

訪問介護重要事項説明書

当事業所の訪問介護サービスを利用される方に対して、事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等について次のとおり説明します。

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 施福会
所 在 地	熊毛郡田布施町大字宿井406番地
代 表 者 名	理事長 田縁 和明
電 話 番 号	0820(53)1294

2. 事業所

名 称	たぶせ苑指定訪問介護事業所(指定番号3577300225)
所 在 地	熊毛郡田布施町大字宿井406番地
電 話 番 号	0820(53)1293
管理者氏名	要田 俊彦 (たぶせ苑施設長兼務)
実施地域	田布施町 平生町 光市

3. 事業の目的・運営方針

事業の目的	要介護状態にある高齢者に対し、居宅において安心した生活が送れるよう適正な訪問介護を提供することを目的とします。
運営の方針	要介護者等の心身の特性を踏まえ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います。 サービスの提供にあつては、保健・医療・福祉等との連携を図り適切なサービスの提供に努めます。

4. 営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日 (12月31日から翌年1月3日除く。)
営 業 時 間	8時30分から17時15分 (必要に応じて対応します。)

5. 事業所の職員体制

	職務内容	人 数
管理者	職員及び業務の管理	常勤 1名(特養兼務)
サービス提供責任者	利用者の申込みに係る調整 訪問介護計画作成等	常勤 3名 (介護福祉士 3名)
訪問介護員	訪問介護の提供	常勤 4名(提供責任者兼務) (介護福祉士 4名) 非常勤 1名 登録 8名 (介護福祉士 2名) (ヘルパー1級 1名) (ヘルパー2級 6名)
事務職員	訪問介護業務の事務	常勤 1名(特養兼務)

6. サービスの内容

事業者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)の内容に沿った訪問介護計画を定めて、サービスを提供いたします。訪問介護計画は、計画作成後も利用者の意向や心身等の状況を把握し、必要に応じて訪問介護計画の変更を行います。又、利用者の申出によりいつでも見直しをすることができます。

サービスの区分	サ ー ビ ス の 内 容
身 体 介 護	入浴介助・清拭・洗髪・排泄介助・整容・口腔ケア・食事介助・更衣・体位変換・通院外出介助・移動移乗介助・服薬介助・自立支援のための見守り援助等
生 活 援 助	調理・洗濯・薬の受け取り・掃除・買物・ゴミ出し・衣類の整理

(1) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供にあたって、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の提供
- 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食、喫煙、飲酒
- ⑦身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者など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

7. 利用料

(1) 利用料金は、原則として負担割合証に応じた基本料金となります。

ただし介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

内容	サービス費	単位数	利用料	自己負担額 (1 割)	自己負担額 (2 割)	自己負担額 (3 割)
身体介護 (特定事業所 加算Ⅱを含む)	身体介護 01	179 単位	1790円	179 円	358円	537 円
	身体介護 1	268 単位	2680円	268 円	536 円	804 円
	身体介護 2	426 単位	4,260円	426 円	852円	1,278 円
生活援助 (特定事業所 加算Ⅱを含む)	生活援助 2	197 単位	1970円	197 円	394 円	591 円
	生活援助 3	242 単位	2420円	242 円	484 円	726 円

⑥	サービスに要する時間	単位数	利用料	自己負担額 (1 割)	自己負担額 (2 割)	自己負担額 (3 割)
	身体介護 1 生活援助 1	340 単位	3,490円	349円	698 円	1,047 円
	身体介護 1 生活援助 2	411 単位	4,110円	411 円	822 円	1,233 円
	身体介護 2 生活援助 1	497 単位	4,970円	497 円	994 円	1,491 円
	身体介護 2 生活援助 2	569 単位	5,690円	569 円	1,138 円	1,707 円

初回加算(新規の利用、または2か月利用がなかった場合)	2,000 円	200 円	400 円	600 円
緊急時訪問介護(身体介護中心)	1 回 1,000 円	100 円	200 円	300 円
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	負担額の 24.5%			

