

重要事項説明書

(訪問介護・総合事業訪問介護)

様

あなたに対する訪問介護・総合事業訪問介護サービスの開始に当たり、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. 事業者

事業者名称	社会福祉法人 呉同済義会
所在地	呉市中央五丁目 12 番 21 号 呉市福社会館内
代表者氏名	会長 三宅清嗣
電話番号	TEL 0823-21-5395 Fax 0823-25-3503
設立年月	大正10年6月16日

2. 事業所概要

事業所名称	ホームヘルプサービス 常楽園
指定番号	広島県指定 3470500327
所在地	呉市警固屋9丁目1番1号
電話番号	TEL 0823-28-0555 Fax 0823-28-3206
通常の事業の実施地域	呉市（下蒲刈町・川尻町・安浦町・蒲刈町・豊浜町・豊町・倉橋町を除く）

3. 事業の目的と運営方針

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人呉同済義会が開設するホームヘルプサービス常楽園（以下「事業所」といいます。）が行う指定訪問介護（総合事業訪問介護）の事業（以下「事業」といいます。）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研修の修了者（以下「訪問介護員等」といいます。）が、要介護状態、要支援状態にある高齢者に対し、適正な事業を提供する事を目的とします。

(指定訪問介護の運営の方針)

第2条 指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、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、食事の介助その他の生活全般にわたる援助を行うものとします。

2 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保険・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します。

(指定総合事業訪問介護の運営方針)

3 指定総合事業訪問介護の基本方針として、利用者の心身機能の改善、環境調整などを通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるよう適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととします。

4 指定総合事業訪問介護の実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間の把握（モニタリング）をし、モニタリング結果を介護予防支援事業者等へ報告することとします。

5 指定総合事業訪問介護の提供に当たっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等、効率性、柔軟性を考慮した上で、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとします。

4. 事業所の職員体制

事業所の管理者	施設長 伊藤博文		
サービス提供責任者	増田万紀子・川原せい子		
訪問介護員	員数	勤務体制	
(1) 介護福祉士	5名	常勤3名	非常勤名 登録2名
(2) 訪問介護員2級課程修了者	3名	常勤名	非常勤名 登録3名
(3) 介護職員実務者研修終了者	名	常勤名	非常勤名 登録名
(4) 介護職員初任者研修修了者	名	常勤名	非常勤名 登録名
(5) 看護師	3名	常勤名	非常勤名 登録3名

5. 営業時間

営業日	12月31日から1月3日は休み (身体、利用状況によってはこの限りではありません。)
営業時間	午前8時～午後7時まで(電話等による24時間常時連絡可)

6. サービスの概要と利用料

(1) 訪問介護

種類	援助内容	時間(単位数)	利用料
身体介護	<ul style="list-style-type: none"> ・体位変換等 ・排泄介助(オムツ交換含む) ・入浴介助(できない場合は清拭洗髪等) ・食事介助、与薬、口腔ケア等 ・着替 ・清拭 	20分以上30分未満(244単位)	244円
		30分以上60分未満(387単位)	387円
		60分以上90分未満(567単位)	567円
生活援助	調理 掃除 洗濯 買物 (いずれも 利用者だけの援助 (売出し広告の買物はしません))	20分以上45分未満(179単位)	179円
		45分以上(220単位) ※上限70分	220円

※それぞれの身体介護に引き続き生活援助を行った場合、25分を増すごとに65単位加算します。

※利用者の心身の状況により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行った時は、上記の金額の2倍とします。

(2) 総合事業訪問介護

・現行の訪問介護における身体介護（入浴、排泄、食事介助等）・生活援助（掃除、調理等）の区分を一本化するとともに、月単位の定額料金とします。

種類	対象介護度	利用頻度	時間	利用料
訪問型 独自サービス (Ⅰ)	要支援1 要支援2 事業対象者	週1回程度の利用	45分以上 60分未満	1,176円
訪問型 独自サービス (Ⅱ)	要支援1 要支援2 事業対象者	週2回程度の利用		2,349円
訪問型 独自サービス(Ⅲ)	要支援2 事業対象者	週2回を超える		3,727円

