

「訪問介護」重要事項説明書

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

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	医療法人社団聖和会
代表者名	細谷 和生
所在地 (連絡先)	熊本県玉名郡長洲町宮野 2775 番地 (電話：0968-78-1133)

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

事業者名称	ヘルパーステーションありあけ
介護保険指定事業者番号	熊本県4372400673号
所在地	熊本県玉名郡長洲町宮野 2775 番地
連絡先 相談担当者	(電話：0968-69-2559) 担当：管理者 坂本直子
通常の事業の実施地域	長洲町 荒尾市 玉名市

(2) 事業の目的と運営方針

事業の目的	介護保険法令及びこの契約に従い、お客様に対し可能な限りその居宅において、その能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、入浴・排泄・食事の介護その他生活全般にわたる援助（訪問介護サービス）を提供します。
運営の方針	1、事業所は、サービス担当者会議を通じて利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて地域の保険、医療福祉サービスの密な連携を計り総合的なサービスの提供に努めます。 2、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止、又は要介護状態となることの予防に資するよう、訪問介護サービスの目標を設定し、訪問介護計画に基づき計画的に行います。 3、利用者に提供する訪問介護サービスの質の評価を行い、その改善を計るよう努力すると共に、介護技術の進歩に対応して適切な介護技術をもって訪問介護サービスの提供を行います。 4、事業所は、利用者の被保険者証に認定審査会意見が記載されている場合、この意見に配慮してサービスの提供を行うよう努めます。 5、事業所は親切丁寧に訪問介護サービスを提供し、利用者及びご家族に対し、訪問介護サービスの提供方法について解りやすく説明します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	日曜日～土曜日（12月30日～1月3日は休みです）
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
※ 利用状況に応じ、随時365日24時間介護サービスを提供いたします。	

(4) 事業所の職員体制

職種	員数		主な職務内容
	専従	兼務	
管理者 （介護福祉士）	1人		従業者の管理及び業務の管理 自らも訪問介護サービス提供にあたります
サービス提供責任者 （介護福祉士）	2人 （1人管理者 者と兼務）		訪問介護計画の作成、利用申込みに係る連絡調整 訪問介護員に対する技術指導
訪問介護員 （介護福祉士）	5人		訪問介護サービスの提供にあたります。
介護員実務者研修 2級課程修了者	0人		訪問介護サービスの提供にあたります。

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

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。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	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	床ずれ予防のための、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・重度化防止のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、配膳、後片付け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 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。 ○ 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に必要な時だけ介助）を行います。 ○ 自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。 ○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら掃除、整理整頓を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、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。） ○ 車いす等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。 ○ 洗濯物を一緒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) 提供するサービスの利用者負担

項目		1割負担の場合	2割負担の場合	3割負担の場合
身体 介護	20分未満	179円	358円	537円
	20分以上30分未満	268円	536円	804円
	30分以上1時間未満	426円	850円	1275円
	1時間以上1時間30分未満	624円	1246円	1869円
生活 援助	20分以上45分未満	197円	392円	588円
	45分以上	242円	484円	726円
身体 + 生活	身体介護20分以上30分未満 生活援助20分以上45分未満	340円	678円	1017円
	身体介護30分以上1時間未満 生活援助20分以上45分未満	497円	994円	1491円

* 特定事業所加算として所定単位数に10%が加算されています。

①介護保険の適用がない場合や介護保険での給付の範囲を超えたサービス利用料金は、事業所が別に設定し全額が利用者の負担となります。

②上記料金算定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、利用者の居宅介護支援計画に定められた目安の時間を基本とします。

③やむを得ない事情で、且つ利用者の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

④訪問介護を初めて利用の場合は、初回に限り初期加算として200円が加算されます。

⑤利用者やご家族から緊急に身体介護の要請を受けた場合、又はケアマネージャーが身体介護を緊急に必要と認めた場合は、ご利用一回につき緊急訪問介護加算として100円が加算されます。

⑥訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリ専門職が同時に利用者宅を訪問し両者の共同により訪問介護計画書を作成した場合、生活機能向上加算として100円が加算されます。

⑦介護職員等処遇改善加算として利用料に対して24.5%が加算されます。

⑧ 早朝(午前6時～午前8時)と夜間(午後6時～午後10時)は25%、深夜(午後10時～午前6時)は50%割増となります。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接(お茶、食事の手配等)

- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

(3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	利用日前日までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	利用日の当日までに連絡がなかった場合	その日の利用全額
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 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

