重要事項説明書（訪問介護用）

利用者（又は利用者の家族）が利用しようと考えている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。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	医療法人社団しろひげファミリー
代表者氏名	山中　光茂
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	東京都江戸川区東瑞江 3-55-11 電話 03-5666-4675　ﾌｧｯｸｽ番号 03-5666-4676
法人設立年月日	令和元年 9 月 2 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	しろひげレンジャー24 時
介護保険指定 事業所番号	指定事業所番号：1372310803
事業所所在地	東京都江戸川区船堀 1-8-18　ポエールビル 201
連絡先 相談担当者名	連絡先電話 03-6808-9071　ﾌｧｯｸｽ番号 03-6808-9072 管理者：照屋　浩二
事業所の通常の 事業の実施地域	江戸川区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	医療法人社団しろひげファミリーが開設するしろひげレンジャー24 時が行う指定訪問介護の事業の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、事業所の介護福祉士又は介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者が、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	事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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。事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日
営業時間	午前 8 時から午後 17 時 15 分までとする。

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365 日
サービス提供時間	24 時間

(5)事業所の職員体制

管理者	照屋　浩二

	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
	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　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　居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 7　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。 8　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。 9　訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 10　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。 11　訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 12　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 名以上
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 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。

	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･重度化防止のための見守り的援助	○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、配膳、後片付け（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で必要な時だけ介助）を行います。 ○ 自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。 ○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら掃除、整理整頓を行います。 ○ 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。） ○ 車いす等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。 ○ 洗濯物を一緒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。

(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、利用者負担額について（単位単価：11.4 円）

		（単位数）	利用料		
			1割負担	2割負担	3割負担
身体介護	20 分未満	163	186 円	372 円	558 円
	20 分以上 30 分未満	244	279 円	557 円	835 円
	30 分以上1時間未満	387	442 円	883 円	1324 円
	1時間以上	567	647 円	1293 円	1,939 円

	加算	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	
○	緊急時訪問介護加算	100単位	1.140円	114円	228円	342円	1回の要請に対して1回
○	初回加算	200単位	2.280円	228円	456円	684円	初回のみ
	生活機能向上連携加算(Ⅰ) 生活機能向上連携加算(Ⅱ)	100単位 200単位	1.140円 2,280円	114円 228円	228円 456円	342円 684円	1月当たり
	介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数の24.5%		左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月当たり
○	介護職員処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数の22．4%		左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月当たり
	介護職員処遇改善加算(Ⅲ)	所定単位数の18.2%		左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月当たり
	介護職員処遇改善加算(Ⅳ)	所定単位数の14.5%		左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月当たり
	特定事業所加算(Ⅰ)	1月につき所定単位数の20%の加算		左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月当たり
○	特定事業所加算(Ⅱ)	1月につき所定単位数の10%の加算		左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月当たり

	1時間を超えて30分を増すごとに	82	94円	187円	281円
生活援助	20分以上45分未満	179	204円	408円	612円
	45分以上	220	251円	502円	753円
身体介護後の生活援助	20分以上	65	75円	149円	223円
	45分以上	130	149円	297円	445円
	70分以上	195	223円	445円	667円

(1) 地域区分別の単価を含んでいます。
(2) (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区市町村に、利用者負担額を除いた居宅介護サービス費の支給申請を行ってください。
(3) 重要事項説明後、介護報酬改定により料金表が変更になった際には、別紙にてご説明いたします。

◇ 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

- 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、床のワックスがけ
・ 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、区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、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段階における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

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。 なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。
2 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。
3 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15日頃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	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、請求月の日4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 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。）

※ 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3ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から30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	原嶋 慎悟
	連絡先電話番号	03-6808-9071
	同ﾌｧｯｸｽ番号	03-6808-9072
	受付日及び受付時間	月曜日から金曜日 午前 8 時から午後 17 時まで

※ 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(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。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。

(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 照屋 浩二

(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、これを熟年相談室(地域包括支援センター)に通報します。

(6) 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するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る

(7) 虐待防止のための指針の整備

(8) 虐待を防止するための定期的な研修の実施

(9) 前 8 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

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	ア　事業者は、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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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、適切な取扱いに努めるものとします。 イ　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。 ウ　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。 エ　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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
2　個人情報の保護について	ア　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ん。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ん。 イ　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。 ウ　事業者が管理する情報については、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利用者の負担となります。）

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、速やかに主治医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。

主治医医療機関	担当医	連　絡　先	備　考
緊急時連絡者氏名	**続柄**	**連　絡　先**	

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、区市町村、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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

加入保険名	三井住友海上賠償責任保険

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、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 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】 しろひげレンジャー24 時	管理者 照屋 浩二 電話番号 03-6808-9071 ﾌｧｯｸｽ番号 03-6808-9072 受付時間 月曜日から金曜日 午前 8 時から午後 17 時まで
【江戸川区の窓口】 江戸川区福祉部介護保険課 事業者調整係	電話番 03-5662-0032 受付時間 9:00～17:30 (土日祝休み)
【東京都の窓口】 東京都国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	電話番号 03-6238-0177 受付時間 9:00～17:00 (土日祝休み)

