

(介護予防・日常生活支援総合事業) 訪問介護 重要事項説明書

ご利用を検討されている(介護予防・日常生活支援総合事業)訪問介護サービスについて、契約を締結する前に承知しておいていただきたい内容をご説明いたします。不明瞭な事項等に関しては事前のご確認をお願いいたします。

この「重要事項説明書」は、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、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について

法 人 名 称	社会福祉法人 伸生会
代 表 者 氏 名	理事長 大 畑 直 裕
法 人 所 在 地 (連絡先及び電話番号等)	平塚市御殿2-17-42 電話 0463-31-6979 FAX 0463-33-4416
法 人 設 立 年 月 日	昭和27年7月7日

2 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	湘南の街訪問介護ステーション
介 護 保 険 指 定 事 業 所 番 号	1 4 7 2 0 0 2 8 0 5
事 業 所 所 在 地	平塚市御殿2-17-42
連 絡 先	電話 0463-31-6979 FAX 0463-33-4416
事業所の通常の 事業の実施地域	平塚市全域・大磯町東部(高麗・東町・大磯・東小磯・西小磯)

(2) 事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	伸生会が設置運営する、訪問介護事業及び介護予防・日常生活支援総合事業訪問介護の運営及び利用について必要な事業を定め、事業の円滑な運営を図ることを目的とする。
運 営 の 方 針	《基本方針》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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 1. 本事業所において提供する指定訪問介護及び総合支援訪問介護事業は、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示の趣旨及び内容に沿ったものとする。 2. 利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、利用者及びその家族のニーズを的確に捉え、個別に訪問介護及び総合支援訪問介護計画を作成することにより、利用者が必要とする適切なサービスを提供する。 3. 利用者またはその家族に対し、サービスの内容及び提供方法について分かりやすく説明する。 4. 適切な介護技術をもってサービスを提供する。

	5. 常に提供したサービスの質の管理、評価を行う。 6. 居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った訪問介護及び総合支援訪問介護事業を提供する。
--	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	定休日なし
営 業 時 間	8：30 ～ 17：30

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サ ー ビ ス 提 供 日	定休日なし（土日 祝祭日 年末年始 も通常にサービスを提供）
サ ー ビ ス 提 供 時 間	0：00 ～ 23：59 （24 時間サービス提供）

(5) 事業所の職員体制

管理者	（氏名）益 井 正 純
サービス提供責任者	（氏名）糟 谷 憲 治

	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 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 日常生活支援総合事業訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 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。 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等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 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。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 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 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、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、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	常 勤 9 名 以上 非常勤 2 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		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 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。
	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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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に必要な時だけ介助）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、利用者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	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。
通院等のための乗車又は降車の介助		通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

(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 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- 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) 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

・訪問介護事業

身 体 介 護						
区 分		基本単位	利 用 料 (基本単位 ×10.70)	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分未満	昼間	163	1,744 円	174 円	348 円	523 円
	早朝/夜間	204	2,182 円	218 円	436 円	654 円
	深夜	245	2,621 円	262 円	524 円	786 円
20 分以上 30 分未満	昼間	244	2,610 円	261 円	533 円	783 円
	早朝/夜間	305	3,263 円	326 円	652 円	978 円
	深夜	366	3,916 円	391 円	783 円	1,174 円
30 分以上 1 時間未満	昼間	387	4,140 円	414 円	828 円	1,242 円
	早朝/夜間	484	5,178 円	517 円	1,035 円	1,553 円
	深夜	581	6,216 円	621 円	1,243 円	1,864 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	昼間	567	6,066 円	606 円	1,213 円	1,819 円
	早朝/夜間	709	7,586 円	758 円	1,517 円	2,275 円
	深夜	851	9,105 円	910 円	1,821 円	2,731 円
1 時間 30 分以上 2 時間未満	昼間	649	6,944 円	694 円	1,388 円	2,083 円
	早朝/夜間	811	8,677 円	867 円	1,735 円	2,603 円
	深夜	974	10,421 円	1,042 円	2,084 円	3,126 円

生 活 介 護						
区 分		基本単位	利 用 料 (基本単位 ×10.70)	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分以上 45 分未満	昼間	179	1,915 円	191 円	766 円	574 円
	早朝/夜間	224	2,396 円	239 円	479 円	718 円
	深夜	269	2,878 円	287 円	575 円	863 円
45 分以上	昼間	220	2,354 円	235 円	470 円	706 円
	早朝/夜間	275	2,942 円	294 円	588 円	882 円
	深夜	330	3,531 円	353 円	706 円	1,059 円

