

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービス・介護予防・日常生活支援総合事業について、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・介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービスを提供する事業者について

事業者名称	合同会社 しずない介護サービス
代表者氏名	遠藤 敏弘
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	日高郡新ひだか町静内神森248-10 (0146)42-1910
法人設立年月日	平成25年9月18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	ヘルパーステーションしずない
介護保険指定 事業所番号	0173801085
事業所所在地	日高郡新ひだか町静内神森248-10
連絡先 相談担当者名	(0146)42-1910 松田 ひろみ
事業所の通常の 事業の実施地域	新ひだか町・新冠町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業指定訪問型サービスヘルパーステーションしずないが行う要介護状態及び要支援状態にある高齢者に対し適正な指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護を提供する事を目的とする。
運営の方針	指定訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業指定訪問型サービスの基本方針として、訪問介護員は、要介護・要支援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事ができるよう、入浴、排泄、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行う。事業の実施に当たっては、自らの提供するサービスの質の向上につながるよう関係市町村、地域の保健・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て、利用者及び関係機関等から選択されるように現状を把握し、組織全体の質の向上につながるよう努めているため改めて第三者評価は行っていない。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～土
営業時間	9:00～17:00
休業日	日曜日・12月31日～1月3日

* 必要に応じて営業時間外での対応も行います

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月～土
サービス提供時間	9:00～17:00

* 必要に応じ提供時間外での対応も行います

(5) 事業所の職員体制

管理者	松田 ひろみ
-----	--------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none">1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none">1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。4 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ます。5 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。6 訪問介護員等に対し、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ます。7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。8 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。10 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常勤 2名 (内1名は 管理者と兼務)

訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護指定介護予防・日常生活支援総合事業のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 5 訪問介護員は介護福祉士、介護福祉士実務者研修修了者又は介護職員初任者研修課程修了者とする。 	常勤換算 2.5以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 1名 (訪問介護員 と兼務)

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。
	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、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食（単なる流動食及び軟食を除く））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。
	通院同行介助	通院準備、移動、移乗介助、受付、会計、お薬受取り代行 医師への情報伝達等

	自立生活支援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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。
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。
通院等乗降介助		訪問介護員等が運転する車で病院等に係る送迎を提供し、乗車、降車の介助、移動の介助、病院受診の手続きなどを行います。(移送に係る運賃は別途必要になります。)

(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、鍵などの預かり
- 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、窓拭きなど)
- 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料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

区分	サービス提供 時間帯	20分以上 30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上1時間30 分未満		1時間30分以上 2時間未満	
		利用料	利用者 負担額	利用料	利用者負 担額	利用料	利用者 負担額	利用料	利用者 負担額
身体介護	昼間 (午前8時 ～ 午後6時)	2,680円	268円	4,260円	426円	6,240円	624円	7,140円	714円
生活援助	サービス提供 時間帯			20分以上 45分未満		45分以上			
	昼間			1,970円	197円	2,420円	242円		
介護予防・日常 生活支援事業		訪問型サービスⅠ (要支援1・2)		訪問型サービスⅡ (要支援1・2)		訪問型サービスⅢ (要支援2)			
月基本料金		11,760円	1,176円	23,490円	2,349円	37,270円	3,727円		
1回単価		4回以下	287円	8回以下	287円	12回以下	287円		
通院乗降等介助				1回		107円			

・加算について

加 算	利用料	利用者 負担額	算 定 回 数 等			
特 定 事 業 所 加 算	(Ⅰ) 所定単位数 の 20/100	左記の1割	1回当たり			
	(Ⅱ) 所定単位数 の 10/100					
	(Ⅲ) 所定単位数 の 10/100					
	(Ⅳ) 所定単位数 の 5/100					
	緊急時訪問介護加算			1,000円	100円	1回の要請に対して1回
	初 回 加 算			2,000円	200円	初回のみ
	特別地域訪問介護加算			所定単位数の15%		1月当たり
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ) 介護職員等処遇改善加算(Ⅱ) 介護職員等処遇改善加算(Ⅲ) 介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)	(Ⅰ) 24,5% (Ⅱ) 22,4% (Ⅲ) 18,2% (Ⅳ) 14,5%	左記の加算分	基本サービス費に各種加算減算 を加えた総単位数(所定単位数)			

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。	
	2時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	2時間前までにご連絡のない場合	1提供当たりの料金全額（10割分）を請求いたします。
※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。	

