

「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。
(埼玉県指定 第1173200435)

当事業所は、利用者に対して指定訪問介護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、契約上ご注意いただきたい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	事業の目的と運営方針	1
4	営業時間	1
5	職員の体制	2
6	サービスの内容	2～3
7	利用者負担額	3～6
8	キャンセル料	6
9	利用者負担額、その他の費用の請求及び支払方法	6
10	サービスの利用に関する留意事項	6～7
11	緊急時の対応	7～8
12	事故発生時の対応と賠償責任	8
13	サービス提供の記録等	8
14	身分証携行義務	8
15	秘密の保持と個人情報の保護	8～9
16	業務継続計画の策定	9
17	衛生管理等について	9
18	高齢者虐待防止について	9
19	身体的拘束等の原則禁止と身体的拘束等を行う場合について	9～10
20	苦情等の受付	10
21	福祉サービス第三者評価の実施状況	10
22	ハラスメントの防止について	10～11
22	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説明	11
23	その他	11

訪問介護サービス重要事項説明書

<令和6年4月1日 現在>

1 事業者

法人名	社会福祉法人 吉見町社会福祉協議会
法人所在地	埼玉県比企郡吉見町大字下細谷1216番地1
電話番号	0493-54-5228
代表者氏名	会長 新井久夫
設立年月日	昭和62年7月3日

2 事業所の概要

事業所の種類	指定訪問介護事業所
事業所の名称	社会福祉法人 吉見町社会福祉協議会 訪問介護事業所
開設(指定)年月日	平成12年3月1日
介護保険事業所番号	1173200435
事業所の所在地	埼玉県比企郡吉見町大字下細谷1216番地1
電話番号	0493-53-2110
管理者	長田茂雄(事務局長)
事業実施地域	吉見町全域

3 事業の目的と運営方針

事業の目的	社会福祉法人吉見町社会福祉協議会が、開設する訪問介護事業所が行う訪問介護事業の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、訪問介護事業所の訪問介護員等が、要介護状態にある高齢者等に対し適正な訪問介護を提供することを目的とする。
運営方針	①事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 ②訪問介護員等は、利用者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訪問介護計画を作成し、計画に沿って、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 ③事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、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るものとする。

4 営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとする。 ただし、12月29日から1月3日までと、国民の祝日を除く。
営業時間	午前8時30分から午後5時15分までとする。
サービス提供日	日曜日から土曜日までとする。 ただし、12月29日から1月3日までを除く。
サービス提供時間帯	午前6時から午後8時までとする。

5 職員の体制

職 種	常 勤		非常勤		合 計
	専従	兼務	専従	兼務	
1 管理者		1人			1人
2 サービス提供責任者	1人				1人
3 訪問介護員 (ホームヘルパー)			14人		14人
4 事務職員				1人	1人

6 サービスの内容

当事業所では、下記のサービス内容から「訪問介護計画」を定めて、サービスを提供します。「訪問介護計画」は、「居宅サービス計画」に沿って、利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「訪問介護計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

【サービス内容】

① 身体介護

- 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助、清拭（体を拭く）、洗髪などを行います。
- 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助…食事の介助を行います。
- 通院介助…通院の介助を行います。
- 服薬の介助…内服薬等の確認や促し、介助を行います。
- その他必要な身体介護を行います。

※ 医療行為及び医療補助行為はお受けすることはできません。

② 生活援助

- 調理…利用者の食事の用意を行います。
- 洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。
- 掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
- 買い物…利用者の日常生活に必要となる物品の買物を行います。
- ベッドのシーツ交換、布団カバーの交換等を行います。
- ゴミ出しの支援を行います。
- 衣類の整理・被服の補修等を行います。
- その他関係機関への連絡など必要な生活援助を行います。

※預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードは、お預かりできません。）

※訪問介護の提供にあたっては、利用者の自立を妨げることがないような方法でサービスを提供します。さらに、認知症等の高齢者に対してヘルパー等が利用者と一緒に手助けや声かけをしながら自立した生活に結びつくように支援をしていきます。

