

# 重要事項説明書

(  訪問介護  総合事業訪問介護 )

## 1. 事業所の概要

法人名	医療法人 社団永楽会
代表者	理事長：前田 正博
所在地	737-0051 広島県呉市中央2丁目6番20号
電話番号	0823-25-2600
設立年月日	昭和40年10月

## 2. 事業所の概要

事業所名称	ホームヘルプ・くれ		
居宅サービスの種類	指定訪問介護・指定総合事業訪問介護		
所在地	737-0056 広島県呉市朝日町17番2号 第五朝日ビル101		
電話番号	0823-25-2282	FAX番号	0823-25-2283
事業所名称	3470502430	指定年月日	平成19年4月1日
管理者名	諏訪 しのぶ		
事業の目的	指定訪問介護・指定総合事業訪問介護は介護保険法令に従い、居宅において利用者に対し、ケアプランに基づき適切な介護サービスを提供する事を目的とします。		
運営の方針	当事業所は、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って利用者の有する能力に応じ、実津下日常生活を営むことが出来るよう、生活全般に亘る援助を行います。 また、関係行政機関をはじめ、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ます。		
研修の実施状況	採用時研修、継続研修 他		

## 3. 事業所の職員体制

職種	常勤	非常勤	合計	資格	業務内容
管理者	1名		1名		介護従事者及び業務管理
サービス提供責任者	2名		2名	介護福祉士	利用調整、技術指導、入浴、排泄、食事等生活全般の援助、利用者に係る必要情報の提供
訪問介護員	2名	2名	4名	介護福祉士	入浴、排泄、食事等生活全般の援助
	1名	5名	6名	介護職員初任者研修終了	
事務員	1名		1名	介護事務	請求事務、労務管理、経理等

## 4. 事業の実施地域

呉市内

ただし、情島・音戸町・倉橋町・豊浜町・豊町・蒲刈町・下蒲刈町・川尻町・安浦町は除く。

## 5. 営業日時

営 業 日	1年を通して営業 ただし、8/14～8/16、12/30～1/3を除く
営 業 時 間	午前6時から午後10時まで
緊 急 連 絡 方 法	電話等により、24時間常時連絡可能とする

## 6. サービスの内容

- (1) サービスは、利用者の居宅において介護福祉士その他法令で定める者を派遣して、入浴・排泄・食事等の介護、その他日常生活上の支援を行うサービスです。
- (2) 事業者は、訪問介護計画書に基づき、次のサービス項目の中から、指定の時間帯に応じてサービスを提供します。

### 【サービスの項目】

事前チェック・ 記 録 等	顔色・発汗の観察記録 等 環境整備、相談援助・情報収集・情報提供、記録 等
身 体 介 護	排泄介助、食事介助、身なりの保清・整容、移動、起床就寝・服薬・自立支援 等
生 活 援 助	掃除、洗濯、寝具の手入れ、衣類、調理配下膳、買物・薬の受取 等
退 室 確 認	火の元、電気、水道、戸締り等のチェック

\*「自立支援」とは共に行う調理・掃除・買物・洗濯等、入浴・更衣・移動時等の自立への声掛けと安全の見守り、意欲関心の引き出しになります。

\*「生活援助」は身体介護以外の、掃除・洗濯・調理などの日常生活の援助を指しますが、次のような行為は「生活援助」に含まれません。

- ・商品の販売・農作業等の生業の援助的な行為
- ・直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為（ペットの世話や庭の整備等）

\*調理の中でも、刻み食やミキサー食、及び糖尿病食などの特別食（医療食・治療食など特段の専門的配慮をもって行う調理）は介護保険上のサービス区分は身体介護として取り扱われる場合があります。

\*総合事業訪問介護は、身体介護・生活援助の区分なしに、要支援の程度毎に利用者が自立した生活が送れるような支援を提供します。

- (3) サービス提供に当たっては、利用者の要介護度・要支援度の軽減もしくは悪化の防止となるよう、適切にサービスを提供し、その内容については、毎回サービス記録を記入し、確認いただきます。
- (4) サービスの提供は、親切丁寧に行い、分かり易いように説明します。もし分からないことがあれば、いつでも担当職員にご質問ください。
- (5) サービス提供の際には、「サービス実施記録」に必要事項を記載し、利用者の確認を受けます。
- (6) 職員は、常に身分証明書を携行していますので、必要な場合はいつでもその場でお求めください。

