訪問介護サービス
重要事項説明書

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、「長野県指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」の規定に基づき、指定訪問介護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　指定訪問介護サービスを提供する事業者（法人）について

法 人 名 称	株式会社リゾートケアハウス蓼科
代表者職・氏名	代表取締役　麻植佳子
本社所在地	長野県茅野市豊平２５５２
法人連絡先	TEL：０２６６-８２-５７０３ FAX：０２６６-８２-５６６３
法人設立年月日	平成17年8月1日

2　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	訪問介護事業所　リゾートケア蓼科		
介護保険事業所番号	2071401125		
事業所所在地	長野県茅野市北山４０３５－１２９６		
電話番号	０２６６－７５－１０３１	FAX	０２６６－７５－１０３２
通常の事業実施地域	茅野市		

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にあるご利用者様の状況に応じた適切な指定訪問介護サービスを提供することにより、ご利用者様が可能な限りその居宅において自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とします。
運営の方針	ご利用者様の要介護状態の軽減または悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的にサービスを提供いたします。 当事業所は常に自己評価を行い、介護技術の進歩に対応しながらサービスの質の向上に努めます。 居宅介護支援事業者等との密接な連携を図ります。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日（年末年始を除く）
営業時間	８：００～１６：４５

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	２４時間

(5)事業所の職員体制

管理者氏名	オーランド　フルヘンシオ

職	職務内容	人員数
管理者	従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 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。	常　勤　1　名
サービス提供責任者	ご利用者様の状態や意向等を十分に把握した上で、居宅サービス計画（ケアプラン）に基づいた「訪問介護計画」を作成します。なお、作成にあたっては、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。 作成した訪問介護計画について、ご利用者様等へ説明し、同意を得た上で交付します。 ご利用者様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。 居宅介護支援事業者と調整した上で必要に応じ訪問介護計画の変更を行います。 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容などのサービスに関する指示・指導を行います。また、ご利用者様の状況についての情報を伝えます。 訪問介護員等の能力や希望に応じた研修、技術指導等を行います。	常　勤　1　名 非常勤　0　名
訪問介護員	訪問介護計画に基づいて訪問介護サービスを提供します。 事業者や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、適切な介護技術をもって訪問介護サービスの提供を行います。 サービス提供後、ご利用者様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。 サービス提供責任者から、ご利用者様の状況についての情報を受け、適切に対応します。	常　勤　4　名 非常勤　4　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　1　名

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（全てのご利用者様について作成します）		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、ご利用者様の意向や心身の状況等の把握を行い、目標を達成するための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	キザミ食やミキサー食、及び糖尿病食などの特別食（医療食、治療食）の調理は介護保険法のサービス区分上、身体介護として取り扱われる場合があります。
	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。
	外出介助	外出介助や通院介助を行います。
	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的援助	ご利用者様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。） 車いすでの移動介助を行って店に行き、ご利用者様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	ご利用者様の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	ご利用者様の食事の用意を行います。
	掃除	ご利用者様の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	ご利用者様の衣類等の洗濯を行います。
	ベッドメイク	寝具の交換、布団干し等を行います。
	衣類の整頓・被服の補修	衣類の整理や被服の補修を行います。

(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

・基本報酬

サービス提供区分		提供時間帯	介護報酬額	ご利用者様負担額		
				1割	2割	3割
身体介護	２０分 未満 （身体０）	昼間（8：00-18：00）	1,660 円	**163 円**	**326 円**	**489 円**
		早朝、夜間（※）	2,080 円	**204 円**	**408 円**	**612 円**
		深夜（22：00-6：00）	2,490 円	**245 円**	**490 円**	**735 円**
	２０分 以上 ３０分 未満 （身体１）	昼間（8：00-18：00）	2,490 円	**244 円**	**488 円**	**732 円**
		早朝、夜間（※）	3,110 円	**305 円**	**610 円**	**915 円**
		深夜（22：00-6：00）	3,740 円	**366 円**	**732 円**	**1,098 円**
	３０分 以上 １時間 未満 （身体２）	昼間（8：00-18：00）	3,950 円	**387 円**	**774 円**	**1,161 円**
		早朝、夜間（※）	4,940 円	**484 円**	**968 円**	**1,452 円**
		深夜（22：00-6：00）	5,930 円	**581 円**	**1,162 円**	**1,743 円**
	１時間 以上 １時間３０分未満 （身体３）	昼間（8：00-18：00）	5,770 円	**567 円**	**1,134 円**	**1,701 円**
		早朝、夜間（※）	7,210 円	**709 円**	**1,418 円**	**2,127 円**
		深夜（22：00-6：00）	8,660 円	**851 円**	**1,702 円**	**2,553 円**
	1時間30分以上、 30分増すごとに 追加	昼間（8：00-18：00）	830 円	**82 円**	**164 円**	**246 円**
		早朝、夜間（※）	1,040 円	**102 円**	**204 円**	**306 円**
		深夜（22：00-6：00）	1,240 円	**123 円**	**246 円**	**369 円**
生活援助	２０分 以上 ４５分 未満 （生活２）	昼間（8：00-18：00）	1,820 円	**179 円**	**358 円**	**537 円**
		早朝、夜間（※）	2,280 円	**224 円**	**448 円**	**672 円**
		深夜（22：00-6：00）	2,730 円	**269 円**	**538 円**	**807 円**
	４５分 以上 （生活３）	昼間（8：00-18：00）	2,240 円	**220 円**	**440 円**	**660 円**
		早朝、夜間（※）	2,800 円	**275 円**	**550 円**	**825 円**
		深夜（22：00-6：00）	3,360 円	**330 円**	**660 円**	**990 円**

