

訪問介護 重要事項説明書

利用者氏名 _____ 様

利用者様に対する訪問介護サービスの提供開始にあたり、厚生省令第37号第8条に基づいて、当事業者が利用者様に説明すべき重要事項は次のとおりです。

1 事業者概要

事業者名称	医療法人 徳洲会
主たる事務所の所在地	〒530-0001 大阪府大阪市北区梅田一丁目3番1-1200号
代表者名	理事長 東上 震一
電話番号	06-6346-2888
ファックス番号	06-6346-2889

2 サービス提供を担当する事業所

事業所の名称	ヘルパーステーションいこい
サービスの種類	訪問介護
事業所の住所地	〒901-0417 沖縄県島尻郡八重瀬町字外間80番地
連絡先	TEL:098-835-7671(事業所代表)・FAX:098-835-7880
指定年月日・事業所番号	平成3年10月1日・4761390428
管理者の氏名	管理者:松原 輝美
サービス提供責任者	松原 輝美 (介護福祉士) 神谷 尚美 (介護福祉士)
通常の事業の実施地域	八重瀬町、糸満市、豊見城市、那覇市、南城市、南風原町、与那原町、西原町

3 事業の目的と運営方針

事業の目的	この事業所は、介護保険制度下での訪問介護事業所であり介護及び援助の必要な利用者がそれぞれのおかれている環境等に応じて、利用者自身の選択にもとづく保険・福祉サービスを効率的に提供することを目的とします。
運営の方針	①この事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 ②事業に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供が出来るよう努めるものとする。 ③事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。 ④厚生省令第37号、指定居宅サービス等の事業の人員・設備及び運営に関する基準に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

4 サービス提供可能な日と営業時間

営業日	月曜日～日曜日	営業時間	24時間
-----	---------	------	------

5 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日 (日曜日と年末年始 [12月31日～1月3日] は除く)
-----	--------------------------------------

営業時間	月曜日～金曜日	午前8時30分～午後17時
	土曜日	午前8時30分～午後12時30分
	但し、事業所専用携帯電話にて24時間の連絡対応可能な体制を整えるものとします。	

6 事業所の職員体制

従業者の職種	資格	勤務の形態・人数					
管理者(兼務)	介護福祉士	常勤	1人	非常勤 (登録含む)	1人	合計	1人
サービス提供責任者 (訪問介護員含む)	介護福祉士						
サービス提供責任者 (訪問介護員含む)	介護福祉士						
訪問介護員	介護福祉士 初任者研修修了者 (旧ヘルパー2級)						
職種	職務内容					勤務時間	
管理者	①従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 ②従業者に、法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。					常勤 8:30～17:00	
サービス提供責任者	①訪問介護計画の作成並びに利用者への説明を行い、同意を得ます。 利用者へ訪問介護計画を交付します。 ②指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 ③指定訪問介護の利用の申込に係る調整を行います。 ④訪問介護等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 ⑤利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 ⑥利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気付きを、 居宅介護支援事業者等のサービス関係者と情報共有します。 ⑦サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者との連携を図ります。 ⑧訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況について情報を伝達します。 ⑨訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 ⑩訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理をします。 ⑪訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 ⑫その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。					常勤 A勤 8:00～16:30 B勤 8:30～17:00 C勤 9:00～17:30 D勤 9:30～18:00 E勤 10:00～18:30	
訪問介護員	①訪問介護計画に基づき、指定訪問介護サービスを提供します。 ②サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 ③サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 ④サービス提供責任者が行う研修、技術指導を受けます。					常勤・登録 7:30～21:00 早朝、夜間、 深夜帯、利用状況 によって、時間 外勤務で対応	

7 サービスの内容および料金、利用料およびその他の費用について

(1) サービス内容

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問介護計画の作成	
利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。	
基本介護	
状態観察	体調・病状の観察、観察後の適切な対処
居室の整備	戸締り、火気の確認、室温調整、寝具等の整備、居室内の整頓
その他	その他日常生活を快適に過ごされる為の介護
身体介護	
食事介助	食事の介助を行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
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。
特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、脾臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等)の調理を行います。
更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
移動・移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
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。
起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
生活介護	
調理	利用者の食事の用意を行います。
衣類の洗濯、補修	利用者の衣類等の洗濯を行います。
居住の掃除、整理整頓	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
生活必需品の買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。
その他の必要な家事	
自立生活支援のための見守りの援助	
<p>○利用者と一緒に手助けしながら行う調理 (安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。)を行います。</p> <p>○入浴、更衣等の見守り (必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。)を行います。</p> <p>○ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ (声かけや見守り中心に必要な時だけ介助)を行います。</p> <p>○排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。 (介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る)</p> <p>○車イスでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</p> <p>○洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</p>	

