

「高美園訪問介護事業所」重要事項説明書

当事業所はご利用者に対して指定訪問介護サービスまたは第1号訪問事業サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意ください。また、重要なことを次のとおり説明します。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 事業実施地域および営業時間	1
4. 職員の体制	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	2
6. サービスの利用に関する留意事項	5
7. 事故発生時、緊急時における対応方法	6
8. 運営に関する重要事項	7
9. 苦情の受付について（契約書第25条参照）	8
10. 第三者によるサービス評価の実施状況	9
11. 虐待の防止に関する事項	9
12. 身体的拘束等の適正化	10
13. 個人情報使用に係る同意について	10
14. 衛生管理および感染症対策について	12
15. 業務継続計画の策定等について	12
16. 記録の整備に関する事項	12
17. ハラスメントに関する事項	12

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人高宮美土里福祉会
- (2) 法人所在地 広島県安芸高田市高宮町原田10380番地1
- (3) 電話番号 0826-57-1586
- (4) 代表者氏名 理事長 増元正信
- (5) 設立年月 平成3年4月9日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所 平成12年4月1日指定
第1号訪問事業サービス 平成30年4月1日指定
- (2) 事業の目的 居宅において要介護・要支援状態にある高齢者に対し、適切な訪問介護・第1号訪問事業サービスを提供いたします。
- (3) 事業所の名称 高美園訪問介護事業所
- (4) 事業所の所在地 広島県安芸高田市高宮町原田10380番地1
- (5) 電話番号 0826-57-1260
- (6) 管理者氏名 岩崎猛
- (7) 当事業所の運営方針
要介護者・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ことができるよう、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話をを行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消および心身の機能ならびに利用者の家族の身体的および精神的負担の軽減が図れるよう支援いたします。
- (8) 開設年月 平成12年4月1日

3. 事業実施地域および営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 安芸高田市
- (2) 営業日および営業時間 月曜日～土曜日（1月1日から1月3日を除く）
午前8時30分～午後5時30分

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して指定訪問介護サービスおよび第1号訪問事業サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

職 種	常 勤		非常勤		備考
	専従	兼務	専従	兼務	
1. 管理者	1名	名	名	名	
2. サービス提供責任者	名	2名	名	名	
3. 訪問介護員	名	2名	3名	名	
(1) 介護福祉士	名	2名	1名	名	
(2) 介護職員初任者研修 修了者	名	名	2名	名	

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者に対して以下のサービスを提供します。

- | |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
(2) 利用料金の全額をご利用者に負担いただく場合 |
|---|

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の通常9割（介護保険負担割合証に2割と記載されている場合は8割、3割と記載されている場合は7割）が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

- | |
|--|
| ○身体介護
入浴・排せつ・食事等の介護を行います。
○生活援助
調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の援助を行います。
※第1号訪問事業サービスの場合は、身体介護・生活援助の区別はありません。 |
|--|

☆ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日および実施回数は、居宅サービス計画(ケアプラン)がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画または第1号訪問事業サービス計画に定められます。

<サービス利用料金>（契約書第8条参照）

- 単価・・・通常の介護報酬単価を適用します。

それぞれのサービスについて、平常の時間帯(午前8時から午後6時)での料金は次のとおりです。

○訪問介護サービス（利用者負担割合が1割の場合 1回の単位数）

サービスに要する時間	20分未満	20分～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30分ごとに
身体介護	163円	244円	387円	567円	82円追加

サービスに要する時間	20分未満	20分～45分未満	45分以上
生活援助	—	179円	220円

サービスに要する時間	20分以上	45分以上	70分以上
身体介護に引き続いての生活援助	65円	130円	195円

加算

- * 特定事業所加算Ⅱ 上記利用単位の10%を乗じた金額
体制要件・人材要件に適合している事業所に関する加算です。
- * 特別地域加算 所定金額の合計に15%を乗じた金額
- * 緊急時訪問介護加算 100円（1回につき）
緊急的に要請を受けて身体介護を実施した場合に加算されます。
- * 初回加算 200円（1月につき）
初回利用月、2か月間以上利用が中止後再利用開始時に加算されます。
- * 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ） 所定金額の合計に24.5%を乗じた金額
訪問介護員の処遇改善に関する加算です。
- * 2人の訪問介護員等の場合 通常の料金の2倍の金額
利用者の心身の状況等により、1人の従業者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とき

