

「訪問介護事業所 りんく大津 浦の郷」 指定訪問介護及び介護予防訪問介護相当サービス 事業所運営規程

(事業の目的)

1. 訪問介護事業所りんく大津浦の郷（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護事業及び介護予防訪問介護相当サービス事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護職員等の従業者（以下「従業者」という。）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者（以下、「利用者」という。）に対し、利用者の社会的孤立感の解消を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指して、適正な事業を提供することを目的とする。

(運営の方針)

2.
 1. 事業の提供にあたって、介護保険制度の基本理念に基づき、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自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事その他の生活全般にわたる援助を行う。
また、介護予防訪問介護相当サービスの提供にあたって、要支援状態の利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととし、もって利用者の生活機能の維持・向上を目指すものとする。
 2. 利用者の要介護状態（要支援状態）の軽減もしくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
 3. 利用者の意思及び人格を尊重し、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。
 4. 事業の実施にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、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なうとともに、居宅介護支援事業者へ情報の提供を行なう。
 6. 前5項のほか、「大津市介護保険法に基づく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等を定める条例（平成25年大津市条例第15号）」、及び、「大津市介護予防訪問介護相当サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに介護予防訪問介護相当サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める要綱」を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称等)

3. 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。
 1. 名称 訪問介護事業所 りんく大津浦の郷
 2. 所在地 滋賀県大津市本堅田二丁目1番12号

(事業者の職種、員数及び職務の内容)

4. 本事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。
 1. 管理者 1名
管理者は、従業者及び業務の実施状況の把握その他の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（指定介護予防訪問介護相当サービス）の実施に関し、事業所の従事者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行なう。
 2. サービス提供責任者 1名以上
サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成・変更を実施して、利用の申し込みに係る調整を行う。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、訪問介護員に対し、援助目標及び援助内容を指示するとともに、業務の実施状況を把握する。
 3. 訪問介護員 2名以上
訪問介護員等は、指定訪問介護（介護予防訪問介護相当サービス）の提供にあたる。

(営業日及び営業時間)

5. 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。
 1. 営業日 日曜日から土曜日までとする。
 2. 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
 3. サービス提供時間 午前0時00分から午後23時59分とする。
緊急時など、24時間対応できる体制とする。

(事業の内容)

6. 指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当サービス）の内容は、次の通りとする。

1. 訪問介護計画の作成
2. 身体介護、生活援助

(利用料等)

7.
 1. 事業を提供した場合の利用料の額は、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」及び「指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準」によるものとし、当該事業が法定代理受領サービスに該当するときは、その1割または2割の支払いを受けるものとする。
 2. 次条の通常の事業の実施地域を越えて事業を行なった場合は、通常の事業の実施地域を越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の交通費は、次の額を徴収する。
 1. 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道5 km未満 1 kmにつき 50円
 2. 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道5 km以上 1 kmにつき100円
 3. 事業において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用については実費を徴収する。
 4. 事業の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用料並びにその他の費用の内容及び金額に関し文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名又は記名押印を受ける事とする。
 5. 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

(通常の事業の実施地域)

8. 通常の事業の実施地域は、大津市のうち仰木、堅田、真野の各中学校区とする。

(緊急時等における対応方法)

9.
 1. 従業者は、事業の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。
 2. 事業者は、利用者に対する指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当サービス）の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。
 3. 事業者は、利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うこととする。
 4. 事業者は、事故が発生した場合には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じる。

(非常災害対策)

10. 事業所は、非常災害の発生の際に事業が継続できるよう、他の社会福祉施設との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めるものとする。

(苦情処理)

11.
 1. 事業の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとする。
 2. 事業者は、提供した事業に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
 3. 事業者は、提供した事業に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(虐待防止に関する事項)

12.
 1. 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。
 1. 虐待を防止するための訪問介護員等に対する研修の実施
 2. 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
 3. その他虐待防止のために必要な措置
 4. 前1号に規定する措置を適切に実施するための責任者を置くものとする
 2. 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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するものとする。

(その他運営に関する重要事項)

13.

