

指定訪問介護重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅サービスについて、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、札幌市指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成25年2月26日条例第8号）」に定める「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（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、札幌市指定居宅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 指定居宅サービスを提供する事業者について

事業者名称	有限会社札幌すこやか介護サービス
代表者氏名	代表取締役 地本 隆利
本社所在地	〒063-0034 札幌市西区西野4条7丁目7番35号 電話番号 011-668-5150 ファックス番号 011-668-6888
法人設立年月日	平成11年7月16日

2 ご利用者に対しての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	すこやか介護サービス
事業者番号	第0170400303号
事業所所在地	〒063-0034 札幌市西区西野4条7丁目7番35号 電話番号 011-668-6000 ファックス番号 011-668-6888
開設年月日	平成12年4月1日
事業実施地域	札幌市内全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護の事業は、適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態となった場合においても、ご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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うことを目的とする。
運営方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私たちは、自身の価値基準や社会的な価値基準を押しつけず、ご利用者の生活の在り方、価値観を受け止め、ご利用者の立場になって考え、ご利用者様のペースを守り、一人一人の生活の流れに沿った介護サービスを提供できるように努めます。 ・ 私たちは、笑顔を忘れず、感謝の気持ちを大切に、ご利用者の気持ちに寄り添い、今を大切にした生活が出来るよう支援いたします。 ・ 私たちは、関係機関との連携を取りながら、また専門職として日々研鑽を積み重ね、研修会などを開催し、介護サービスの質の向上に努め、ご利用者の尊厳を守りながら、残存能力・潜在能力を見出し、その持てる力を引き出すケアを行います。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日 但し、日曜祝日及び12月30日から1月3日迄は除きます。
営業時間	午前9時から午後6時

(4) サービス提供日及び時間

サービス提供日	月曜日から日曜日 但し、日曜・祝日や早朝・夜間のサービスについては、要相談とさせて頂きます。
サービス提供時間	午前6時から午後9時

(5) 事業所の職員体制

管理者	大廣 雄一
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	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	① ご利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、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、サービスの提供を行う期間等を記載した訪問介護計画を作成します。 ② 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。 ③ 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 ④ ご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。 ⑤ 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等と連携を図ります。 ⑥ 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、ご利用者の状況についての情報を伝達します。 ⑦ 訪問介護員等の業務実施状況を把握します。 ⑧ 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。 ⑨ 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 ⑩ 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。	常勤 3名 非常勤 1名
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、ご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、ご利用者の状況についての情報伝達を受けます。	常勤換算方法で 2.5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	<p>① ご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、ご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。</p> <p>② 訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行います。</p>
■ 生活支援	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、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的援助	<p>① ご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。</p> <p>② 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 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>⑤ 車いすでの移動介助を行って店に行き、ご利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</p> <p>⑥ 洗濯物をいっしょに干したりたんぱ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>
■ 生活支援	買物 ご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 ご利用者の食事の用意を行います。
	掃除 ご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯 ご利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 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 ご利用者又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ ご利用者又はご家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ ご利用者の同居ご家族に対するサービス提供
- ⑤ ご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 ご利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（ご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 その他ご利用者又はご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、ご利用者負担額について

■基本報酬

サービス提供区分	単位数	介護報酬額	ご利用者負担額		
			1割	2割	3割
■ ■	20分未満	163単位	1,664円	167円	467円
	20分以上30分未満	244単位	2,491円	250円	699円
	30分以上1時間未満	387単位	3,951円	396円	1,107円
	1時間以上1時間30分未満	567単位	5,789円	579円	1,621円
	以後30分増すごとに追加	82単位	837円	84円	235円
■ ■	20分以上45分未満	179単位	1,827円	183円	512円
	45分以上	220単位	2,246円	225円	630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。

※夜間早朝の場合は25%増し、深夜早朝は50%増しになります。

※当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の8/100となります。

■加算等

加算名称	単位数	介護報酬額	ご利用者負担額		
			1割	2割	3割
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
緊急時訪問介護加算	100 単位	1,021 円	103 円	205 円	307 円
初回加算	200 単位	2,042 円	205 円	409 円	613 円
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100 単位	1,021 円	103 円	205 円	307 円
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200 単位	2,042 円	205 円	409 円	613 円
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

所定単位数・・・基本報酬に各種加算・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、ご利用者やそのご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ご利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が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は、指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション事業所の理学療法士等がリハビリテーションの一環として当該利用者の居宅を訪問する際に、当事業所サービス提供責任者が同行する等により、利用者の身体の状況等の評価を共同して行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を理学療法士等と連携して作成し、それに基づく訪問介護を行った場合に加算します。

※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組みを行う事業所に認められる加算です。

※地域区分別の単価（7級地 10.21 円）を含んでいます。

※（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申請を行ってください。

※介護保険法等の関係法令の改正により、ご利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。

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、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

主としてご家族の利便に供する行為又はご家族が行うことが適當であると判断される行為

- ・ご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、床のワックス掛け
- ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・植木の剪定等の園芸
- ・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期階におけるご利用者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

交通費	ご利用者の居宅が、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、交通費に要する費用の実費を請求いたします。なお自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越える地点から、ご利用者の居宅までの経路（1キロメートルにつき30円）により請求いたします。通院・外出介助における訪問介護員の公共交通機関等の交通費については、実費相当を請求いたします。
キャンセル料	サービスの利用を当日にキャンセルされた場合、サービス内容に拘らず、一律2,200円をキャンセル料として請求させていただきます。ただし、ご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。
光熱水費	サービス提供に当り、ご利用者の居宅で使用する光熱水費については、ご利用者の別途負担となります。