<p>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</p>	<p>ア 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いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日頃に、お知らせいたします。</p>
<p>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</p>	<p>ア お支払い方法は、窓口支払い・口座振替の 2 つの方法があります。利用申し込み時にお選びください。</p> <p>*窓口支払いについて 有明成仁病院受付にて、平日(月～土)9：00～17：00 まで支払い可能です。</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（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。）</p>

※ 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 ヶ月以上遅延し、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。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

<p>利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。</p>	<p>相談担当者氏名</p>	<p>(氏名 坂本直子)</p>
	<p>連絡先電話番号</p>	<p>(電話番号 0968-69-2559)</p>
	<p>受付日及び受付時間</p>	<p>(月～土曜日 8：30～17：30)</p>

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 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、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「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、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (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。

- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 坂本直子
-------------	----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
(3) 苦情解決体制を整備しています。
(4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
(5) 介護相談員を受入れます。
(6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

<利用者及びその家族に関する秘密の保持について>

- ア 事業者は、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についてのガイドライン」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。
- イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び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。
- ウ 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。
- エ 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

<個人情報の保護について>

- ア 事業者は、利用者から予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、予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。
- イ 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するものとします。
- ウ 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。）

10 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡

します。

主治医連絡先	氏名	
	所属医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
家族等連絡先	氏名及び続柄	
	住所	
	電話番号	

1 1 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者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護の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	長洲町 介護保険係	電話 代表 0968-78-3111
	荒尾市 介護保険係	電話 代表 0968-63-1111
	玉名市 介護保険係	電話 代表 0968-75-1111
居宅介護支援事業所	事業所名	
	住所	
	電話番号	

1 2 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提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

1 3 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

1 4 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り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「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又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又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。

1 5 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を提供した日から5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。

1.6 衛生管理等

- (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。

1.7 苦情申立窓口

(1) 苦情処理の体制及び手順

提供した指定訪問介護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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ① 苦情・相談窓口の担当者が、苦情の内容及び誰（本人・家族・親戚等）の申し立てなのかを確認し、その内容を十分聴き、その段階で解決できると判断されるものはその場で解決します。
- ② 窓口担当者で解決が困難な場合は、直ちに部署の責任者及び介護支援専門員等と協議し、苦情解決に努めます。
- ③ 協議の結果は、苦情申し立て者及び利用者に対し、十分な説明を行い解決に努めます。
- ④ 利用者等の納得が得られず、利用中止の希望をされる場合は、他の居宅サービス等を紹介する等必要な協力をいたします。
- ⑤ 上記①～④で解決が困難な場合は、利用者等に国保連合会及び市町村に苦情申し立てできる旨を伝え、苦情申し立てを希望される場合には必要な協力をいたします。
- ⑥ 上記①～⑤の処理内容を記録し、再発防止策を作成するとともに、利用者に対して再発防止策を提示するとともに、介護支援専門員と事業所内職員に対し指導を徹底し、再発防止に努めます。
- ⑦ 国保連合会より苦情処理に関する調査が実施されれば、調査に関する書類の提示等、国保連合会の調査に協力するとともに、指導・助言に従い必要な改善を行います。
- ⑧ 市町村（保険者）に対し、国保連合会からの指摘事項及び改善計画等について報告し、市町村より苦情処理に関する調査が実施されれば、調査に協力するとともに、指導・助言に従い、必要な改善を行います。

【事業者の窓口】 （事業者の担当部署 ・窓口の名称）	ヘルパーステーションありあけ 担当：管理者 坂本直子 所在地 玉名郡長洲町宮野 2775 番地 電話番号 0968-69-2559 受付時間 8：30～17：30 月曜日～土曜日						
市町村の相談窓口	<table border="0"> <tr> <td>長洲町 介護保険係</td> <td>電話 代表0968（78）3111</td> </tr> <tr> <td>荒尾市 介護保険係</td> <td>電話 代表0968（63）1111</td> </tr> <tr> <td>玉名市 介護保険係</td> <td>電話 代表0968（75）1111</td> </tr> </table>	長洲町 介護保険係	電話 代表0968（78）3111	荒尾市 介護保険係	電話 代表0968（63）1111	玉名市 介護保険係	電話 代表0968（75）1111
長洲町 介護保険係	電話 代表0968（78）3111						
荒尾市 介護保険係	電話 代表0968（63）1111						
玉名市 介護保険係	電話 代表0968（75）1111						