

訪問入浴介護サービス重要事項説明書

法人名	株式会社ケアネット徳洲会沖縄
事業所	
事業所所在地	
電話番号	

第1条（事業の目的）

株式会社ケアネット徳洲会沖縄（以下「ケアネット徳洲会沖縄」とします）が開設する当事業所が行う訪問介護（以下「サービス」とします）の適正な運営を確保するとともに、お客様の意思や人格を尊重し、常にお客様の立場に立ったサービスを提供することを目的とします。

第2条（運営の方針）

当事業所は、地域との結びつきを重視し、ケアマネジャー、他のサービス事業者、医療機関、県や市町村と連携しつつ、お客様の心身の状況、置かれている環境や希望の把握に努め、お客様が可能な限りご自宅で自立した日常生活が送れるよう入浴の支援を行い、身体の清潔の保持、心身機能の維持回復を図ります。

第3条（事業所の概要・サービス実施地域等）

事業所名	
住所	〒
電話・FAX	電話： FAX：
指定事業所番号	
サービス実施地域	

第4条（営業日及び営業時間）

営業日	
営業時間	
その他	

第5条（当事業所の職員体制）

職種		職員数	備考
管理者	一	名	
サービス従業者	看護職員	常勤 非常勤	名以上 名以上
	介護職員	常勤 非常勤	名以上 名以上

第6条（管理者）

管理者は、職員の管理を行います。また、法令を遵守して事業を行うよう指揮命令を行います。

第7条（サービス従業者）

サービス従業者とは、看護職員又は介護職員であって、訪問入浴介護の提供にあたるものとします。

第8条（従業員証明書）

職員は常に従業員証明書を携行し、お客様から求められた時はいつでも提示します。

第9条（サービス利用料金）

- サービス利用料金は、介護保険法令に定める次の金額になります。なお、お客様負担額は原則としてお客様の負担割合に応じた額を受領します。

	サービス利用料金（回）	お客様負担額（円／回）		
		1割	2割	3割
入浴	1,266 点	12,660 円	1,266 円	2,532 円
清拭又は部分浴	1,139 点	11,390 円	1,139 円	2,278 円
介護職員のみ	1,203 点	12,030 円	1,203 円	2,206 円

2. 加減算について

要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算又は減算されます。

- (1) 看取り連携体制加算

医師から回復の見込みがないと診断を受けている客様にサービスを提供した場合、サービス終了から 30 日以下に限り算定します。	640 円／回
---	---------

(2) サービス提供体制強化加算

介護職員に占める介護福祉士の割合や勤続年数、サービスの質を向上するための研修を行う等が算定の条件。

サービス提供体制強化加算 I の適応がある場合	440 円／回
サービス提供体制強化加算 II の適応がある場合	36 円／回

(3) 初回加算

新規にサービスを提供した場合、サービス開始前のご自宅を訪問し、サービス提供環境を確認した場合に算定する加算です。	2,000 円／月
--	-----------

(4) 高齢者虐待未実施減算

高齢者虐待防止の委員会の開催、研修の実施等が行われていない場合に減算が適用されます。	所定単位の 1/100 減算
--	-------------------

(5) 業務継続計画未策定減算（令和 7 年 4 月から）

感染症や非常災害の発生時に、サービスの提供を継続、又は早期再開するための計画を策定していない場合に減算が適用されます。	所定単位の 1/100 減算
---	-------------------

(6) 処遇改善加算

介護職員等の処遇を改善する目的で、介護職員等の技術・知識向上を図るための研修や、福利厚生、業務効率の改善を行うことで算定する加算です。

介護職員等処遇改善加算 I （令和 6 年 6 月から施行）	10.0%
介護職員等処遇改善加算 II （令和 6 年 6 月から施行）	9.4

3. 介護保険の適用がある場合には、お客様は当事業所に対して、上記サービス利用料金から保険給付額を控除した金額（以下、「利用者負担額」とします）を支払うものとします。
4. 介護保険の適用がない場合及び介護保険法上償還払いとなる場合には、サービス利用料金の全額を、介護保険の適用がある場合において、給付限度額又は支給限度額を超えるサービスを提供した場合には、その限度額を超えた額を、お客様は当事業所に対して支払うものとします。また、介護保険の適用がない場合に限り、別途消費税をお客様にご負担頂きます。なお、償還払いとなる場合には、後日、領収書及びサービス提供証明書を保険者（市町村）の窓口に提示して承認された後、お客様には利用者負担額を控除した金額が払い戻されます。
5. 本契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は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。この場合、当事業所は、法令改正後速やかにお客様に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知します。

第 10 条（交通費その他の費用）

1. サービス従業者がサービスを提供するため、お客様宅を訪問する際にかかる交通費は、第 3 条サービス実施地域内にお住まいのお客様につきましては無料となります。
2. 第 3 条サービス実施地域外にお住まいのお客様は、交通費の実費を支払うものとします。その場合の実費は、第 3 条サービス実施地域を超えた地点から目的地までの区間における往復の公共交通機関利用実費、又は自動車使用時の経費〔10 円／km〕（消費税込）となります。
注）サービス従業者の移動手段は、地域により異なります。
3. 介護保険の適用がない場合に限り、サービス従業者がサービスを提供するため、お客様宅に自動車で訪問する場合において、その自動車をやむを得ず有料駐車場に駐車する場合には、その駐車場代は、お客様にご負担頂くものとします。