※上記サービスの利用料金は、実際にサービスを要した時間ではなく、サービス計画に基づき決定されたサービス内容を行うために必要となる時間に基づいて介護給付体系により計算されます。

※平常時の時間帯(午前8時から午後6時)以外の時間帯でサービスを行う場合には、利用料に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・早朝(午前6時から午前8時まで): 25%
- ・夜間(午後6時から午後10時まで): 25%
- ・深夜(午後10時から午前6時まで): 50%

(2) サービス費と自己負担(例)

①利用者の居宅が、通常の事業実施地域以外にある時は(1)の利用者負担以外に要した交通費の実施の負担をお願いします。自動車で訪問した時は、通常の事業実施地域を超えた所から片道1km80円で計算したガソリン代を頂きます。

②通院介助により公共交通機関を利用した交通費及びサービスに伴う別途料金がかかる場合の実費は、その都度利用者の負担になります。

・利用者負担金等は、1ヶ月毎に計算し翌月の15日までに請求しますので、請求書を受理した月の25日までに集金による現金払いか指定口座からの引き落としでお支払いください。

8. 緊急時における対応方法

事業者は、サービスの提供中に利用者の病状の急変が生じたときは、速やかに主治医等と連絡をとり必要な措置を講じます。

9. 利用者からの解約・契約解除の申し出

契約は、契約期間中であっても利用者からこの契約を解約することができます。その場合は契約終了を希望する日の14日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、次の事項に該当した場合は直ちにこの契約を解約・解除することができます。

- (1)事業者もしくは訪問介護員が正当な理由なくサービスを提供しない場合
- (2)事業者もしくは訪問介護員が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、または不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

10. 事業者からの契約解除の申し出

次の事項に該当する場合には、この契約を解除させていただくことがあります。

- (1)利用者が利用料等を2ヶ月以上滞納し、催促したにもかかわらず支払いがない場合
- (2)利用者が、故意または重大な不信行為を行うことによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

11. 契約の終了

契約は、次の各号に基づく事由により終了するものとします。

- (1)利用者が死亡した場合
- (2)要介護認定により利用者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- (3)事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合または指定を取り消された場合
- (4)事業所が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
- (5)利用者及び事業者が契約の解約・解除を申し出た場合

12. 秘密の保持及び個人情報保護

- (1) 事業者及び事業所の従業員は、利用者に訪問介護サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族等に関する事項を契約中はもとより契約終了後においても決して第三者に漏らすことは致しません。
- (2) 事業者は、訪問介護利用契約書第17条第3項第一号から第7号の使用目的において必要最低限な利用者及びその家族の個人情報を使用いたします。
 - ① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について
 - ・事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」「個人情報の保護に関する法律のガイドライン」及び「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るものとします。
 - ・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。
 - ・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に、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旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
 - ② 個人情報の保護について
 - ・事業者は、利用者から予め文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、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同様です。
 - ・事業者は、利用者及び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するものとします。
 - ・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、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い利用者目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

13. 事故発生時の対応

- (1) 事業者は、利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生したときは、市町、主治医・利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに必要な措置を講じるものとします。
- (2) 事業者は、サービスの提供にあたって事故が発生し利用者及びその家族の生命・身体・財産に損害が生じたとき損害賠償を負うものとします。ただし、事業者に故意又は過失が認められない場合はこの限りでないものとします。また、当該事故発生につき、利用者に重大な過失が認められる場合はその損害賠償額を減じるものとします。

14. 身体拘束の禁止

事業所は、「訪問介護サービス」の提供を行っている時に、利用者本人もしくは第三者等に危険が生じるような緊急やむを得ない場合を除いて、利用者の身体拘束をすることはありません。緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明を

し、同意を得るとともに、その状況・時間・方法等の詳細を「サービス実施記録等」に記録し閲覧に供します。また、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を開催するとともに、その結果を従業員に周知徹底を図ります。更に適正化のための指針を整備し定期的な研修を行っていきます。