○第1号訪問事業サービス（利用者負担割合が1割の場合 1ヶ月の利用料金）

要介護度	要支援1		要支援2		
	週1回程度 利用	週2回程度 利用	週1回程度 利用	週2回程度 利用	週3回程度 利用
利用料金	円 1, 176	円 2, 349	円 1, 176	円 2, 349	円 3, 727

加算

- * 特別地域加算 所定金額の合計に15%を乗じた金額
- * 初回加算 200単位（1月につき）
初回利用月、2か月間以上利用が中止後再利用開始時に加算されます。
- * 介護職員等処遇改善加算（I） 所定金額の合計に24.5%を乗じた金額
訪問介護員の処遇改善に関する加算です。

☆ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援または要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者の負担額を変更します。

（2）介護保険の給付の対象とならないサービス（契約書第5条、第8条参照）

以下のサービスについては、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

①介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご利用者の負担となります。

	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 (30分増す毎に)
身体介護	3,790円	6,020円	8,790円	1,280円
	20分以上 45分未満	45分以上	/	
生活援助	2,780円	3,420円		

②交通費(契約書第8条参照)

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し通常の実施地域を越えた地点から、1キロメートル当たり35円の実費をいただきます。

(3) 利用料金のお支払い方法(契約書第8条参照)

前記(1)、(2)の料金・費用は、1ヶ月ごと(月末締め)に計算し、翌月の10日ごろ、ご請求します。ご指定の口座(ひろしま農協または、ゆうちょ銀行)より15日に自動引き落としさせていただきます。

※なお、15日が土・日・祝日の場合は前日となります。

(5) 利用の中止、変更、追加(契約書第9条参照)

- 利用予定日の前に、ご利用者の都合により、サービスの利用を中止または変更、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。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。
- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、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。

(2) 訪問介護員の交替(契約書第6条参照)

① ご利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、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、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、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利用者およ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。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

① 定められた業務以外の禁止

利用者は「5. 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者に依頼することはできません。

② 訪問介護サービスまたは第1号訪問事業サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、ご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、事業者は、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。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第14条参照）

訪問介護員は、ご利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② ご利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- ③ ご利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 飲酒およびご利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ ご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
- ⑥ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

7. 事故発生時、緊急時における対応方法

訪問先で事故が発生した場合は、ご家族等に連絡し状況を正確に報告し通院等が必要と思われる場合は、通院介助の対応をさせていただきます。(緊急時または、連絡が取れなかった場合は、事後の報告になる場合もあります)また必要と思われる場合は、保険者(市町)および居宅介護支援事業所に事故の内容を報告させていただきます。

主治医	医療機関名	
	電話番号	
ご家族	①氏名	
	電話番号	
	②氏名	
	電話番号	

8. 運営に関する重要事項

(1) 内容および手順の説明および契約の締結等

① 事業者は、あらかじめご利用申込者またはそのご家族に対し次に掲げる事項を記載した文書を交付して説明を行い、サービスの提供に関する契約を文書により締結することとします。

ア 運営規程の概要

イ 従業者の勤務の体制

② 事業所は、前号の契約においてご利用者の権利を不当に狭めるような契約解除の条件を定めませんこととします。

(2) 従業者の勤務体制の確保等

① 事業所は、ご利用者に対し適切なサービスが提供できるよう、従業者の勤務の体制を定めておくこととします。

② 事業所は、前号の従業者の勤務体制を定めるにあたっては、ご利用者が安心して利用できるよう配慮することとします。

(3) 従業者の資質向上、研修等

① 事業所は、従業者の資質向上を図るため、次のような研修機会を設けるものとします。

ア 採用時研修 採用後1ヶ月以内

イ 継続研修 年2回以上

ウ その他の研修

(4) 秘密保持等

① 事業所の従事者は、正当な理由なく、その業務上知り得たご利用者またはそのご家族の秘密を漏らさないこととします。

② 事業者は、従業者であった者が正当な理由なく、その業務上知り得たご利用者またはそのご家族等の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講ずることとします。

