

(訪問介護事業所 平和の杜)

「指定訪問介護」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(静岡県指定 第 2270400548 号)

当施設はご利用者に対して、指定訪問介護を提供します。

事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明いたします。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆ 目次 ◆◆

1	訪問介護の運営の方針	1
2	事業者の概要	1
3	事業所の職員の概要	1
4	サービスの提供時間	1
5	サービスの内容	1～2
6	サービスの利用方法	2～3
7	職員の遵守事項	3
8	サービス利用に当たっての留意事項	4～5
9	利用料金	5～6
10	緊急時の対応方法	6
11	苦情処理	6

当事業者が提供する訪問介護の内容に関し、あなたに説明すべき重要事項は次のとおりです。

1. 訪問介護の運営の方針

創立の精神である「キリスト教精神に立つて・・・必要な福祉サービスを総合的に提供する」（定款）を運営の基盤に、職員は、愛と奉仕の姿勢を持ち、『あなたのために』という法人の理念を実現する為に、利用者お一人お一人に向かい合い、その意思を尊重し、日ごと生き生きと自立生活を継続することができるように訪問介護サービスを提供することを運営の方針とします。

2. 事業者の概要

事業者の名称	社会福祉法人 十字の園
主たる事務所の所在地	静岡県浜松市浜名区細江町中川 7220-11
電話番号	053-436-9535
法人の種別及び名称	社会福祉法人 十字の園
代表者職	理事長
代表者	鈴木 淳司

事業所の名称	訪問介護事業所 平和の杜
事業所の所在地	静岡県伊東市吉田 825-1
電話番号	055 7-45-0586 (FAX) 0557-45-2078
介護保険事業所番号	静岡県 2270400548 号
指定年月日	平成 19 年 3 月 1 日
交通の便	J R 伊東駅よりバスで約 30 分「大池小学校」下車、徒歩 2 分
通常の事業の実施地域	伊東市

3. 事業所の職員の概要 (契約書第 2 条)

当事業所では、利用者に対して訪問介護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。

＜主な職員の配置状況＞職員の配置については、介護保険法に基づく指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	兼務	指定基準
1. 管理者			1	1 名
2. サービス提供責任者		1		1 名
3. 訪問介護員 (1) 介護福祉士 (2) 介護職員初任者研修	5	3	8	2.5 名

4. サービスの提供時間

営業日	月～日の毎日
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

5. サービスの内容

当事業者があなたに提供するサービスは以下のとおりです。

身体介護	1. 起床介護	2. 就寝介護	3. 排泄介護	4. 整容介助
	5. 食事介助	6. 衣服着脱	7. 清拭	8. 体位交換
	9. 服薬管理	10. 入浴介助	11. 通院介助	12. その他

生活援助	1. 調理	2. 洗濯	3. 掃除	4. 買い物
	5. 薬受取り	6. 衣服入替え	7. その他	

- ①利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、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に定められます。
- ②身体介護と生活援助を組み合わせたサービスの場合もあります。
- ③ご家族分の調理、洗濯などは行いません。
- ④利用者以外の居室、庭等の敷地の掃除などは行いません。
- ⑤サービスの提供は懇切丁寧に行い、サービスの提供方法等について、あなたに分かりやすいように説明します。
- ⑥サービスの提供に用いる設備、器具等については安全、衛生に常に注意を払い、特に、あなたの身体に接触する設備、器具については、サービスごとの消毒したものを使用します。

6. サービスの利用方法

（１）利用開始

- ①当事業所の担当職員より当事業所の訪問介護の内容等についてご説明します。
- ②この説明書によりあなたからの同意を得た後、当事業所が訪問介護計画を作成し、サービスの提供を開始します。
- ③あなたが居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を依頼している場合は、事前に居宅介護支援事業者にご相談ください。

（２）サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の２日前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当施設との契約は終了します。

（契約書第 15 条参照）

- 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要支援又は自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業者を閉鎖した場合
- ④事業者の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤事業者が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（３）利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 16 条、第 17 条参照）

契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の２日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②利用者が入院された場合
- ③利用者の「居宅介護計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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

（４）事業者からの契約解除の申し出（契約書第 18 条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②利用者による、サービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④利用者又はその家族が事業者や従業者又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

（５）契約の終了に伴う援助（契約書第 15 条第 2 項参照）

契約が終了する場合には、事業者は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

7. 職員の遵守事項

当事業所では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②利用者の体調、健康管理からみて必要な場合には、利用者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡の確保に努めます。
- ④利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5 年間保管するとともに、利用者または代理人の請求に応じて閲覧、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、利用者に病状の急変など生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者またはご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）
- ⑦但し、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。

⑧事故発生時の対応

ア. ご利用者に対し、サービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、ご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

イ.前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

ウ. ご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。

8. サービス利用に当たっての留意事項

(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

①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。但し、ご契約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契約者及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に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

①定められた業務以外の禁止

利用者は「5. サービスの内容」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訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護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。但し、事業者は訪問介護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

訪問介護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）・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）・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、性的ないやがらせ行為）行為の発生などにより、サービスを適切に提供できない状況になった場合に契約を解除することがあります。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約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 12 条参照）

訪問介護員は、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利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
- ③利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤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

