

重要事項説明書 指定訪問介護

1 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	城北ヘルパーステーション
介護保険指定事業者番号	0270300809
事業所所在地	八戸市石堂一丁目14番11号
連絡先	電話 0178-20-2326 FAX 0178-20-2332
事業所の通常の事業の実施地域	八戸市（南郷区を除く）

事業所名称	城北ヘルパーステーション サテライト
所在地	八戸市柏崎1丁目10番11号
連絡先	電話 0178-20-2326 FAX 0178-20-2332
事業所の通常の事業の実施地域	八戸市（南郷区を除く）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	高齢者が 要介護状態 となった場合、日常生活にわたる援助を行うことにより可能な限り、その居宅において、その有する力に応じた日常生活を営むことができるよう援助する。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none"> ① 訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画書に基づき利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。 ② 訪問介護の提供に当たっては、親切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。 ③ 訪問介護の提供に当たっては、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の提供を行う。 ④ 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し適切な相談及び助言を行う。

(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 ただし年末年始 12月31日から1月3日までを除く
営業時間	8:30～17:30

(4) 事業所の職員体制

- 1 管理者 1名（常勤職員、サービス提供責任者と兼務）
 管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行う。
- 2 サービス提供責任者 2名以上
 サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用申込みに係る調整、事業所の訪問介護員等に対する技術指導を行うほか、訪問介護計画書を作成し、利用者及びその同居家族にその内容を説明する。
- 3 訪問介護員等 常勤換算 2.5名以上（サービス提供責任者2名を含む。）
 訪問介護員等は、訪問型サービス（介護予防訪問介護相当）及び訪問介護の提供に当たる。

職	職務内容
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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。 3 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。
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 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。
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 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。

2 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の援助		<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。

(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、預金・貯金の引き出しや預け入れ
- 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

料金は、別紙①

- ① 新規に訪問計画書を作成した利用者に対し、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、又は他の訪問介護職員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合利用料 2,000 円（利用者負担額 200 円）が加算されます。
- ② 利用者やその家族からの要請を受けて、ケアマネージャーが必要と認めたときに、居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合には 1 回につき利用料 1,000 円（利用者負担額 100 円）が加算されます。
- ③ 生活機能向上連携加算

加算Ⅰ）訪問リハ、通所リハ、リハを行う医療機関の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師がサービス事業所利用時の利用者の状態を把握した上で、または動画等で現状を確認したうえで、加算を算定する事業所のサービス提供責任者等に助言を行います、その助言を参考に、生活機能向上を目標に入れた計画書を作成し、連携して訪問介護計画に基づくサービスを提供している場合には、計画に基づく初回の訪問介護が行われた日から 1 ヶ月間 1,000 円（利用者負担額 100 円）が加算されます。

加算Ⅱ）サービス提供責任者が、指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所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（以下「理学療法士等」という。）のよる指定訪問リハビリテーション又は指定通所リハビリテーションの一環として利用者の自宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、当該理学療法士等と共同して行ったアセスメント結果に基づき訪問計画書を作成し、連携して訪問介護計画に基づくサービスを提供している場合には、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 2,000 円（利用者負担額 200 円）が加算されます。

- ④ 介護職員等の処遇改善の取り組みとして、介護職員等処遇改善加算が以下のとおり加算されます。

	加算	利用料	利用者負担額 (1割負担の場合)	算定回数等
要介護度による区分なし	特定事業所加算	所定単位数の10/100	注①	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
	生活機能向上連携加算	I) 1,000円 II) 2,000円	100円※1 200円※2	※1 計画に基づく初回の訪問介護が行われた月。 ※2 初回から3月間
	介護職員等処遇改善加算	所定単位数の182/1000	注②	1回当たり

注①② 利用者負担割合証の割合によります。

◆本事業所は、訪問介護員の質の確保や活動環境の整備を図るとともに、職員における介護福祉士の割合が30%以上超える事業所として「特定事業所加算」を受けています。そのため、介護保険給付について、通常の基準より10%増しの報酬を受け取っており、利用者負担に関してもその分を反映することとされています。従って、加算を受けていない事業所に比べて10%増しの利用料金となっています。