◇ 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。

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」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、介護予防・日常生活支援総合事業指定訪問型サービスの目標、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。

6 高齢者虐待防止について

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。

- (2) 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従事者に対し虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (3) 事業者は利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (4) 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。
- (5) 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し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (6) 事業者は従事者のメンタルヘルスをケアし、悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、ご利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます

虐待防止に関する責任者	管理者 松田 ひろみ
-------------	------------

7 身体拘束等の原則禁止と身体拘束等を行う場合について

訪問介護計画において、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の緊急やむ得ない場合を除き身体拘束等を行いません。

緊急やむ得ず身体拘束等を行う場合、当会の身体拘束等適正委員会で検討し、その態様及び時間、その際の利用者の心身状況並びに緊急やむを得ない理由を明らかにします。結果必要とする場合、書面に記載のうえ利用者、その家族に同意を得たうえで実施するものといたします。

また緊急やむを得ない理由については、切迫性、代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、事業者等と連携を図りながらこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行い、その具体的な内容について記録します。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>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」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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>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ぬ。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ぬ。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p>

9 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。

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、介護予防・日常生活支援総合事業指定訪問型サービス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、指定介護予防・日常生活支援総合事業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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険
補償の概要	介護等支援業務に関する事故について 1事故 100,000,000円

11 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。

12 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。

13 業務継続計画の策定について

- (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、介護予防・日常生活支援総合事業指定訪問型サービス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。

14 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、指定介護予防・日常生活支援総合事業の実施ごとに、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。
- (2) 指定訪問介護、指定介護予防・日常生活支援総合事業の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、完結の日から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。
- (3) 事業所における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か月に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。
- (4) 事業所における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
- (5) 従業者に対し感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を実施します

1 7 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヘルパーステーションしずない 担当者 松田 ひろみ	(所在地)日高郡新ひだか町静内神森 248-10 (電話番号)0146-42-1910 (受付時間)午前9時から午後6時まで
【市町村（保険者）の窓口】 日高中部広域連合	(所在地)日高郡新ひだか町静内緑町4丁目5番1号 (電話番号)0146-42-5103 (受付時間)午前8時45分から午後5時30分
【公的団体の窓口】 北海道国民健康保険団体連合会	(所在地)札幌市中央区南2条西14丁目 (電話番号)011-231-5161 (受付時間)午前9時から午後5時まで

18 ハラスメントの防止について

職場内や介護サービスの提供上における関係のハラスメントを防止するため、介護事業者として職場内及び介護サービスの提供を含めて、ハラスメントのない環境づくりに努めていきます。

- (1) 事業者としてハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について事業運営の基本指針を定め、それに基づいた取組等を行います。
- (2) 基本指針を職員と共有するとともに、職員が管理者等に相談した場合に、誰に相談しても事業者として同じ対応ができるように事業者内での意識の統一を図ります。
- (3) ハラスメントを未然に防止するための対応マニュアルを作成し、発生したハラスメントの対処方法等の作成、共有などの取り組みや環境の整備を図ります。
- (4) 職場内や介護サービスを提供する上で発生したハラスメントを早期に対応し解決するために担当職員を置き利用者及び家族に説明いたします。

ハラスメント対応担当者	管理者 松田 ひろみ
-------------	------------

19 訪問介護の利用にあたってご留意いただきたい事項と契約の終了に伴う説明

(1) 禁止行為

- ① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ② 職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ③ 職員に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

(2) 事業者からの契約の解除

事業者は次に掲げるいずれかの場合には相当な期間の経過後訪問介護契約を解除する事ができる。

- ① (1) における禁止行為があった場合
- ② 職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して訪問介護を提供することが著しく困難になった場合
- ③ ②により契約を解除する場合、事業者は保険者である市町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介、その他の必要な措置を講じます。

指定訪問介護・介護予防・日常生活支援総合事業の提供にあたり、利用者に対し本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

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

事業者	所在地	日高郡新ひだか町静内神森248-10
	法人名	合同会社 しずない介護サービス
	代表者名	遠藤 敏弘 印
	事業所名	ヘルパーステーションしずない
	説明者氏名	印

私は、本書面により事業者から重要事項の説明を受けました。

利用者	住所	日高郡新ひだか町静内
	氏名	印

私は、本人の契約意思を確認した上で、本書面により事業者から重要事項の説明を受け、本人に代わり署名を行いました。

署名代行者	本人との関係	
	署名代行の理由	
	住所	
	氏名	印
	連絡先	