## 7. サービスの提供の流れ

訪問介護提供の統一した流れは以下のとおりです。

訪 問 介 護 受 付	利用者又は介護支援専門員の来所又は電話による訪問介護の受付 来所又は電話等による聞き取りから訪問介護利用の相談を受け付けます
契 約 ・ 承 諾	担当サービス提供責任者による訪問日時の調整 介護保険制度利用についての説明 訪問による契約書・承諾書等の契約・承諾 契約の有効期間は認定有効期間終了日までですが、更新を受けよう身・要介護状態であり、利用者から解約の申し出がない場合は、自動的に更新されます

訪問時の挨拶	利用者在宅の確認、利用者の状態観察、介護意志の確認、介護内容の確認、医療サービスの把握、福祉サービスの把握、前回実施した介護の記録内容の把握
アセスメント	本人・家族の状態把握、心身機能の評価、介護不安等の主訴、特別事項の確認 利用者の希望する曜日・時間
訪問介護計画書作成と承諾	担当する居宅介護支援事業者の確認と登録 居宅介護支援事業者の居宅サービス計画書との照合と調整 訪問介護計画書の作成と承諾、訪問介護手順書の作成と承諾
連携調整	利用者を担当する居宅介護支援事業者との連携調整 利用者が利用するほかのサービス事業者との連携調整 必要に応じ医療機関・福祉機関との連携調整 主たる介護者との連携調整
派遣者調整	担当となる訪問介護員の調整 担当となった訪問介護員への介護内容の説明と確認
オリエンテーション	利用者宅にサービス提供責任者並びに訪問介護員が訪問し、介護手順を説明しながら介護の提供を開始
介護開始	*利用者が介護中に急変した場合は救急車を呼ぶなど救急対応を行うほか、事業所や緊急連絡先へ連絡します。
モニタリング	担当サービス提供責任者がおおよそ1か月に1度訪問し、提供している介護内容を調査 本人の心身状態、家族の状態、介護程度、訪問介護員の質・提供の調査
訪問介護計画の変更	モニタリングにより変更が必要と判断した場合は、担当する居宅介護支援事業者に連絡し、介護内容変更の依頼申請 訪問介護計画書を修正し、利用者並びに家族への説明と承諾
変更調整	訪問介護計画書の変更に伴い訪問介護員の調整
訪問介護の終了	居宅サービス計画、訪問介護計画の達成により終了の手続き 利用者又は家族の希望により、訪問介護の契約を解約することによる終了

## 8. サービス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

サービス提供にあたっては、基本担当訪問介護員を決定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、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事があります。

訪問介護員を交替する場合には、利用者及びそのご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

ご契約者は「6.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

きません。

② サービス実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令は事業者が行います。

但し、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となる備品等及び水道・ガス・電気・電話等の費用は利用者にご負担いただきます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、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出来ない場合には、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料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止事項

訪問介護員は、利用者に対する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 医療行為及び医療補助行為

② 利用者もしくはその家族からの物品等の授受

③ 利用者の家族等に対するサービスの提供

④ 利用者の居宅での飲酒・喫煙・飲食

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対して行う迷惑行為

(6) 貴重品の一時保管について

鍵等の貴重品については原則として預かりません。

但し、サービス提供において支障がある場合、保管目的等の協議の上、「預り証」をお渡しし一時保管させていただくことがあります。保管の場合は、特定の場所に保管し、訪問介護員個人は保管しません。

## 9. 利用料金

介護保険の利用する場合の自己負担は、原則として基本料金の1割～3割です。

基本利用料金は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。

利用料金については、別紙に記載いたします。

ただし、介護保険の給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担になります。

介護保険外による訪問介護は、全額自己負担になり、別途申込と契約を交わし、個別の利用料金は別紙に記載いたします。

### 【訪問介護のみ】

\* 当事業所は、特定事業所加算要件を満たしており、特定事業所加算Ⅱでの算定金額となります。

\* 朝(6:00～8:00) 夜間(18:00～22:00)は25%割り増しになります。

\* 1日複数回のサービスをする場合、時間間隔は2時間以上あけます。2時間未満の間隔で複数回行う場合、各所要時間を合計して1回の訪問介護とします。

\* やむを得ない事情で、二人の訪問介護員でサービスを実施した場合、利用者の同意の上、二人分の料金をいただきます。

\* 保険適用外部分について料金を改定する際には1か月以上前に利用者に文書で連絡します。

\* 緊急時訪問介護加算は利用者の要請とケアマネージャーが認めた居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を要請を受けて24時間以内に行った場合に加算します。