★特定事業所加算Ⅱとは、以下のとおり、当事業所が二つの要件を満たしている場合です。

【体制要件】

- ①全訪問介護員等に対して個別の研修計画を作成し研修実施または実施の予定をしていること。
- ②利用者に関する情報、サービス提供の留意事項の伝達又は訪問介護員等の技術指導を目的とした介護を定期的に関催
- ③サービス提供責任者が、訪問介護員等の利用者に関する情報やサービス提供の留意事項を文書等の確実な方法で伝達してから開始し、終了後、適宜報告を受けていること。
- ④全訪問介護員等の健康診断を定期的実施
- ⑤緊急時の対応方法を明示

【人材要件】

訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が30%以上である。

◆特定事業所加算Ⅱ料金は別紙①のとおりです。

- ※ 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せん。
- ※ サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で、予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービスの内容を変更して行いません。その場合には、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。
- ※ 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、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。

- ※ （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の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇ 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、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

3 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。	
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させていただきます。	
	(1) サービス利用日の前営業日の17時までのご連絡	キャンセル料は不要です
	(2) サービス利用日の前営業日の17時以降のご連絡	1提供当りの料金の10%を請求いたします。
上表の(2)について、お客様の都合によるキャンセルが頻繁に起こる場合については、キャンセル料を協議の上変更します。		
※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	利用者（お客様）の別途負担となります。	
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	実費相当を請求いたします。（注）	

4 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

<p>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>	<p>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。</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 8 日以降に利用者あてにお届けします。</p>
<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>	<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、現金にてお支払い下さい。</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、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となることがあります。）</p>

※ 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 30 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。

※ 利用料の徴収に当たっては、あらかじめ利用者又はその家族にサービス内容及び費用について説明を行い、同意を得て行うものとする。

※ 身元引受人（代理人）は、扶養義務者または支払い能力者であること。
（補償限度額 30 万円まで）

<p>身元引受人 （代理人）</p>	<p>氏 名</p>		<p>続柄</p>		
	<p>住 所</p>				
	<p>電 話</p>	<p>（自宅）</p>			
		<p>（その他）</p>			

5 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

<p>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。</p>	<p>ア 相談担当者氏名</p>	<p>大藤 登美子</p>
	<p>イ 連絡先電話番号</p>	<p>0178-20-2326</p>
	<p>同ファックス番号</p>	<p>0178-20-2332</p>
	<p>ウ 受付日及び受付時間</p>	<p>月～土 8：30～17：30</p>

※ 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。

6 サービスの提供にあたって

(1) サービスの利用開始

- 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（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、ご確認くださいようお願いします
- 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十分な配慮を行ないます。

(2) サービスの終了

- ① お客様のご都合でサービスを終了する場合、サービスの終了を希望する日の 24 時間前までにお申し出を、お電話等でお申し込みください。当事業所の職員がお伺致します。
- ② 当事業所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、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は、終了 1 ヶ月前までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了
以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了致します。
 - ・ お客様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お客様の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
 - ・ お客様が亡くなられた場合
- ④ その他
 - ・ 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様・ご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行なった場合、または当事業所が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了できます。

- ・ お客様がサービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅滞し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、30日以内に支払わない場合、または、お客様やご家族などが当事業所や当事業所のサービス従事者に対して、本契約を継続しがたいほどの背信行為を行なった場合は、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ございます。

7 虐待の防止について

事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講じます。

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	大藤 登美子
-------------	--------

- (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、従業員に周知徹底を図る
- (2) 虐待の防止のための指針の整備
- (3) 従業員に対し虐待を防止するための定期的な研修の実地
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- (5) 成年後見制度の利用支援
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(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

8 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"> 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。</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。）</p>
---------------	---

9 緊急時の対応方法について

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。

主治医	氏 名			
	所属医療機関名等			
	電話番号			
家族等	氏 名		続柄	
	住 所			
	電 話	(自宅)		
		(その他)		

10 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、居宅介護事業者賠償責任保険に加入しています。

11 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。

12 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。

13 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たり、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に送付します。

14 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提供の日から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。