1. 事業者は、従業員の資質向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。
 1. 採用時研修 採用後3ヶ月以内
 2. 継続研修 年4回以上
2. 従業員は、職務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
3. 従業員であった者に、職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、従業員でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とする。
4. 事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の従業員は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。次項において同じ。）であってはならないものとする。
5. 事業所は、その運営について、暴力団員の支配を受けてはならないものとする。
6. 事業者は、訪問介護（指定介護予防訪問介護相当サービス）に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存するものとする。
7. この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、ケンセイ介護株式会社において定めるものとする。

附 則

この規程は、平成27年6月1日から施行する。

平成29年9月1日改訂

令和3年12月1日改訂

訪問介護事業所 りんく大津 浦の郷 重要事項説明書 【訪問介護及び介護予防訪問介護相当サービス】

当事業所の訪問介護サービス及び介護予防訪問介護相当サービス（以下、「訪問介護等」と言います。）の重要事項は次のとおりです。

1. 事業所概要

事業所名	訪問介護事業所 りんく大津 浦の郷
事業者名	ケンセイ介護株式会社
代表者	代表取締役 安井 清司
所在地	大津市本堅田二丁目1番12号
電話番号	077-548-7330
介護保険事業所番号	2570104238
通常の事業実施地域	通常の事業の実施地域は、大津市のうち、仰木、堅田、真野の各中学校区とする。
サービス提供時間	365日 午前6:00～午後9:00

2. 事業の目的と運営方針

＜事業の目的＞

事業所の介護福祉士及び訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護または要支援状態にある高齢者（以下、「利用者」という。）に対し、適正な指定訪問介護等を提供することを目的としています。

＜運営の方針＞

1. 介護保険制度の基本理念に基づき、要介護状態の利用者に対し可能な限りその居宅において、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に配慮した、訪問介護の提供に努めます。要支援状態の利用者の心

身機能の改善、環境調整などを通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービスの提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限に引き出す支援を行うこととします。

2. 利用者の要介護状態または要支援状態の軽減もしく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します。
3. 利用者(もしくはそのご家族)の立場や人権を尊重し、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します。
4. 利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、介護予防訪問介護サービス支援事業者、地域包括支援センター、他の保険・医療・福祉サービス提供者との連携に努めます。

<大津市の基準条例(独自基準)への対応>

当事業所は、「大津市介護保険法に基づく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等を定める条例」および「大津市介護保険法に基づく指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準などを定める条例(平成25年3月22日大津市条例第16号)」における大津市の独自規定に沿って、下記のとおり運営しています。

- ア. 当事業所の責務として、ご利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修の機会を確保します。
- イ. 非常災害等の発生の際にその事業が継続できるよう、他の社会福祉施設との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めます。
- ウ. 当事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の従業者は、暴力団員でないこと、また、暴力団員の支配を受けてはならないことで、事業ないしサービスから暴力団を排除します。

3. ご利用事業所の職員体制等

職種	人員及び職務の内容
管理者	常勤 1名 兼務 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、法令などの規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	1名以上 専従 1 訪問介護計画または介護予防訪問介護相当サービス計画の作成・変更などを行い、利用の申し込みに係る調整を行います。 2 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。 3 サービス担当者会議への出席等により、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者、介護予防訪問介護相当サービス支援事業者と連携を図ります。 4 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。 5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 1.6 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。 7 訪問介護員等に対する研修、技術指導などを実施します。 8 サービス内容の管理について必要な業務などを実施します。
介護職員	2名以上 1 指定訪問介護等の提供にあたります。

4. 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	休日	営業時間
月曜～日曜	なし	8:30～17:30

祝祭日も営業いたします。

5. サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	サービス提供時間
月曜～日曜	6:00～21:00

6. サービス内容

1. 提供するサービスの内容について

《訪問介護》

サービスの区分と種類	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	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（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、車いす等への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。	

介護	自立生活支援のための見守りの援助	<p>○利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声掛け、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掛け、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掛け（声掛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、利用者が自ら品物を選べるように援助します。</p> <p>○洗濯物をいっしょに干したり畳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・声掛けを行います。</p>
生活援助	買い物	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。

《介護予防訪問介護》

サービスの区分と種類	サービスの内容
介護予防訪問介護相当サービス計画の作成	利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、介護予防訪問介護相当サービスの目標、当該目標を達成するための具体的サービスの内容、サービスの提供を行なう期間等を記載した介護予防訪問介護相当サービス計画を作成します。
自立支援のための見守りの援助	日常生活動作の向上の観点から利用者の安全を確保しつつ常時介助できる状態で見守りを行います。