③ 事業所は、サービス担当者会議等においてご利用者の個人情報を用いる場合は、ご利用者の同意をそのご家族の個人情報を用いる場合は、当該ご家族の同意をあらかじめ文書により得ておくこととします。

(5) 提示・広告

- ① 事業所は、見やすい場所に運営規程の概要、従業員の勤務体制その他ご利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を掲示することとします。
- ② 事業所は、事業所について広告する場合においては、その内容が虚偽または誇大なものとしません。

(6) その他

- ① 当事業所の運営に関する重要事項は、社会福祉法人高宮美土里福祉会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

9. 苦情の受付について（契約書第25条参照）

社会福祉法 82 条の規定により、当法人の提供するサービスについてのご利用者からの苦情に適切に対応するため、以下のような体制を整備しています。

(1) 苦情受付窓口の設置

連絡先	電話 0826-57-1260 FAX 0826-57-0190		
担当者	苦情解決責任者	岩崎 猛	管理者
	苦情受付担当者	元村 朋美	訪問介護サービス課長
受付時間	8:30~17:30	左記以外の時間においても事業所担当者において受付します。	

苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入します。

(2) 苦情解決の方法

① 苦情原因の把握

ご利用者から受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得ます。必要に応じて、第三者委員へ報告します。

第三者委員

氏名	社会的立場（公職）	連絡先
北森 智視	安芸高田市福祉保健部保険医療課長	安芸高田市福祉保健部保険医療課 0826-42-5618
加古山 紀美恵	安芸高田市民生委員 児童委員	0826-57-1216
佐々木 良三	安芸高田市民生委員 児童委員	0826-54-0752

②検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行います。

③改善の実施

苦情申出人に対し、対応策を説明して同意を得るように努めます。改善を速やかに実施して、改善状況を確認します。

④解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行います。また、解決できない場合には、国民健康保険団体連合会への連絡も検討します。

⑤広島県社会福祉協議会、広島県国民保険団体連合会、市町村の紹介

本事業所で解決できない苦情は社会福祉協議会、国民健康保険団体連合会、市町村などに申し立てることができます。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

安芸高田市福祉保健部 保険医療課	所在地：安芸高田市吉田町吉田791 電話番号：(0826) - 42 - 5618 FAX：(0826) - 42 - 2130 受付時間：9:00～17:00
広島県社会福祉協議会 広島県福祉サービス運営 適正化委員会	所在地：広島市南区比治山本町12-2 電話番号：082-254-3419 FAX：082-569-6161 受付時間：8:30～17:00（土・日・祝日は 除く）
広島県国民健康保険団体 連合会 介護保険課 介 護第二係	所在地：広島市中区東白島町19番49号 国保会館 電話番号：082-554-0783 FAX：082-511-9126 受付時間：8:30～17:15（土・日・祝日は 除く）

10. 第三者によるサービス評価の実施状況

当事業所につきましては、第三者によるサービス内容の評価は行っておりません。

11. 虐待の防止に関する事項

事業者は、虐待の発生またはその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する虐待防止検討委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を設置し、定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備することとします。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施します。
- (4) 上記の措置を適切に実施するための責任者を置きます。

責任者：管理者 岩崎猛

1 2. 身体的拘束等の適正化

ご利用者又は他のご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、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のご利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します

