

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、「東京都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。

◇ 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	ベアタケア株式会社
代表者職・氏名	代表取締役 東園 英姫
本社所在地	東京都目黒区平町1-26-3 都立大アーバンハイム101
法人連絡先	TEL:03-3723-3988 FAX:03-3723-3908
法人設立年月日	平成14年12月5日

◇ 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

(7)事業所の所在地等			
事業所名称	ベアタケア		
介護保険事業所番号	1371001510		
事業所所在地	東京都目黒区平町1-26-3 都立大アーバンハイム101		
電話番号	03-3723-3988	FAX	03-3723-3908
通常の事業実施地域	目黒区、世田谷区、大田区		

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	年中無休
営業時間	9:00～18:00

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月、火、水、木、金、土、日
サービス提供時間	6:00～22:00

(5)事業所の職員体制

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。 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。	常 勤 4 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 5 名 非常勤 9 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。	0 名

訪問介護 重要事項説明書

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	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>居宅介護支援事業者等との密接な連携を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染症の発生及びまん延の防止等に関する取組の徹底を求める観点から委員会開催、指針の整備、研修の実施、訓練(シュミレーション)の実施等取り組みます。 ・利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を決めます ・男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業所の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に取り組みます。

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。
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。
特設の専門的配慮 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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。)</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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。

(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)	1,858 円	185 円	372 円	558 円
		早朝、夜間(※)	2,325 円	232 円	465 円	698 円
		深夜(22:00-6:00)	2,793 円	279 円	559 円	838 円
	20分 以上 30分 未満 (身体1)	昼間(8:00-18:00)	2,781 円	278 円	557 円	855 円
		早朝、夜間(※)	3,477 円	347 円	696 円	1,044 円
		深夜(22:00-6:00)	4,172 円	417 円	835 円	1,252 円
	30分 以上 1時間 未満 (身体2)	昼間(8:00-18:00)	4,411 円	441 円	883 円	1,324 円
		早朝、夜間(※)	5,517 円	551 円	1,104 円	1,656 円
		深夜(22:00-6:00)	6,623 円	662 円	1,325 円	1,987 円
	1時間 以上 1時間30分未満 (身体3)	昼間(8:00-18:00)	6,463 円	646 円	1,293 円	1,939 円
		早朝、夜間(※)	8,082 円	808 円	1,617 円	2,363 円
		深夜(22:00-6:00)	9,701 円	970 円	1,941 円	2,911 円
	1時間30分以上、 30分増すごとに 追加	昼間(8:00-18:00)	934 円	93 円	187 円	281 円
		早朝、夜間(※)	1,174 円	117 円	235 円	353 円
		深夜(22:00-6:00)	1,402 円	140 円	281 円	421 円
生活援助	20分 以上 45分 未満 (生活2)	昼間(8:00-18:00)	2,040 円	204 円	408 円	626 円
		早朝、夜間(※)	2,553 円	255 円	511 円	766 円
		深夜(22:00-6:00)	3,066 円	306 円	614 円	920 円
	45分 以上 (生活3)	昼間(8:00-18:00)	2,508 円	250 円	502 円	753 円
		早朝、夜間(※)	3,135 円	313 円	627 円	941 円
		深夜(22:00-6:00)	3,762 円	376 円	753 円	1,129 円

(※) 早朝・・・6:00-8:00、 夜間・・・18:00-22:00

☆ 地域区分別の単価(1級地 11.4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人の訪問介護員に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。

第1号訪問事業(訪問型独自サービス)重要事項説明書

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	ベアタケア		
介護保険事業所番号	1371001510		
事業所所在地	東京都目黒区平町1-26-3 都立大アーバンハイム101		
電話番号	03-3723-3988	FAX	03-3723-3908
通常の事業実施地域	目黒区、世田谷区、大田区		

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要支援状態にあるご利用者様が、その有する能力に応じ可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことが出来るよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごす事ができるよう第1号訪問事業[訪問型独自サービス]を提供することを目的とします。
運営の方針	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・感染症の発生及びまん延の防止等に関する取組の徹底を求める観点から委員会開催、指針の整備、研修の実施、訓練(シュミレーション)の実施等取り組みます。 ・利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を決めます ・男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業所の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に取り組みます。

(1) 提供するサービスの内容について

第1号訪問事業(訪問型独自サービス)は、訪問介護職員などが利用者のお宅を訪問し、入浴、排泄、食事などの介助、調理、洗濯、掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。具体的には、サービスの内容により以下の区分に分けられます。

身体介護	利用者の身体に接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能や意欲を高める為に利用者と共に援助や専門的な援助を行います。 例)起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭、入浴介助、体位交換、服薬確認、通院・外出介助、自立生活支援・重度化防止の為の見守りの援助(日常生活を営む機能を高める観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守りなど)など
生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例)調理、洗濯、掃除、買い物、など

利用料

あなたがサービスを利用した場合の基本料金料」は下記のとおりであり、あなたからのお支払いいただく利用者負担金は、原則として負担割合証に記載のとおり基本利用料の1割又は2割又は3割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

