

「指定訪問介護サービス」重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◆◆ 目 次 ◆◆

1. 事業者
 2. 事業の目的
 3. 事業の運営方針
 4. 事業実施地域及び営業時間
 5. 事業所の職員体制
 6. サービス内容
 7. 利用料金
 8. サービス変更・キャンセルについて
 9. 利用料金のお支払方法
 10. 個人情報・守秘義務について
 11. サービスの利用について
 12. 事故発生時の対応
 13. 高齢者虐待防止について
 14. 業務継続計画の策定について
 15. 衛生管理について
 16. 身体拘束について
 17. 認知症ケアについて
 18. 利益供与の禁止
 19. 緊急時の対応方法
 20. 第三者による評価の実施について
 21. 記録の整備・保存について
 22. 苦情処理の体制について
 23. ハラスメント防止について
- 別添：個人情報私用に関する同意書

1. 【事 業 者】

法 人 名	株式会社 山宗
法人所在地	沖縄県国頭郡今帰仁村字天底 335 番地
事業所の名称	訪問介護ステーション 山宗
事業所の所在地	沖縄県国頭郡今帰仁村字天底 335 番地
電話番号・ファックス	TEL: 0980-56-3889 fax: 0980-43-6878
管理者氏名	嘉手苺 恵梨
開設年月日	平成 25 年 9 月 1 日指定 第 4771400100 号

2. 【事業の目的】

株式会社 訪問介護ステーション山宗が開設する指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）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訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）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。

3. 【事業の運営方針】

要介護者状態となった場合においても、その利用者が可能な限り居宅において、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生活全般にわたる援助を行う。事業実施に当たっては、関係市町村、地域の保健福祉医療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。

4. 【事業実施地域及び営業時間】

通常の事業実施地域	名護市、本部町、今帰仁村、大宜味村、東村、国頭村
事業所の営業日	月曜日～金曜日（祝祭日、12月31日から1月3日、旧盆を除く） 8：30～17：30 （連絡調整の上、時間外相談可）
サービス提供可能な時間帯	月曜日から日曜日 6：00～22：00 （時間外相談可、ヘルパーの状況等による。）

5. 【事業所の職員体制】

事業所管理者	介護サービスに係るすべての管理を行う。	1 名 (常勤兼務)
サービス提供責任者	利用申込に係る調整、介護スタッフ管理等を行う。 訪問介護計画等の作成、実施状況等の把握を行う。	2 名 (常勤兼務)
訪問介護職員	訪問介護計画に基づき、介護サービスの提供にあたる。 利用者の心身の状況等をサービス提供責任者に報告する。	20 名 (常換 14.9)

6. 【サービス内容】

(1) サービス内容については、ケアプランに基づき、ご利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて訪問介護の目的、具体的なサービス内容を記載した訪問介護計画を作成します。

① 身体介護 食事介助・入浴介助・排泄介助・オムツの交換・清拭・体位変換・更衣介助・

自立生活支援のための見守りの援助など。

- ② 生活援助 買物・調理・掃除・洗濯など。(同居家族の分は、含みません。)
- ③ 通院等乗降介助 通院等に際して、ヘルパーが運転する自動車への移動・移乗の介助。

(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の緊急を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

7. 【利用料金】 （通常時間帯 午前6時～午後10時）

※ 身体介護に引き続き生活援助を行なった場合は身体介護の利用料金に生活援助の金額が加わります。(下記の金額は1割負担の割合) 負担割合により金額が異なります(2割・3割)

サービスの種類時間等		利用料	利用者負担額
身体介護1	20分以上30分未満	2,440円	244円
身体介護2	30分以上1時間未満	3,870円	387円
身体介護3	1時間以上1時間30分未満	5,670円	567円
生活援助2	20分以上45分未満	1,970円	179円
生活援助3	45分以上	2,220円	220円
身体介護に引き続き生活援助を行なった場合	20分以上45分未満	4,520円	452円
	45分以上75分未満	5,170円	517円
	70分以上	5,820円	582円

◆新規に訪問介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の訪問介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

初回加算	初回1月につき	利用料	利用者負担額
		2,000円	200円

◆訪問介護計画等に位置付けられていない訪問介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから24時間以内に行った場合に加算されます。

緊急時訪問介護加算	1回につき (一月2回まで)	利用料	利用者負担額
		1,000円	100円

◆訪問介護に従事する介護職員の処遇改善を図ります。

訪問介護処遇改善加算（Ⅰ）		所定単位数の 24.5%加算
訪問介護処遇改善加算（Ⅱ）		所定単位数の 22.4%加算
訪問介護処遇改善加算（Ⅲ）		所定単位数の 18.2%加算
訪問介護処遇改善加算（Ⅳ）		所定単位数の 14.5%加算
減算	算定要件	利用料 (単位数)
高齢者虐待防止措置未実施減算	虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合。 ・虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）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こと。 ・虐待の防止のための指針を整備すること。 ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。 ・上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。	所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算
同一建物減算 ³	正当な理由なく、事業所において前 6 カ月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、当該事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当該事業所と同一の建物（同一敷地内建物等）に居住する利用者（指定訪問介護事業所における 1 月当たりの利用者が同一敷地内建物等に 50 人以上居住する建物に居住する利用者を除く）に提供されたものの占める割合が 100 分の 90 以上である場合。	1 回につき所定単位数の 100 分の 88 に相当する単位数を算定

◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時	午後 10 時～午前 6 時
加算割引	25%増	25%増	50%増

- ※ 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、訪問介護計画等に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、訪問介護計画等の見直しを行います。
- ※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従業者 2 人で訪問した場合の費用は 2 人分となり、利用者負担額も 2 倍になります。
- ※ 介護報酬等について事業者が代理受領を行わない（利用者が償還払いを希望する）場合は、介護報酬等の全額をいったんお支払いいただきます。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市町村に介護報酬等の支給（利用者負担額を除く）を申請してください。

8. 【サービスの変更・キャンセルについて】

サービスの利用を変更またはキャンセルする場合は、サービス予定日の前営業日の 15 時までに 当事業所へご連絡をお願いします。 サービスご利用当日にキャンセルする場合は、サービス費用の 50% のキャンセル料が発生いたします。（ただし、利用者の急な病状の変化や入院等の場合は、除く。）

9. 【利用料金のお支払方法】

利用料金の支払いは、1 カ月ごとに計算し、請求書を郵送させていただきます。その上で口座引き落としの処理を致しますのでご確認ください。尚、口座引き落としが、何らかの事情でできない場合は、下記の方法で期日までにお支払いいただきますよう宜しくお願い致します。

- a 事業所窓口で現金支払い b 指定口座への振込み

10. 【個人情報・守秘義務について】

- (1) 事業者及びその従業者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を、正当な理由なく他の事業者及び第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

- (2) サービスの質の向上を目的とした担当者会議等において事業者が利用者の個人情報を用いる場合は、事前に書面により利用者の同意を得るものとします。

11. 【サービスの利用について】

- (1) サービスの提供に当たっては、当社が選任したホームヘルパーがサービスを行います。選任されたホームヘルパーの交替を希望する場合には、当該ホームヘルパーが業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定のヘルパーの指名はできません。
- (2) 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令は、訪問介護計画に基づき当社が行います。訪問介護計画作成にあたっては、ご利用者の事情・意向等を考慮し作成いたします。
- (3) ご利用者のお住まいで、サービスを提供するために水道、ガス、電気等を使用させていただきます。また、ホームヘルパーが事務所に連絡する際、電話を使用させていただきます。なお、これらの費用はご利用者の負担となります。
- (4) ご利用者が不在のときは、訪問介護サービスの提供はできません。外出のご予定などがある場合は、事前に当事業所までご連絡をお願いします。訪問日時の変更、調整をいたします。
- (5) 台風等による悪天候時のサービスについては、路線バスの運行が中止になった場合または、サービス提供中に運行中止が予測される場合は、サービスを中止させていただきます。その場合は、事前の打ち合わせにより、ご利用者、ご家族、居宅介護支援事業者等へご連絡いたします。

12. 【事故発生時の対応】

- (1) 当事業所は、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、関係機関等に連絡を行うとともに、必要な措置を行ないます。また、事故原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。
- (2) 当事業所は、サービス提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

13. 【高齢者虐待防止について】

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、虐待と思われる場合には、円滑かつ迅速に介護支援専門員や地域包括支援センター、市町村等に相談を行うとともに、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

ア、虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	嘉手苺恵梨
虐待防止に関する責任者	千坂涼子

イ、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し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

ウ、虐待防止のための指針の整備をしています。

エ、従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修（年1回以上）を実施しています。

14. 【業務継続計画の策定について】

ア、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為の非常時の体制で、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。

イ、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します。

ウ、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.【衛生管理について】

ア、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。

イ、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。

ウ、事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように、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蔓延の防止の意のための対策を検討する委員会を、おおむね6カ月に1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ています。

② 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止のため指針を整備しています。

従業者に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

16.【身体拘束について】

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、自傷他害等の恐れがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し、同意を得た上で次に掲げることに留意して必要最小限の範囲で行うことがあります。

その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び状態等についての記録を行い、記録は完結の日より2年間保管します。

また事業者として、身体拘束をな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・・・直ちに身体的拘束を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

② 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することが出来ない場合に限ります。

③ 一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して、危険が及ぶことがなくなった場合は直ちに身体拘束を解きます。

17.【認知症ケアについて】

事業所は、個人の尊厳を尊重し、ノーマライゼーションの理念のもと認知症のある高齢者に対して日常生活の支援を行っていく

① 加齢・疾病等による変化の影響を観察し、認知症の進行、日常生活行動の変化を観理解していく。

② 安心・安全な生活・環境をつくる 認知症の進行に伴い環境からのストレス刺激が低くなるため、環境の変化が行動・心理症状（BPSD）の原因になることもあるため本人にとって不安がない環境づくりを構築していきます。