(2) 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。

- i) 医療行為
- ii) 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- iii) 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- iv) 利用者の同居家族に対するサービス提供
- v) 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)
- vi) 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- vii) 身体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緊急やむを得ない場合を除く)
- viii) その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) サービスの料金

i) 保険給付金額

提供時間	援助内容	単位数	保険給付金額
20分以上45分未満	生活援助	197	1,970 円
45分以上		242	2,420 円
30分未満	身体介護中心	268	2,680 円
30分以上60分未満		426	4,260 円
60分以上90分未満		624	6,240 円
身体介護30分の後に、 生活援助20分以上45分未満	身体介護の後に生活援助を行った場合 (身体介護・生活援助混在型)	340	3,400 円
身体介護30分の後に、 生活援助45分以上70分未満		411	4,110 円
身体介護30分の後に、 生活援助70分(限度とする)		483	4,830 円
身体介護60分の後に、 生活援助20分以上45分未満		497	4,970 円
身体介護60分の後に、 生活援助45分以上70分未満		569	5,690 円
身体介護60分の後に、 生活援助70分(限度とする)		640	6,400 円

★1単位あたりの単価は、10円となります。

★早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後8時)に訪問介護を行った場合は、1回につき
所定単位数の25%加算となります。

★深夜(午後10時～午前6時)に訪問介護を行った場合は、1回につき所定単位数の50%加算になります。

★同時に2人の介護員が訪問介護を行った場合は、所定単位数の100%加算となりますが、法令で
認められた場合(利用者の身体的理由や暴力行為等が認められる場合等々)に限ります。

ii) 利用料

保険給付金額の利用料は、貴殿の介護保険負担割合証に記載の「利用者負担の割合」に沿って
利用料となり利用者の負担金額となります。

※早朝・夜間・深夜の訪問介護、2人により訪問介護を実施した場合は、上記記載の通り、利用料も
加算されます。

提供するサービスの利用料、利用者負担額について

提供時間	サービス内容	基本 利 用 料 金	利用者の負担金額		
			(1割)	(2割)	(3割)
20分以上45分未満	生活援助2・事業所加算Ⅱ	1,970 円	197 円	394 円	591 円
45分以上	生活援助3・事業所加算Ⅱ	2,420 円	242 円	484 円	726 円
30分未満	身体介護1・事業所加算Ⅱ	2,680 円	268 円	536 円	804 円
30分以上60分未満	身体介護2・事業所加算Ⅱ	4,260 円	426 円	852 円	1,278 円
60分以上90分未満	身体介護3・事業所加算Ⅱ	6,240 円	624 円	1,248 円	1,872 円
身体介護30分の後に、 生活援助20分以上45分未満	身体介護1生活援助1 事業所加算Ⅱ	3,400 円	340 円	680 円	1,020 円
身体介護30分の後に、 生活援助45分以上70分未満	身体介護1生活援助2 事業所加算Ⅱ	4,110 円	411 円	822 円	1,233 円
身体介護30分の後に、 生活援助70分(限度とする)	身体介護1生活援助3 事業所加算Ⅱ	4,830 円	483 円	966 円	1,449 円
身体介護60分の後に、 生活援助20分以上45分未満	身体介護2生活援助1 事業所加算Ⅱ	4,970 円	497 円	994 円	1,491 円
身体介護60分の後に、 生活援助45分以上70分未満	身体介護2生活援助2 事業所加算Ⅱ	5,690 円	569 円	1,138 円	1,707 円
身体介護60分の後に、 生活援助70分(限度とする)	身体介護2生活援助3 事業所加算Ⅱ	6,400 円	640 円	1,280 円	1,920 円

※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者サービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住するサービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。

※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年1回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の99/100となります。

※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の99/100となります。

iii)加算料金

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
特定事業所加算Ⅱ	所定体位数 の10/100	左記の単位数 ×地域区分(そ の他)	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1回につき
緊急時訪問介護加算	100	1,000円	100円	200円	300円	1回の要請に対して1回
初回加算	200	2,000円	200円	400円	600円	新規に利用した月 (長期間、利用中止後再 開した時)
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	24.5/1,000	左記の単位数 ×地域区分(そ の他)	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1月につき

- ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等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るときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護(身体介護)を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内にサービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。
介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

iv) 交通費

利用者の居宅が、当該事業所の**通常の事業実施地域以外にある時は**、要した交通費の実費を頂きます。

vi) キャンセル料

利用者の都合によりサービスの利用をキャンセルされた場合、事業所規定のキャンセル料を頂きます。
但し、利用者の病状の急変や入院、緊急やむを得ない場合、キャンセル料は頂きません。

前日までのキャンセルの場合	⇒ 無料
当日のキャンセルの場合	⇒ 利用者負担額(利用料金)の半額
連絡なしのキャンセルの場合	⇒ 利用者負担額(利用料金)の全額

VII) 水光熱費・消耗品費等

訪問介護サービスの提供に伴い、利用者の居宅で使用する電気・ガス・水道・消耗品等は利用者の別途負担となります。

(4) 保険給付として不適切な事例への対応について

- i) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- 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、食事の手配等)
- 自家用車の洗車・清掃 等

「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- 草むしり
- 花木の水やり
- 犬の散歩等ペットの世話 等

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- 植木の剪定等の園芸
- 正月、法事等、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

ii) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人(NPO法人)などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

iii) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。

なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

8 利用料、その他の費用の請求および支払方法について

費用の請求方法
※利用料、その他の費用はサービス提供毎に計算し、利用月毎の合計金額により請求します。 ※請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日以降に利用者あてにお届けします。
費用の支払い方法
※サービス提供のお渡しする利用者控えと内容を照合のうえ、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア) 事業者指定口座への振込 (イ) 現金払い お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡します。必ず保管をお願いします。

※利用料、その他の費用の支払について、支払期日から2ヶ月以上遅延し、さらに催促から30日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払分をお支払いいただくことになります。

9 高齢者虐待の防止・権利擁護について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、必要な措置を講じます。

高齢者虐待防止に関する取り組み
① 虐待防止に関する責任者を選定しています。[虐待防止に関する責任者 管理者・松原 輝美] ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。 ③ 虐待防止のための指針の整備をしています。 ④ 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修(年1回以上)を実施しています。 ⑤ サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(現に養護している家族・親族・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。
権利擁護・その他に関する取り組み
① 必要時には成年後見制度の利用を支援します。 ② 従業員が支援に当たっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業員が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。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者様及び家族に関する秘密の保持について
<p>① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報保護に関する法律」および厚生労働省が策定した「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ドライン」を厳守し、適切な取り扱いに努めます。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という)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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後にびても継続します。</p> <p>④ 事業者は従業者に業務上知り得た利用者及び家族の秘密を保持させるために、従業者である期間及び退職後も継続するように雇用契約を結んでいます。</p>
個人情報の保護について
<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を利用いたしません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるもの他、電磁的記録を含む)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容の開示をすることとし、開示の結果、情報の訂正・追加又は修正を求められた場合は、遅延なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際しての複写料などが発生する場合は、利用者の負担となります)</p>

11 担当ヘルパーの変更を希望される場合の窓口

利用者のご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	<p>相談担当者： 松原 輝美(サービス提供責任者) 神谷 尚美(サービス提供責任者)</p> <p>T E L： 098-835-7671(年末年始を除く)</p> <p>受付時間： 月～金：午前8:30 ～ 午後5:00 土曜日：午前8:30 ～ 午後12:30</p>
---	---

※担当ヘルパーの変更に関しましては、ご利用者のご希望を尊重し調整を行いますが、当時業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

12 サービスの提供にあたって

- i) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- ii) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう 必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- iii) 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、「訪問介護計画」を作成します。
なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- iv) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- v) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

13 緊急時の対応方法

- i) ご利用中に体調の急変や事故発生等で医療機関への受診が必要になった場合、ご家族と連絡を取り指定の医療機関に搬送します。ただし、ご家族と連絡が取れない場合、または、緊急を要する場合は当事業所の判断で適切な医療機関に搬送します。
- ii) 利用者の緊急連絡表(別紙)に従い、主治医、緊急連絡先に連絡を行い、医師の指示に従います。主治医に連絡が取れない場合は、事業者の協力医療機関に連絡し、指示を仰ぎます。

