

指定訪問介護重要事項説明書

指定訪問介護「ミストラル介護センター」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 7 月 27 日 京都府条例第 27 号）」及び「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施行規則」（平成 24 年 9 月 14 日 京都府規則第 42 号）」の規定に基づき、指定訪問介護「ミストラル介護センター」サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社ミストラルサービス
代表者氏名	代表取締役 渡辺 哲也
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府大阪市北区芝田 2-8-11 共栄ビル 206 号室 電話 06-6376-1666 (FAX 06-6376-1667)
法人設立年月日	平成 10 年 3 月 27 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	ミストラル介護センター
介護保険指定 事業者番号	(指定事業所番号 第 2672600034 号)
事業所所在地	京都府福知山市長田大野下 2737 番地 12
連絡先 相談担当者名	電話 0773-20-2221 (FAX 0773-20-2224) (相談担当者 阪口 芽久美)
事業所の通常の 事業の実施地域	福知山市（三和町、大江町、夜久野町を除く）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社ミストラルサービスが設置するミストラル介護センター（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問介護事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問介護事業の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を目的とする。
経営理念	Good Person Good Company 私たちは素晴らしい人、素晴らしい仲間を目指します（一人はすべてのために、すべては一人のために）

運 営 の 方 針	1 指定訪問介護においては、要介護状態の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て自立した日常生活を営むことができるよう、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うことにより、利用者の心身の機能の回復を図り生活機能の維持又は向上を目指し、社会的孤立感の解消及び利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るものとする。 2 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 3 指定訪問介護においては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。 4 市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。 6 指定訪問介護の提供にあたっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。 7 指定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者や介護予防支援事業者等へ情報の提供を行うものとする。 8 前 7 項のほか、「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 7 月 27 日 京都府条例第 27 号）」及び「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施行規則」（平成 24 年 9 月 14 日 京都府規則第 42 号）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
-----------	--

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～土曜日（ただし、12 月 30 日～1 月 3 日までを除く）
営 業 時 間	管理者 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分（正規の勤務時間） サービス提供責任者 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分（正規の勤務時間） 訪問介護職員 サービス訪問時間に合わせて勤務

(4)サービス提供可能な日と時間帯

	早 朝 午前 6 時 00 分～ 午前 8 時 00 分	通常時間帯 午前 8 時 00 分～ 午後 6 時 00 分	夜 間 午後 6 時 00 分～ 午後 10 時 00 分	深 夜 午後 10 時 00 分～ 午前 6 時 00 分
平 日	○	○	○	○
土・日・祝	○	○	○	○

(5)事業所の職員体制

管理者	阪口 芽久美
-----	--------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	従業者および業務の実施状況の把握、その他業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定訪問介護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。	常 勤 1 名 (サービス提供責任者と兼務)
サービス提供責任者	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。 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。利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、生活指導及び入浴、排せつ、食事等の介護に関する相談及び援助などを行います。	7 名以上 (訪問介護員と兼務)
訪問介護員	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の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。 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。	40 名以上
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。	2 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（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、脾臓病食、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	○ 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。 ○ 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。 ○ 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。） ○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選ぶよう援助します。 ○ 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) 指定訪問介護員の禁止行為

指定訪問介護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（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
- 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

身 体 介 護						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分未満	昼間	163	1,630 円	163 円	326 円	489 円
	早朝/夜間	204	2,040 円	204 円	408 円	612 円
	深夜	245	2,450 円	245 円	490 円	735 円
20 分以上 30 分未満	昼間	244	2,440 円	244 円	488 円	732 円
	早朝/夜間	305	3,050 円	305 円	610 円	915 円
	深夜	366	3,660 円	366 円	732 円	1,098 円
30 分以上 1 時間未満	昼間	387	3,870 円	387 円	774 円	1,161 円
	早朝/夜間	484	4,840 円	484 円	968 円	1,452 円
	深夜	581	5,810 円	581 円	1,162 円	1,743 円
1 時間以上 1 時間 30 分 未満	昼間	567	5,670 円	567 円	1,134 円	1,701 円
	早朝/夜間	709	7,090 円	709 円	1,418 円	2,127 円
	深夜	851	8,510 円	851 円	1,702 円	2,553 円
1 時間 30 分 以上 30 分 増すごとに	昼間	82	820 円	82 円	164 円	246 円
	早朝/夜間	103	1,030 円	103 円	206 円	309 円
	深夜	123	1,230 円	123 円	246 円	369 円

生 活 援 助						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分以上 45 分未満	昼間	179	1,790 円	179 円	358 円	537 円
	早朝/夜間	224	2,240 円	224 円	448 円	672 円
	深夜	269	2,690 円	269 円	538 円	807 円
45 分以上	昼間	220	2,200 円	220 円	440 円	660 円
	早朝/夜間	275	2,750 円	275 円	550 円	825 円
	深夜	330	3,300 円	330 円	660 円	990 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。
- ※ 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。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年 1 回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の 99/100 となります。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、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、上記金額の 99/100 となります。

(4) 加算料金

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	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の 10/100	左記の単位数 × 地域区分	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1回につき
緊急時訪問介護加算	100	1,000円	100円	200円	300円	1回の要請に対して1回
初回加算	200	2,000円	200円	400円	600円	初回利用のみ1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,070円	107円	214円	321円	初回のみ1月につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数 〔※〕の 245/1000	左記の単位数 × 地域区分	左記の1割	左記の2割	左記の3割	・1月につき ・〔※所定単位数〕 基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数

