

重要事項説明書

(訪問介護)

利用者： _____ 様

事業者： 社会福祉法人 小山町社会福祉協議会

訪問介護重要事項説明書

1 小山町社会福祉協議会の概要

(1) 事業者

法人の名称	社会福祉法人 小山町社会福祉協議会
所在地	静岡県駿東郡小山町小山75番地の7
電話番号	0550-76-9906
代表者 職・氏名	会長 田代 章
設立年月日	昭和26年4月1日
法人許可年月日	昭和58年12月16日

(2) 事業所

事業所の種類	指定訪問介護事業所
事業所の名称	小山町社会福祉協議会 訪問介護事業所
事業所の所在地	法人と同じ
介護保険事業所番号	静岡県指定 2271300077
指定年月日	平成12年3月1日
電話番号	法人と同じ
管理者氏名	坂口 昇子

(3) 事業の目的及び事業の運営方針

事業の目的	当事業所は、適切な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または訪問介護員が、要介護状態のご利用者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。
事業の運営方針	① 事業所の訪問介護員は、要介護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、入浴、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行うものとする。 ② 事業の実施にあたっては、関係市町、地域包括支援センター、地域の保健医療・福祉サービス、居宅介護支援事業所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) 通常の事業の実施地域

静岡県駿東郡小山町の全域

(5) 事業所営業日および営業時間

月曜日～金曜日	8時30分～17時00分
---------	--------------

但し、祝祭日・年末年始を除く

(6) サービス提供の時間帯

8時30分～17時00分

(なお、ご利用者の要望により祝祭日・年始年末および通常のサービス提供時間帯以外でもご利用いただけますので、お気軽にご相談ください。)

(7) 職員体制

当事業所では、ご利用者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、指定基準に沿った職種の職員を配置しています。

・管理者	常勤	1名（サービス提供責任者と兼務）
・サービス提供責任者	常勤	2名
・訪問介護員	常勤	2名以上
〃	非常勤	3名以上

(8) 情報の開示について

事業計画及びその他の内容については、当社のホームページ上で閲覧することができます。

2 サービス内容

(1) 身体介護

- ① 食事介助：食事の介助を行います。
- ② 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。
- ③ 排泄介助：排泄の介助・オムツ交換を行います。
- ④ 更衣介助：上着、下着の更衣の介助を行います。
- ⑤ 整容介助：身繕いを整える介助をします。
- ⑥ 体位変換：床ずれ防止のための、体位変換を行います。
- ⑦ 移動・移乗介助：室内の移動、車椅子等への移乗の介助を行います。
- ⑧ 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。
- ⑨ 起床・就寝介助：起床の介助、就寝の介助を行います。
- ⑩ 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助：利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、掃除等を行います。

(2) 生活援助

- ① 調理：利用者の食事の用意を行います。
 - ② 洗濯：利用者の衣類等の洗濯を行います。
 - ③ 掃除：利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
 - ④ 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。
 - ⑤ ベットメイク：利用者の寝具の交換、布団干しを行います。
- ＊ 調理の中でも、糖尿病食など特段の専門的配慮を持つて行う調理は、介護保険法のサービス区分上、身体介護として取り扱われる場合があります。

(3) 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、庭掃除など)
- ⑥ 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やむを得ない場合を除く）

3 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金（料金表）に各ご利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額となります。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

【基本料金】

() は単位数

区 分	～20 分未満	20 分 ～30 分未満	30 分 ～1 時間未満	1 時間～ 1 時間 30 分未 満	1 時間 30 分～ (30 分増ごと に)
身体介護	1, 6 6 4 円 (1 6 3)	2, 4 9 1 円 (2 4 4)	3, 9 5 1 円 (3 8 7)	5, 7 8 9 円 (5 6 7)	8 3 7 円 (+ 8 2)
区 分	20 分 ～45 分未満	45 分～			
生活援助	1, 8 2 7 円 (1 7 9)	2, 2 4 6 円 (2 2 0)			

