

豊寿苑ホームヘルプステーション（指定訪問介護）重要事項説明書

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人豊浦福祉会
代表者氏名	理事長 大森 宏
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	山口県下関市豊浦町大字厚母郷 10442 番地 総務課 (電話 083-772-0107・ファックス番号 083-772-0108)
法人設立年月日	平成 18 年 11 月 17 日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	豊寿苑ホームヘルプステーション
介護保険指定 事業所番号	3570102917
事業所所在地	下関市豊浦町大字厚母郷 10442 番地
連絡先 相談担当者	電話番号：083-772-0107 fax 番号：083-772-0108 サービス管理責任者 繁永 舞
通常の事業 の実施地域	下関市豊浦町（但し、当該地域以外も対応可）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人豊浦福祉会が設置する豊寿苑ホームヘルプステーションにおいて実施する指定訪問介護事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	1 事業所は、要介護状態の利用者が可能な限りその居宅において、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、入浴、排せつ、食事等の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。 2 事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って指定訪問介護を提供するように努めるものとする。 3 指定訪問介護においては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。 4 事業所は、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業所等福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。 6 指定訪問介護の提供に当たっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。 7 指定訪問介護の利用後においても、利用前と同様のサービスが受けられるよう、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービス

	を提供する者との密接な連携により、利用者が継続的に福祉サービス等を利用できるよう必要な援助に努めるものとする。 8 前7項のほか、「下関市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」(平成24年下関市条例第70号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日(但し、12月29日から1月3日までを除く)
営 業 時 間	午前8時30分から午後5時30分まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日
サービス提供時間	午前8時30分から午後5時30分まで

(5) 職員体制

管理者	柴田 浩之
-----	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者及び業務の実施状況の把握その他の業務の管理を一元的に行います。 2 従業者に、法令等において規定されている遵守すべき事項において指揮命令を行います。	1名 (常勤兼務)
サービス提供責任者	1 訪問介護計画の作成、変更等を行い利用の申込に係る調整を行います。 2 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等、居宅介護支援事業者等との連携を図ります。 3 居宅介護支援事業者等に対し、指定訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報を提供します。 4 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握します。 5 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施します。	1名以上 (常勤)
訪問介護員	訪問介護計画に基づき、指定訪問介護の提供を行います。	2名以上 (常勤1名以上 非常勤1名以上)

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サ ー ビ ス の 内 容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身 体 介 護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	褥瘡予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	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。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守りの援助	1 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 2 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。 3 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で必要な時だけ介助）を行います。 4 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。） 5 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 6 洗濯物をいっしょに干したりたた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。
生 活 援 助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

（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身体的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緊急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

（３）利用料金

利用料金については別紙にて説明します。

4 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

（１）利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	1 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求します。 2 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月１６日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
（２）利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	1 請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替（毎月２２日引落。但し、金融機関が２２日は休みの場合、翌営業日となります） （ウ）現金支払い 2 支払いの確認をしたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管してください。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から２月以上遅延し、さらに支払いの督促から１４日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

5 サービスの提供に当たって

- （１）サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- （２）利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する３０日前にはなされるよう必要な援助を行います。
- （３）利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成し

た「訪問介護計画」は、利用者または家族にその内容を説明しますのでご確認いただくようお願いします。

- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

6 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から掲示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

7 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たって、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービスの提供の開始に際し、上記で作成した「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

8 緊急時等における対応方法

サービス提供を行っている際に利用者の病状の急変が生じた場合は、速やかに主治医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

【主治医】	医療機関名	
	医 師 名	
	電話番号	
【家族等緊急連絡先】①	氏名	続柄 ()
	電話番号	—
	携帯番号	—
	勤務先	—
【家族等緊急連絡先】②	氏名	続柄 ()
	電話番号	—
	携帯番号	—
	勤務先	—

9 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、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に実施します。

(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。

10 衛生管理等について

(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又は食中毒が発生し、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及び食中毒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、従業者に周知徹底します。
- ②事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施します。
- ④上記①～③のほか、「厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順」に沿った対応を行います。

11 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ①事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めます。
- ②事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

(2) 個人情報の取り扱いについて

- ①事業者は、サービス担当者会議等でサービス調整を行い、一体的なサービス提供を行うために利用者の個人情報を用いることがあります。また、利用者の家族の個人情報についても、同様です。
- ②事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）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します。
- ③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行います。

12 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

提供したサービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(別紙参照)

(2) 苦情解決の方法

①苦情の受付

苦情は面接、電話、書面(苦情ボックス)などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

②苦情の受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の立ち合いを求めることができます。

④その他、外部機関の紹介

事業所で解決できない苦情に関しては、下関市福祉部介護保険課事業者係や山口県国民健康保険団体連合会、山口県社会福祉協議会に設置された福祉サービス運営適正化委員会等に申し立てることができます。

13 事故発生時の対応方法について

(1) 事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

(2) 事業者は、事故が発生した場合は、事故の状況及び事故に際して採った処置を記録します。

(3) 事業者は、利用者に対するサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

【市町村(保険者)の窓口】 下関市福祉部介護保険課事業者係	所在地 下関市南部町1番1号 電話番号 083-231-1371(直通) ファクス番号 083-231-2743(直通) 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
---	---

なお、下記の損害賠償保険及び自動車保険(自賠責保険・任意保険)に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	社会福祉法人全国社会福祉協議会(引受会社:損保ジャパン)
	保 険 名	社会福祉施設総合賠償保障共済制度(しせつの損害補償)
	補償の概要	施設内、送迎中の対人、対物事故に対する損害賠償
自動車保険	保険会社名	全日本火災共済協同組合連合会
	保 険 名	MAP 自動車総合共済全車両一括共済保険
	補償の概要	自動車事故全般に関する保証(車両保険を除く)

14 虐待の防止について

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

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を年に2回以上開催し、その結果について従業者に周知徹底します。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対し虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 上記(1)~(3)の措置を適切に実施するための責任者と担当者を配置します。(別紙参照)
- (5) サービス提供中に、従業者又は家族や親族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。

15 身体的拘束について

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、自傷他害等のおそれがある場合など、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、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。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束の時間、経過観察や検討内容を記録します。

- (ア) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (イ) 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できない場合に限りします。
- (ウ) 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。

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提供の日から最低2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 福祉サービスの第三者評価の実施状況について

当事業所においては福祉サービス第三者評価は実施しておりません。

重要事項説明の年月日

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

上記内容について、「下関市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成 24 年下関市条例第 70 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	下関市豊浦町大字厚母郷 10442 番地
	法人名	社会福祉法人豊浦福祉会
	代表者名	理事長 大森 宏
	事業所名	豊寿苑ホームヘルプステーション
	説明者氏名	サービス提供責任者 繁永 舞

事業者から上記の内容の説明を受け、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。

利用者	氏名	
-----	----	--

代理人 (身元引受人)	氏名	続柄
----------------	----	----