(3) 処理の手順
① 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、

状況の聞き取りや事情の確認を行います。

3 管理者は、訪問担当者に事実関係の確認を行います。

4 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定します。

5 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者と保険者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

18 感染症の予防と対策強化
事業所は、感染症の発生要因を深く理解し、日常的にその予防と防止に努めるとともに、実際の業務場面に合致した体制の構築を推進します。
(1) 感染症対策の方針や措置に関する専門委員会を定期的に開催します。
(2) 感染症に対する明確なガイドラインを策定し、更新します。
(3) 上記ガイドラインを基に、従業員向けの継続的な研修や訓練を実施します。(その他運営についての留意事項)

19 業務継続計画
事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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(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るものとします。
2 事業所は、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するものとします。
3 事業所は、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うものとします。

20 ハラスメント
事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
(1)身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
(2)個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
(3)意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

21 ハラスメントの防止について

(1)次のような行為はご遠慮ください(利用者様・ご家族様へのお願い)

身体的な暴力	叩く、蹴る、物を投げつける、つねる、唾を吐く、刃物や凶器(に見える物を含む)を見せて脅す など

精神的な暴力	大声で怒鳴る、威圧的な態度、人格を否定する発言、脅迫、職員の名前を挙げての誹謗中傷（SNS 等への投稿を含む） など
セクシュアルハラスメント	必要なく身体に触れる、性的な発言や冗談、わいせつな画像等を見せる など
契約内容を著しく超える要求	サービス外の行為の強要、同じ要求の執拗な繰り返し、長時間の拘束や電話、不当な金銭の要求 など
その他	職員の個人的な連絡先を執拗に求める、無断で撮影・録音したものを公開する など

（2）当事業所の対応

① 事業所として組織的に対応し、職員個人に対応を任せることはいたしません。

② 病気や障害などの影響による言動は、その背景に配慮し、主治医やケアマネジャー等と相談しながら、ケアの方法を一緒に考えることを基本とします。

③ 改善されない場合は、次の順に対応します。

ア 管理者等から、口頭または書面で改善をお願いします。

イ 複数名での対応や、サービス提供の日時・方法・内容の見直しについてご相談することがあります。変更に当たっては必要な説明・同意やサービス計画の変更等の手続を行います。

ウ それでも改善が見られず、サービスの継続が著しく困難な場合は、行為の内容、再発の可能性、他の対応方法、利用者様への影響などを踏まえて、契約解除に正当な理由があるかを個別に判断します。必要に応じて関係機関（主治医、ケアマネジャー、 地域包括支援センター、区市町村等）と協議し、法令及び契約に従って、書面により 契約を解除することがあります。その場合は、他の事業所の紹介など、必要なサービスが途切れないよう配慮します。

④ 暴行、傷害、脅迫などにより安全確保が必要な場合は、③の手順によらず、利用者様の安全にも配慮したうえで、その場の対応を中断して退避することがあります。犯罪に該当しうる行為については、必要な措置をとります。

⑤ 職員の安全確保及び事実確認のため、状況に応じて職員が防犯ブザーを使用すること、また、ボイスレコーダー（録音機）等により訪問時の会話を録音すること（スマートフォンによる文字での記録を含みます）があります。録音等の内容は、ハラスメントへの対応及び事実確認の目的に限って利用し、当事業所が定める方法により適切に管理したうえで、目的を終えた後は消去します。

（3）ご相談窓口

サービスに関するご意見・ご要望は、これまでどおり苦情相談窓口（**第 17 項**）で承ります。正当なご意見・ご要望は、サービス改善のために大切に受け止めます。

21 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	なし
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

本書面に基づいて 重要な事項を説明交付しました。

重要事項説明書の説明年月日	令和 8 年 3 月 23 日

事業者	所在地	東京都江戸川区東瑞江 3-55-11
	法人名	医療法人社団しろひげファミリー
	代表者名	山中　光茂　　印
	事業所名	しろひげレンジャー24 時
	説明者氏名	島田　淳也　　印

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

利用者	住　所	東京都江戸川区
	氏　名	印

代理人	住　所	
	氏　名	印

個人情報使用同意書

私（利用者）、及びその家族の個人情報については、以下に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

１．使用する目的

（１） 居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議及び介護支援専門員との連絡調整等において必要な場合

（２） 利用者が自らの意思によって介護保険施設に入所されることに伴う必要最小限度の情報の提供

（３） 在宅療養をサポートする病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護事業所その他の関係者と連携を図るため、医療従事者や介護従事者その他の関係者が共有すべき介護情報を含む個人情報の提供

２．使用する事業者の範囲

利用者が提供を受けるすべてのサービス事業者

３．使用する期間

契約で定める期間

４．条件

（１） 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと

（２） 個人情報を使用した会議においては、出席者、議事内容等を記録しておくこと

医療法人社団しろひげファミリー
しろひげレンジャー24 時　御中

令和　8　年　3　月　23　日

＜利用者＞

住所　東京都江戸川区

氏名　　印

＜家族の代表＞

住所

氏名　　（続柄：　　）印

利用者は、身体の状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

＜署名代筆者＞

住所

氏名　　（続柄：　　）印