

指定訪問介護及び  
介護予防・日常生活支援総合事業  
(第1号訪問事業)

重要事項説明書

2024年6月1日 改定

社会福祉法人ふきのとう  
ふきのとう訪問介護事業所あやべ



様が利用しようと考えている指定訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業について、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。

この重要事項説明書は、「介護保険法に基づく指定居宅サービスの事業の人員等の基準等に関する条例（平成 24 年京都府条例第 27 号）」及び「綾部市介護予防・日常生活支援総合事業における指定第 1 号事業の人員、設備及び運営並びに指定第 1 号事業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を定める要綱（平成 28 年 3 月 28 日告示第 22 号）」の規定に基づき、指定訪問介護サービス及び介護予防・日常生活支援総合事業サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人ふきのとう
代表者氏名	新庄 祐士
事業者所在地 (連絡先及び電話番号等)	京都府綾部市岡町長田 3 番地の 1 事務局 電話 0773-42-8200 ファックス 0773-43-0823
法人設立年月日	令和 4 年 3 月 10 日

2 利用者に対する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	ふきのとう訪問介護事業所あやべ
介護保険指定 事業所番号	2671800353
事業所所在地	京都府綾部市岡町長田 3 番地の 1
連絡先 相談担当者名	電話 0773-43-0822 ファックス 0773-43-0823 訪問介護管理者：山崎智香代
事業所の通常 事業の実施地域	綾部市全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態及び要支援状態にある高齢者等（以下、「要介護者等」といいます）に対し、利用者が可能な限りその居宅において、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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うことを目的とします。
運営の方針	訪問介護員は、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、排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行います。 訪問介護サービスの実施にあたっては、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、総合的なサービスの提供に努めるものとします。
その他	訪問介護員に対し、個別研修計画に基づいた研修及び情報共有のための会議を年 12 回実施しています。

## (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月・火・水・木・金
営業時間	8:30～17:30
営業しない日	土曜日・日曜日・祝祭日・8月13日～8月15日・12月29日～1月3日

## (4) サービス提供可能な曜日と時間帯

サービス提供日	日・月・火・水・木・金・土
サービス提供時間	8:30～17:30 ※利用者の身体状況、介護状況等を勘案し、必要と認められる場合はこの限りではありません。

## (5) 事業所の職員体制

管理者	山崎 智香代
-----	--------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li> <li>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。</li> </ol>	常勤 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問介護サービスの利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>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。</li> <li>3 訪問介護サービスの実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。</li> <li>4 訪問介護員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。</li> <li>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。</li> <li>6 サービス担当者会議への出席等により、指定居宅介護支援事業者及び指定介護予防支援事業者と連携を図ります。</li> <li>7 訪問介護員に対し、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。</li> <li>8 訪問介護員の業務の実施状況を把握します。</li> <li>9 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。</li> <li>10 訪問介護員に対する研修、技術指導等を実施します。</li> <li>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。</li> </ol>	常勤 3名 非常勤 1名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な訪問介護サービスを提供します。</li> <li>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訪問介護サービスを提供します。</li> <li>3 訪問介護サービス提供後、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。</li> <li>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。</li> </ol>	常勤 5名 非常勤 11名

事務職員	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。	常 勤 1名 非常勤 0名
------	----------------------------	------------------

### 3 提供するサービス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	利用者に係る指定居宅介護支援事業者及び指定介護予防支援事業者が作成した居宅サービス計画及び介護予防サービス・支援計画（以下、「ケアプラン等」という）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	排せつの介助、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。
	自立生活支援のための見守りの援助	<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に必要な時だけ介助）を行います。</li> <li>○ 排せつ等の際の移動時、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>○ 車いす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。</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。

(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利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