サービス名称	サービスの内容	ご利用者様負担額		
		利用者負担額 1割	利用者負担額 2割	利用者負担額 3割
訪問型サービスⅠ	週1回程度の利用が必要な場合(要支援1.2)	1,340 円	2,682 円	4,022 円
訪問型サービスⅡ	週2回程度の利用が必要な場合(要支援1.2)	2,677 円	5,356 円	8,034 円
訪問型サービスⅢ	週2回程度の利用が必要な場合(要支援2)	4,248 円	8,498 円	12,747 円

上記の基本料金は、目黒区介護予防日常生活支援総合事業第1号事業支給量の額等を定める要領で決定する金額であり、その金額が改訂された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

以下、共通項目となります。

1 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	2,280 円	1割	228 円	初回のみ
		2割	456 円	
		3割	684 円	
緊急時訪問介護加算	1,140 円	1割	114 円	1回の要請に対して 1回
		2割	228 円	
		3割	342 円	
特定事業所加算	(当事業所では算定しません)			1回当たり
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	所定単位数の22.4%を加算			1月につき

(※)所定単位数・・・基本報酬に各種加算・減算を加えた総単位数

☆ 地域区分別の単価(1級地 11.4円)を含んだ金額です。(以下同じ)

※ 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。

※ 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。

2 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、お花の水やりなど)
- ⑥ ご利用者様の居宅での飲酒、喫煙
- 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

3 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
--

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、ペットの世話、花木の水やり等

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、床のワックス掛け
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2) 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

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いたします。		
	前日18時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。	
	前日18時以降、サービス1時間前までにご連絡の場合	1 提供当たり 2,000円を請求いたします。	
	それ以降、及びご不在の場合	1 提供当たり 2,800円を請求いたします。	
※ただし、ご利用者様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。 ※第1号訪問事業(訪問型独自サービス)ご利用者様は発生いたしません。			
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	ご利用者様の別途負担となります。		
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	実費を請求いたします。		

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15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27日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (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

※ 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1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	滝口 知子
	連絡先電話番号	03-3723-3988
	同ファックス番号	03-3723-3908
	受付日及び受付時間	事業所の営業日時(1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十分な配慮を行います。

8 虐待・身体拘束の防止について

- (1) 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講じます。
- (2) 虐待の防止・身体拘束のための対策を検討する委員会の定期的な開催とその結果の周知(1年に1回以上)
- (3) 虐待の防止・身体拘束のための研修の定期的な実施(1年に1回以上)
- (4) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備
- (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)による虐待等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。
- (6) 原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。
やむを得ず身体拘束を行う場合には、事前に十分な説明の上事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合
- (7) 合には、その様態及び時間、その際の利用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するものとします。

虐待防止・身体拘束適正化委員会	代表取締役、管理者、サービス担当責任者
虐待防止・身体拘束適正化責任者	管理者

9 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。
事業所において感染症が発生、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
・事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を年に2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。
- (3) ・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。
・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を定期的の実施します。

10 業務継続計画の策定等について

- 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、
- (1) 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の実施します。
 - (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

11 ハラスメントについて

当法人におけるハラスメントの防止に関する基本方針に従い業務に努めます。またサービス時に下記のような行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来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。

- (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、身体的暴力。
- (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。

12 秘密の保持と個人情報の保護について

第三者評価実施状況	当事業所は、第三者評価機関による評価を実施しておりません。
利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
個人情報の保護について	<p>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。</p> <p>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>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。）</p>

13 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	

14 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）	目黒区介護保険課介護保険管理係	連絡先	03-3715-1111(代表)
居宅介護支援事業所			
担当ケアマネージャー		連絡先	

15 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。

16 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。

17 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又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、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。
- (3) 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。

18 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。
- (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。

19 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（対応者）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		ベアタケア	
所在地		東京都目黒区平町1-26-3 都立大アーバンハイム101	
TEL	03-3723-3988	FAX	03-3723-3908
受付時間	年中無休9:00～18:00		

保険者(市町村等の介護保険担当部局)		目黒区健康福祉部介護保険課介護保険管理係	
所在地		東京都目黒区上目黒2丁目19-15	
TEL	03-5722-9574	FAX	03-5722-9716
受付時間	8時30分から17時00分(土日祝および12/29～1/3を除く)		

東京都 国民健康保険団体連合会			
所在地		東京都千代田区飯田橋3-5-1-11	
TEL	03-6238-0117	FAX	
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)		

20 提供するサービスの第三者評価の実施状況

未実施

21 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、「東京都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	東京都目黒区平町1-26-3 都立大アーバンハイム101
	法人名	ベアタケア株式会社
	代表者名	代表取締役 東園 英姫
	事業所名	ベアタケア
	説明者氏名	

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	

代理人 (成年後見人等)	住 所	
	氏 名	

ページが意図しない箇所で切れる場合などは、ページ区切り線(青い線)を任意の場所まで移動(青い線をクリックしたまま上下)させるか、青い実線のすぐ下のセルにカーソルをあわした状態で「右クリック」し、「改ページの解除」を選択してください。
(ページを広げ過ぎると全体が縮小されて印刷されてしまいますのでご注意ください。)