5 利用料、ご利用者負担額その他の費用の請求及び支払い方法について

利用料、ご利用者負担額、その他の費用の請求方法	利用料、ご利用者負担額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。 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日頃までにご利用者宛にお届け（郵送）します。 ゆうちょ銀行以外の金融機関口座を指定された場合は、明治安田システム・テクノロジー株式会社（MBS）が収納代行します。
利用料、ご利用者負担額、その他の費用の支払い方法	ご利用者負担額及びその他の費用の支払いは、原則として、ご指定金融機関口座からの自動引き落としとなっています。 止むを得ない理由により、自動引き落としが出来ない場合は下記までお振込みいただくか、集金致します。 なお、お振込手数料は、ご負担願います。 【金融機関】北洋銀行 【支 店】手稲中央支店 【口座番号】（普通）3489071 【口座名義人】ユ) サッポロスコヤカカイゴサービス お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡しします。 ※領収書の再発行は、1枚10円の手数料を頂きます。

※利用料、ご利用者負担額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。

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

利用者のご事情により、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	管理者 大廣 雄一
	連絡先電話番号	011-668-6000
	同ファックス番号	011-668-6888
	受付日及び受付時間	月曜日から土曜日 午前9時から午後6時

※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。

7 サービスの提供にあたって

- (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（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。被保険者の住所等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) ご利用者が要介護認定を受けていない場合は、ご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、居宅介護支援等がご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、遅くともご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) ご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、ご利用者及びご家族の意向を踏まえて、「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、ご利用者又はご家族にその内容を説明いたしますので、内容について、同意いただけた際には、訪問介護計画書を交付します。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」は、ご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。
- (5) 訪問介護員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ないますが、実際の提供にあたっては、ご利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行ないます。
- (6) サービス提供中に事業所に連絡する必要な事由が起きた場合には、訪問介護員がご利用者宅の電話を使用させて頂くことがあります。

8 虐待の防止について

事業者は、ご利用者等の人権の擁護・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。

虐待防止に関する責任者	管理者 大廣 雄一
-------------	-----------

- (2) 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、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、虐待防止を啓発・普及するための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（現に養護しているご家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われるご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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

ご利用者及びそのご家族に関する秘密の保持について	<p>① 事業者は、ご利用者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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>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ご利用者及びそのご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>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。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者又はそのご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つ</p>
--------------------------	--

	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	<p>① 事業者は、ご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、ご利用者の個人情報を用いません。また、ご利用者のご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のご家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、ご利用者及びそのご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>③ 事業者が管理する情報については、ご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ご利用者の負担となります。）</p>

10 緊急時の対応方法について

訪問介護の提供中に、ご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、居宅介護支援事業者又は介護予防支援事業者等及びご利用者が予め指定する連絡先にも連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

11 事故発生時の対応方法について

事故発生時の処置	サービスの提供により事故が発生した場合には、応急処置や医療機関への連絡等の必要な措置を講ずるとともに、ご利用者のご家族に連絡を行います。また、必要に応じて市町村に報告します。
損害賠償	サービスの提供により、事業所の責任と認められる事由によって、ご利用者に損害（人身障害又は財物損壊）を与えたことについて法律上の賠償責任を被る場合には、速やかに損害賠償を行います。
事故後の措置	事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、事故の原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
加入保険名	賠償責任保険

12 身分証携行義務

訪問介護員等に身分証を携行させ、初回訪問時及びご利用者又はそのご家族から求められた時は、いつでも身分証を提示します。

13 心身の状況等の把握

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、ご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り、居宅介護支援事業者等その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者との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、ご利用者又はそのご家族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。
- (4) サービス提供契約が終了した際は、ご利用者又はそのご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等に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者との密接な連携に努めます。

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及び内容、介護給付費の額を、サービス提供の終了時にご利用者の確認を受けることとします。またご利用者の確認を受けた後は、その控えをご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、その記録は当該記録の作成目的が果たされた日から5年間保存します。
- (3) ご利用者は、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。なお、開示に際して必要な複写料等の諸費用は、ご利用者の負担となります。

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は、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は、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に実施します。

17 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に実施します。

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	提供した指定訪問介護に係るご利用者及びそのご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。（下記の【事業者の窓口】のとおり）
苦情処理の手順	<ul style="list-style-type: none">① 苦情があった場合には、直ちにサービス提供責任者（又は管理者）が相手方に連絡をとり、直接行く等して詳しい事情を聞くとともに、サービス担当者からも事情を確認します。② サービス提供責任者（又は管理者）が必要あると判断した場合には、関係者間を含めて検討会議を行います。③ 検討会議の後、サービス提供責任者（又は管理者）は翌日までには必ずご利用者への謝罪等具体的な対応を行います。④ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てます。

	<p>⑤ 每日朝礼等でサービスの提供方法を確認する等普段から苦情が発生しないサービスの提供に心がけます。</p> <p>⑥ 職員の研修を行い、接客態度や介護技術の改善向上に努めます。</p>
事業者の窓口	<p>お客様相談窓口 札幌市西区西野4条7丁目7番35号 電話番号 011-668-6000 FAX番号 011-668-6888</p>
外部苦情申立て機関	<p>札幌市保健福祉局保健福祉部介護保険課 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎3階 電話番号 011-211-2972 FAX番号 011-218-5117</p> <p>北海道国民健康保険団体連合会 札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館6階 介護・障害者支援課 企画苦情係 電話番号 011-231-5175 FAX番号 011-233-2178</p>

19 サービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	未実施
実施した直近の年月日	
第三者評価機関名	
評価結果の開示状況	

【重要事項説明の年月日】

説明年月日	年 月 日
-------	-------

上記内容について、「札幌市指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成25年2月26日条例第8号）」に定める「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（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

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) 住所

氏名 (印)

(署名代行者) 住所

氏名 (印)

(ご家族) 住所

氏名 (印)