

訪問介護 重要事項説明書

1. 事業の目的と運営方針

要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供することにより要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。

また、関係市町村地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

2. 事業者の内容

(1) 訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者の名称	社会福祉法人 新生福祉会
代表者の氏名	理事長 山中康平
事業者の所在地	広島県尾道市瀬戸田町林 1288 番地 6 電話番号(0845)27-2943 FAX 番号(0845)27-2927
法人設立年月日	平成 10 年 7 月 13 日

(2) 利用者に対してサービス提供を実施する事業所について

事業所名	楽生苑訪問介護事業所
指定番号	3471101604
管理者名	片岡眞由美
事業所の所在地	広島県尾道市瀬戸田町林 1269 番地 8 電話番号 (0845) 26-4575 FAX 番号 (0845) 26-4576
サービスを提供する地域	尾道市瀬戸田町・尾道市因島洲江町・尾道市因島原町

(3) 職員の職種、員数および職務内容

事業所に勤務する職員の職種、員数および職務に要は次の通りとする。

①管理者 1名 (サービス提供責任者及び訪問介護員兼務)

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

②サービス提供責任者 1名以上 (内1名管理者兼務)

事業所に対する指定訪問介護等の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等、訪問介護計画の作成、居宅介護支援事業者に対する必要な情報の提供等を行う。

③訪問介護員等 常勤換算 2.5名以上 指定訪問介護の提供に当たる。

3. 営業日及び営業時間

■月曜日から金曜日 (但し、12月30日～1月3日を除く)

- 午前8時30分から午後5時30分（但し、訪問介護の需要により24時間提供可能な体制とする。）
- 日曜日及び12月30日から1月3日までの期間において利用申し込みがあった場合は指定訪問介護の提供にあたる。
- 電話等により、24時間営業連絡が可能な体制をとる。

4. サービス利用に当たっての留意事項

- (1) 利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の従業者にご一報ください。
- (2) 事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預かりはいたしません。鍵の取り扱いについては、利用者又はその家族とご相談させていただきます。
- (3) 訪問介護員に対する贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。

5. 訪問介護員の研修

管理者は、訪問介護員に対し、次の研修を行うものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1ヵ月以内
- (2) 継続研修 年1回以上

6. 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡等をとるなど必要な措置を講じます。

7. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

8. 個人情報の守秘義務

- (1) 職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保守します。
- (2) 事業者は職員であった者に、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、職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、職員との雇用契約の内容とする。
- (3) 事業者は、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意をあらかじめ文書により得ておくものとする。

9. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルに基づき、従業者教育を行います。

す。

10. 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

- (1) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を年に1回以上開催するとともに、その結果について介護職員その他の従事者に周知徹底を図るものとする。
- (2) 身体的拘束の適正化のための指針を整備すること。
- (3) 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化の研修を定期的実施すること。

11. 重要事項の掲示

- (1) 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、勤務体制、その他の重要事項を掲示するものとする。
利用者その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。
- (2) 原則として重要事項をウェブサイトに掲載するものとする。

12. 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その職員に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

- (1) 事業所は利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (2) 当該事業所職員又は養護者（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
- (3) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- (4) 事業所は次の通り虐待防止責任者を定めます。 役職 管理者 氏名 片岡眞由美

13. 感染症対策について

事業所において感染症が発生し、又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、職員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) 職員に対し、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実施します。

14. 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、業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対し、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。

15. ハラスメント対策について

- (1) 事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- (2) ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。
 - ①性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
 - ②特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
 - ③叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
 - ④長時間電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為

16. 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。

17. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任によりご利用者様に生じた損害については、事業者は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、損害の発生について、ご利用者様に故意又は過失が認められた場合には、ご利用者様の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます。

18. 訪問介護サービスの内容

(1) 身体介護

① 食事介助

食事の介助で全面介助、一部介助又は見守りを行います。配膳から下膳まで含まれます。

② 入浴介助

浴室への誘導や見守り、入浴中の洗身等を行います。ただし、本人が全く自力で移動できない場合等には、訪問入浴サービス等の他のサービスが必要です。

③ 排泄介助

おむつ交換、採尿器や差し込み便器の介助、トイレやポータブルトイレへの移動介は見守り、誘導を行います。

④ 清拭

身体を清潔に保つため、全身又は部分的に身体を拭きます。

⑤ 体位変換

褥創の防止のために、一日何回か体位変換を行う際の介助を行います。

⑥ 着脱介助

衣服の着脱の介助を行います。利用者が自分で行えるように配慮しながら行います。

⑦ 整容介助

身繕いを介助します。整髪、美容、爪切り等が含まれます。

⑧ 移乗・移動介助

室内において歩行介助、車椅子・歩行器・杖などによる移動・移乗介助を行います。

⑨ 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。

⑩ 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助

- ・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に必要な時だけ介助。）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。）
- ・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ともに、転倒