協力医療機関	名 称	医療法人 南部徳洲会病院
	所 在 地	〒901-0493 八重瀬町字外間171番地1
	電 話 番 号	098-998-3221(代表)
	診 療 科	内科・総合診療、総合診療、呼吸器外来、糖尿病外来、循環器内科、救急診療科、外科、心臓血管外科、特殊外来、整形外科、脳神経外科、皮膚科、泌尿器科、歯科口腔外科、産婦人科、小児科、眼科、耳鼻咽喉科、眼科、リハビリテーション科、放射線治療科、人工透析、ストーマ外来

14 事故発生時の対応方法について

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、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
また、利用者に対する指定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。

15 損害賠償保険への加入

当事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保 険 会 社 名：損保ジャパン

保 険 名：賠償責任保険

損 害 の 概 要：身体の障がい・財物の損壊、人格権侵害

16 災害等について

自然災害等が発生、もしくは予測される場合は当事業所の判断で利用時間を短縮あるいは、営業を一時中止する場合があります。この時は速やかに連絡させていただくと同時に、関係機関と連携を取り被害を最小限にとどめるように努力します。

➤ 台 風：暴風警報発令中(公共交通機関が運休を発表)・・・サービス提供の中止。

➤ 自然災害：お住まいの防災計画等に沿って、対応させていただきます。

17 ハラスメント対策について

サービス契約中に、利用者様、ご家族様が暴力、ハラスメント行為を行った場合は、サービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。
(たたく・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・性的な発言をする・身体を押さえつける・叫ぶあるいは大声を出す)

18 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

19 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

20 居宅介護支援事業者等との連携

- i) 指定訪問介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ii) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- iii) サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面、またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

21 サービス提供の記録

- i) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ii) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供完了の日から5年間保存します。
- iii) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び自費による複写物を求めることができます。

22 事業継続計画の策定等

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非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

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します。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。

23 衛生管理等

- i) 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。
- ii) 指定訪問介護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。
- iii) 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、次に掲げる措置を講じます。
 - 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ヵ月に1回以上開催するとともに、その結果について、重症者に周知徹底していきます。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
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。

24 訪問介護サービス内容の見積もりについて

- ◆ サービス内容の見積もりは、ご利用者の居宅サービス計画に沿って、事前にお聞きした日常生活の状況や利用意向をもとに作成したものです。
- ◆ 契約締結後のサービス提供は、この内容に基づく訪問介護計画を作成の上で実施しますが、状況の変化意向の変動などにより、内容変更を行うことも可能です。
 - i) サービス提供責任者名(訪問介護計画を作成する者)
 - 松原 輝美 * 神谷 尚美
 - ii) 提供予定の指定訪問介護の内容と保険給付額と利用者負担額(介護保険を適用する場合)
 - iii) 介護保険負担割合証「利用者負担の割合」に沿って利用者負担額となります。

曜日	訪問時間	サービス 区分・種類	主なサービス内容	保険給付額	利用者負担額
				円	円
				円	円
				円	円
				円	円
				円	円
				円	円
				円	円
1週当りの利用料、利用者負担額(見積もり)額				0 円	0 円
訪問介護初回加算(1月につき)				円	円
合計額				0 円	0 円

iv) その他の費用

①交通費の有無	無・有(有の場合サービス提供1回当たり 0 円)
②キャンセル料	重要事項説明書7-(vi)記載のとおりです。
③ サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	重要事項説明書7-(VII)記載のとおりです。
④介護保険適用外サービス	介護保険適用外のサービスを行う際は、別途見積書を作成します。

v) 1か月当りのお支払い額

(利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)とその他の費用の合計)の目安

お支払い額の目安	令和 年 月 日～日() 円× = 円 +(初回加算)200円=円に下記の金額がプラスされます。
----------	--

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

25 サービス提供に関する相談、苦情について

i) 苦情処理の体制及び手順

提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(次項に記している【事業者の窓口】のとおり)

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は、次頁のとおりとします。

手順の概要

- ① 苦情(クレーム)の受入れ
- ② 事業所の苦情受付簿への記録、担当者・管理者に報告(損害賠償が発生しうる場合は、受入れた場で管理者へ報告)
- ③ 担当者が事実の調査と対応方法の検討
- ④ 内容に応じた改善策を立て、必要ならば関係された方にお詫びし、全職員に周知し改善策を実行する。
- ⑤ 事業所の不手際ではない場合、関係された方に誤解である旨を説明し、誤解を生じたことをお詫びする。
- ⑥ 担当者が全過程を記録し、管理者に報告し、保険者等への報告・損害賠償の発生の有無を確認(判断)速やかに対処する。
- ⑦ 今後同様の問題が生じないよう対応策を検討し会議等を通じて、全職員に周知徹底する。
- ⑧ 苦情発生から処理終了までの過程を、全職員に周知し、再発防止に努める。

