

「指定訪問介護」重要事項説明書

ケアサービスすけっと

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(三重県指定 第2472801147号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

【1】事業者

- (1)法人名 株式会社 ライフスケツト
- (2)法人所在地 三重県度会郡南伊勢町榎柄浦385番地
- (3)電話番号 0596-72-0377
- (4)代表者氏名 代表取締役 西村 理通
- (5)設立年月 平成22年1月20日

【2】事業所の概要

- (1)事業所の種類 ・指定訪問介護事業所
- (2)事業の目的
・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する。
- (3)事業所の名称 ・ケアサービス すけっと
(平成22年5月1日指定 三重県2472801147号)
- (4)事業所の所在地 ・三重県度会郡南伊勢町河内535番地
- (5)電話番号 ・0596-67-7156
- (6)事業所長(管理者)・氏名 西村智恵美
- (7)当事業所の運営方針
・事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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。また、事業の実施にあたっては、関係区、市町村、地域包括支援センター、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する。
- (8)開設年月 ・平成22年5月1日
- (9)事業所が行っている他の業務
・当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。
[訪問型サービス(第一号訪問事業)]
平成30年4月1日指定: 南伊勢町24A2800373号
[指定居宅介護]
平成22年5月1日指定: 三重県2412830131号
[指定重度訪問介護]
平成22年5月1日指定: 三重県2412830131号

【3】事業実施地域及び営業時間

(1)通常の事業の実施地域

南伊勢町	旧南島地内及び旧南勢地内の相賀浦、礪浦、迫間浦、押淵、始神、齋田、伊勢路、内瀬、船越、五ヶ所浦
度会町	南中村、脇出、和井野、市場、柳、川上

(2)営業日及び営業時間

- ・営業日 日・月・火・水・木・金・土・祝日(年中無休)
- ・営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
但し、電話等により24時間連絡が可能な体制とする。
- ・サービス提供日 日・月・火・水・木・金・土・祝日(年中無休)
- ・サービスの提供時間 24時間(業務体制により可能な限り)

【4】職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービス等を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。
<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

(1) 管理者

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。

(2) サービス提供責任者

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護等の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。

(3) 訪問介護員

訪問介護員は、指定訪問介護等の提供にあたる。

(4) 事務職員

事務職員は、必要な事務を行う。

【管理者の員数等】

職種	員数
管理者	1人以上(常勤)

【サービス提供責任者の員数等】

職種	員数
サービス提供責任者	1人以上

【訪問介護員の員数等】

職種	員数
訪問介護員	2.5人以上(常勤換算)

【5】当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。当事業所が提供するサービスについては、以下の通りになります。

- ①利用料金が介護保険から給付される場合
- ②利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス(契約書第4条参照)

以下のサービスについては、利用料金の大部分(通常9割)が介護保険から給付され、ご利用者様に1割の額を負担していただきます。

・お支払いいただく「ご利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割の額です。

※「ご利用者の所得状況に応じ2割又は3割負担となる場合があります。」

(平成30年8月1日から)

<サービスの概要と利用料金>

○身体介護

入浴・排せつ・食事等の介護を行います。

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。

・ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居室サービス計画(ケアプラン)がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

① 身体介護

- 入浴介助・・・入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く(清拭)などします。
- 排せつ介助・・・排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助・・・食事の介助を行います。
- 体位変換・・・体位の変換を行います。
- 通院介助・・・通院の介助を行います。

② 生活援助

○調理・・・ご契約者の食事の用意を行います。(ご家族分の調理は行いません。)

○洗濯・・・ご契約者の衣類等の洗濯を行います。(ご家族分の洗濯は行いません。)

○掃除・・・ご契約者の居室の掃除を行います。(ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。)

○買物・・・ご契約者の日常生活に必要な物品の買物を行います。預金貯金の引き出しや預け入れは行いません。

<サービス利用料金>

平常の時間帯(午前8時から午後6時)での料金は次の通りです。

種類	サービスに要する時間	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間半以上 (30分増す毎に)
身体介護	1. 利用料金	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	820円
	2. うち、介護保険から給付される金額	1,467円	2,196円	3,483円	5,103円	738円
	3. サービス利用に係る自己負担額(1-2)	163円	244円	387円	567円	82円
種類	サービスに要する時間	20分以上45分未満		45分以上		
生活援助	4. 利用料金	1,790円		2,200円		
	5. うち、介護保険から給付される金額	1,611円		1,980円		
	6. サービス利用に係る自己負担額(4-5)	179円		220円		