2. 訪問介護員等の禁止行為について

訪問介護員等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利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③利用者または家族からの金銭、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身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者また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その他の利用者または家族等に対して行う宗教活動、政治活動、その他迷惑行為

7. 利用料

《訪問介護》

区分	利用時間	単位数 (回)	1回当り 利用料 (円)	ご利用者負担金:円		
				1割	2割	3割
身体介護 (午前8時 ～ 午後6時)	20分未満	163	1,744	175円	349円	524円
	20以上 30分未満	244	2,610	261円	522円	783円
	30分以上 1時間未満	387	4,140	414円	828円	1,242円
	1時間以上 1.5時間未 満	567	6,066	607円	1,214円	1,820円
	1.5時間以 上	567単位 に30分増 すごとに 82単位 を加算	6,066	607円に 88円を加 算	1,214円に 176円を加 算	1,820円に 264円を加 算
生活援助	20分以上 45分未満	179	1,915	192円	383円	575円
	45分以上	220	2,354	236円	471円	707円

加 算	単 位	1割 負担額	2割 負担額	3割 負担額
緊急時訪問介護加算	100単位	107円	214円	321円
初 回 加 算	200単位	214円	428円	642円
生活機能向上連携加 算 (I)	100単位	107円	214円	321円
介護職員処遇改善加算I	全体の13.7%			
介護職員等特定処遇改善加算II	全体の4.2%			
介護職員等ベースアップ等支援加算	全体の2.4%			

《介護予防通所介護相当サービス》

区分	単位数 (回)	1回当り利用 料(円)	ご利用者負担金:円		
			1割	2割	3割
標準的な内容の指定相当 訪問型サービス	287	3,070	307	614	921
生活援助中心-20分以上45分未満	179	1,915	192	383	575
生活援助中心-45分以上	220	2,354	236	471	707
短時間の身体介護中心(20分未満)	163	1,744	175	349	524

加 算	基本単位	1割 負担額	2割 負担額	3割 負担額
初 回 加 算	200単位	214円	428円	642円
生活機能向上連携加算 (I)	100単位	107円	214円	321円
介護職員処遇改善加算I	全体の13.7%			
介護職員等特定処遇改善加算II	全体の4.2%			
介護職員等ベースアップ等支援加算	全体の2.4%			

《各加算の説明》

＜初回加算＞

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等と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護等を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護等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＞

利用者に対して、指定訪問リハビリテーション事業所及び指定通所リハビリテーション事業所、または介護予防訪問介護相当サービス訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等が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または共同カンファレンスを行うことにより当該理学療法士等と利用者の身体の状態等の評価を共同しておこない、かつ生活機能の向上を目的とした訪問介護等の計画を作成した場合であって当該理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と連携し、当該訪問介護等計画に基づく訪問介護等を行ったときは、初回の当該訪問介護等が行われた日の属する月以降3ヶ月の間、ひと月につき所定単位数を加算します。

《介護職員等処遇改善加算の説明》

＜介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）＞

全ご利用者に加算されます。上記3つの処遇改善加算が介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）に一本化され、1か月あたりの所定単位数（各種加算減算をした後の総単位数です。）の合計額に別途22.4%相当の単位が加算されます。

★早朝・夜間・深夜加算について

早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)は25%増、深夜(午後10時～午前6時)は50%増それぞれ加算されます。

★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、ご利用者様

の同意の上で、利用料金の2倍の料金を頂きます。

(2人の訪問介護員がサービスを行う場合の例:体重の重い方に対する入浴介助の場合や暴力行為などが見られる方へのサービス提供の場合)

《同一建物減算について》

当事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内の建物（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅に限られます。）に居住する利用者サービス提供を行った場合または当事業所と同一建物以外の建物（建物の定義は同前。）で、利用者が20人以上居住する建物に居住する利用者サービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。

(償還払いについて)

利用料について、介護保険料の滞納等により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、「領収証」を添えてお住まいの市町村（保険者）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。

(法定代理受領について)

事業者が法定代理受領サービスに該当する訪問介護等を提供した際には、利用者から利用料の一部として、厚生労働大臣が定める基準の額から、事業所に支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額（利用者の介護保険負担割合証に記載された割合の額）の支払を受けます。