（※）早朝　6：00-8：00　夜間　18：00-22：00　25%増　深夜　22：00-6：00　50%増

☆　地域区分別の単価(７級地　　10.21円)を含んだ金額です。（以下同じ）

※　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、ご利用者様の同意を得て、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。

※　ご利用者様の心身の状況等により、１人の訪問介護員よるサービス提供が困難であると認められる場合で、ご利用者様の同意を得て２人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、前頁金額の２倍になります。

※　要介護度が４又は５のご利用者様の場合であって、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、寝たきりのご利用者様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１～５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。

※ 下記ご利用者様については、基本報酬が減算されます。

◆事業所と同一建物の利用者、またはこれ以外の同一建物の利用者２０人以上にサービスを行う場合

所定単位数の９０％で算定。

◆事業所と同一建物の利用者５０人以上にサービスを行う場合

所定単位数の８５％で算定。

◆事業所と同一建物の利用者の割合が９０％以上の場合

所定単位数の８８％で算定。

・**加算等**

加算名称	介護報酬額	ご利用者様負担額		算定回数等
初回加算	2,000 円	1 割	200 円	初回のみ
		2割	400 円	
		3 割	600 円	
緊急時訪問介護加算	1,000 円	1割	100 円	１回の要請に対して1回
		2割	200 円	
		3割	300 円	
認知症専門ケア加算（Ⅰ）	30 円	1割	3 円	１日につき
		2割	6 円	
		3割	9 円	
認知症専門ケア加算（Ⅱ）	40 円	1割	4 円	１日につき
		2割	8 円	
		3割	12 円	
特定事業所加算（Ⅰ）	基本報酬の２０％を加算			１回当たり
特定事業所加算（Ⅱ）	基本報酬の１０％を加算			１回当たり
特定事業所加算（Ⅲ）	基本報酬の１０％を加算			１回当たり
特定事業所加算（Ⅳ）	基本報酬の３％を加算			１回当たり
特定事業所加算（Ⅴ）	基本報酬の３％を加算			１回当たり
中山間地域等における小規模事業所加算	基本報酬の１０％を加算			１回当たり
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）イ、（Ⅰ）ロ、（Ⅱ）イ、（Ⅱ）ロ、（Ⅲ）、（Ⅳ）	所定単位数（※）× ２７．０％（Ⅰイ）／２８．７％（Ⅰロ） ２４．９％（Ⅱイ）／２６．６％（Ⅱロ） ２０．７％（Ⅲ）／１７．０％（Ⅳ）			１月につき
生活機能向上連携加算	（Ⅰ）１月につき１００単位を加算 （Ⅱ）１月につき２００単位を加算			１月につき
口腔連携強化加算	１回につき５０単位を加算			月１回まで
特別地域訪問介護加算	基本報酬の１５％を加算			１回当たり
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	基本報酬の５％を加算			１回当たり
身体介護に引き続き生活援助を行った場合	２０分から起算して２５分を増すごとに６５単位を加算（上限１９５単位）			１回当たり

（※）所定単位数・・・基本報酬に各種加算・減算を加えた総単位数

※　初回加算は、新規に訪問介護計画を作成したご利用者様に対して、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。

