

訪問介護重要事項説明書

(令和 6 年 6 月 1 日現在)

医療法人 弘英会

1.指定訪問介護を提供する事業者について

法人種別・法人名称	医療法人 弘英会
代表者の役職・氏名	理事長 小椋英司
本 社 所 在 地 (連絡先及び電話番号等)	〒520-0232 滋賀県大津市真野 5 丁目 1 番 29 号 TEL (077) 573-4321 FAX (077) 572-2858
法 人 設 立 年 月 日	平成 1 年 4 月 20 日

2.利用者に対しての指定訪問介護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	医療法人弘英会 琵琶湖大橋病院 ヘルパーステーション
事 業 所 指 定 番 号	大津市指定 2570101010
事 業 所 所 在 地	〒520-0242 滋賀県大津市本堅田 5 丁目 20 番 10 号 アル・プラザ 堅田 2 階
連 絡 先 相 談 担 当 者 名	TEL (077) 573-7201 FAX (077) 573-7252 訪問介護員 サービス提供責任者氏名： ()
通 常 の 事 業 の 実 施 地 域	大津市 (小学校区で記載) 木戸、和邇、小野、葛川、伊香立、真野、真野北、堅田、仰木、 仰木の里、仰木の里東、雄琴、坂本、下阪本

(2) 事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	人員及び運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者等が、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。
運 営 の 方 針	要介護状態となった場合においても、利用者の特性を踏まえて、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、事業の運営に当たっては、市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、居宅サービス事業者、地域の保健・医療福祉サービスの提供者、住民の自発的なサービスとの緻密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとし、自ら提供するサービスの質の評価を行い常に改善を図る。 「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」

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	営業日 : 月曜日～土曜日 サービス提供日 : 日曜日～土曜日 (国民の祝祭日・お盆・希望があれば年末年始を含む) サービス提供時間 : 午前 8 時～午後 7 時 (希望があれば上記以外の時間でもサービス提供を行う)
営 業 時 間	午前 8 時 40 分～午後 5 時 10 分

(4) 事業所の職員体制

職 種	職 務 内 容	人 員
管 理 者	事業所の職員を指導監督し、適切な事業の運営が行われるよう総括します。	1 名 (常勤専従)
サービス提供責任者	①指定訪問介護の利用申し込みに係わる調整を行います。 ②訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得て交付します。 ③実施状況の把握・計画の変更を行います。 ④サービスの提供に当たっては、利用者の状態やサービス提供状態等について、居宅介護支援事業者になくとも月 1 回は報告します。 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により、居宅介護支援事業者との連携を図ります。 ⑦サービスの提供開始時から、サービス提供終了期間まで定期的に、訪問介護計画の実施状況の把握（「モニタリング」）を行います。 ⑧訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報の伝達を行います。 ⑨訪問介護員等の業務の実施状況の把握、能力や希望を踏まえた業務管理、研修・技術指導等を実施します。	3 名 (常勤専従)
訪 問 介 護 員 等	①訪問介護計画に沿って、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を提供します。 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します。 ④サービス提供責任者より、利用者状況等についての情報伝達を受けます。	12 名 (常勤専従) (非常勤専従)
事 務 職 員	介護給付費等の請求業務及び通信連絡事務・管理者及びサービス提供者の補佐的業務を行います。	1 名 (常勤兼務)

(5) 提供するサービスの内容

訪問介護の内容	提供方法
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に基づき、利用者・身元引受連帯保証人（ご家族）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。
1.身体介護 ・食事介助 ・入浴介助 ・排泄介助 ・更衣介助 ・身体整容 ・体位変換 ・移動・移乗介助 ・服薬介助 ・起床・就寝介助 ・身体の清拭・洗髪介助 ・自立生活支援の為の見守りの援助 2.生活援助 ・健康チェック ・環境整備 ・買い物	食事の介助で全面介助、一部介助又は見守りを行います。 入浴（全身浴・部分浴）の介助や、浴室への誘導や見守り、入浴中の洗身・洗髪等を行います。 オムツ交換、差し込み便器の介助、ポータブルトイレへの移動介助又は見守り、誘導などを行います。 ねまきや日常着の着脱の介助を行います。 日常的な身繕いを整えることを介助します。（整髪・美容・爪きり等） 床ずれ防止等のため、時間ごとに必要な回数の寝返り介助を行います。 室内の移動、車椅子等への移乗を行います。 医師の指示のもとに配剤された薬の確認、服薬介助を行う場合の支援、服薬の確認を行います。 朝、起床及びこれに伴う着替えや整容の介助を行います。 夜間、就寝のための着替え、オムツ着用等の介助を行います。 自分で全身又は部分的に身体を拭かれることの介助を行います。 （頭髮や手足を直接洗う洗髪・手浴・足浴も含まれる） ①利用者と共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。 ②入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防の為の声掛け、気分の確認を含む）を行います。 ③ベッドの出入り時等自立を促す為の声掛け（声掛けや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 ④排泄等の際の移動時、転倒しないようにそばについて歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る） ⑤車椅子での移動介助を行い店に行く場合、利用者が自ら品物を選べるように介助します。 ⑥洗濯物を一緒に干したり畳んだりすることにより自立支援を促すと共に、転倒予防等の為の介助・声掛けを行います。 ⑦認知症の高齢者の方と共に冷蔵庫の中の整理等を行うことにより、生活歴の喚起を促します。 安否確認、顔色等のチェックを行います。 換気、室温・日あたりの調整等を行います。 生活必需品の買い物を行います。買い物に伴う金銭管理には十分注意し、常に利用者の確認を得ながら行います。利用者宅から買い物に出かけることが原則ですが、訪問前に買い物をを行う場合は、十分に相談し確認のうえ行います。