・身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き所要時間20分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は以下のとおりです。

身体介護中心型に引き続いて行う生活援助中心型の訪問介護の所要時間	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
1. 利用料金	650円	1,300円	1,950円

2. うち、介護保険から 給付される金額	585円	1,170円	1,755円
3. サービス利用に係る 自己負担額(1-2)	65円	130円	195円

・「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

・上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて、介護給付費体系により計算されます。

・平常の時間帯(午前8時から午後6時)以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・夜間(午後6時から午後10時まで): 25%
- ・早朝(午前6時から午前8時まで): 25%
- ・深夜(午後10時から午前6時まで): 50%

・2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合※は、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

※2人の訪問介護員でサービスを行う場合(例)

- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

・ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

・介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

種類	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間半以上 (30分増す毎 に)
身体介護	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	820円

種類	20分以上45分未満	45分以上
生活援助	1,790円	2,200円

・平常の時間帯(午前8時から午後6時)以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

- ・夜間(午後6時から午後10時まで): 25%
- ・早朝(午前6時から午前8時まで): 25%
- ・深夜(午後10時から午前6時まで): 50%

・経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

・加算対象サービス

以下のサービスは、介護報酬の加算対象となっています。ご利用の際には、加算額の1割を追加料金としてご負担いただきます。

① 初回加算

新規に訪問介護計画を作成したご利用者に対して、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を行う際に同行訪問した場合に、加算をいただきます。

② 緊急時訪問介護加算

ご利用者やそのご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ジャーと連携を図り、ケアマネ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計画にない訪問介護(身体介護)を行った場合に加算をいただきます。

③ 介護職員処遇改善加算(Ⅱ)

介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

④ 特別地域加算

離島や山間部、僻地など、厚生労働大臣が定める地域に所在する訪問介護事業所の訪問介護員等が指定訪問介護を行なった場合に、加算をいただきます。

⑤ 特定事業所加算Ⅱ

専門性の高い従業員を多く配置するなどし、質の高い介護サービスを提供することで加算をいただきます。

※国の定める一定の基準を満たしていることが要件

【加算詳細】

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。

加算の種類	加算の要件	基本利用料	加算額		
			ご利用者負担(1割)	ご利用者負担(2割)	ご利用者負担(3割)
初回加算	新規のご利用者へサービス提供した場合(1月につき)	2,000円	200円	400円	600円
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	・認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者にご利用者の100分の50以上 ・認知症介護実践リーダー研修修了者を、適切に配置し、専門的な認知症ケアを実施	30円/日	3円	6円	9円
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	・認知症専門ケア加算(Ⅰ)の要件を満たし、かつ、認知症介護指導者養成研修修了者を1名以上配置し、事業所全体の認知症ケアの指導等を実施 ・介護、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、実施または実施を予定	40円/日	4円	8円	12円
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	・訪問リハビリテーション若しくは遠所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設(原則として許可病床数200床未満のものに限る。)の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言(アセスメント・カンファレンス)を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で、サービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成(変更)すること ・当該理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師は、遠所リハビリテーション等のサービス提供の場において又はICTを活用した動画等により、ご利用者の状態を把握した上で、助言を行うことを定期的に行うこと	1,000円	100円	200円	300円
口腔機能連携加算	口腔の健康状態の評価を実施した場合において、ご利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときに算定します。	500円	50円	100円	150円
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	現行の訪問リハビリテーション・遠所リハビリテーションの理学療法士・作業療法士・言語聴覚士がご利用者宅を訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している医療提供施設(原則として許可病床数200床未満のものに限る。)の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が訪問して行う場合	2,000円	200円	400円	600円
緊急時訪問介護加算	ご利用者や家族等からの要請を受け、緊急にサービスを提供した場合(1回につき)	1,000円	100円	200円	300円