※ 一定以上の所得のある方は、負担割合が2割または3割となります。(負担割合証が送られます)

(3) 交通費

・通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要した交通費は、事業所の実施地域を超える地点から自宅までの交通費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、事業の実施地域の境界を超えた分については、路程1km当たり20円とします。

・平常の時間帯（午前8時～午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には下記の割合で利用料金に割増料金を加算する。

・早朝（午前6時～午後8時）・夜間（午後6時～午後10時）	25%増
・深夜（午後10時～午前6時）	50%増

初回加算 ⇒ 200単位/月

※算定要件（訪問介護、総合事業訪問介護）

新規に訪問介護計画を作成し、訪問した利用者に対して、初回月にいただきます。

尚、2か月ご利用がなかった場合も初回加算をいただきます。(例えば、2か月以上入院後の再利用時等)

介護職員等処遇改善加算

介護職員処遇改善加算として、訪問介護費又は総合事業訪問介護費に、毎月のご利用金額の224/1000を加算します。

(この金額は利用限度額には入りません。)

緊急時訪問介護加算 ⇒ 100単位/月

※算定要件（訪問介護）

利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めた時に、居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合。

(4) 利用料金のお支払い方法

・上記の料金、費用は毎月末に計算し、翌月半ば頃集金に伺いますので現金にてお支払いください。

7. 緊急時の対応方法

利用者の主治医への連絡を行い、医師の指示に従うとともに緊急連絡先に連絡致します。		
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	
緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	
	昼間の連絡先	
	夜間の連絡先	

8. サービスの利用に関する留意事項

サービス提供を行う訪問介護員	サービス提供時に相当の訪問介護員を決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。
利用者からの訪問介護員の交代の申し出	当該訪問介護員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、事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。但し、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。
事業所からの訪問介護員の交替	事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は契約者及びその家族等に対して、サービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。
定められた業務以外の禁止	利用者は当事業所が提供するサービスで定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することは出来ません。
訪問介護サービスの実施に関する指示・命令	訪問介護・総合事業訪問介護サービスの実施に関する指示、命令は、すべて事業所が行います。但し、事業所は介護サービスの実施にあたっては、契約者の事情、意向等には十分に配慮するものとします。
備品等の使用	訪問介護・総合事業訪問介護サービスの実施の為に必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が利用者の為に事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

サービス内容の変更	サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。
利用の中止、変更、追加	利用予定日の前に利用者の都合により訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。サービス利用の変更・追加の申し出に対して、利用者の希望する期間にサービスの利用を追加することができますが、訪問介護員の稼働状況により提供出来ない場合は、他の利用可能な日時を利用者に提供して協議します。又、 利用中止については、キャンセル料はいただきませんが早めにお申し出下さい。
訪問介護員の禁止行為	① 医療行為又は医療補助行為。 ② 利用者もしくはその家族からの物品等を受け取る。 ③ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供。 ④ 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動。 ⑤ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為。
サービスを受けられなくなる場合	① 介護保険の適用外となった時。 ② 利用者が死亡した場合。

9. サービス提供に関する相談・苦情・ハラスメント

事業所は、提供したサービスに関する利用者又はその家族等からの苦情・ハラスメントに対して迅速かつ適切に対応するため次に掲げる通り必要な措置を講じます。

事業所は、受付窓口の設置・担当者の配置・事実関係の調査の実施・改善措置・利用者又は家族に対する説明・記録の整備・その他必要措置を行います。

事業所は、適切なサービス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従業者の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行います。