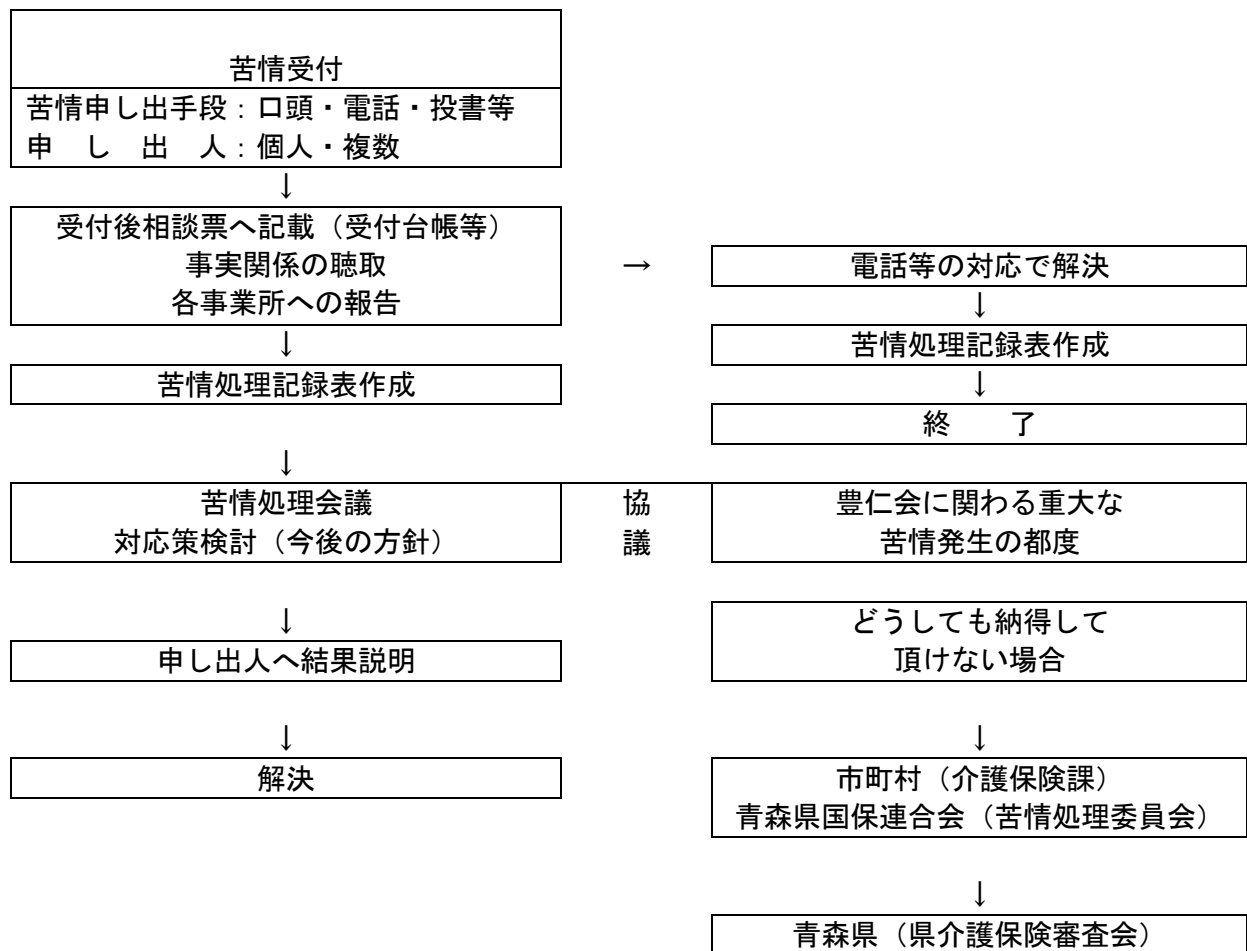
15 衛生管理等

- 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。

16 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

- ア 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。
- イ 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】	<p>担当者 大藤 登美子 電話番号 0178-20-2326 ファックス番号 0178-20-2332 受付日 年中(ただし12月31日～1月3日を除く)</p>
【市町村（保険者）の窓口】	<p>八戸市介護保険課 電話番号 0178-43-9292（直通）</p>
【公的団体の窓口】	<p>青森県国民健康保険団体連合会（苦情処理委員会） 電話番号 017-723-1336</p>

2024. 6. 1