予防等のための見守り・声かけを行います。

(2) 生活援助

① 買物

日用品や食料品など生活必需品の買い物を行います。買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。利用者宅から買物に出かけることが原則ですが、派遣時間との関係等により訪問前に買物を行う場合は、利用者やサービス提供責任者等と十分相談し、買物の内容や金銭管理について確認のうえ行います。

② 調理

利用者のための食事の調理、配膳、食後の後片づけ、食品の管理を行います。利用者以外の家族等の食事の調理は提供できません。

③ 掃除

居室等の掃除、布団干し、日常生活用品等の整理整頓等を行います。居室等とは、利用者が日常生活に使用している部屋、台所、トイレ、風呂場等です。

④ 洗濯

日常的な衣類の洗濯、乾燥、洗濯物の取り込み整理、小物のアイロンがけのほか、ボタン付けや衣類のほつれの修繕など、専門的技術が必要なく、短時間でできる範囲内の補修です。

⑤ 衣類の入れ替え

季節の変わり目における衣服の入れ替え、寝具の交換等を行います。

19. 利用料金

厚生労働省が定める基準によるものであり、当該訪問介護が代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額とし、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとします。

利用料金表

訪問介護

サービス内容略称	1割負担 (単位:円)	2割負担 (単位:円)	3割負担 (単位:円)
身体介護01・Ⅱ	179	358	537
身体介護1・Ⅱ	268	536	804
身体1・夜・Ⅱ	336	672	1008
身体1生活1・Ⅱ	340	680	1020
身体1生活2・Ⅱ	411	822	1233
身体1生活3・Ⅱ	483	966	1449
身体介護2・Ⅱ	426	852	1278
身体2生活1・Ⅱ	497	994	1491

身体2生活2・Ⅱ	569	1138	1707
身体2生活3・Ⅱ	640	1280	1920
身体2・2人・Ⅱ	851	1702	2553
身体介護3・Ⅱ	624	1248	1872
生活2・Ⅱ	197	394	591
生活3・Ⅱ	242	484	726

介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の24.5%加算
特定事業所加算（Ⅱ）	所定単位数の10%加算
訪問介護初回加算	200単位
緊急時訪問介護加算	100単位

（1）次条の通常の事業の実施地域を超えて行う訪問介護に要した交通費は、その実費徴収します。

なお、車両を使用した場合の交通費は、次の額を徴収させていただきます。

①通常の実施地域を超えた時点から、路程1kmごとに 20円

②有料道路については、実費

（2）介護保険外サービス料

ファイル代などの必要備品については、実費をいただきます。

20. 訪問介護サービスの中止、変更、追加

訪問予定日前日の17時30分までに連絡がないキャンセルについては、キャンセル料をお支払いいただきます。

但し、利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

※訪問介護サービス利用時

利用予定日の前日の17時30分までにキャンセルの申し出があった場合	無料
利用予定日（当日）キャンセルの場合	当日利用料の全額の50パーセント （その時の全サービス基本料金の50%）

◆緊急時の連絡先

（1）ご本人、家族からの緊急の連絡を24時間体制で受けられるようにしています。

（2）緊急連絡先

①月曜日～金曜日（祝日を含む） 8：30～17：30	楽生苑訪問介護事業所 0845-26-4575
②・日曜日 8：30～17：30	サービス提供責任者

・月曜日～日曜日 17:30～翌8:30	080-8230-0628
・年末年始(12月30日～1月3日)終日	

※サービス提供責任者が対応いたします。

①の時間帯は、サービス提供責任者が、ケアマネージャーと連絡を取り必要なサービス提供を行います。

②の時間帯は、サービス提供責任者が当番制で対応します。

なお、サービス提供中に緊急事態が生じた場合には、「緊急連絡表」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

21. 苦情相談窓口

※サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

(所在地) 広島県尾道市瀬戸田町林1269番地8

(事業者) 楽生苑訪問介護事業所

(連絡先) 0845-26-4575

(FAX) 0845-26-4576

(責任者) 管理者 片岡 眞由美 (担当) サービス提供責任者 片岡 眞由美

ご利用時間：月曜日～金曜日 8:30～17:30

※公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

尾道市役所

高齢者福祉課 介護保険係 電話番号：0848-38-9440

広島県国民健康保険団体連合会 電話番号：082-554-0783

苦情処理第三者委員 氏名 松村 晃次 電話番号：0845-27-1601

氏名 村上 登貴子 電話番号：090-5375-1207

公平中立な立場で、苦情を受け付け相談にのっていただける委員です。

22. 秘密保持について

(1) 事業所は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

(2) あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合には、前項の規定に関わらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

23. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

※第三書評価の実施状況 実施の有無 【無】

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

事業所	所在地	広島県尾道市瀬戸田町林1269番地8	
	事業所名	楽生苑訪問介護事業所	
	管理者	片岡 眞由美	印
	説明者氏名		印

私は、事業者から上記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。

ご利用者	住所	
	氏名	印

ご利用者 代理人	住所	
	氏名	印
	(続柄)	