・調理	利用者のための食事の調理、配膳、後片付け、食品の確認を行います。 (家族等の食事の調理は含まれていません)
・掃除、整理整頓	家屋内の掃除、ゴミ捨て、布団干し、日常生活用品等の整理整頓を行います。
・洗濯	日常的な衣類の洗濯、乾燥、洗濯物の取り込み・整理などを行います。 病院等への薬の受け取りを行います。
・薬の受け取り	季節の変わり目における衣類の入れ替え、寝具の交換を行います。
・衣類の入替等	

(6) 訪問介護員の禁止行為

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利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- 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、庭掃除等）
- 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（利用者又は第三者等の生命や身体を保護する為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.利用者からの解除

利用者及び身元引受連帯保証人は、事業者に対し、利用中止の意思表示をすることにより、利用者の「居宅サービス計画」にかかわらず本契約に基づく指定訪問介護の利用を解除・終了することができます。なお、この場合利用者及び身元引受連帯保証人は、速やかに事業者及び利用者の居宅サービス計画作成者に連絡するものとします。

但し、利用者が正当な理由なく指定訪問介護実施時間中に利用中止を申し出た場合については、原則基本利用料金（利用料自己負担分）及びその他ご利用いただいた費用を事業者にお支払いいただきます。

4.事業者からの解除

事業者は、利用者及び身元引受連帯保証人に対し、次に掲げる場合には、本契約に基づく指定訪問介護の利用を解除・終了することができます。

- ① 利用者及び身元引受連帯保証人が、本契約に基づく利用料金を請求書の発行日より2ヶ月以内に支払わない場合
- ② 事業者が運営を休止又は廃止する場合（1ヶ月前までに文書にて予告）
- ③ 利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当事業所での適切な指定訪問介護のサービス提供を超えると判断された場合
- ④ 利用者又は身元引受連帯保証人が、事業者及び職員又は他の利用者等に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合
- ⑤ 天災、災害、施設・設備の故障、その他やむを得ない理由により利用できない場合
- ⑥ 利用者又は家族等が、職員又は他の利用者に対して、ハラスメント行為（身体的暴力、精神的暴力並びにセクシャルハラスメント等）があった場合

5.提供するサービスの利用料、利用者負担額について

指定訪問介護を提供した場合の利用料は、介護報酬の告示上の額とし、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスである時は、利用者の負担割合は「介護保険負担割合証」に記載された割合となります。1円未満の端数計算により誤差が生じることがあります。

(※ 単位＝地域区分5級地加算10.7円をかけて計算しています)

(※ 下記料金は1回当たりの料金・特定事業所加算Ⅰの単位数にて計算しています)

内 容	基本単位	利用料	利用者 負担額 1割負担	利用者 負担額 2割負担	利用者 負担額 3割負担
【身体介護】					
20分未満	196	2,097円	210円	420円	630円
20分以上30分未満	293	3,135円	314円	627円	941円
30分以上1時間未満	464	4,964円	497円	993円	1,490円
1時間以上1時間30分未満	680	7,276円	728円	1,456円	2,183円
【生活援助】					
20分以上45分未満	215	2,300円	230円	460円	690円
45分以上	264	2,824円	283円	565円	848円
【身体生活】					
身体20分以上30分未満のち 生活20分以上45分未満	371	3,969円	397円	794円	1,191円
身体30分以上60分未満のち 生活20分以上45分未満	542	5,799円	580円	1,160円	1,740円