※　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。

※　生活機能向上連携加算は、ご利用者様に対して指定訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定訪問リハビリテーションを行った際に、サービス提供責任者が同行し当該理学療法等とご利用者様の身体の状況等の評価を共同して行った場合に加算します。

※　中山間地域等における小規模事業所加算は、サービスを提供する訪問介護事業所が次の地域にあり、１月当たりの延訪問回数(前年度の平均延訪問回数)が２００回以下の事業所である場合に、ご利用者様の同意を得て加算します。

※　中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は、次の地域に居住しているご利用者様に対して、通常の事業の実施地域を越えて、指定訪問介護を行った場合に加算します。なお、当該加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越える場合の交通費は徴収しません。

※　中山間地域等における小規模事業所加算・中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算・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。

※　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、人材の確保や訪問介護員等への研修や技術指導、サービス提供時の留意事項についての文書等による確実な指示、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。

※　介護職員等処遇改善加算は、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。

注）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。

(3)　訪問介護員等の禁止行為

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 ご利用者様又はご家族様の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③ ご利用者様又はご家族様からの金銭、物品、飲食の授受

④ ご利用者様の同居家族に対するサービス提供

⑤ ご利用者様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 ご利用者様の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦ 身体的拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為（ご利用者様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 その他ご利用者様又はご家族様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

◇　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
- 主としてご利用者様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
- 園芸（植木の剪定など）
- 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、ご利用者様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ご利用者様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。

4　その他の費用について

<table>
<tr><td>① 交通費</td><td colspan="2">通常の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、事業所の実施地域を超える地点から自宅までの交通費の実費を徴収する。
なお、自動車を使用した場合は次のとおり請求いたします。
２０円／ｋｍ
サービス提供中の買い物に要した交通費は実費を請求し、自動車を使用した場合は２０円／ｋｍを請求いたします。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">② キャンセル料</td><td colspan="2">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。</td></tr>
<tr><td>サービスの利用日の前営業日の
１６時４５分までのご連絡</td><td>キャンセル料は不要です。</td></tr>
<tr><td>サービスの利用日の前営業日の
１６時４５分以降のご連絡</td><td>基本料金のお客様負担</td></tr>
<tr><td colspan="2">※ただし、救急者・主治医がかかわる緊急対応が生じた場合はキャンセル料は請求いたしません。</td></tr>
<tr><td>③ サービス提供に当たり必要となるご利用者様の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用</td><td colspan="2">ご利用者様の別途負担となります。</td></tr>
<tr><td>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</td><td colspan="2">実費を請求いたします。</td></tr>
</table>

5　ご利用料金等の請求及び支払い方法について

① ご利用料金その他の費用の請求方法等	利用料利用者負担額及びその他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月５日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
② お支払い方法等	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１０日までに、下記の方法によりお支払い下さい。 ・ 利用者指定口座からの自動振替 なお、自動振替以外のお支払については、本事業所または従業者までご相談ください。

※　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３月以上遅延し、さらに支払いの督促から１０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等の変更をご希望される場合の相談窓口について

担当する訪問介護員等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。	相談担当者氏名	オーランド　フルヘンシオ
	連絡先電話番号	０２６６－７５－１０３１
	同ﾌｧｯｸｽ番号	０２６６－７５－１０３２
	受付日及び受付時間	事業所の営業日時（２ページ(３)）と同じ

※　担当する訪問介護員等の変更に関しては、ご利用者様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。

7　サービスの提供に当たって

(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を確認させていただきます。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) 要介護認定を受けていない場合は、ご利用者様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、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くともご利用者様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、必要な援助を行います。

(3) ご利用者様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、ご利用者様又はご家族様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、ご利用者様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。実際の提供に当たっては、ご利用者様の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

◇　サービス利用に際してのお願い

(1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切不要です。
(2) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードをつなぐなどの配慮をお願いします。
(3) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
(4) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
(5) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。

◇　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。

8　虐待の防止について

事業者は、ご利用者様等の人権の擁護・虐待の防止等のために、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。

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対して、虐待防止を啓発･普及するための研修を実施しています。

(5) 介護相談員を受入れます。

(6) 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。

虐待防止に関する責任者	管理者

9　秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	事業者は、ご利用者様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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 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。 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。 事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者様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。
個人情報の保護について	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、ご利用者様の個人情報を用いません。また、ご利用者様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ご利用者様の家族の個人情報を用いません。 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。 事業者が管理する情報については、ご利用者様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ご利用者様の負担となります。）

10　緊急時の対応について

　サービス提供中に、ご利用者様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、ご利用者様が予め指定する連絡先にも連絡します。