③ 職員がどれだけすぐれた知識、技術をもちあわせていても、認知症者を1人でケアすることはできません。認知症者とその家族にとって何が最善かを判断し、認知症ケアの質を高めていくチームケアで取り組みます。

④ 認知症に関する外部研修の参加や施設内勉強会を積極的に開催し、職員が認知症ケアに対する理解を深めていけるような措置を講じていく

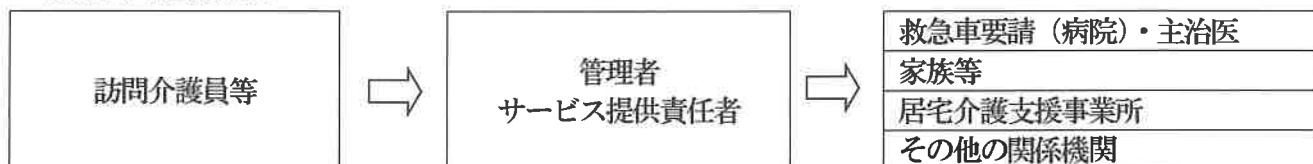
18. 【利益供与の禁止】

事業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して事業所によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しないものとする。

19. 【緊急時の対応方法】

サービス提供中に病状の急変等があった場合、速やかに主治医、救急隊、ご家族、居宅介護支援事業者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いたします。

(緊急時の連絡体制)



《緊急時の連絡先及び対応可能時間》

【事業所の窓口】 訪問介護ステーション山宗	TEL：0980-56-3889 FAX：0980-43-6878
【主治医等の連絡先】 医療機関名、主治医氏名等	事前確認

20. 第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	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		

21. 記録の整備・保存

事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する次の各号に定める記録を整備し、その完結から5年間保存するものとする。また、利用者またはその家族の求めに応じ、これを開示し、又はその複写物を交付するものとする。

- 1 訪問介護計画
- 2 提供した具体的なサービスの内容等の記録
- 3 利用者に関する市町村への通知に係る記録
- 4 苦情の内容等に関する記録
- 5 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

22. 苦情処理の体制及び手順

提供したサービスに関する苦情の申し立てに対して、迅速かつ適切に対応するため、担当職員を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明します。

23. ハラスメントについて

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助言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。
下記の様な行為があった場合、状況によって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) 長時間の電話、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

(1) 当事業所の苦情・要望の受付窓口

受 付 窓 口	受 付 担 当 者	管理者：嘉手苺 恵梨
	苦情解決責任者	株式会社山宗 代表取締役社長 知念 暖
	受 付 日	月曜日から金曜日 祝祭日、12/31 ~ 1/3 日、旧盆とその翌日を除く。
	受 付 時 間	午前8時30分 から 午後5時30分
	電 話 番 号	0980-56-3889
	F A X 番 号	0980-43-6878

(2) 行政機関その他苦情受付機関

本事業所では解決できない苦情や虐待等の相談は、行政機関又は沖縄県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

沖縄県福祉サービス 運営適正化委員会	所 在 地：沖縄県那覇市首里石嶺町 4-373-1 沖縄県総合福祉センター西棟 4 階 受 付 日：月曜日から金曜日 受 付 時 間：午前 9 時から午後 5 時 TEL：098-882-5704 FAX：098-882-5714
名護市福祉部 障害福祉係	TEL：0980-53-1212 FAX：0980-53-6210
本部町福祉課	TEL：0980-47-2165
今帰仁村福祉課	TEL：0980-56-4189
大宜味村福祉課	TEL：0980-44-3002
東村住民福祉課	TEL：0980-43-2202
国頭村役場福祉課	TEL：0980-41-2765
名護市役所介護長寿課	TEL：0980-53-1212
介護保険広域連合	TEL：098-921-7800

この重要事項説明書の説明年月日 令和 年 月 日

事業所 訪問介護ステーション 山宗

説明者氏名 _____

私は、重要事項説明書の交付、説明を受け、サービスの提供開始に同意いたします。

本人住所 _____

(利用者)

氏名 _____

利用者家族住所 _____

氏名 _____ (続柄: _____)

代理人住所 _____

氏名 _____

個人情報の使用に係る同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、下記に記載するところにより、契約の有効期間中、必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2. 利用目的

- (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- (2) 利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- (4) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要がある場合
- (5) 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- (6) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- (7) 介護報酬請求（レセプト）に関する場合
- (8) 賠償責任保険等に係る保険会社等への相談や届出等
- (9) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

3. 使用条件

個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさない。

令和 年 月 日

事業所名：訪問介護ステーション 山宗 殿

本 人 住 所 _____
(利用 者)

氏 名 _____ 印

利用者家族 住 所 _____

氏 名 _____ 印 (続柄： _____)

代 理 人 住 所 _____

名 前 _____ 印