

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。わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅介護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条の規定に基づき、指定介護訪問サービス提供契約締結に際して、ご注意くださいたいことを説明するものです。

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	有限会社アイケアサービス青梅
代表者氏名	代表取締役 五十嵐 光彦
本社所在地	東京都青梅市東青梅1-7-8
連絡先	電話 0428(22)2339 FAX 0428(22)2380

2. ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業者名称	有限会社アイケアサービス青梅
介護保険指定事業者番号	東京都指定 1372800332
事業所所在地	東京都青梅市東青梅1-7-8
連絡先/相談担当者	電話 0428(22)2339 相談担当:川崎亜美
通常の事業実施地域	青梅市・羽村市・瑞穂町・福生市・奥多摩町 (青梅市御岳山頂地域を除く)

(2) 事業の目的及び運営方針

事業の目的	事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。
運営方針	訪問介護員等は、利用者の心身の特徴を踏まえて、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出来るよう身体介護、家事援助、その他、生活全般にわたる援助を、心をこめて提供致します。 ホームヘルプサービスの方法についてわかりやすく説明し、懇切丁寧なサービスを提供します。

(3) サービス提供可能な日と時間帯

営業日	月・火・水・木・金・土・日曜日・祝日
営業時間	24時間対応しています。

(4) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月・火・水・木・金・土曜日
営業時間	午前9時～午後6時
	時間外及び日曜・祝日・年末年始は電話で対応します。
	定休日(日曜・祝日・年末年始12月29日～1月3日)

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	川崎 亜美
---------	-------

職 種	職 務 内 容	人員数
管 理 者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業員及び業務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導命令を行います。 	常勤 1名
サ ー ビ ス 担 当 責 任 者	<ol style="list-style-type: none"> 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及び利用者等への説明を行い、同意を得たうえで、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、サービス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 3名 兼任 1名
訪 問 介 護 員	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	常勤 7名 非常勤 15名
事 務	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。	非常勤 1名

3. 提供するサービスの内容を料金及び利用料について

(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、おむつの交換を行います。
	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の援助	<ul style="list-style-type: none"> ・手助けや声かけ・見守りしながら、利用者と一緒に調理、配膳、後片付けを行います。(安全確認の声かけ、疲労確認を含む。) ・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に必要な時だけ介助)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。 ・手助けや声かけ・見守りしながら、利用者と一緒に掃除、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。

生活援助については、自立支援を目指しケアプランに則った内容で行います。

(2) 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

(青梅市 11.05%)

サービス内容		単位	利用料		
			1割	2割	3割
身体介護	20分以上 30分未満	244	270円	540円	809円
	30分以上 1時間未満	387	428円	856円	1,283円
	1時間以上	567	627円	1,253円	1,880円
	1時間を超えて 30分増すごとに	82	91円	182円	272円
身体介護後の生活援助	20分以上	309	342円	683円	1,025円
	45分以上	374	414円	827円	1,240円
	70分以上	439	485円	970円	1,455円
生活援助	20分以上 45分未満	179	198円	396円	594円
	45分以上	220	244円	487円	730円

- ※ 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。
- ※ 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から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を行うことの前後に、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。
- ※ （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いただきます。この場合、「サービス提供証明」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（利用者負担額を除く）の支給申請を行ってください。
- ※ 上記の介護報酬額は、法で定められた介護報酬単価に地域単位（11.05）を乗じて算出していますので、端数により合計金額に差異が生じる場合があることをご了承ください。