※上記に記載のとおり、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた金額の全額をご負担いただくことになります。

※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同時に2人の訪問介護員等がサービス提供した場合は、上記の基本料金の2倍の額となります。

※看取り期の対応として、前回提供した指定訪問介護からおおむね2時間未満の間隔で指定訪問介護が行われた場合には、所要時間を合算せずにそれぞれの所定単位数の算定が可能となります。

※利用者が介護保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、一旦介護報酬公示額にて算定される料金(10割負担)をお支払いいただきます。それに基づきサービス提供証明書を発行いたしますので、後日保険者の窓口にご提出下さい。審査後、差額の払い戻しを受けられます。

※認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点から、研修の受講状況等、認知症に係る事業者の取組状況について、介護サービス情報公表制度において公表いたします。

※書面の作成、保存等を電磁的記録により行うことができる。又、事業者等は、交付・説明・同意・承諾・締結等について、事前に利用者又はその家族等の承諾を得た上で、電磁的方法により行うことができます。

加 算 内 容	利用者 負担額 1 割負担	利用者 負担額 2 割負担	利用者 負担額 3 割負担	算 定 回 数 等
夜間・早朝加算 （基本単位・その他の算 定の 25%加算） 深夜加算 （基本単位・その他の算 定の 50%加算）	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	夜間（18 時～22 時） 早朝（6 時～8 時） 深夜（22 時～翌朝 6 時）
特定事業所加算 I 基本単位の 20/100 単位数×地域区分 （1 回につき）	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	① 訪問介護員等・サービス提供 責任者ごとの研修計画に基づ く研修の実施。 ② 定期的な会議の開催。（テレビ 電話等の ICT の活用が可能） ③ サービス提供責任者が、担当 訪問介護職員に、利用者に関 する情報をサービス提供に当 たったの留意事項を文書・ FAX・メール等の確実な方法 により伝達してから開始する とともに、サービス提供終了 後、担当訪問介護職員から適 切な報告を受ける。 ④ 全ての訪問介護員に対し、健 康診断を実施。 ⑤ 緊急時における対応は、 営業時間：8：40～17：10 営業日：月曜日～土曜日 当事業所：077-573-7201 上記以外は琵琶湖大橋病院 電話 077-573-4321 にて対応。 ⑥ 病院、診療所又は訪問看護ス テーションの看護師との 24 時 間連絡できる体制の確保。 ⑦ 訪問介護等のうち介護福祉士 の占める割合が 30%以上、又 は介護福祉士、実務者研修修 了者、並びに介護職員基礎研 修課程修了者及び 1 級課程修 了者の占める割合が 50%以上

				⑧ 全てのサービス提供責任者が 3 年以上の実務経験を有する介護福祉士、又は 5 年以上の実務経験を有する実務者研修修了者・介護職員研修課程修了者・1 級課程修了者 ただし、1 人を超えるサービス提供責任者を配置することとされている事業所においては、常勤のサービス提供責任者を 2 名以上配置している。 ⑨ 利用者のうち、要介護 4、5 である者、日常生活自立度（Ⅲ、Ⅳ、M）である者が 20%以上。 ⑩ 看取り期の利用者への対応実績が 1 人以上であること。
緊急時訪問介護加算 （単位数 100） （緊急時 1 回につき）	107 円	214 円	321 円	居宅サービス計画に位置付けられていない訪問介護（身体介護中心に限る）を、利用者又はその家族等から要請を受けてから 24 時間以内に行い、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図った場合
初回加算 （単位数 200） （初回月のみ）	214 円	428 円	642 円	新規に訪問介護計画を作成し、サービス提供責任者が初回訪問若しくは、初回の訪問を行った月に同行した場合
生活機能向上連携加算 （Ⅰ）（単位数 100） （3 月に 1 回）	107 円	214 円	321 円	・サービス提供責任者が「訪問リハビリ」「通所リハビリ」を実施している事業所又はリハビリを実施している医療提供施設の「理学療法士」「作業療法士」「言語療法士」「医師」からの助言受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で、生活機能の向上を目的とした生活機能向上連携計画（個別機能訓練計画）を作成等すること。