保険給付の対象とならない事例

- 商品の販売や農作業等生業の援助
- 直接本人の援助に該当しない
 - ・ 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）
 - ・ 自家用車の洗車・掃除
- 日常生活の援助に該当しない（訪問介護員が行わなくても日常生活を営むうえで支障とならない）
 - ・ 草むしり・花木の水やり・犬の散歩等ペットの世話
 - ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
 - ・ 大掃除、ガラス磨き、床のワックスがけ
 - ・ 室内外家屋修理、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

7 利用者負担額

(1) 訪問介護の利用料

【基本利用料】 利用した場合の基本利用料は、以下のとおりです。利用者負担額は、原則として、基本利用料に対して介護保険負担割合証に記載の割合（1～3割）に応じた額です。

サービス区分	サービス時間	単位数	基本利用料 (10割分)	利用者負担額		
				1割	2割	3割
身体介護	20分未満	163	1,664円	166円	333円	449円
	20分以上 30分未満	244	2,491円	249円	498円	743円
	30分以上 1時間未満	387	3,951円	395円	790円	1,185円
	1時間以上	567	5,789円	579円	1,158円	1,737円
	1時間以上 (30分増す毎)	+82	837円	84円	167円	251円
生活援助	20分以上 45分未満	179	1,827円	183円	365円	548円
	45分以上	220	2,246円	225円	449円	674円
身体介護・生活 援助の混在(身 体介護の基本 料金に右の料 金を加算)	20分以上	65	663円	66円	133円	199円
	45分以上	130	1,327円	133円	265円	398円
	70分以上	195	1,990円	199円	398円	597円

【加 算】要件を満たす場合に、基本利用料に以下の料金が加算されます。

加算区分	要 件	単位数	利用料 (10 割分)	利用者負担額		
				1 割	2 割	3 割
早朝・夜間	早朝（午前6時～ 午前8時） 夜間（午後6時～ 午後8時）	所定単位数の 25%		左記額 の1割	左記額 の2割	左記額 の3割
特定事業所 加算Ⅱ	(1) 訪問介護員等ご とに作成された研修計 画に基づく研修の実施 (2) 利用者に関する 情報又はサービスの留 意事項の伝達等を目的 とした定期的な会議の 開催 (3) 健康診断等の定 期的な実施 (4) 緊急時等におけ る対応方法の明示 (5) すべてのサービ ス提供責任者が3年以 上の実務経験を有する 介護福祉士	所定単位数の 10%		左記額 の1割	左記額 の2割	左記額 の3割
初回加算 (1月につき)	新規に訪問介護計画を作 成した利用者に、サービス 提供責任者が自ら訪問を 行い、他の訪問介護員に同 行した場合	200	2,042円	205円	409円	613円
緊急時 訪問介護加算 (1回につき)	利用者や家族等から要請 を受け、緊急に身体介護サ ービスを行った場合	100	1,021円	103円	205円	307円
口腔連携強化 加算	事業所の従事者が口腔内 の健康状態の評価を行い、 利用者の同意を得て歯科 医療機関及び介護支援専 門員に対し情報提供を行っ た場合1月に1回加算でき る。	50	511円	51円	102円	153円

生活機能向上 連携加算（Ⅰ）	訪問リハビリ、通所リハビリ又はリハビリテーションを実施している医療提供施設（原則200未満のベッド床に限る）の理学療法士等から助言を受ける体制を構築し、助言を受けた上でサービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成すること。	100	1,021円	103円	205円	307円
生活機能向上 連携加算（Ⅱ）	訪問リハビリ、通所リハビリ又はリハビリテーションを実施している医療提供施設（原則200未満のベッド床に限る）の理学療法士等が自宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、当該理学療法士等と利用者の心身の状況等の評価を共同して行うこと。 生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成すること 当該理学療法士等と連携し、訪問介護計画に基づく訪問介護を提供していること ※初回の訪問を行った月以降3月の間に限り算定	200	2,042円	205円	409円	613円
介護職員処遇 改善加算（Ⅰ） （1月につき）	介護職員の賃金の改善等を実施し、加算のキャリアパス要件と定量的要件を満たす場合	1月に利用した利用者負担の総額の13.7%				
介護職員ベ ースアップ等支援 加算	介護職員等に対する処遇改善を目的とし、介護職員処遇改善加算に合わせて定量的要件を満たす場合	1月に利用した利用者負担の総額の2.4%				