8. その他の費用について

<交通費>

- (1) 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域を越えた地点から
片道5km未満1kmにつき 50円
- (2) 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域を越えた地点から
片道5km以上1kmにつき 100円

<その他>

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、水道の費用は利用者の別途負担になります。

<自費サービス>

- ・介護保険で対応できない訪問介護等サービスの提供。大掃除、受診同行の付き添い等 750円/15分
- ・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。

9. 利用料、その他の費用の請求及び支払方法について

利用料、 その他の費用の請求	・利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し、請求致します。 ・請求書は利用明細を添えて、利用月の翌月中旬に利用者宛にお届けいたします。
利用料、 その他の費用の支払い	・請求月の月末に口座振替での引き落とし若しくは、月末までに現金でお支払い下さい。 ・お支払いを確認したら領収証をお渡ししますので、必ず保管をお願いいたします。

10. サービス利用に当たっての留意事項

- 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、要介護または要支援認定の有無及び有効期間)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 利用者が要介護または要支援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、必要を認められるときは、要介護または要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている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 利用者に係る居宅介護支援事業者または介護予防訪問介護相当サービス支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」または「介護予防訪問介護相当サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、訪問介護等の目標、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」または「介護予防訪問介護相当サービス計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」または「介護予防訪問介護相当サービス計画」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、ご確認いただくようお願いいたします。
- ④ サービス提供は「訪問介護計画」または「介護予防訪問介護相当サービス計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」または「介護予防訪問介護相当サービス計画」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。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に 十分な配慮を行います。

11. 居宅介護支援事業者・介護予防訪問介護相当サービス支援事業者との連携

1. 訪問介護等の提供に当たり、居宅介護支援事業者、または介護予防訪問介護相当サービス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」または「介護予防訪問介護相当サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者または介護予防訪問介護相当サービス支援事業者へ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または介護予防訪問介護相当サービス支援事業者へ送付します。

12. サービス提供の記録

- ① 訪問介護等の実施ごとに、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 訪問介護等の実施ごとに、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が完結した日から2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。

13. 衛生管理など

- 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。

14. 利用者の緊急時の対応方法

訪問介護等の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じます。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じ、利用者から前もって告知を受けた緊急連絡先に連絡いたします。

15. 事故等の対応方法

1. 利用者に対する訪問介護等の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者または介護予防訪問介護相当サービス支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

(2) 利用者に対する訪問介護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害を速やかに行います。

(3) 事故が発生した場合には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

16. 情報提供と秘密保持

(1) 利用者は、事業者及び事業者の従業員がサービス提供をするために必要な情報等を提供します。

(2) 事業者は、サービス提供のために情報等を収集・保有・利用・提供します。

(3) 事業者がサービスの提供を第三者に委託する場合には、当該委託先に情報等を提供し、当該委託先から情報等の提供を受けます。

(4) 事業者は、利用者のサービス向上等に努める目的で、ケンセイ介護株式会社が開設する事業所全体で情報等を相互に提供し、共有を図ります。

(5) 事業者及びその従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対するサービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らしません。

(6) 事業者は、その従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。

(7) 事業者は、サービス担当者会議等において、サービス提供に必要な利用者又はその家族の情報をうい、会議等を実施します。この場合、事業者は利用者又はその家族の同意をあらかじめ書面により得るものとします。

17. 苦情処理の概要

訪問介護等の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じます。

提供した訪問介護等に関し、市町村及び国保連が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

苦情申立窓口

【事業所の窓口】

ご利用者 ご相談窓口	訪問介護事業所 りんく大津 浦の郷 担当 高島 健次
ご利用時間	営業日 午前8時30分～午後5時30分
ご利用方法	直接ご相談下さい (電話の場合は077-548-7330までご連絡ください。)

【市町村の窓口】大津市

利用時間	平日(月～金) 午前9時00分～午後5時00分
ご相談窓口	電話 077-528-2753 大津市介護保険課

【公的団体の窓口】滋賀県国民健康保険団体連合会

ご利用時間	平日(月～金) 午前9時00分～午後5時00分
ご相談窓口	電話 077-510-6605 滋賀県国民健康保険団体連合会 介護保険課

18. 第三者評価の実施状況
提供する通所介護等で第三者評価は実施していません。