緊　急　連　絡　先			
家族等氏名（続柄）		連絡先	
家族等氏名（続柄）		連絡先	
医療機関・診療所名			
主治医		連絡先	

※契約締結後に追加記入いたします。

11　事故発生時の対応方法について

　ご利用者様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、ご利用者様の家族、ご利用者様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、ご利用者様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）	諏訪広域連合	連絡先	0266-72-2101
居宅介護支援事業所			
担当ケアマネージャー		連絡先	

※契約締結後に追加記入いたします。

損害賠償

１．本事業所は、ご利用者様に対する本サービスの提供にあたって、本事業所の責めに帰すべき事由によりご利用者様またはそのご家族等の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。ただし、ご利用者様またはそのご家族等に過失がある場合は、本事業所は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。

２．物品の賠償にあたっては原状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。

３．修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格や使用年数・耐用年数を考慮した額）をその賠償額範囲とします。そのため、購入から長年を経過した品物については賠償を致しかねることがあります。

４．取り扱いに特別な注意が必要なもの等については、あらかじめご提示をお願いします。ご提示のない場合、賠償を致しかねることがあります。

５．ご利用者様またはそのご家族等は、ご利用者様またはそのご家族等の責めに帰すべき事由により、本事業所の従業者の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。

12　身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者様又はご利用者様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が開催するサービス担当者会議等を通じて、ご利用者様の心身の状況、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

⑴ 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。

⑵ 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、ご利用者様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。

⑶ 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。

15　サービス提供の記録

⑴ 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を記録し、サービス提供の終了時にご利用者様の確認を受け、その控えをご利用者様に交付します。

⑵ 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。

⑶ ご利用者様は、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　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

(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。

17　指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

○　このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1)　サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏名	オーランド・フルヘンシオ

(2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用者負担額等（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	介護報酬額	ご利用者様 負担額
月			円	円
火			円	円
水			円	円
木			円	円
金			円	円
土			円	円
日			円	円
週当たりの利用料等合計額目安			**円**	**円**

(3)　その他の費用（週あたり）

緊急時訪問介護加算	円
初回加算	円
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）ロ	円
	円
	円
	円

(4) お支払いいただく額の目安

お支払い額の目安 （１月あたり）	**円**

※　ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※　この見積もりの有効期限は、説明の日から１か月以内とします。

18　サービス提供に関する相談、苦情について

＜ 苦情処理の体制、手順 ＞

(1) ご利用者様またはご家族様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。

(2) 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を聞き、場合によってはご自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。

(3) 苦情相談担当者（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様またはご家族様の立場に立った適切な対処方法を検討します。

(4) 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ずご利用者様またはご家族様へ報告します。

(5) 苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業者全員で検討します。

苦情申立の窓口

事業者	訪問介護事業所　リゾートケア蓼科		
所在地	長野県茅野市北山４０３５－１２９６		
TEL	０２６６－７５－１０３１	FAX	０２６６－７５－１０３２
受付時間	月～金曜日（年末年始を除く）８：００～１６：４５		

保険者（市町村等の介護保険担当部局）	諏訪広域連合　介護保険課		
所在地	長野県茅野市塚原二丁目６番１号		
TEL	０２６６－７２－２１０１	FAX	０２６６－７２－９０４０
受付時間	月～金曜日（土日祝および年末年始を除く）８：００～１７：１５		

長野県国民健康保険団体連合会　介護保険課			
所在地	長野県長野市西長野町１４３－８		
TEL	０２６－２３８－１５５５	FAX	０２６－２３８－１５８１
受付時間	９時から１７時００分（土日祝および年末年始を除く）		

19　提供するサービスの第三者評価の実施状況

【実施済の場合】

〇実施年月日　　年　　月　　日

〇実施評価機関の名称(　　)

〇評価結果の開示状況(　　)

【未実施の場合】

未実施

20　重要事項の説明年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和　　年　　月　　日

上記内容について、「長野県指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」の規定に基づき、ご利用者様に説明を行いました。

事業者	法人所在地	長野県茅野市豊平２５５２	
	法人名	株式会社リゾートケアハウス蓼科	
	代表者名	代表取締役　麻植佳子	印
	事業所名	訪問介護事業所　リゾートケア蓼科	
	説明者氏名		印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

ご利用者様	住　所			
	氏　名			印
代筆の場合の代筆者氏名 （ご利用者様との続柄等）			続柄等	

代理人 （成年後見人等）	住　所	
	氏　名	印