- （注1） 上記の基本利用料及び加算等は、厚生労働大臣が告示で定める金額（事業所の所在地が7級地のため、単位数に10.21を乗じた額）であり、これが改正された場合は、これら基本利用料等も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料等を書面でお知らせします。
- （注2） 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。
- （注3） 上記の利用者負担金は目安の額であり、円未満の端数処理等により多少の誤差が生じることがあります。

- (注4) 利用負担額を決定する為、「負担割合証」の確認、提示をお願いします。
- (2) 1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2人分の利用者負担額をいただきます。
- (3) 交通費は、サービス提供地域にお住まいの方は無料です。その他、通常の事業実施地域を越えて行うサービスの交通費は、その実費が必要です。
- ① 事業の実施地域を越えてから、片道10キロメートル未満 370円
- ② 事業の実施地域を越えてから、片道10キロメートル以上 740円

8 キャンセル料

- (1) 利用者がサービスの利用の中止をする場合は、すみやかにサービス提供責任者までご連絡ください。
- (2) 利用者のご都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用日の前日までにご連絡ください(連絡先 電話 0493-53-2110)。当日のキャンセルや解約は、次の料金を申し受けることとなりますのでご了承ください。(ただし、利用者の体調不良等やむをえない場合には不要です。)

① ご利用の24時間前までにご連絡いただいた場合	無料
② ご利用の12時間前までにご連絡いただいた場合	当該基本料金の50%
③ ご利用の時間になってもご連絡がなかった場合	当該基本料金の100%

9 利用者負担額、その他の費用の請求及び支払方法

(1) 請求方法

- ① 利用者負担額、その他の費用は、利用月ごとの合計金額により請求します。
- ② 請求書は、利用月の翌月10日までに利用者あてにお届けします。

(2) 支払方法等

- ① 請求月の20日までに、現金払いにてお支払いください。
- ② お支払いを確認しましたら領収書をお渡ししますので、必ず保管してください。
(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)

10 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。但し、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 利用者は、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定・指名はできません。

- ② 事業者は、訪問介護員の交替により、利用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 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。
- ② 利用者は、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）を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。
- ③ サービス利用中に気分が悪くなったときは、すぐにお申し出ください。
- ④ 訪問介護員は、利用者及びその家族等から金銭又は物品の授受は行えません。

1 1 緊急時の対応

- (1) サービスの提供中に、利用者の体調や容体の急変が生じた場合、その他必要があった場合は、速やかに主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じますので、下記に主治医と緊急連絡先となるご家族の情報をご記載ください。

利用者の主治医	医療機関の名称	
	氏名	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名	
	利用者との続柄	
	電話番号	

(2) 緊急時等の発生における対応方法

- ① 緊急と判断した場合、119番へ電話し消防に利用者の住所氏名等をお伝えします。
- ② 救急隊が到着するまで、安全な場所や体制の確保をするなど応急手当をします。ヘルパーが行える範囲の手当となります。
- ③ 事業所の緊急連絡対応マニュアルの手順に従い電話連絡をします。救急を呼ぶかの判断に迷う場合は、まず事業所の管理者に電話連絡をします。
- ④ 事業所の責任者または管理者は、主治医や担当のケアマネジャーと電話連絡等を行い急変時の対応をしていることを報告します。
- ⑤ 到着した救急隊に状況（症状、持病、服薬の状況等）やご家族の連絡先、連絡がついているかなどを報告します。

- ⑥ 救急車を送り出します。救急車には乗ることができませんが、事業所からの指示に従い対応をするものとします。
- ⑦ 結果について記録等を作成し、事業所に報告を行います。