介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)(※)	月額賃金改善要件、キャリアパス要件、職場環境要件等、国の定める一定の基準及び要件を満たしている場合	所定単位数の24.5%を加算
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)(※)		所定単位数の22.4%を加算
介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)(※)		所定単位数の18.2%を加算
介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)(※)		所定単位数の14.5%を加算
特別地域加算(※)	当事業所が厚生労働大臣が定める地域に所在する場合	所定単位数の15%加算
①特定事業所加算Ⅰ	専門性の高い従業員を多く配置するなどし、質の高い介護サービスを提供することで事業所に対して支払われる加算。 ※国の定める一定の基準を満たしていることが要件	所定単位数の20%加算
②特定事業所加算Ⅱ		所定単位数の10%加算
③特定事業所加算Ⅲ		所定単位数の10%加算
④特定事業所加算Ⅳ		所定単位数の3%加算
⑤特定事業所加算Ⅴ		所定単位数の3%加算
小規模事業所加算(※)	当事業所が特別地域に所在せず、1月あたり延べ訪問回数が200回以下の小規模事業所である場合	所定単位数の10%加算
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算(※)	厚生労働大臣が定める地域に居住しているご利用者に対し、通常の事業の実施地域を超えて、サービス提供を行った場合	所定単位数の5%加算

(注) ※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

【減算】

以下の要件を満たす場合、下記の額を算定します。

減算の種類	減算の要件	減算額
高齢者虐待防止措置未実施減算	① 対策を検討する委員会(オンライン可)を定期的に開催するとともに、その結果を職員に周知徹底すること ② 虐待防止の指針を整備すること ③ 職員に対し、虐待防止の研修を定期的に実施すること ④ これらの措置を適切に実施する担当者を置くこと	所定単位数の1%
業務継続計画未策定減算	① 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	所定単位数の1%
事業所と同一建物に居住するご利用者等へのサービス提供減算	以下のいずれかのご利用者にサービスを行う場合 ① 事業所と同一敷地内建物等に居住するご利用者にサービスを提供した場合(③及び④に該当する場合を除く) ② 上記①以外の建物に居住するご利用者にサービスを提供した場合(当該建物に居住するご利用者の人数が1月あたり20人以上の場合) ③ 上記①の建物のうち、当該建物に居住するご利用者の人数が、1月あたり50人。 ④ 正当な理由なく、事業所において、前6月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する者(3)に該当する場合を除く)に提供されたものの占める割合が100分の90以上である場合	上記基本部分の90%(①・②) 上記基本部分の85%(③) 上記基本部分の88%(④)

(3) 交通費(契約書第8条参照)

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。なお、自動車等を使用した場合の交通費は、次の額となります。

① 実施地域を越えた地点から、片道概ね5km未満200円

② 実施地域を越えた地点から、片道概ね5km以上の場合は1km毎に30円を加算

※前項の費用の支払いを受ける場合には、ご利用者またはその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名捺印)を受けることとする。

(4) 利用料金のお支払い方法(契約書第8条参照)

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月27日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 指定口座への振り込み

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

ウ. 現金による支払い

(5) 利用の中止、変更、追加(契約書第9条参照)

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出て下さい。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

ご利用日の前営業日の17時30分までに ご連絡いただいた場合	無料
ご利用日の前営業日の17時30分までに ご連絡いただかなかった場合	自己負担相当額

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況によりご契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。

【6】サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替(契約書第6条参照)

① ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合はご契約者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項(契約書第7条参照)

① 定められた業務以外の禁止

ご契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者へ依頼することはできません。

② 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更(契約書第10条参照)

サービス利用当日に、ご契約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、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、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。

(5) 訪問介護員の禁止行為(契約書第14条参照)

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② ご契約者もしくはそのご家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- ③ ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 飲酒及びご契約者もしくはそのご家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ ご契約者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥ その他ご契約者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

(6) サービス提供責任者

サービス提供責任者はご利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたっての疑問点やご心配な点があったりサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。(担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。)

(7) 緊急時及び事故対応

訪問介護のサービス提供をするにあたり、緊急事態が発生した場合、次の基本事項により対応いたします。

- ① ご利用者のおきがらな緊急事態とその対応について、かかりつけ医からあらかじめ助言を得ます。
- ② ご利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、不可抗力による場合を除き、速やかに契約者に対して損害を賠償します。但し、契約者に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することが出来ます。契約者に対して損害を賠償します。
- ③ 日頃からかかりつけ医、家族の連絡先、連絡方法を確認します。
- ④ 事故が発生した場合には、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。
- ⑤ 事業所や居宅介護支援事業者に連絡するとともに、ご利用者の主治医又は医療関係への連絡を行い、医師の指示に従います。
- ⑥ 急を要する場合には、事業者の判断により救急車を要請し、事後報告となる場合もあります。
- ⑦ 事故報告書などの記録を残します。
- ⑧ 必要時に応じ市町村へ連絡します。