第 11 条（キャンセル）

1. お客様がサービスの利用をキャンセルする際には、速やかに当事業所まで連絡下さい。
2. お客様のご都合によりサービスをキャンセルする場合には、サービス利用の 24 時間前までに連絡

下さい。連絡なくサービスがキャンセルされた場合や、2時間以内のキャンセルについては、お客様に次のキャンセル料金をお支払い頂きます。但し、お客様の容態の急変など、緊急かつやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料金は頂きません。

連絡時期	キャンセル料金
サービス実施予定時間の24時間前まで	無料
サービス実施予定時間の24時間以内	サービス利用料金の1割

3. キャンセル料金は、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

第12条（お支払い方法）

1. 利用料金は1ヶ月ごとに請求し、お客様は原則として指定の期日に口座引き落しの方法によりお支払い頂きます。
2. 当事業所指定の口座へお振込みも可能ですが、お振込み手数料は、お客様にご負担頂きます。

第13条（訪問介護計画書）

1. お客様の心身や生活の状況を調査し、お客様やご家族のご要望を踏まえて訪問入浴介護計画書を作成します。
2. 作成した訪問入浴介護計画書は、内容についてお客様やご家族に説明し、同意を頂くとともに、作成した訪問介護計画書をお客様に交付します。
3. サービスは訪問入浴介護計画書に沿って提供します。
4. お客様の要望により、訪問入浴介護計画の変更が必要な場合には、状況を調査し、医師やケアマネジャーの助言に基づき、訪問入浴介護計画を変更します。

第14条（サービス内容）

1. 当事業所は、ケアプランに基づき、指定された時間に、サービス従業者がお客様のご自宅を訪問し、浴槽を提供して全身入浴又は清拭及び部分浴のサービスを提供します。
2. 前項に定めるサービスは、看護職員1名と介護職員2名で行います。但し、お客様の心身の状況が安定している場合においては、主治医の意見を確認した上で、看護職員に代えて介護職員をあてる場合があります。

第15条（当事業所及びサービス従業者の義務）

1. サービスの提供にあたってお客様の生命、身体と財産の安全に配慮します。
2. サービス従業者の清潔保持と健康状態、必要な設備・備品等の衛生的な管理に努めます。
3. サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医療機関等への連絡体制の確保に努めます。
4. お客様へ提要するサービスの内容について記録し、お客様やご家族に確認して頂きます。また、記録や訪問介護計画書は、完結の日から定められた期間保存し、お客様やご家族の求めに応じて開示します。
5. サービス従事者の質向上のため、研修の機会を整備します。
 - ① 採用時研修：採用後1ヶ月以内
 - ② 繼続研修：月1回
 - ③ センターミーティング：月1回
 - ④ 健康診断：年1回

第16条（緊急時の対応）

サービス従事者は、サービスを提供中にお客様の病状の急変や負傷した場合には、速やかに救急隊、主治医、協力医療機関等に連絡する等、必要な措置を講じるとともに、当事業所の管理者に報告します。

第17条（事故発生時の対応）

1. サービスの提供により事故が発生した場合は、県や市町村、ご家族、ケアマネジャーに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
2. 前項の事故の状況や採った処置について記録に残します。
3. サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

第18条（虐待の防止について）

- お客様の人権の擁護、虐待及び身体拘束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) 虐待防止及び身体拘束廃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ります。
 - (2) 虐待防止のための指針を整備します。
 - (3) 虐待防止のための定期的な研修を実施します。
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。
- サービス提供中に介護者による虐待を受けたと思われるお客様を発見した場合は、速やかに県や市町村、地域包括支援センターに通報します。
- 虐待は防止すべきものという考えに基づき、従業者全員への周知徹底及び身体拘束等の研修を年1回以上実施します。

虐待防止に関する責任者

第19条（身体拘束の廃止について）

- お客様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き、お客様に対する身体拘束は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、身体拘束の内容、目的、緊急をやむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等の整備や手続きなど、厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し、適正に取り扱います。
- 身体拘束廃止のための研修や委員会は、第18条に定める虐待防止と一体的に開催します。

第20条（認知症ケアについて）

- サービス従業者に対する研修の実施について
認知症に関する十分な知識の習得と理解、専門性と資質の確保・向上を目的とし、定期的に研修を実施します。
- 認知症ケアの方法について
認知症のお客様への対応として、総合的なアセスメントを行い、環境やケアの方法をサービス従業者で統一し、認知症のお客様のニーズに即したサービスを提供します。また、いつでも、どこでも、お客様がその人らしい生活が送れるよう、お客様の自由意思を尊重したサービスを提供します。