加算名	単位数	算定要件
2人訪問介護員等による場合	所定単位数 200/100を 乗じた単位数	別に厚生労働大臣が定める基準を満たす場合にあつて、同時に2人の訪問介護員等が1人の利用者に対して、利用者・家族等の同意を得て訪問介護を行った場合
早朝加算	所定単位数	午前6時～午前8時の時間帯にサービスを行った場合
夜間加算	25%を加算	午後6時～午後10時の時間帯にサービスを行った場合
深夜加算	所定単位数 50%を加算	午後10時～午前6時の時間帯にサービスを行った場合
緊急時 訪問介護加算	1割 111円/回	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ケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャー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が居宅サービス介護計画にない訪問介護（身体介護）を緊急に行った場合
	2割 221円/回	
	3割 332円/回	
初回加算 (初回のみ)	1割 221円	新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が、初回もしくは初回訪問の属する月に自ら訪問介護を行った場合、又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問をした場合
	2割 442円	
	3割 663円	
生活機能向上 連携加算 (Ⅰ) 1月につき	1割 111円	訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションの理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士からの助言(アセスメント・カンファレン)を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で訪問介護計画を作成した場合
	2割 221円	
	3割 332円	
生活機能向上 連携加算 (Ⅱ) 1月につき	1割 221円	サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問リハビリテーションに同行し、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と共同して行ったアセスメント結果に基づき訪問介護計画を作成した場合。 当該理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と連携して訪問介護計画に基づくサービス提供を行っている場合、当該計画に基づく初回の訪問介護が行われた日から3ヶ月間、算定をします。
	2割 442円	
	3割 663円	
介護職員処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数 22.4%を乗じた単位数	加算に相当する介護職員の賃金改善を行っている等他、キャリアパス要件及び定量的要件を満たす場合、職場環境等要件及び見える化要件を全て満たす場合に算定

※介護職員等処遇改善加算については、介護報酬の1～3割負担として利用者負担があります。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるような、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
- 来客の応対(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

- 草取り／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
- 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ないます。

(3) 上記のサービスを利用せず、当事業所におけるサービスを希望される場合は、介護保険外サービスとして別途の契約締結のうえで、利用者の全額自己負担によりサービス提供することが可能です。なおその場合は、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ないます。

(4) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービス提供に当たって、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)
- 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 その他利用者又はその家族等に対する宗教活動、政治活動、営利活動などの迷惑行為

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、事業所から片道1kmあたり50円として換算した金額より請求いたします。 青梅市御岳山頂地域は条例で定められた金額を請求いたします。	
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。	
	サービス実施日の前営業日の午後5時までにご連絡いただいた場合	キャンセル料は不要です。
	ご連絡が遅れた場合、又はご連絡をいただけなかった場合	1提供あたりの料金の50%を請求いたします。
	*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 サービス提供にあたり必要となる 利用者の居住で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者(お客様)の負担となります。	
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	実費相当を請求します。	

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)、その他費用の請求方法等	1.利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他費用の額は提供サービスごとに計算し、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、利用明細をそえて利用月の翌月10日までに利用者宛にお届け(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請求書内容を照合のうえ、請求月末日までに、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) 利用者指定の口座からの自動振替 (ウ) 現金払い 2.お支払いを確認しましたら、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いたします。 (医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)

* 利用者、利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他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ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から15日以内に支払いが無い場合には、当該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、右の相談担当者までご相談下さい。	相談担当者氏名	川崎亜美
	連絡先電話番号	0428(22)2339
	連絡先FAX	0428(22)2380
	受付日・時間	月曜日～土曜日 午前9時から午後6時
	時間外及び日曜・祝日・年末年始	は電話で対応します。

- * 担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望を出来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、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承下さい。

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限が終了する30日前には為されるよう、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(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意思を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。作成した「訪問介護計画」は、利用者又はその家族等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、利用者又はその家族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、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分に配慮します。

8. 虐待の防止について

- (1) 事業者は虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じます。
 - ① 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的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を図ります。
 - ② 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
 - ③ 事業所において、従事者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
 - ④ 上記に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

虐待防止に関する責任者	川崎亜美
-------------	------

- (2) 事業者は、虐待等が発生した場合、すみやかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力します。

9. 身体拘束の適正化について

- (1) 事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という。)と行いません。
- (2) 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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その他必要な事項を記録するものとします。
- (3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
 - ア 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的開催及びその結果について従業員への周知徹底(1年に1回以上)
 - イ 身体拘束等の適正化のための指針の整備
 - ウ 従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施(1年に1回以上)

10. 業務継続計画の策定

- (1) 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」をいう。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、従業員に対し、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な実施します。
- (3) 事業者は、定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画の変更を行うものとします。