ii) 苦情申立の窓口

【事業所窓口】 ヘルパーステーションいこい 管理者 松原 輝美	所在地：沖縄県島尻郡八重瀬町字外間80番地 連絡先：098-835-7671 受付時間：月～金(年末年始を除く)午前8時30分～午後5時 土曜日 午前8時30分～午後12時30分
沖縄県介護保険広域連合	所在地：沖縄県中頭郡読谷村字比謝缸55番地 (比謝缸複合施設2階) 連絡先：098-911-7502(代表) 受付時間：平日(午前9時～午後5時)
那覇市チャージョー課	所在地：沖縄県那覇市泉崎1丁目1番1号 市庁舎2階 連絡先：098-862-9010 受付時間：平日(年末年始 12月29日～1月3日除く) 午前8時30分～午後5時
糸満市介護長寿課	所在地：沖縄県糸満市潮崎町1丁目1番地 連絡先：098-840-8111(代表) 受付時間：月～金(祝日・年末年始を除く)午前8時30分～午後5時
沖縄県福祉サービス運営適正化委員会	所在地：沖縄県那覇市首里石嶺町4-373-1 (沖縄県総合福祉センター東棟2階) 連絡先：098-882-5704(代表) 受付時間：月～金(祝日・年末年始を除く)午前9時～午後5時
沖縄県国民健康保険団体連合会 (国保連介護サービス苦情処理相談窓口)	所在地：那覇市西3丁目14番18号(国保会館) 連絡先：098-860-9027(代表)

26 提供するサービスの第三者評価について

第三者評価実施の有無	有 ・ (無)	実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称		評価結果の開示状況	有 ・ (無)

27 身体拘束等の原則禁止

利用者または他の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、身体的拘束等を行いません。身体的拘束等を行う場合には、その態様および時間、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。また身体拘束等に係る記録は完結の日より5年間保管します。

28 その他

- 職員がお茶、お菓子、品物当を受け取ることは事業所として禁止しております。
- 貴重品、金銭の管理は、利用者、ご家族で行ってください。職員が出入りする場所や時間帯に置くことはさけてください。
- 大切なペットの安全を守るためにも、ゲージに入れる等の、ご協力をお願いします。
- 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。
- 事業所において、学生(介護福祉士/実務者研修)の実習受け入れに、事業所として協力しております。学生の実習は、以下の基本的な考えで望むこととしておりますので、介護教育の必要性をご理解いただきご協力お願い致します。

尚、同行訪問する際には、事前にご連絡を入れ了解を頂いてから同行訪問します。

- i) 利用者及び家族の方は、学生の同行訪問を了承した後も無条件に拒否できます。
また、拒否したことを理由に サービス上の不利益な扱いを受けることはありません。
- ii) 学生は、実習を通して知りえた利用者及び、家族の方々に関する情報について、他者に漏らすことの無いようにプライバシー保護に留意します。

上記内容について「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生労働省令第37号)」に基づき、利用者説明をおこないました。

説明年月日	令和	年	月	日
説明者	職種	サービス提供責任者		
	氏名	<input checked="" type="checkbox"/> 松原輝美	<input type="checkbox"/> 神谷尚美	

訪問介護サービス利用同意書

私は、「医療法人 徳洲会 ヘルパーステーションいこい」からの居宅介護サービスの提供開始に当たり、利用者又は家族に対して「指定居宅サービス等の事業の人員・設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第37号)8条の規定に基づき作成された、本書面により事業所の重要事項の説明を受け、重要事項説明書の交付を受けました。

説明日	令和	年	月	日
事業所法人名	医療法人 徳洲会			
事業所住所	沖縄県島尻郡八重瀬町字外間80番地			
事業所名	ヘルパーステーションいこい			
説明者名	<input checked="" type="checkbox"/> 松原輝美	<input type="checkbox"/> 神谷尚美		

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項を確認し、訪問介護サービスの提供開始並びに情報提供に同意しました。

説明日	令和	年	月	日
利用者氏名				
利用者住所	〒			
署名代理人氏名	<input type="checkbox"/> 家族 * <input type="checkbox"/> 代理人 * 利用者との続柄 ()			
署名代理人住所	〒			

