

# 重要事項説明書

## (訪問介護サービス)

あなたに対する訪問介護サービスの提供開始にあたり、厚生労働省令第37号第8条に基づいて、当事業所があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

### 1. 事業所概要

事業者名称（法人名）	社会福祉法人三原市社会福祉協議会
所在地	広島県三原市城町一丁目2番1号
代表者名	会長 馬越 豊文
電話番号	0848-63-0570
設立年月日	平成17年4月1日

介護保険法令に基づき広島県知事から指定を受けている事業所名称（指定番号）	平成17年4月1日指定 三原市社会福祉協議会ヘルパーステーション大和 (広島県指定事業者番号3473800120)
介護保険法令に基づき広島県知事らから指定を受けている居宅介護サービスの種類	訪問介護
事業所の所在地	広島県三原市大和町和木1538番地1 三原市大和保健福祉センター内
管理者	宮本 摂子 (社会福祉法人三原市社会福祉協議会大和地域センター長)
開設	平成17年4月1日
通常の事業の実施地域	三原市大和町、久井町

### 2. 事業の目的と運営方針

事業の目的	・居宅において要介護状態にある高齢者に、適切な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は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、食事等の介護、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、関係市町村・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。	
従業者の職種	員数	勤務の体制（令和 年 月 日現在）
管理者	1名	常勤 午前8時30分～午後5時15分
サービス提供責任者	2名	常勤 訪問介護員兼務（介護福祉士） 午前8時30分～午後5時15分

訪問介護員	8名	常勤	2名 サービス提供責任者兼務（介護福祉士） 午前8時30分～午後5時15分
		登録	3名（介護福祉士）
		登録	3名（2級課程修了者） 午前8時30分～午後5時15分

### 3. 営業日及び営業時間

営業日は、毎週月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分とします。

ただし、国民の休日、12月29日～1月3日までは除きます。サービス提供時間は午前6時から午後10時までとします。ただし、必要に応じてサービスを提供することができます。

### 4. 訪問介護サービスの概要及び利用料

#### (1) サービス内容

ご利用者各々の居宅サービス計画書（ケアプラン）に基づいて、訪問介護計画を作成しサービスの提供をいたします。

##### ・身体介護に関する内容

①排泄・食事介助 ②清拭・入浴・身体整容・体位交換

③その他必要な身体の介護

※医療行為は行いません。

##### ・生活に関する内容

①調理 ②衣類の洗濯 ③住居の掃除・整理整頓 ④生活必需品の買い物

⑤その他必要な日常生活に関する家事

※預貯金の引き出しや預け入れは同行の場合以外行いません。

※利用者以外の方の調理や洗濯、居室の掃除や、庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

#### (2) 利用料

・訪問介護を提供した場合の利用料は、厚生労働大臣が定める基準になります。

・訪問介護員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問する必要がある場合には、その旅費(実費)の支払いが必要となります。ただし、自動車を使用した場合、通常の地域をこえてから1km当たり40円を徴収します。

・利用者のご都合により解約し、事業者に損害が発生した場合には、その損害額を請求することがあります。

訪問介護サービスの利用単位ごとの利用料は、以下のとおりです。

時間別単価は

【身体介護】20分未満	1割の場合	163円
	2割の場合	326円
	3割の場合	489円
20分以上30分未満	1割の場合	244円
	2割の場合	488円
	3割の場合	732円
30分～1時間未満	1割の場合	387円