9. 利用料金

(1) 介護保険給付対象サービス（契約書第 2 条参照）

- ①当事業所の訪問介護の提供(介護保険適用部分)に際しあなたが負担する利用料金は原則として基本料金の 1 割です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えた部分のサービスについては全額自己負担となります。平常の時間帯（午前 6 時 00 分から午後 10 時 00 分）での料金は別紙資料を参照ください。
- ②一定の条件の下に 2 人の訪問介護員が 1 人の利用者に行き訪問介護を行ったときは、2 人分の料金となります。

(2) 介護保険の給付対象外サービス（契約書第 3 条参照）

- ①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利用者の負担となります。

(3) 料金の支払方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、月末締めで、前月 1 か月分の請求書を 15 日頃までに発行いたします。お支払方法は 27 日に口座自動振替になります。予め預金残高をお確かめ下さい。

(4) 利用の中止、変更、追加

- ①利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、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下さい。
- ②利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の急激な体調の変化の場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の 10% (自己負担相当額)
訪問時の取消しの場合	サービスの種類に関係なく一律 1,000 円

- ③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契約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契約者に提示して協議します。

(5) その他

- ①あなたの被保険者証に支払方法の変更の記載(あなたが保険料を滞納しているため、サービスの提供を償還払いとする旨の記載)があるときは、費用の全額を支払っていただきます。この場合、当施設でサービス提供証明書を発行します、この証明書を後日、管轄する市町村の窓口へ提出して差額(介護保険適用部分の9割)の払い戻しを受けてください。

10. 緊急時の対応方法 (契約書第10条)

訪問介護の提供中に、あなたに容体の変化等があった場合は、速やかに家族に連絡を取りあなたの主治医等に連絡します。

11. 秘密保持義務について (契約書第11条)

- 1 事業者及び従業者は、訪問介護サービスを提供する上で知り得た利用者又はその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。
- 2 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 前2項にかかわらず、利用者に係る居宅介護支援事業所等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、事前に文書で同意を得た上で、利用者又は利用者の家族等の個人情報を用いることができるものとします。

12. 身体拘束について (契約書第25条)

- 1 事業者は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体の保護するため緊急やむを得ない場合を除き、利用者に対する身体拘束その他行動を制限する行為を行わない。
- 2 やむをえず前項の身体拘束を行う場合には、身体拘束の内容・目的・緊急やむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過記録等の記録の整備や手続きなど厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロの手引き」を遵守し適正な取り扱いにより行うものとし

13. 虐待の防止について (契約書第26条)

事業者は、利用者の人権の擁護・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じるものとします。

- (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)虐待防止のための指針を整備します。
- (3)虐待を防止する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ずるための担当者を設置しています。

虐待防止に関する担当者 中田 直子

14. 居宅介護支援事業者等との連携

- 1 事業者は、通所介護の提供に当たり、居宅介護支援事業所その他保健医療サービスや福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- 2 事業者は、通所介護の提供の終了(解約の場合も含みます)に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、終了の旨の内容を速やかに居宅介護支援事業所に連絡します。

1 5. 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 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の号に掲げる措置を講じ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ります。
- 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 事業所において、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定期的実施します。

1 6. 業務継続計画の策定等について

- 1 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地域密着型通所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（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措置を講ずるものとします。
- 2 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、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとします。
- 3 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います。

1 7. 苦情処理 （契約書第 2 7 条）

（1）苦情の受付

あなたは、当事業者の訪問介護の提供について、いつでも苦情を申立てることができます。
あなたは、当事業者に苦情を申立てたことにより、何らの差別待遇を受けません。

当事業所の訪問介護についての苦情を受け付ける窓口担当者は、以下の通りです。

苦情相談窓口 担 当： 加藤 久美
苦情解決責任者 管理者： 重永 仁美
電話番号 0 5 5 7 - 4 5 - 0 5 8 6

当事業所の中には、苦情受付ボックスが施設の玄関に設置してあります。備え付けの用紙に苦情等を記入して投函して下さい。また、法人十字の園法人本部でも苦情を受け付けています。

（2）苦情対応について

受け付けた苦情は、その内容等を記録し、施設の苦情解決検討委員会や中立な立場の第三者委員を交えた第三者委員会にて審議されます。第三者委員会は定期的に開催し、苦情解決責任者（事業所長）より、第三者委員に報告いたします。利用者やご家族は、苦情解決のため第三者委員を交えた話し合いも可能です。

この他、下記の市町村や国民健康保険団体連合会窓口で苦情を申立てることができます。

伊東市高齢者福祉課	所在地 〒412-8601 伊東市大原 2-1-1 電話番号 0557-32-1563 FAX 0557-36-1165 8:30~17:15
国民健康保険団体連合会	所在地 〒420-8558 静岡市葵区春日町 2 丁目 4 番地 34 号 電話番号 054-253-5590 FAX 054-251-3445 9:00~17:00
静岡県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 〒420-8558 静岡市葵区駿府町 1 の 7 0 電話番号 054-653-0840 FAX 054-653-0840 9:00~17:00

年 月 日 訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

所在地 静岡県伊東市吉田 8 2 5 - 1
名 称 社会福祉法人十字の園 訪問介護事業所 平和の杜

説明者 加藤 久美 印

私は、本書面に基づいて施設から重要事項の説明を受け、通所介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者の希望により、円滑な援助を行うため医療機関等に利用者に関する心身等の情報提供の必要がある場合、施設が利用者の情報を関係機関へ提供することに同意します。

利用者住所：

氏名： 印

代理人住所： 氏名 印

※この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第125条の規定に基づき、訪問介護申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。