(1) 基本報酬・事業費

【指定訪問介護（要介護1～要介護5）】

区分		単位数 (単位/回)	基本利用料 (円/回)	利用者負担 (円/回)		
				1割	2割	3割
身体 介護	所要時間20分未満	163	1,630	163	326	489
	所要時間20分以上30分未満	244	2,440	244	488	732
	所要時間30分以上1時間未満	387	3,870	387	774	1,161
	所要時間1時間以上	567	5,670	567	1,134	1,701
	所要時間1時間を超え30分増すごと	+82	+820	+82	+164	+246
生活 援助	所要時間20分以上45分未満	179	1,790	179	358	537
	所要時間45分以上	220	2,200	220	440	660
通院 等 乗降 介助	通院のための乗車又は降車の介助が中心である場合	97	970	97	194	291
身体介護（20分以上）に引き続き生活援助を行った場合 ※所要時間が20分から起算して25分を増すごとに+65単位（195単位を限度）		20分以上 65単位	650	+65	+130	+195
		45分以上 130単位	1300	+130	+260	+390
		70分以上 195単位	1950	+195	+390	+585

【訪問介護相当サービス（事業対象者・要支援1・要支援2）】

区分		単位数 (単位/月)	基本利用料 (円/月)	利用者負担 (円/月)		
				1割	2割	3割
訪問型サービス費（独自） （Ⅰ）	1週間に1回程度の介護予防訪問サービスが必要とされた場合	1,176	11,760	1,176	2,352	3,528
訪問型サービス費（独自） （Ⅱ）	1週間に2回程度の介護予防訪問サービスが必要とされた場合	2,349	23,490	2,349	4,698	7,047
訪問型サービス費（独自） （Ⅲ）	1週間に2回程度を超える介護予防訪問サービスが必要とされた場合（要支援2のみ）	3,727	37,270	3,727	7,454	11,181

【いきいき生活支援（訪問型サービスA）（事業対象者・要支援1・要支援2）】

区分		単位数 (単位/回)	基本利用料 (円/回)	利用者負担 (円/月)		
				1割	2割	3割
訪問型サービス	サービスが必要とされた場合	180	1,800	180	360	540

(2) 加算・減算 【指定訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業 共通】

要件を満たす場合に上記基本報酬・事業費に料金が加算又は減算されます。

区分		単位数 (単位/月)	基本利用料 (円/月)	利用者負担 (円/月)		
				1割	2割	3割
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合	200	2,000	200	400	600
生活機能向上 連携加算	生活機能の向上を目的として訪問（通所）リハビリテーションの専門職と連携して訪問介護計画を作成した場合	(Ⅰ) 100	1,000	100	200	300
		(Ⅱ) 200	2,000	200	400	600
緊急時訪問 介護加算 (要介護のみ)	利用者や家族の緊急の要請で介護支援専門員がサービス提供を認めた場合	100 (単位/回)	1,000	100	200	300
特定事業所 加算 (要介護のみ)	手厚いサービス提供ができる体制にある事業所	* (Ⅱ) 所定単位数×10%				
早朝夜間深夜 加算 (要介護のみ)	早朝 (6:00~8:00) 夜間 (18:00~22:00) 深夜 (22:00~翌6:00) の間にサービス提供を行った場合	早朝・夜間 所定単位数×25% (/回) 深夜 所定単位数×50% (/回)				

介護職員処遇改善加算	市へ届出を行って、介護職員の賃金改善等を実施している事業所	* (I) 合計単位数×24.5%
------------	-------------------------------	-------------------

◇ 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、指定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、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

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、通常のサービス実施地域を越えた地点から片道 10 キロメートル未満は 400 円、以後 5 キロメートル毎に 50 円を加算し請求いたします。	
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。	
	利用日の前営業日の午後 5 時まで、 若しくは利用日当日の午前 8 時 30	キャンセル料は不要です。

	分～9時00分までにご連絡をいただいた場合。	
	連絡が遅れた場合またはご連絡をいただかなかった場合	予定していた介護報酬金額の50%をいただきます。
	当日の午前8時30分～午前9時00分までの訪問予定があり、キャンセルの連絡がなく訪問した場合。	※介護予防・日常生活支援総合事業のうち、月額定額報酬のサービスについては、キャンセル料を徴収いたしません。
※ただし、利用者の病状の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。		
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	利用者負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	利用者負担となります。	

## 5 利用料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	<p>ア 利用料は、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
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	<p>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。</p> <p>（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</p> <p>※（イ）の場合、振替日は毎月27日。土・日・祝祭日が振替日になる場合は、翌日が振替日となります。</p> <p>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。）</p>

※ 利用料の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2カ月以上遅延し、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、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等の変更をご希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	山崎 智香代
	連絡先電話番号	0773-43-0822
	同ファックス番号	0773-43-0823
	受付日及び受付時間	月～金 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、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