### 【訪問介護・総合事業訪問介護 共通】

- \* 訪問介護初回加算は新規計画を作成した利用者に、初回訪問介護実施月内に、サービス提供責任者自身が訪問介護又は同行訪問した場合に加算します。
- \* 介護職員処遇改善加算は、介護職員処遇改善交付金から円滑に移行するための加算で、都道府県知事等へ届出した事業所は加算する事ができます。

### 【その他の費用（実費分）】

- \* 交通費・・・通常の実施地域以外の場合、交通費の実費をいただきます。  
(自家用車を使用した場合は実施地区を超えた地点から、路程1キロ当たり50円で計算)
- \* キャンセル料・・・介護サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の時間により、キャンセル料をいただきます。

サービス利用日の前日までのご連絡	キャンセル料は不要です
サービス利用日当日のご連絡	1回につき 1,500円
ご連絡なしで訪問時留守の場合	

- \* 総合事業訪問介護サービスを利用の場合は、基本月額料金となりますので、別途にキャンセル料はいただきません。

## 10. 利用料金、その他の費用のお支払方法

利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し、請求いたします。  
請求書は毎回のサービス提供の明細を添えて、利用月の翌月10日以降にお渡しいたします。  
毎回のサービス実施記録の利用者控えと照合をお願いします。  
お支払方法は、下記のいずれかになります。

- \* 入金確認後、領収書を発行いたしますので、大切に保管してください。

銀行引落し	利用月の翌月20日（銀行休業日は翌営業日）
現金払い	請求書確認後、担当者に手渡し
指定口座に振込	広島銀行 呉東出張所 普通預金 3021581 医療法人社団永楽会 ホームヘルプ・くれ 理事長 前田正博 宛

- \* お支払いが3か月以上遅滞し、料金を支払うよう催告したにも関わらず30日以内にお支払いいただけない場合には、契約を解約させていただいたうえで未払い分をお支払いいただきます。

## 11. 情報提供の制限

利用者本人又はご家族・法定代理人以外へ情報提供はできません。情報提供の請求には、本人又はご家族・法定代理人であることを証明する書類が必要です。

情報提供することで、本人や第三者の権利利益を害する恐れのある場合は、例外的にその全部又は一部について開示しないことがあります。

本人の同意を得ずに情報の提供を行う例外的な場合は、下記内容で情報を共有することを利用者との間で取り決めている場合があります。

- ① 検査等の業務を委託する場合
- ② 外部監査機関への情報提供
- ③ あらかじめ特定の機関（病院等）

## 12. 職場におけるハラスメントの防止

- (1) 職場におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」）の内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・

啓発を行います。

- (2) 相談（苦情を含む）に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口（17.サービス内容等に関する苦情・相談についてに記載）をあらかじめ定め、従業者、利用者等に周知を行います。
- (3) 利用者又はその家族等からカスタマーハラスメントにあたっては、相談に応じ、適切に対応するために櫃よな体制の整備、被害者への配慮のための取組及び被害防止のための取組の実施を行います。

### 13.虐待の防止について

当該事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止のために、以下の対策を講じます。

- ① 虐待を防止するために、従業者に対する研修を実施します。
- ② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備をします。
- ③ その他虐待防止のために必要な措置を講じます。

事業所は、サービスの提供中に、当該事業所の従業者、要介護施設従事者又は養護者（家族・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。

### 14.業務継続計画の策定等

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又は指定総合事業訪問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、必要な措置を講じるものとします。

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。

### 15.衛生管理等

事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。

2 事業所は、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、以下の措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の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。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のために指針を整備します。
- (3) 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。

### 16.秘密の保持と個人情報の保護について

当該事業所は、利用者等の個人情報に適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な義務と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

- ① 当該事業所の従業者は介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ② 当該事業所の従業者であったものは、正当な理由なくその業務上知り得た利用者やご家族の秘密を漏らしません。

- ③ 当該事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合、あらかじめ利用者もしくはご家族から「個人情報の提供に関する同意書」を得た上で必要な範囲内で個人情報を用います。

当該事業所が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

## 17.緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の急変等の緊急事態が発生した場合は、事前の打ち合わせにより、利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先（ご家族等）、介護支援専門員（ケアマネージャー）等に連絡します。