事業者の名称	ホームヘルプサービス 常楽園
苦情受付窓口・担当者	サービス提供責任者（主任訪問介護員） 増田 万紀子
電話番号	TEL 0823-28-0555
受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ホームヘルプサービス 常楽園
申請するサービス種類	訪問介護及び総合事業訪問介護
措置の概要	
<p>1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当者 主任訪問介護員 増田 万紀子 ・連絡先 呉市警固屋9丁目1番1号 Tel 0823-28-0555 Fax 0823-28-3206 ・受付時間 月曜日～土曜日 8時30分～17時30分 <p>※受付時間外も24時間常時連絡が可能です。 ※担当者不在の場合は他の職員が対応することとし、苦情等の内容については速やかに担当に伝えます。</p> <p>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">苦情相談窓口</div> <p style="text-align: center;">〈事業所の主任及び提供の責任者〉</p> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">  </div> <p style="text-align: center;">利用者への回答（結果伝達と理解確認）</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">事業所の提供の管理者</div> <p style="text-align: center;">〈事業所において解決できるもの〉</p> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">  </div> <p style="text-align: center;">利用者 (結果伝達) (改善等の申し入れ)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">苦情処理委員会</div> <p style="text-align: center;">〈事業所において解決できない苦情〉</p> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">  </div> <p style="text-align: center;">利用者 (結果伝達) (第三者機関) (解決の斡旋)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">広島県福祉サービス運営適正委員会等</div> <p style="text-align: center;">〈苦情処理委員会において解決できない苦情〉</p> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">利用者への回答</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0; width: fit-content;"> <p>苦情解決総責任者 常務執行役 工田 隆</p> <p>苦情処理委員会（第三者委員） 呉市社会福祉協議会 常務理事兼事務局長 河野 隆司 0823-25-7006</p> </div>	

【関係行政機関の窓口】 苦情があった事業所に対する対応方針等処理概要に記入

- ・ 呉市介護保険課 0823-25-2626
- ・ 広島県国民健康保険団体連合会 082-554-0783
- ・ 広島県福祉サービス運営適正委員会 082-254-3419

3.その他参考事項

※苦情又は重要事項は、台帳に記録の上保存し、再発防止に役立てます。

※サービスの提供に係る利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合においては必要な改善を行います。

10. 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、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業所に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事業所は、損害賠償の支払いに備えて、損害保険に加入します。事業所は、自己の責に帰すべき事由により利用者が生じた損害金について、損害保険の範囲内で責任を負います。

- ・ 呉市介護保険課 TEL 0823-25-2626
- ・ 地域包括支援センター TEL 0823-32-1006

11. 秘密の保持と個人情報の保護

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

サービス提供する上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第三者に漏らしません。

この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

② 個人情報の保護について

事業者は、あらかじ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、あらかじ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。

事業者は、利用者及びその家族に個人情報が含まれる記録物については、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。

12. 虐待の防止

事業所はご利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- ① 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者に周知徹底を図ります。
- ② 虐待を防止するための指針を整備します。
- ③ 虐待を防止するための定期的な研修を行います。
- ④ 虐待の防止に関する担当者を設置します。
- ⑤ サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（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、これを市町村に通報します。

13. 身体拘束

事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。やむを得ず身体的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をやむを得ない理由を記録します。

14. 業務継続計画の策定

事業所は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等（以下「業務継続計画」という。）を策定し、研修の実施、訓練等を定期的実施し周知します。

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います。

15. 重要事項の説明年月日

この重要事項の説明年月日	令和 年 月 日
--------------	----------

当事業所は、利用者に対する居宅介護サービスの提供開始に当たり、家族又は、利用者に対して本書面に基づいて上記重要事項を説明しました。

なお、継続的な利用者の方に対しては、利用の都度の説明を略させていただき、個別サービス計画や内容に変更があった場合に説明いたします。

ご利用事業所の名称	ホームヘルプサービス 常楽園
指定番号	広島県指定 3470500327
所在地	呉市警固屋九丁目1番1号
管理者	施設長 伊藤博文 印
説明者氏名	印

私は、本書面に基ついて重要事項の説明を受け、居宅介護サービスの提供開始に同意いたします。又、私は、ホームヘルプサービス常楽園の訪問介護事業者が、サービス担当者会議等において課題分析情報等を通じて、私が有する解決すべき課題等の個人情報、又は家族の個人情報を、介護支援専門員や他のサービス担当者と共有する事の必要性について、訪問介護事業者から説明を受けました。その上で、訪問介護事業者が必要と判断した情報を、介護支援専門員、その他のサービス担当者に情報提供、収集することの趣旨を十分理解できましたので、情報提供されることに同意いたします。

令和 年 月 日

利用者	住所	
	氏名	印
利用者の家族又は代理人	住所	
	氏名	続柄 () 印
利用者の家族又は代理人	住所	
	氏名	続柄 () 印