生活機能向上連携加算 (Ⅱ)(単位数 200) (ひと月につき)	214 円	428 円	642 円	・「訪問リハビリ」「通所リハビリ」の「理学療法士」「作業療法士」「言語療法士」が利用者宅を訪問して行う場合又は、リハビリを実施している医療提供施設の「理学療法士」「作業療法士」「言語療法士」「医師」が訪問して行う場合
生活機能向上連携加算 (Ⅰ)(Ⅱ) 共通				・理学療法士等や医師は、通所リハビリテーション等のサービス提供の場合又は ICT を活用した動画等により、利用者の状態を把握した上で助言を行うこと。
介護職員等処遇改善加算 (Ⅰ) (ひと月につき) 基本単位の 245/1000 単位数×地域区分	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員等の賃金の改善等を実施しているものとして、大津市に届け出た指定訪問介護事業所が利用者に対し、指定訪問介護を行った場合

6.その他の費用について

項 目	内 容	金 額
交 通 費	通常実施地域を越えた地点からお住まいまでの距離 片道 5 k m未満 片道 5 k m以上 10 k m未満 片道 10 k m以上 5 k m毎 タクシーを利用した場合 有料道路を利用した場合	200 円 400 円 200 円加算 実費料金 実費料金
キ ャ ン セ ル 料	サービス提供の前日午後 5 時 10 分までに連絡がなかった場合。但し、月曜日の利用をキャンセルの場合は、土曜日の午後 5 時 10 分までとする。	600 円 (1 回当たり)
電気・ガス・水道等の費用	利用者の居宅で、サービス提供に当たり必要となる電気・ガス・水道等を使用する場合	利用者の 別途負担
通院・外出介助時の交通費	公共交通機関を利用した場合の、通院・外出介助における訪問介護員等の交通費	実費相当

※「通常の事業の実施地域」にお住まいの方は無料です。通常の事業の実施地域以外の居宅を訪問する場合には、それに要する交通費の実費を徴収します。公共交通機関を利用した場合は実費、自動車を使用した場合は、上記の額を徴収します。

7. 利用料の支払時期と支払方法

支 払 時 期	利用月の請求書を翌月 10 日までに発行いたします。
支 払 方 法	利用者指定口座からの自動振替 請求書発行月の 27 日（金融機関が休業日の場合はその翌営業日）に指定の口座より振替致します。口座への入金振替日の前日までお願い致します。領収書は入金確認後、翌月の請求書に同封させていただきます。（翌月分の請求がない場合は都度送付致します。） ※お振込みの場合は、下記の通りです。 滋賀銀行 堅田駅前支店 普通 318653 いりょうほうじんこうえいかい りじちょう おぐらえいじ 医療法人弘英会 理事長 小椋英司 尚、ご希望があれば、支払証明書を発行致します。手数料は、1 月あたり 500 円を頂きます。

8. 指定訪問介護の提供にあたり

サービスの開始	①まずは、お電話等でお申込みください。当事業所職員がお伺いいたします。契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。 ②居宅介護支援事業者が作成する居宅サービス計画に基づき、利用者及び身元引受連帯保証人（ご家族）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為の具体的な内容を記載した「訪問介護計画」を作成します。尚、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は身元引受連帯保証人（ご家族）に説明を行い、同意を得た上で交付致しますのでご確認ください。 ③サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。尚、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向等の変化により、必要に応じて変更することができます。 ④訪問介護員等に対してサービス提供に関する具体的な指示や命令は、全て当事業所が行います。実際の提供にあたっては、利用者等の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。 ⑤利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する各種会議等について「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」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考に、又利用者等が参加して実施するものについても利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等の活用を行っての実施を認めます。
サービスの自動終了	①利用者が、要介護認定において自立と認定された場合 （事業対象者となる場合を除く） ②利用者が、医療施設に入院し、事業所から連絡した際に退院の見込みがない場合 ③利用者が、介護保険施設へ入所した場合 （在宅に復帰予定のある入所を除く） ④利用者が、事業者の通常の事業実施地域外に転居し、継続が困難であると見込まれる場合 ⑤利用者が、死亡した場合

9. 秘密保持と個人情報の保護について

事業者及び事業者の従業者は、「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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、当法人の個人情報保護方針に基づき、業務上で知り得た利用者又は身元引受連帯保証人もしくはその家族等に関する個人情報の利用目的を「個人情報の取り扱い」のとおり定め、適切に取り扱います。また正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行うこととします。

- ① 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知
- ② 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等
- ③ 生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）

前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

10. 緊急時の対応について

訪問介護員等は、指定訪問介護を実施中に、利用者の病状に急変、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、管理者に報告します。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ます。又、利用者及び身元引受連帯保証人が予め指定する者に対し、緊急に連絡します。

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提供等により事故が発生した場合、事業者は利用者に対し必要な措置を講じます。専門的な医学的対応が必要と判断した場合、協力医療機関、又は他の専門的機関での診療を依頼します。利用者及び身元引受連帯保証人が予め指定する者に速やかに連絡します。また、必要な場合は保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。事故の状況及び事故に際してとった措置について記録します。