通院等乗降介助						
区 分		基本単位	利 用 料 (基本単位 ×10.70)	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分以上 45 分未満	昼間	97	1,037 円	103 円	207 円	311 円
	早朝/夜間	121	1,294 円	129 円	258 円	388 円
	深夜	146	1,562 円	156 円	312 円	468 円

・平塚市訪問型サービス（従前の訪問介護相当）

生 活 介 護					
区 分	基本単位	利 用 料 (基本単位× 10.70)	利用者負担額		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
週に 1 回程度 (要支援 1・2)	268/回 1176/月 ※1 ヶ月の提供回数が 4 回を超えた場合は、 月単位数で利用料を算 出する。	2,867 円/回 12,583 円/月	286 円/回 1,258 円/月	573 円/回 2,516 円/月	860 円/回 3,774 円/月
週に 2 回程度	272/回 2349/月 ※1 ヶ月の提供回数が 4 回を超えた場合は、 月単位数で利用料を算 出する。	2,910 円/回 25,134 円/月	291 円/回 2,513 円/月	582 円/回 5,026 円/月	873 円/回 7,540 円/月
週に 2 回を超える 程度	287/回 3727/月 ※1 ヶ月の提供回数が 4 回を超えた場合は、 月単位数で利用料を算 出する。	3,070 円/回 39,878 円/月	307 円/回 3,987 円/月	614 円/回 7,975 円/月	921 円/回 11,963 円/月

総合支援訪問介護事業（訪問型サービス A（指定型）基準）

生 活 介 護					
区 分	基本単位	利 用 料 (基本単位 ×10.70)	利用者負担額		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
週に 1 回程度 (要支援 1・2)	268/回 1176/月 ※1 ヶ月の提供回数が 4 回を超えた場合は、 月単位数で利用料を算 出する。	2,867 円/回 12,583 円/ 月	286 円/回 1,258 円/月	573 円/回 2,516 円/月	860 円/回 3,774 円/月
週に 2 回程度	272/回 2349/月 ※1 ヶ月の提供回数が 4 回を超えた場合は、 月単位数で利用料を算 出する。	2,910 円/回 25,134 円/ 月	291 円/回 2,513 円/月	582 円/回 5,026 円/月	873 円/回 7,540 円/月
週に 2 回を超える 程度	287/回 3727/月 ※1 ヶ月の提供回数が 4 回を超えた場合は、 月単位数で利用料を算 出する。	3,070 円/回 39,878 円/ 月	307 円/回 3,987 円/月	614 円/回 7,975 円/月	921 円/回 11,963 円/ 月

- ※ 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。
- ※ 要介護度が 4 又は 5 の利用者の場合であって、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、寝たきりの利用者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。
- ※ 1.事業所と同一敷地内または隣接する敷地内に所在する者にサービスを提供した場合『10%減算』
2.上記の建物のうち、当該建物に居住する利用者の人数が 1 ヶ月 50 人以上の場合『15%減産』
3.上記 1 以外の範囲に所在する建物に居住する者（当該建物に居住する利用者の人数が 1 ヶ月あたり 20 人以上）『10%減算』
4.正当な理由なく、事業所において、前 6 ヶ月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、事業所と同一敷地内または隣接する敷地内に所在する建物に居住する者に提供されたものの占める割合が 90%以上である場合『12%減算』

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算		基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
				1 割負担	2 割負担	3 割負担	
要介護度による区分なし	初回加算	200	2,140 円	214 円	428 円	642 円	初回利用のみ 1 月につき
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 24.5%	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	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）

※ 初回加算は、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。

※ 介護職員処遇改善加算は、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。

介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

※ 地域区分別の単価(5 級地 10.70 円)を含んでいます。

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。	
	サービス利用の前々日まで	キャンセル料は不要です。
	サービス利用日の前日まで	利用者負担金の 50%
	サービス利用日の当日	利用者負担金の 100%
※ただし、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。		
③ 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	利用者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	実費相当を請求いたします。	

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 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。
	イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 17 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。

② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 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、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(1) 事業者指定口座への振り込み（期日までにお振込みお願いします。手数料は利用者負担となります。）</p> <p>(2) 利用者指定口座からの自動振替（ご指定の金融機関の口座より、月に1回引き落とします。手数料は、事業所負担となります。）</p> <p>(3) 現金支払い（定められた日にお支払いをお願いします）</p> <p>イ 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ので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）</p> <p>ウ 償還払いとなる場合は、いったん利用者が利用料（10割）をお支払いいただき、その後、市町村に対して保険給付分（9～7割）を請求することになります。</p>
---	--

※介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額自己負担となります。

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	（氏 名）糟 谷 憲 治
	連絡先電話番号	（電話番号）0463－31－6979
	同ファックス番号	（ファックス番号）0463－33－4416
	受付日及び受付時間	（受付時間帯）8：30 ～ 17：30

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、必要な援助を行います。
- (3) 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、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、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」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」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。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は、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 益 井 正 純
-------------	-------------

(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) 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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について、当法人の定める「個人情報の保護に関する指針」を遵守し、適切な取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利用者又は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>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、業務上知り得た利用者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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>① 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、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者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利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>② 事業者は、利用者又は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>

10 緊急時の対応について

サービス提供中に、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、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。また、主治医との連絡が取れない場合については、当事業所協力機関へ連絡し必要な指示を仰ぎます。

【家族等緊急連絡先】	氏 名	続柄 ()
	住 所	
	電 話 番 号	
	携 帯 電 話	
【主治医】	医療機関名	
	氏 名	
	電 話 番 号	

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の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者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、利用者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）の窓口】 平塚市介護保険課	所 在 地	平塚市浅間町 9-1
	電話番号	0463-23-1111（代表）
		0463-21-8790（直通）
	ファックス番号	0463-21-9602（直通）
	受付時間	8：30～17：00（土日祝は休み）

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又は利用者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あたっては、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、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あたり、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、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。
- (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。

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、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) 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を提供した日から5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。

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。

17 業務継続計画について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、入所者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 従業員に対し、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。

18 電磁的記録等

- (1) 施設（事業所）及びその従業員は、条例の規定による作成、保存その他これらに類するもののうち、条例において書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他文字、図形等人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。）で行うことが規定され、又は想定されるもの（受給資格等の確認及び施設入退時の被保険者証への記載並びに(2)に規定するものを除く。）については、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）により行うことができます。
- (2) 施設（事業所）及びその従業員は、条例の規定による交付、説明、同意、承諾、締結その他これらに類するもの（以下「交付等」という。）のうち、条例において書面で行うことが規定され、又は想定されるものについては、当該交付等の相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法（電子的方法、磁気的方法その他人の知覚によって認識することができない方法をいう。）によることができます。

19 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

提供した指定訪問介護に係る利用者及びその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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 湘南の街訪問介護ステーション	所在地 平塚市御殿 2-17-42 電話番号 0463-31-6979 ファックス番号 0463-33-4416 受付時間 8:30~17:30
【市町村（保険者）の窓口】 平塚市介護保険課	所在地 平塚市浅間町 9-1 電話番号 0463-23-1111（代表） 0463-21-8790（直通） ファックス番号 0463-21-9602（直通） 受付時間 8:30~17:00（土日祝は休み）

【公的団体の窓口】 神奈川県国民健康保険団体連合会	所 在 地 横浜市神奈川区沢渡 4-2 電話番号 045-329-3447 (代表) 045-317-9959 (直通) 苦情専用番号 0570-022110 受付時間 8:30~17:15 (土日祝は休み)
------------------------------	--

(3) 第三者委員

当法人では、事業所を利用される皆様からの苦情の解決にあたり、社会性・客観性を確保し、利用される皆様の立場や特性に配慮し、適切な対応を行うため、第三者委員を選定しています。	
真壁 洋道 氏	電話番号 0463-71-5910
水島 圭一 氏	電話番号 0463-58-6677

20 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項について文章を交付し、説明しました。

事業者	所 在 地	神奈川県平塚市 2 丁目 17 番 42 号
	法 人 名	社会福祉法人 伸 生 会
	事 業 所 名	湘南の街訪問介護ステーション
	説 明 者 氏 名	㊞

事業者より、上記の内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	㊞

代理人	住 所	
	氏 名	㊞