緊急連絡先は下記のとおりです。

ご家族等

お 名 前		続 柄	
電 話 番 号			

かかりつけ医

医 療 機 関 名		主 治 医	
電 話 番 号			
医 療 機 関 名		主 治 医	
電 話 番 号			

居宅介護支援事業所

居 宅 支 援 事 業 所 名		ケアマネージャー	
電 話 番 号			

事業所は、利用者に対し、自ら提供した居宅サービスにおいて、緊急の対応が必要となった場合、事業所の「緊急時対応マニュアル」に沿って対応いたします。

## 18.事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、事前の打ち合わせにそって関係各所に連絡し、記録等をいたします。

事業所は、利用者に対し、自ら提供した居宅サービスにより事故が発生した場合、事業所の「事故トラブル・苦情対応マニュアル」に基づいた対応を実施します。

## 19.サービス内容及び個人情報取り扱い等に関する苦情・相談について

サービスの内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。

事業所の窓口	所 在 地	広島県呉市朝日町 17 番 2 号		
ホームヘルプ・くれ 担当者：諏 訪	電 話 番 号	0823-25-2282	FAX 番号	0823-25-2283
	受 付 時 間	毎週月曜～金曜日 9:00～18:00 但し、国民の祝日・8/14～8/16・12/30～1/3 を除く		

地域包括の窓口	所 在 地			
地域包括支援	電 話 番 号		FAX 番号	
	受 付 時 間			

市町村の窓口	所在地	広島県呉市中央 4 丁目 1 番 6 号		
呉市介護保険課	電話番号	0823-25-2626	FAX 番号	
	受付時間	毎週月曜～金曜日 8:30～17:15 但し、国民の祝日・12/30～1/3 を除く		

公的団体の窓口	所在地	広島県広島市東白島町 19 番 19 号 国保会館		
広島県国民健康保険 団体連合会 介護保険課	電話番号	082-554-0770	FAX 番号	
	受付時間	毎週月曜～金曜日 8:30～17:00 但し、国民の祝日は除く		

公的団体の窓口	所在地	広島県広島市比治山本町 12 番 2 号		
広島県社会福祉協議会	電話番号	082-254-3419	FAX 番号	
	受付時間	毎週月曜～金曜日 8:00～17:00 但し、国民の祝日・年末年始を除く		

事業所は、利用者に対し、自ら提供した居宅サービスに係る苦情を受け付けた場合、事業所の「事故トラブル・苦情対応マニュアル」に基づいた対応を実施します。

## 20.記録の保管について

### (1) 用紙で保管する場合

- \* 鍵のかかる保管場所に保管します。外部への持ち出しは原則禁止します。
- \* 保管期間は個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日から 2 年間、請求にかかる資料とその請求の根拠となる実施記録は 5 年間保管します。
- \* 記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付が本人及び家族に限り可能です。
- \* 保管期間が終了した書類については、シュレッダーにかけた上で破棄します。

### (2) 電子媒体で保管する場合

- \* 利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、利用者のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作が行えないようにします。
- \* データの閲覧、利用に関して、データアクセス時にパスワードを要求する等のセキュリティを設定し、許可された者のみがアクセスできるようにします。
- \* 外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。

## 21.契約の解約・終了

- \* 契約は有効期間であっても、ご契約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 1 か月前までに解約の意思を申し出ください。解約料は徴収いたしません。
- \* 事業者からの解約はやむを得ない場合のみとし、1 か月以上の予告期間をもって理由を説明し、通知します。

## 22.損害賠償

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者はその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

加入保険会社	東京海上日動火災保険株式会社
加入保険種類	超ビジネス保険（保険約款：事業活動包括保険普通保険約款）

### 23.重要事項の説明年月日

指定訪問介護及び指定総合事業訪問介護サービスの提供開始に際し、本書面に基づき、利用者に対して、重要事項の説明を行いました。

本書2通を作成し、利用者、事業者が署名のうえ、1通ずつ保有するものとします。

説明日                    年                    月                    日

説明者

職名		氏名	
----	--	----	--

事業者

所在地	広島県呉市中央2丁目6番20号
事業者（法人）名	医療法人社団永楽会
代表者名	理事長：前田 正博
事業所名	ホームヘルプ・くれ

私は、事業所から指定訪問介護及び総合事業訪問介護サービス利用開始にあたり、重要事項の説明を受けました。

利用者

住所	
氏名	

代理人又は立会人

住所	
氏名	

\*立会人とは、事業者と利用者のどちらにも属さないで、双方の意見を確認する第三者を言います。