		<u>2割の場合 774円</u>
		<u>3割の場合 1,161円</u>
	身体30分・生活30分	<u>1割の場合 309円</u>
		<u>2割の場合 618円</u>
		<u>3割の場合 927円</u>
	身体1時間以上1時間30分未満	<u>1割の場合 567円</u>
		<u>2割の場合 1,134円</u>
		<u>3割の場合 1,701円</u>
【生活援助】	20分以上45分未満	<u>1割の場合 179円</u>
		<u>2割の場合 358円</u>
		<u>3割の場合 537円</u>
	45分以上	<u>1割の場合 220円</u>
		<u>2割の場合 440円</u>
		<u>3割の場合 660円</u>
【2人体制】	1人対応利用料の人数分	
	利用者の身体的理由により1人の訪問介護員による介護が困難な場合、その他、利用者の状況等から判断して2人の訪問介護員による介護が妥当と判断された場合は、利用者または家族の同意を得た上で行います。	
【初回加算】	200単位/月	<u>1割の場合 200円</u> <u>2割の場合 400円</u> <u>3割の場合 600円</u>
	利用者が、過去2ヶ月に当事業所から訪問介護サービスを受けていない場合で、サービス提供責任者が、新規に訪問介護計画を作成した利用者に、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員と同行訪問した場合。	
【緊急時訪問介護加算】	100単位/回	<u>1割の場合 100円</u> <u>2割の場合 200円</u> <u>3割の場合 300円</u>
	利用者やその家族等からの要請を受けて、ケアマネージャーと連携を図りながら、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24時間以内に行った場合。	
【介護職員等処遇改善加算V-13】	所定単位数とサービス加算率で算定した額の10.0%を加算し介護職員の賃金改善などの処遇改善を図る。	
【早朝・夜間加算】	6:00～8:00 又は 18:00～22:00 は基本料金に25%が加算されます。	

## 5. キャンセル料

訪問介護サービスを当日キャンセルされた場合は、キャンセル料を1,000円いただきます。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

## 6. 支払い方法

前記1～5の料金・費用は、原則1ヶ月ごとに計算し請求させていただきますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

ア. 事業所窓口での直接お支払い。

イ. 金融機関口座からの引き落とし（翌月20日）

ご利用できる金融機関：JAひろしま農協

※ 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を2ヶ月以上滞納した場合は、事業者は利用者に対し、1ヶ月以上の猶予期間を設けた上で支払期限を定め、当該期日までに滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。

## 7. 苦情申立窓口

苦情には、速やかに対応させていただきます。電話等いろいろな方法で苦情が受けられます。

苦情処理の手順について

① 苦情申出者からの連絡

苦情申立には次の1～3の方法があります。

- |                                       |
|---------------------------------------|
| 1 職員へ申出                               |
| 2 第三者委員へ申出                            |
| 3 国民健康保険団体連合会・三原市高齢者福祉課・三原市社会福祉協議会へ申出 |

② 苦情受付担当者による苦情申出者の申出内容の確認

↓

③ 苦情報告書作成

↓

④ 苦情処理担当者による苦情処理内容の検討

↓

⑤ 苦情処理担当者から苦情申出者の苦情処理内容の報告

↓

⑥ 苦情処理内容について申出者に承認・同意を得る

↓

⑦ 苦情報告書へ処理内容の記録

↓

⑧ 苦情解決

### (1) 当事業所の苦情受付

苦情相談窓口	電話	0847-34-1214
	場所	三原市社会福祉協議会ヘルパーステーション大和
	担当者	管理者 宮本 摂子
	受付時間	月～金 午前8時30分～午後5時15分 (土曜日・日曜日及び祝日・年末年始を除く)

く)

### (2) 行政機関その他の受付機関

三原市役所保健福祉部 高齢者福祉課	利用時間	月～金 午前8時30分～午後5時15分
	利用方法	電話0848-67-6240（直通） 場所 広島県三原市港町三丁目5番1号

	三原市役所保健福祉部高齢者福祉課 担当 介護保険係 (土曜日・日曜日及び祝日・年末年始を除く)
三原市社会福祉協議会	利用時間 月～金 午前8時30分～午後5時15分 利用方法 電話 0848-63-0570 場所 三原市城町一丁目2番1号 苦情解決責任者 事務局長 (土曜日・日曜日及び祝日・年末年始を除く)
広島県国民健康保険 団体連合会 介護保険課・苦情相談	利用時間 月～金 午前8時30分～午後5時15分 利用方法 電話 082-554-0783 場所 広島市中区東白島町 19-49 国保会館 (土曜日・日曜日及び祝日・年末年始を除く)