尚、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保 險 会 社 名	損害保険ジャパン株式会社 (引受保険代理店：びわこ総合サービス株式会社)
保 險 名	企業総合賠償責任保険

緊急時及び事故発生時の連絡先：ヘルパーステーション管理者・サービス提供責任者

営業時間 午前8時40分～午後5時10分 営業日 月曜日～土曜日

電話 (077) 573-7201 上記時間外は、琵琶湖大橋病院 電話 (077) 573-4321 まで

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または身元引受連帯保証人（ご家族）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. 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、「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に速やかに送付します。

14. 記録の整備

（1）サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「サービス提供記録書」などの書面に、提供したサービス内容等の必要事項を記入し、利用者の確認を受け 1 部は事業所、1 部は利用者に提出します。

（2）「サービス提供記録書」等の提供に関する記録を契約終了日から 2 年間はこれを適正に保存し、利用者が閲覧・謄写を求めた場合には、原則としてこれに応じます。但し、身元引受連帯保証人その他の者（利用者の代理人を含みます。）に対しては、利用者の承諾・その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。

15. 非常災害対策

非常災害時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。

16. 人権擁護・虐待防止

利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を配置し管理者以下、従業者の知識や技術向上の為に研修等必要な体制の整備を行うとともに、改善が行われる環境作りを行います。

17. 暴力団排除

事業所を運営する当該法人の役員及び事業所の管理者その他の従業者は、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。）ではあってはなりません。その運営について暴力団員の支配を受けてはなりません。

18. ハラスメント対策

事業者はパワーハラスメントの指針においては、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）防止のために必要な措置を講じます。

- ① 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備を行います。
- ② 被害者への配慮のための取り組み（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して一人に対応させない等）必要な対策を行うとともに、改善が行われる環境作りを行います。
- ③ 被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）を定期的に行い、ハラスメント防止に取り組んでいきます。

19. 相談・要望・苦情窓口

指定訪問介護に関する相談・要望・苦情及び、居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての相談窓口

【事業者の担当窓口】	所在地	〒520-0242 滋賀県大津市本堅田5丁目20番10号 アル・プラザ堅田2階
ヘルパーステーション	電話	(077) 573-7201
小室 雅紀	受付時間	月～土曜日 : 8時40分～17時10分まで

保険者である大津市役所もしくは、公的団体である滋賀県国民健康保険団体連合会に相談・苦情を伝えることができます。

【保険者の担当窓口】	所在地	滋賀県大津市御陵町3番1号
大津市役所	受付時間	月～金曜日 : 9時～17時まで
介護保険課	電話	(077) 528-2753
長寿政策課事業所・施設整備室	電話	(077) 528-2738

【公的団体の担当窓口】	所在地	滋賀県大津市中央4丁目5番9号
滋賀県国民健康保険団体連合会	電話	(077) 510-6605
介護保険課	受付時間	月～金曜日 : 9時～17時まで

20. その他運営についての留意事項

(1) 社会的使命を十分認識し、従業者の質的向上を図るため、研究・研修の機会を設けるものとし、又、業務体制を整備します。

① 採用時研修： 採用後 1 ヶ月以内

② 継続研修： 年 12 回

(2) 従業者は業務上知り得た利用者及び身元引受連帯保証人（ご家族）の秘密を保持します。

(3) 従業者であった者に業務上知り得た利用者及び身元引受連帯保証人（ご家族）の秘密を保持させるため、従業者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、従業者との雇用契約の内容とします。

(4) この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は医療法人弘英会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

21. その他

(1) 当事業所では第三者による評価の実施は行っておりません。

(2) 当事業所についての詳細は、パンフレットをご用意しておりますのでご希望の方はお申し出ください。

(3) この重要事項説明書は大切に必ず保存してください。

年 月 日

訪問介護の内容について、本人もしくは身元引受連帯保証人に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

本社所在地 〒520-0232

滋賀県大津市真野5丁目1番29号

名称 医療法人 弘英会

説明者 〒520-0242

滋賀県大津市本堅田5丁目20番10号

アル・プラザ堅田 2階

医療法人弘英会 琵琶湖大橋病院

ヘルパーステーション

サービス提供責任者

氏名 _____

私は、本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けました。

本人

住所 〒 _____

氏名 _____

(代筆者 _____ / 続柄 _____)

身元引受連帯保証人

住所 〒 _____

氏名 _____

続柄 _____