(8) 衛生管理等について

- 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及び食中毒が発生し、またまん延防止のため次のような措置を講じます。

ア、感染症及び食中毒の予防並びにまん延防止のために検討する感染対策委員会に参加し、検討した内容を訪問介護員等に周知徹底を行います。

イ、訪問介護員等に対し、感染症及び食中毒の予防並びにまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

(9) 虐待防止及び身体拘束の禁止について

① 事業所は、要介護者の人権の擁護、虐待の防止等のために、虐待防止に関する責任者及び担当者を選定並びに設置を行うなどの措置を講じます。また、虐待の可能性が考えられる要介護者を発見した場合は、速やかにこれを関係市町村等に通報するものとします。

② 事業所は、身体拘束の適正化を図るために、身体拘束適正化検討委員会の開催及びその結果の訪問介護員等への周知徹底などの措置を講じます。サービスの提供にあたっては、要介護者の生命及び身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の要介護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します。

(10) ハラスメントについて

事業所は、適切なサービス提供を確保する観点から職場において行われるハラスメント行為であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するため必要に応じて適切な措置を講じるものとします。

ハラスメントはサービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員等の心身に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合契約書及び重要事項説明書に基づきサービス提供を中止することとします。

- ① 性的な話をする。必要のない肌を触る等のセクシャルハラスメント行為
- ② 特定の訪問介護員等へ嫌がらせ、理不尽なサービス提供の要求等の行為
- ③ 叩く、つねる等の身体的暴力行為
- ④ 長時間の電話、事業所及び訪問介護員等に対する理不尽な苦情を申立てる等の行為
- ⑤ その他訪問介護員の就業環境に悪影響を与える行為

(11) 業務継続計画の策定について

- ① 感染症や非常災害の発生時において、ご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 訪問介護員等に対し、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、必要に応じて計画(業務継続計画)の見直しを行います。

(12) 秘密保持と個人情報保護について

- ① 訪問介護員等は、業務上知り得た要介護者又はその家族の秘密を保持します。なお、事業所は、訪問介護員等が訪問介護員等でなくなった後においても、これらの秘密を保持させるため、保持するべき旨を訪問介護員等との雇用契約の内容に含めるものとします。
- ② 当事業所は、個人情報の含まれる記録物を厳重に管理します。また、処分する際も第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③ 事業所は、サービス提供に関する記録を整備し、完結日から5年間保存するものとします。

(13) 記録の整備

- ① 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備します。
- ② ご利用者に対する指定訪問介護の提供に関する次の記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。
 1. 訪問介護計画
 2. 提供した具体的なサービス内容の記録
 3. 苦情の内容及び対応の記録
 4. 事故の状況及び処置の記録
 5. 身体的拘束等の記録

(14) 重要事項の公表について

- 1 事業所は、運営規程の概要、職員の勤務体制、その他の重要事項を事業所内の見えやすい場所に掲示します。
- 2 前項の内容を、インターネット上のウェブサイト等において公表し、広く閲覧可能な状態に置くものとします。

(15) 損害賠償保険への加入について

当事業所は、サービス提供中に損害賠償を負うべき事故が発生した場合には、速やかに賠償を行います。また、賠償責任保険に加入し、その補償の範囲内で対応いたします。

(加入保険: 公益財団法人介護労働安定センター総合保障制度)

(17) 第三者評価の有無について

当事業所は、第三者評価は実施していません。

【7】苦情の受付について(契約書第23条参照)

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○お客様相談係(苦情受付窓口)北山敏孝(担当者)

○受付時間 毎週月曜日～日曜日 8:30～17:30

○苦情解決責任者: 西村智恵美(管理者)

○電話番号 0596-67-7156

(2) 行政機関その他苦情受付機関

・三重県庁医療長寿介護課居宅サービス担当 TEL 059-224-2262

・南伊勢町役場高齢者支援課介護支援係 TEL 0599-66-1709

・市町村在宅介護支援センター

・三重県多気度会福祉事務所 TEL 0596-27-5136

・三重県国民健康保険団体連合会 TEL 059-222-4165