15.業務継続計画

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、契約書に対する指定介護予防支援の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

また、従業員に対し、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、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うものとします。

16.感染症の予防及びまん延の防止

事業所は、感染症の発生又はまん延防止のために、次の措置を講じるものとします。

- (1) 感染症の予防及びまん延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、従業員に周知徹底します。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための定期的な研修及び訓練を実施します。

17.虐待防止

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発防止するために次の措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底します。
- (2) 虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 訪問介護員に対し、虐待防止のための定期的な研修を実施します。
- (4) 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。
- (5) サービス提供中に、当該事業所の訪問介護員又は養護者(契約者の家族等高齢者を現に養護する者)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、これを町へ通報し必要な措置を講じます。

18.ハラスメント防止

事業所は、ハラスメント防止のため、次の措置を講じるものとします。

- (1) ハラスメント防止のための指針を整備します。
- (2) 訪問介護員に対して、ハラスメント防止のための研修を実施します。
- (3) ハラスメント防止の措置を講じるための相談窓口及び担当者を置きます。
- (4) 契約者は、サービス内容に疑問や不満がある場合、又は訪問介護員からのハラスメント、疑わ

しい態度や行為等を感じた場合は速やかに必要な対応をします。

- (5) 契約者やその家族等による暴言や暴力行為、脅迫行為、ハラスメント行為及びそれに類する行為を受けた場合は、介護訪問サービス利用契約書に基づき必要な措置を講じます。

ハラスメント(身体的暴力・精神的暴力・セクハラ)行為の具体例について

- ①身体的暴力とは、つねる、つばを吐く、手をひっかく、腕にかみつく、首を絞める、包丁を向ける、胸部をこぶしで叩く、物を投げつける、手を払いのけられる等が該当します。
- ②精神的暴力とは、気分にくらがあり、日によって完全無視される、「二度と来るな」「バカヤロー」と罵声を浴びせる、奇声や大声を発する、怒鳴りつける、特定のスタッフにだけ嫌がらせをする、威圧的な態度で文句を言い続ける、家族が認知機能の低下がある利用者の発言をうのみにして理不尽な苦情を事業所に訴える、クレームをつけて支払いを拒否する等が該当します。
- ③セクハラとは、手を握る、胸を引っ張る、触ってくる、性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、女性のヌード写真を見せる等が該当します。
- ④悪質クレームストーカーとは、家族が理不尽な苦情を事業所に申し立て、対応に時間がかかり業務に支障が出る、特定の職員に個人的な相談を長時間してくる等が該当します。

19. 苦情処理

- (1) 苦情・人権擁護・虐待の防止受け付け及びサービス利用の相談

サービスに対する苦情やご意見、又利用料の支払い手続きなどサービス利用に関するご相談等下記の窓口で受け付けます。

受付場所	たぶせ苑指定訪問介護事業所
受付日時	月曜日から金曜日まで 8時30分から17時15分まで
電話番号	0820(53)1294(代) 0820(53)1293(直通)
担当者 苦情担当責任者	サービス提供責任者 管理者

- (2) 苦情の処理手順

- ①苦情があった場合は、直ちに管理者が相手方に連絡を取り、詳しい事情を聞きます。
- ②管理者が必要と判断した場合は、事業所内において検討会議を行います。
- ③検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行います。
- ④記録を台帳に保管し再発防止に役立てます。

田布施町役場 健康保険課 長寿支援係	熊毛郡田布施町下田布施3440-1 電話番号 0820(52)5809 受付時間 8:30から17:15
平生町役場 健康保険課	熊毛郡平生町大字平生町210番地1 電話番号 0820(56)7115 受付時間 8:30から17:15

光市役所 介護保険課	光市光井2丁目2番1号 電話番号 0833(74)3003 受付時間 8:30から17:15
山口県国民健康保険団体連合会	山口市朝田1980番地7号 電話番号 083(995)1010 受付時間 9:00から17:00