第21条（業務継続計画についての策定等）

- 感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続するため、及び早期に業務再開するための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- サービス従業者に業務継続計画について周知するとともに、必要な研修や訓練を定期的に実施します。
- 定期的に業務継続計画を見直し、必要に応じ変更を行います。

第22条（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

- 感染症の発生やまん延がないよう、次の各号の措置を講じます。
- 感染症の予防やまん延の防止の対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果をサービス従業者に周知徹底します。
 - 感染症の予防やまん延の防止のための指針を整備します。
 - サービス従業者に対し、感染症の予防やまん延の防止のための研修や訓練を定期的に実施します。

第23条（ハラスメント行為の禁止）

- サービス従業者がお客様に対し、ハラスメント行為をすることがないよう、定期的にサービス従業者へ研修を実施します
- サービス従業者やお客様にハラスメント行為に対する聞き取りを定期的に行い、ハラスメント行為の実態の把握に努めます。
- サービス従業者からお客様やご家族に対しハラスメント行為が認められた場合には、ケアネット徳洲会沖縄の就業規則に則り、厳重に対処します。
- お客様やご家族からサービス従業者に対しハラスメント行為が認められた場合には、サービスの中止や契約を解除いたします。
- 以下の行為がハラスメントに該当します。

【身体的暴力】

・たたく ・ける ・つねる ・物を投げる ・つばを吐く など

【精神的暴力】

・大声を発する ・威圧的な態度で接する ・理不尽なサービスを要求する など

【セクシャルハラスメント】

・必要もなく身体を触る ・ヌード写真を見せる ・卑猥な言動を繰り返す

・サービスとは無関係に下半身を露出する など

【その他】

・業務外のサービスの強要 ・長時間の電話 ・特定のサービス従業者につきまとうなど。

注) 認知症等の病気又は障がいの症状として現れた言動は考慮します。

第24条 (サービス利用についての注意事項)

1. サービス利用開始前に、医師の入浴可否診断書を確認させて頂きます。なお、入浴許可基準書の取得にかかる費用は、お客様のご負担となります。
2. サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、特に次の事項にご留意ください。
 - ① 医師から入浴に関しての指示等がある場合には、必ず事前にお知らせ下さい。
 - ② 満腹時及び空腹時の入浴は、体調不良の原因となるため、入浴できない場合があります。
 - ③ 冬季及び寒冷時は、事前に入浴する室内を暖めておいて下さい。
3. お客様には、次の事項について予めご了承願います。
 - ① 着替え、バスタオル、タオル等をご用意ください。
 - ② 石鹼、シャンプー等で、特にご指定のものがある場合は、お客様にてご用意ください。
 - ③ ポンプ、ボイラーを作動させるため、お客様宅の電気を使用させて頂きます。
 - ④ 給水するため、お客様宅の水を補給させて頂きます。(250リットル程度)
 - ⑤ 上項目①～④にかかる費用はお客様のご負担となります。

第25条 (その他留意事項)

1. お客様及びご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従事者に依頼することはできません。
2. サービス従事者は、サービスに伴い、医療行為を行うことはできません。
3. お客様の担当となるサービス従事者の選任や変更は、お客様に適正かつ円滑にサービスを提供する観点から、当事業所が行うものとし、お客様がサービス従事者を指名することはできませんので、予めご了承ください。
4. お客様が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明らかにし、事業所までお申し出ください。但し、業務上不適当とされる事由が無いと判断される場合には、サービス従事者の変更を致しかねます。
5. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。
6. サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
 - ① サービス従事者は、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承ください。
 - ② 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ③ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させて頂きます。
 - ④ お客様及びご家族は、お客様のご自宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道、ガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。
 - ⑤ サービス従業者が安全にケアを行う為に、訪問中はペットをゲージに入れるカリードにつなぐ等、サービス従業者とペットが接触しないようにしてください。サービス従業者がペットに噛まれる等負傷した場合、治療費等のご請求をさせて頂きます。

第26条 (サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口)

サービスに関する相談、苦情及び要望等(以下、「苦情等」とします)については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常にサービスの質の向上に努めるものとします。

1. サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者
苦情等解決責任者
受付時間

□ 電話番号 □

注) 苦情対応の基本手順

①苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、原因究明、⑥再発防止及び改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告。

2. 当事業所以外の苦情等窓口

担当	受付窓口	電話番号
市町村		
県		
広域連合		
国保連	介	

第28条（利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等）

アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組	なし		
沖縄県福祉サービス第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし
その他機関による第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし

当事業所は、お客様又はそのご家族(代理人)に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項の内容についての説明をし、2部作成し、事業所及びお客様それぞれで1部ずつを保管します。

※個人情報の使用に関する同意については、別紙『個人情報使用の同意書』での同意署名によって同意を得たものとします。

説明日 令和 年 月 日

< 当事業所 >

住 所

名 称

説明者

私、及び家族は、本書面により、重要事項等についての説明を受け同意いたしました。

< 利用者 >

住 所

氏 名

印

<家族・代理人>

住 所

氏 名

印

(お客様との続柄)