1 2 事故発生時の対応と賠償責任

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、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する訪問介護の提供により、事業者の責任と認められる事由によって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。守秘義務に違反した場合も同様とします。

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	損害保険ジャパン株式会社
保険名	社協の保険
保障の概要	賠償補償、障害補償、感染症補償

1 3 サービス提供の記録等

- (1) サービスを提供した際には、「ヘルパー活動記録票」に必要事項を記入して、利用者の確認印を受けます。
- (2) 事業者は、「ヘルパー活動記録票」その他の記録を作成後2年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担により写しを交付します。

1 4 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分を携行し、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 5 秘密の保持と個人情報の保護

- (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者、訪問介護員及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密の保持する義務は、契約終了後も同様とします。また、従事者でなくなった後においても、これらの秘密を保持させるため、秘密の保持の旨に従事者との雇用契約の内容とします。

- (2) 個人情報の保護について

- ① 事業所は、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」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 事業所が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の

目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとします。

16 業務継続計画の策定

感染症や非常災害の発生時に、利用者に事業を継続的に実施するために次の措置を講じます。

- (1) 業務継続計画を策定します。
- (2) 従事者に対する業務継続計画の周知、定期的な研修及び訓練を実施します。
- (3) 定期的な業務継続計画の見直し及び変更を行います。

17 衛生管理等について

- (1) 従事者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) 事業所内で感染症が発生の予防及びまん延を防ぐため、次の対策を講じます。
 - ① 感染症対策を検討する委員会を6か月に1回以上開催し、その結果を従事者に周知します。
 - ② 感染症対策の指針を整備します。
 - ③ 従事者に対して定期的に研修及び訓練を実施します。

18 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。

- (1) 虐待防止に関する担当者は、下記のとおりです。

虐待防止に関する担当者	事務局長 長 田 茂 雄
-------------	--------------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 利用者及びその家族等からの苦情処理体制を整備しています。
- (4) 虐待防止対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果を従事者に周知します。
- (5) 虐待防止のための指針を整備します。
- (6) 虐待防止を啓発・普及するための研修を従事者に対して年1回実施しています。
- (7) 事業者は、サービス提供中に従事者や利用者の家族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、速やかに吉見町に通報をします。
- (8) 居宅サービス計画の作成に際しては、適切な支援の実施に努めます。
- (9) 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。

19. 身体的拘束等の原則禁止と身体的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を得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。

緊急やむ得ず身体的拘束等を行う場合、当会の身体的拘束等適正化委員会で検討し、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等に同意を得たうえで実施するものとします。

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。

20 苦情等の受付

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受付けます。

- (1) 社会福祉法人吉見町社会福祉協議会訪問介護事業所 (電話) 0493-53-2110
 - 苦情解決責任者 事務局 長 田 茂 雄 (管理者)
 - お客様相談担当者 介護支援係長 吉 田 仁
サービス提供責任者 鎧 塚 弘 子
 - 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分
- (2) 吉見町役場 長寿福祉課介護保険担当窓口 (電話) 0493-63-5013
- (3) 埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課苦情対応係 (電話) 048-824-2568

21 福祉サービス第三者評価の実施状況

第三者評価の実施有無	有 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 無
実施した直近の年月日	令和 年 月 日
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

22 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・共有、管理者等の役割の明確化、発生したハラスメントの対処方法等のルールの作成・共有などの取り組みや環境の整備を図ります。
- (4) ハラスメント防止対策委員会を設置し、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していきます。

2.3 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ュアルハラスメント（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ことができる。

- 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区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。

2.4 その他

次の場合は、利用者は文書で解約を通知することにより、直ちにサービスを終了することができます。

- (1) 事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
- (2) 事業者が、守秘義務に反した場合
- (3) 事業者が、利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- (4) 事業者が、倒産した場合
- (5) その他、利用者は契約更新を希望しない場合、利用料等の変更に対して同意することができない場合には契約を解約することができます。
- (6) 利用者の利用料等の支払いが3か月以上遅延し、利用料等を支払うよう催告したにも拘らず、別途定めた期限内に支払われなかった場合