1 3. 個人情報使用に係る同意について

ご利用者およびそのご家族の個人情報については、次に記載することにより必要最小限の範囲内で使用することをお約束いたします。

使用する目的

- (1) 事業者の内部での利用にかかる利用目的
 - ① 介護サービスの利用者等に提供する介護サービス
 - ② 介護保険事務
 - ③ 介護サービスの利用者に係る事業所等の管理運営業務のうち、
 - ア) 入退所等の管理
 - イ) 会計・経理
 - ウ) 介護事故、緊急時等の報告
 - エ) 当該利用者の介護・医療サービスの向上
- (2) 他の介護事業者等への情報提供をともなう利用目的
 - ① 当該事業者等が利用者等に提供する介護サービスのうち次のもの
 - ア) 当該利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議等）照会への回答
 - イ) その他の業務委託
 - ウ) 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
 - エ) 家族等への心身の状況説明
 - ② 介護保険事務のうち、
 - ア) 保険事務の委託
 - イ) 審査支払機関へのレセプトの提出
 - ウ) 審査支払機関または、保険者からの照会への回答
 - ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等

(3) 上記以外の利用

① 介護関係事業者の内部での利用に係る利用目的

ア) 介護関係事業者の管理運営業務のうち次のもの

- ・介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
- ・介護保険施設等の内部において行われる学生等の実習への協力
- ・介護保険施設等の内部において行われる事例研究
- ・内部監査人への情報提供

② 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

ア) 介護関係事業者の管理運営業務のうち次のもの

- ・外部監査機関、評価機関等への情報提供
- ・介護保険施設等の外部において行われる事例研究
- ・有事の場合の消防署や警察署等への情報提供

なお、上記(3)の利用についても利用者およびご家族のご意志に反する場合は、そのお申し出さえあれば、利用することはありません。その場合も、従来と変わらず適切な介護サービスを受けられることは変わりありません。

利用範囲

(1) 介護保険法で義務として明記されているもの

- ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
- ② 居宅介護支援事業者等との連携
- ③ 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町への通知
- ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治医への連絡等

(2) 行政機関等への対応として義務づけられているもの

- ① 市町による文書等提出の要求への対応
- ② 厚生労働大臣または都道府県知事による報告命令、帳簿書類等の提示命令等への対応
- ③ 都道府県知事による立入検査等への対応
- ④ 市町が行う利用者からの苦情に関する調査への協力等
- ⑤ 事故発生時の市町への連絡

使用する期間

契約日から契約終了時までとする

14. 衛生管理および感染症対策について

事業者は、利用者と施設の衛生管理に努めるとともに、感染症が発生し、またはまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずることとします。

- (1) 事業者は、感染症の予防およびまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。）を設置し、定期的に（おおむね6ヶ月に1回以上）開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ることとします。
- (2) 事業所における感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備することとします。
- (3) 事業所は、従業者に対し、感染症の予防およびまん延の防止のための研修および訓練を定期的に（年1回以上）実施します。

15. 業務継続計画の策定等について

事業所は、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および非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な次の措置を講ずることとします。

- (1) 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的に（年1回以上）実施します。
- (2) 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うこととします。

16. 記録の整備に関する事項

- (1) 事業者は、従業者、設備、備品および会計に関する諸記録を整備しておくものとします。
- (2) 事業者は、利用者に対するサービスの提供に係る諸記録を整備し、その完了の日から2年間保存するものとします。

17. ハラスメントに関する事項

事業者は、適切な社会福祉事業の提供を確保する観点から、ハラスメント防止法等の施行の情勢をうけ、これまで以上に職員間のみならず、ご利用者やそのご家族等との間でハラスメントの問題が生じることがないように、取組みをおこなっております。職場や介護の現場において行われる**身体的暴力、精神的暴力および性的な言動**また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就業環境が害されることを防止するための必要な措置を講じるものとします。

令和 年 月 日

指定訪問介護サービスまたは第1号訪問事業サービスの提供の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

高美園訪問介護事業所

説明者職名 サービス提供責任者 氏名

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスまたは第1号訪問事業サービスの提供開始に同意しました(個人情報の使用を含む)。

利用者 住 所

氏 名

○書名代行者(続柄:)

私は、下記の理由により、利用者の意思を確認のうえ、署名代行しました。

住 所

氏 名

署名を代行した理由