### (3) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいのつぎの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

#### <第三者委員>

名 前	連 絡 先
垣井 龍頭	三原市本町三丁目 11-1 TEL 0848-64-4719
木曾 綾夫	三原市須波ハイツ 2-4-3 TEL 0848-69-0240
堀内 至	三原市本郷南 6 丁目 21-3 TEL 0848-86-2028
大田 良晴	三原市久井町吉田 933 TEL 0847-32-6603
正田 和子	三原市大和町大草 6252 TEL 0847-34-1767

## 8. 事故・緊急時の対応方法

- (1) 事業者は、訪問介護サービス提供に際して、利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- (2) 事業者は、訪問介護サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償いたします。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

利用者の主治医又は緊急搬送先医療機関への連絡を行い、医師の指示に従い、また緊急連絡先に連絡いたします。		
利用者の 主治医	氏 名	
	所属医療機関の名称	
	所 在 地	
	電話番号	
緊急搬送先 医療機関	医療機関の名称	
	所 在 地	
	電話番号	
緊急連絡先	氏 名	
	住 所	

	電話番号	
	昼間の連絡先	
	夜間の連絡先	

## 9. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者による評価	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	2 なし		

## 10. 衛生管理等

事業者は、訪問介護サービスの提供にあたり衛生管理等を徹底するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (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。
- (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年2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行います。

## 11. 虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその発生を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に行い、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を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な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（現に擁護している家族・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、速やかにこれを市に通報します。

## 12. 身体拘束の禁止

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷行為の恐れがある場合など、利用者本人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者及び家族に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。また、事業者として、身体拘束を無くしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人の生命・身体に危険が及ぶ

ことが考えられる場合に限られます。

- (2) 非代替性：身体拘束以外に、利用者本人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りです。
- (3) 一時性：利用者本人の生命・身体に対して危険が及ぶことが無くなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。
- (4) 利用者等の身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
  - ・身体拘束等を行う場合には、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を記録します。
  - ・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
  - ・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
  - ・従業者に対して、身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施しています。

### 13. ハラスメントの防止対策

事業者は、事業所で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるよう、ハラスメントを防止する為、必要な措置を講じます

- (1) 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許容しません。
  - ア 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
  - イ 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
  - ウ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為上記は、当該職員、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、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
  - ア 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等を実施します。
  - イ 相談窓口を設け、事業所内や介護予防支援の提供現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
  - ウ 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。

### 14. 業務継続計画の策定等

- (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居宅介護支援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. 秘密の保持

- (1) 事業者及びその従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対するサービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らしません。
- (2) 事業者は、その従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。
- (3) 事業者は、利用者の個人情報、又は利用者の家族の個人情報を用いる場合は利用者の家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等においてそれらの個人情報を用いませぬ。

## 16. サービスの利用に当たっての留意事項

- (1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切ご不要です。
- (2) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐなどの配慮をお願いします。
- (3) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
- (4) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。
- (5) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービスの中止や契約を解除することも有ります。

以下のような行為はハラスメントに該当する可能性があります。

- ① 性的な話をする、必要もなく手を触れる、性的な話・卑猥な言動をする等のセクシュア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 物を投げる、刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、怒鳴る、奇声、大声を出す、対象範囲外のサービスの強要など、暴力又は乱暴な言動、無理な要求
- ④ 長時間の電話、ヘルパーや事務所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の行為



令和 年 月 日

当事業所は、重要事項説明書に基づいて、サービス内容及び重要事項を説明しました。

居宅サービス事業所

事業所所在地 広島県三原市大和町和木1538番地1  
名称 三原市社会福祉協議会ヘルパーステーション大和

説明者 サービス提供責任者 \_\_\_\_\_ 印

私は、重要事項説明書に基づいて、サービス内容及び重要事項の説明を受けました。

利用申込者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

代筆者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

(利用者との関係 )