中での支給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、利用者の新たな状態に応じた区分による訪問介護計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※ 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、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護・介護予防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次の地域にあり、１月当たりの延訪問回数(前年の平均延訪問回数)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は、下記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越えて、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越える場合の交通費は徴収しません。

◇ 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

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

(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。

(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

<table>
<tr><td>① 交通費</td><td colspan="2">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。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">② キャンセル料</td><td colspan="2">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させていただきます。</td></tr>
<tr><td>24 時間前までのご連絡の場合</td><td>キャンセル料は不要です</td></tr>
<tr><td>12 時間前までにご連絡の場合</td><td>１提供当りの料金の 10%を請求いたします。</td></tr>
<tr><td>12 時間前までにご連絡のない場合</td><td>１提供当りの料金の 10%を請求いたします。</td></tr>
<tr><td colspan="3">※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。</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ サービス提供に当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</td><td>利用者（お客様）の別途負担となります。</td></tr>
<tr><td colspan="2">④ 通院･外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費</td><td>実費相当を請求いたします。（注）</td></tr>
</table>

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 10 日までに利用者あてお届け（郵送）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	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。 (ｱ)事業者指定口座への振り込み (ｲ)利用者指定口座からの自動振替 (ｳ)現金支払い 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。	ア　相談担当者氏名	管理者　森　清美
	イ　連絡先電話番号	088-602-7931
	同ﾌｧｯｸｽ番号	088-602-7930
	ウ　受付日及び受付時間	8:30～17:30

※ 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・介護予防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が作成する「居宅サービス計画・介護予防サービス計画（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します

(4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。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充分な配慮を行ないます。

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　森　清美

(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。

(5) 介護相談員を受入れます。

(6) 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	① 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」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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 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。 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。 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

① 対応方法：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、速やかに主事の意思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。

② 連絡先：電話番号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　（対応可能時間　　）

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・介護予防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。

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・介護予防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事業者・介護予防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。

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 指定訪問介護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

ァ 提供した指定通所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。

ィ 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】 ヘルパーステーションイツモ 管理者　森　清美	所 在 地　徳島市佐古二番町5-11 電話番号　088-602-7931　FAX番号　088-602-7930 受付時間　8:30～17:30　※24時間連絡対応可能
【市町村（保険者）の窓口】 徳島市役所	所 在 地　徳島市幸町二丁目5番地 電話番号　088-621-5581　FAX番号　088-655-6560 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 鳴門市役所	所 在 地　鳴門市撫養町南浜字東浜170 電話番号　088-684-1847 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 阿波市役所	所 在 地　阿波市市場町切幡字古田201番地1 電話番号　0883-36-6814 FAX 0883-36-5113 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 吉野川市役所	所 在 地　吉野川市鴨島町鴨島115-1 電話番号　0883-22-2264 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 小松島市役所	所 在 地　小松島市横須町1-1 電話番号　0885-32-3507 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 阿南市役所	所 在 地　阿南市富岡町ﾄﾉ町12-3 電話番号　0884-22-1793 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 藍住町役場	所 在 地　板野郡藍住町奥野字矢上前52-1 電話番号　088-637-3115 受付時間　9:00～17:00

【市町村（保険者）の窓口】 神山町役場	所 在 地　名西郡神山町神領字本野間 100 電話番号　088-676-1114 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 北島町役場	所 在 地　板野郡北島町中村字上地 23-1 電話番号　088-698-9805 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 松茂町役場	所 在 地　板野郡松茂町広島宇東裏 30 番地 電話番号　088-699-8712 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 板野町役場	所 在 地　板野郡板野町吹田字町南 22-2 電話番号　088-672-5986 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 石井町役場	所 在 地　名西郡石井町高原川字高原川 121 番地 1 電話番号　088-674-6111 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 勝浦町役場	所 在 地　勝浦郡勝浦町大字久国字久保田 3 電話番号　0885-42-3028 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 上板町役場	所 在 地　板野郡上板町七條字経塚 42 番地 電話番号　088-694-6810 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 美波町役場	所 在 地　海部郡美波町奥河内字本村 18-1 電話番号　0884-77-3614 受付時間　8:30～17:15
【市町村（保険者）の窓口】 那賀町役場	所 在 地　那賀郡那賀町和食郷字南川 104 番地 1 電話番号　0884-62-1141 受付時間　9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】 みよし広域連合	所 在 地　三好市池田町マチ 2429 番地 1 電話番号　0883-76-0030 受付時間　9:00～17:00
【公的団体の窓口】 徳島県国民健康保険団体連合会	所 在 地　徳島市川内町平石若松 78-1 電話番号　088-665-7205　FAX 番号　088-666-0116 受付時間　9:00～17:00

１８　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

上記内容について、「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）」第 8 条・「指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年厚生省令第 35 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	徳島県徳島市佐古二番町 5-11
	法人名	イツモスマイル株式会社
	代表者名	代表取締役　大田　仁大
	事業所名	ヘルパーステーションイツモ
	説明者氏名	管理者　森　清美

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	

代理人	住　所	
	氏　名	