- ※ 小山町は地域区分が「7級地」であるため、単位数に 10.21 円を乗じた金額が料金となっています。
- ※ 上記金額は、1 回あたりの目安を表示したものです。1 ヶ月の合計で計算した場合、小数点以下の端数処理の関係で、差異が生じる場合があります。
- ※ 基本料金に対して、早朝（6 時 00 分～8 時 00 分）・夜間（18 時 00 分～22 時 00 分）帯は 25% 増し、深夜（22 時 00 分～6 時 00 分）は 50% 増しとなります。
- ※ 上記料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、ご利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）定められた目安の時間を基準とします。
- ※ やむを得ない事情で、且つお客様の同意を得て、サービス従業者 2 人で訪問した場合は 2 人分の料金をいただきます。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本料金に以下の料金が加算されます。

() は単位数

加算の種類	加算の要件	基本料金
初回加算	新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内にサービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は、他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行した場合 初回加算は、初回時ほか、利用者が過去 2 ヶ月に当該事業所からサービスの提供を受けていない場合	2, 0 4 2 円 (2 0 0)

緊急時訪問介護加算	利用者やその家族からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合	1, 0 2 1 円 (1 0 0)
生活機能向上 連携加算Ⅰ (1月につき)	訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士等からの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し、理学療法士等と連携してサービス提供した場合	1, 0 2 1 円 (1 0 0)
生活機能向上 連携加算Ⅱ (1月につき)	訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士等が利用者宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行し、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、理学療法士等と連携してサービス提供した場合	2, 0 4 2 円 (2 0 0)
介護職員等処遇改善 加算Ⅱイ	当該加算の算定要件を満たす場合	基本料金と各種加算 の合計 2 4. 9 %

※ 小山町は地域区分が「7級地」であるため、単位数に 10. 21 円を乗じた金額が料金となっています。

(2) 交通費

当事業者の実施地域にお住まいの方は、交通費は無料です。

それ以外にお住まいの方は、交通費の実費が必要です。

交通費の実費は、通常の事業の実施地域を越えて走行した距離 1 km 当り 2 0 円とします。

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要になった場合は至急ご連絡ください。(連絡先：小山町社会福祉協議会 訪問介護事業所 TEL 0 5 5 0 - 7 6 - 9 9 0 6)

①	ご利用日の前営業日の 17 時 00 分までにご連絡いただいた場合	無料
②	ご利用日の前営業日の 17 時 00 分までにご連絡がなかった場合	介護保険にて定める金の 10 % (利用者負担相当額)

(4) その他

- ① ご利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用はご利用者のご負担になります。

- ② 通院介助などで交通機関を利用した場合、サービス従業者の交通費はご利用者のご負担になります。
- ③ 料金の支払方法
料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月 15 日までに当月分の料金を請求いたしますので、お支払いをお願いします。お支払い方法は、口座からの引き落とし、現金払いのどちらかをご契約の際に選択できます。但し、金融機関の口座引き落としをご利用の場合は、翌月 28 日の引き落としとなりますので、事前に残高確認をお願いします。
- ④ まれに、交通事情によりサービス時間が多少前後することがございますがご了承ください。
- ⑤ 地震や風水害、又は警報が発令された場合の危険を伴う訪問は、中止させていただく場合がございますがご了承ください。
- ⑥ サービス期間中、当事業所のヘルパーが同行研修する場合がございますのでご了承ください。
- ⑦ 専任されたヘルパーの交替を希望する場合には、当該ヘルパー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、事業者に対してヘルパーの交替を申し出ることができます。ただし、ご利用者から指定のヘルパーの指名はできません。

4 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

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（ケアプラン）」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「訪問介護計画書」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画書」は、利用者また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。

サービスの提供は「訪問介護計画書」に基づいて行います。

(2) サービスの終了

- ① ご利用者のご都合でサービスを終了する場合
サービスの終了を希望する日の 1 週間前までに文書でお申し出ください。
- ② 当事業所の都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了 1 ヶ月までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービス終了します）
 - ・ ご利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ・ 介護保険給付でサービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が、非該当〔自立〕又は要支援と認定された場合 ※ この場合、条件を変更して再度契約することができます。
 - ・ ご利用者が亡くなられた場合
- ④ その他
 - ・ 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座に契約を解