- ※ 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、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
- ※ 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、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 生活機能向上連携加算(Ⅰ)は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等の助言に基づいて、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、それに基づく指定訪問介護を提供した初回の月に限り算定します。その翌月及び翌々月は算定しません。3月経過後、目標の達成度合いについて医師、理学療法士等に報告した上で再度助言に基づいて訪問介護計画を見直した場合にも算定します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ (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等の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

(5)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実施地域を越えた地点から居宅までの距離に応じ請求するものとし、1キロメートルあたり 50 円の支払を受けるものといたします。	
②サービス提供時に派生する交通費	買物、お使いに生じる交通費の実費は利用者の負担となります。	
③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。	
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	24 時間前までにご連絡のない場合	1,000 円（一律）
※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。		
④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	利用者の別途負担となります。	
⑤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	実費相当を請求いたします。	

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

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 原則として利用者指定口座からの自動引落し（利用月翌月 28 日引落）とします。 イ 上記の他に銀行振込（手数料は利用者様でご負担ください）、現金集金にも対応させていただきますが、翌月 20 日までにお支払いください。 ウ 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なことがあります。） ※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お支払い下さい。

※ 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。

5 サービスの提供にあたって

- 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。
- 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、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) 訪問介護員等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います。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います。
- (6) 担当する訪問介護員等の変更に関しては、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 サービス利用にあたっての禁止事項について

- (1) 事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- (3) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載すること。

7 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) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	阪口 芽久美
-------------	--------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、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。

8 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5 年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

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。 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ぬ。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ぬ。 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。 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。

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。

【市町村（保険者）の窓口】 福知山市高齢者福祉課	所在地 京都府福知山市字内記 13 番地の 1 電話番号 0773-24-7013 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 （土日祝は休み）
------------------------------------	--

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	日新火災海上保険株式会社
	保 険 名	統合賠償責任保険
	補償の概要	生命や身体、財物、受託物における賠償
自動車保険	保険会社名	日新火災海上保険株式会社
	保 険 名	自動車保険
	補償の概要	自動車事故における保障

※ 損害賠償について

当事業所の責任により利用者に生じた損害については、速やかに誠意をもって損害賠償を行います。（但し、当社加入損害保険補償額内とする。）

12 身分証携行義務

訪問介護員等は、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

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者等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たり、居宅介護支援事業者等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等に送付します。

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後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を提供した日から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 非常災害対策

- (1) 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
災害対策に関する担当者（防火管理者）職・氏名：（ 阪口 芽久美 ）
- (2) 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- (3) 定期的に必要な訓練を行います。
避難訓練実施時期：（年2回）

17 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) 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。

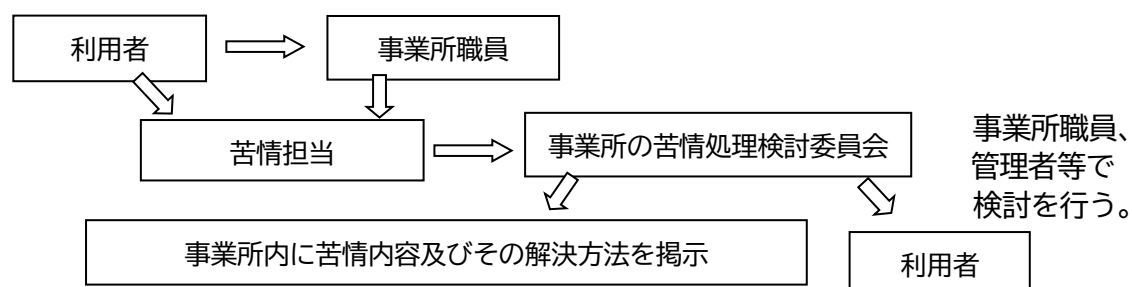
18 業務継続計画の策定等について

- (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、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

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

- 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。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- 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。
- 苦情処理体制(苦情処理フロー)



(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 阪口 芽久美	所在地 京都府福知山市長田大野下 2737 番地 2 電話番号 0773-20-2221 ファックス番号 0773-20-2224 受付時間 午前 8:30～午後 5:30 (日は休み)
【市町村(保険者)の窓口】 福知山市高齢者福祉課	所在地 京都府福知山市字内記 13 番地の 1 電話番号 0773-24-7013 ファックス番号 0773-22-9073 受付時間 午前 8:30～午後 5:15(土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 京都府国民健康保険団体連合会(苦情処理委員会)	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 午前 9:00～12:00、午後 1:00～5:00 (土日祝は休み)
高橋 香壽美	電話番号 0773-27-0631 携帯電話 090-4304-4932 受付時間 午前 9:00～午後 4:00 (土日祝は休み)

20 ハラスメントに関する対策

事業所は、適切なサービスの提供を確保するため、職場におけるハラスメント等により従業員の就業環境が害されることを防止するための方針を明確にし、ハラスメント防止に必要な対策を講ずるものとする。

21 サービスの第三者評価の実施状況について

【実施の有無】	有り
【実施した直近の年月日】	(2024) 令和6年11月15日
【評価機関名】	NPO 法人きょうと介護保険にかかわる会
【評価結果の開示状況】	当社ホームページにて掲載

22 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	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7月27日 京都府条例第27号）」及び「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施行規則」（平成24年9月14日 京都府規則第42号）」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	京都府福知山市長田大野下 2737 番地 2
	法人名	株式会社ミストラルサービス
	代表者名	代表取締役 渡辺 哲也
	事業所名	ミストラル介護センター
	説明者氏名	⑩

上記内容の説明を事業者から確かに受け、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	⑩
代理人	住所	
	氏名	⑩