11. 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「従業員」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等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も継続します。
- ④ 事業者は、従業員に、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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員と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、別に定める「個人情報使用同意書」により利用者及びその家族等から同意を得た事項に限り、必要な範囲内でその個人情報等を使用します。
- 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、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漏洩を防止するための措置により処分します。

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。）

12. 緊急時の対応及び救急搬送の方法について

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。（別紙 緊急連絡先）

注）利用者に病状の急変を生じ、救急搬送が必要となった場合、介護保険での算定はできません。緊急搬送で訪問介護員を同乗する場合は有償介護サービスとなります。（別紙参照）

13. 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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険

14. 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又は利用者の家族等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。

15. 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。

16. 居宅介護支援事業者との連携

- 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。

17. サービス提供の記録

1. 事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から2年間保存します。

① 指定訪問介護計画

- ②提供した具体的なサービスの内容等の記録
 - ③利用者に関する市町村への報告等の記録
 - ④苦情の内容等に関する記録
 - ⑤事故の状況及び事故に対する処置状況の記録
2. 事業者は、従事者、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了した日から2年間保存します。

18. 衛生管理等

- (1) 事業者は、その従事者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) 事業者は、当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) 事業者は、感染症が発生、又はまん延しないように、次の各号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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
 - ②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指針を整備します。
 - ③事業所において、従事者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

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 提供した指定介護予防訪問介護に係る利用者及びその家族等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。（次項に記す【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。
 - ・ 苦情があった場合、担当の管理者が利用者(家族等)に直ちに連絡を取り、事実を確認する。必要があれば利用者宅を訪問する。
 - ・ 苦情が居宅サービス計画に関するものである場合、必要に応じてサービス担当者会議を召集するよう介護支援専門員に求め、その結果に基づいた対応を行う。
 - ・ いずれの場合でも、苦情を受け付けた翌日までに対応の具体的な方針を定め、苦情担当者が利用者(家族等)に説明する。
 - ・ 想定される苦情にあらかじめコード番号を定めておき、受け付けた苦情と対応の記録を台帳に分類保管し、再発の防止に役立てる。

(2) 苦情申立の窓口

<p>事業者の窓口 訪問介護:相談・苦情 窓口担当:川崎亜美</p>	<p>所在地 東京都青梅市東青梅1-7-8 電話番号 0428(22)2339 FAX 0428(22)2380 受付時間 月曜～土曜日 午前9時～午後6時 時間外・日曜・祝日・年末年始は、電話対応</p>
<p>公的団体の窓口 東京都国民健康保険 団体連合会</p>	<p>所在地 東京都千代田区飯田橋3-5-1東京区政会館11階 電話番号 03(6238)0177 FAX 03(6238)0022</p>
<p>市町村の窓口 介護保険担当</p>	<p>各市町村にて連絡先が異なりますので、最寄りの市町村窓口までご連絡下さい。(高齢者介護課) 青梅市役所 健康福祉部介護保険課 Tel 0428-22-1111 羽村市役所 福祉健康部高齢福祉介護課 Tel 042-555-1111 瑞穂町役場 高齢課高齢係 Tel 042-557-7623 奥多摩町役場 福祉保健課 Tel 0428-83-2777 福生市役所 高齢福祉係 Tel 042-551-1751</p>

個人情報使用同意書

私が、貴事業所の訪問介護事業所有限会社アイ케어サービス青梅を利用するにあたり、私およびその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

1. 使用する目的

事業者が、私に行うサービスを円滑に実施するため、サービス担当者会議又は私が利用する他のサービス事業者等と情報の共有が必要な場合に使用する。

2. 使用に当たっての条件

- (1) 個人情報の提供は、上記1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、利用の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意をはらうこと。
- (2) 事業者は、個人情報を使用した会議の内容、参加者、経過等について、記録しておくこと。

3. 個人情報の内容

- (1) 氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況等、事業所がサービスを提供するために必要最小限の利用者やその家族、代理人個人に関する情報
- (2) その他利用者及びその家族、代理人に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別されうる情報

4. 個人情報を使用する期間

訪問介護契約書の第2条に定める契約期間及び法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間使用します。

以上