護認定又は要支援認定の有無及び認定の有効期間)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事業者にお知らせください。

- (2) 利用者が要介護認定又は要支援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、指定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、要介護認定又は要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている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) 利用者に係る指定居宅介護支援事業者が作成するケアプラン等に基づき、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いたします。
- (4) 訪問介護サービスの提供は「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、すべて事業所が行います。実際の提供にあたっては、利用者的心身の状況や意向に十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	新庄 祐士 (理事長)
-------------	-------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、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 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>② 事業者及び従業者は、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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ol>
--------------------------	--

	なった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業員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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p>

#### 10 緊急時の対応について

訪問介護サービス提供中に、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 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先	続柄
【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号	

#### 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問介護サービス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、利用者に係る指定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、利用者に対する訪問介護サービス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。

【市町村の窓口】 綾部市福祉保健部高齢者支援課 介護保険係	所 在 地 京都府綾部市若竹町 8 番地の 1 電 話 番 号 0773-42-4261 フ ァ ッ ク ス 番 号 0773-42-0048 受 付 時 間 8:30～17:15(土日祝は休み)
【居宅介護支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電 話 番 号 担当介護支援専門員

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償 責任保険	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（事業活動包括保険）
	補償の概要	施設・事業活動遂行事故等

## 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

訪問介護サービスの提供にあたっては、指定居宅介護支援事業者及び指定介護予防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 指定居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 訪問介護サービスの提供にあたり、指定居宅介護支援事業者及び指定介護予防支援事業者、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) 訪問介護サービス提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で指定居宅介護支援事業者及び指定介護予防支援事業者等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は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに指定居宅介護支援事業者及び指定介護予防支援事業者等に送付します。

## 15 サービス提供の記録

- (1) 訪問介護サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日時、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) 訪問介護サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その完結の日から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。この場合、複写にかかる費用は利用者に負担していただきます。

## 16 衛生管理及び感染症の予防・まん延防止対策

- (1) 訪問介護員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実施します。

17 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行います。
- (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。

18 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 提供した訪問介護サービス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【事業所の窓口】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。
  - 苦情または相談があった場合には、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
  - 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要であると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行います。
  - 検討の結果等を踏まえて、速やかに（必ず翌日までに）具体的な対応をします（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。
  - 記録を台帳に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。
- ③ 関係事業者に対する苦情への対応方針は以下のとおりとします。
  - 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が利用者または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、関係事業者の職員からも事情を確認します。
  - 苦情内容を管理者に報告するとともに、苦情に係る問題点を把握の上、対応策を検討します。
  - 対応策については、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者または家族に説明を行います。

(2) 苦情申立の窓口

<b>【事業所の窓口】</b> ふきのとう訪問介護事業所あやべ 苦情受付担当者：山崎智香代（管理者） 苦情解決責任者：小林 勝（事務局長）	所在地 京都府綾部市岡町長田3番地の1 電話番号 0773-43-0822 ファックス番号 0773-43-0823 受付時間 月～金 8:30～17:30
<b>【市町村（保険者）の窓口】</b> 綾部市福祉保健部高齢者支援課 介護保険係	所在地 京都府綾部市若竹町8番地の1 電話番号 0773-42-4261 ファックス番号 0773-42-0048 受付時間 8:30～17:15（土日祝は休み）
<b>【公的団体の窓口】</b> 京都府国民健康保険団体連合会 介護保険苦情処理窓口	所在地 京都市下京区烏丸通四条下る水銀屋町 620番地 COCON 烏丸内 電話番号 075-354-9090 受付時間 9:00～12:00、13:00～17:00 （土日祝は休み）

19 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、「介護保険法に基づく指定居宅サービスの事業の人員等の基準等に関する条例（平成 24 年京都府条例第 27 号）」及び「綾部市介護予防・日常生活支援総合事業における指定第 1 号事業の人員、設備及び運営並びに指定第 1 号事業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を定める要綱」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	京都府綾部市岡町長田 3 番地の 1
	法人名	社会福祉法人ふきのとう
	代表者名	新庄 祐士
	事業所名	ふきのとう訪問介護事業所あやべ
	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	※署名または記名押印

代理人	住所	
	氏名	