約することができます。

- ・ ご利用者が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払わない場合
- ・ ハラスメントに該当するとみなされる場合

5 秘密保持及び個人情報の保護

- ・ 事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。
- ・ 事業所は、利用者の個人情報について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取り扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がある場合以外は開示しません。
- ・ 事業所及びその従業者は、必要な範囲において利用者及びその家族の個人情報を取り扱い致します。なお、利用者及び家族の個人情報の取り扱いに関して、文書により別途同意を得るものとします。

6 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	
主治医への 連絡基準	訪問時、急に具合が悪くなった場合、ご家族(親戚) に連絡をして状態を報告。 主治医の指示を仰ぎ、緊急時には救急隊を依頼する。	

7 事故発生時の対応

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 虐待防止のための対応

高齢者虐待防止法の実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待防止に関する下記の措置を講じます。

- (1) 虐待防止委員会の開催
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待防止のための職員研修の実施
- (4) 虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに市町担当窓口へ通告
- (5) 専任担当者の配置 虐待防止に関する担当者 坂口 昇子

9 身体拘束等の原則禁止

利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。、身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の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。

10 カスタマーハラスメントへの対応について

当事業所では、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行います。

カスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとします。ただし、これらに限られるものではありません。

- ・大声の叱責や暴言、脅迫、威圧的な言動
- ・人格を否定する発言や差別的な言動
- ・業務の範囲を超えた過度又は不当な要求
- ・長時間の拘束や執拗な要望・クレーム
- ・無断撮影・録音、SNS 等による誹謗中傷
- ・暴力又は乱暴な言動、無理な要求
- ・性的な話し方や卑猥な言動等のセクシャルハラスメント
- ・その他職員の職場環境を著しく害する行為

これらの行為が認められた場合は、サービスを中止させていただくことがあります。なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠実に対応します。

11 第三者評価の実施状況

当事業所の第三者評価の実施状況は以下のとおりです。

実施の有無	あり ・ なし	実施した直近の 年月日	
実施した評価 機関の名称		評価結果の 開示状況	

12 サービス内容に関する苦情

当事業所に対する苦情等については、下記の（１）から（３）の窓口を利用できます。

（１） 当事業所お客様相談・苦情窓口

担当者 坂口 昇子 責任者 小野 一彦 電話 0550-76-9906
受付時間 月曜日～金曜日 8時30分～17時00分

（２） 苦情処理第三者委員

岩田 和代 小山町竹之下 電話 0550-76-3991
羽場 淳子 小山町菅沼 電話 0550-76-2556

(3) 行政機関その他苦情の受付機関

小山町長寿介護課 長寿介護班	所在地 電話番号 受付時間	駿東郡小山町藤曲 5 7 - 2 0550-76-6669 ・ F A X 0550-76-4770 月曜日～金曜日 8 時 3 0 分～1 7 時 1 5 分
静岡県国民健康保険団体 連合会	所在地 電話番号 受付時間	静岡市葵区春日 2 - 4 - 3 4 054-253-5590 月曜日～金曜日 9 時 0 0 分～1 7 時 0 0 分
静岡県社会福祉協議会	所在地 電話番号 受付時間	静岡市葵区駿府町 1 - 7 0 県総合社会福祉会館内 054-254-5248 ・ F A X 054-251-7508 月曜日～金曜日 8 時 3 0 分～1 7 時 1 5 分

令和 年 月 日

指定訪問介護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うとともに、サービス検討会等において利用者等の個人情報を用いることについての同意を得ました。

事業所 所在地 静岡県駿東郡小山町小山 7 5 番地の 7
名 称 小山町社会福祉協議会 訪問介護事業所
説明者 印

私は、本書面により事業者から訪問介護についての重要な事項の説明を受けました。

利用者 住所

氏名 印

署名代行者

私は、本人の契約意思を確認し署名代行しました
(同居家族代行の場合住所の記載は省略)。

(代理人)

住所

氏名 印

続柄