

# 安芸高田市社会福祉協議会訪問介護事業所 重要事項説明書

## (第1号訪問事業)

当事業所は安芸高田市の指定を受けています。

### 1. 事業者

法人名称	社会福祉法人 安芸高田市社会福祉協議会
代表者氏名	会長 水重克幸
法人所在地 (電話番号)	広島県安芸高田市吉田町常友 1564 番地 2 (0826-42-2941)
設立年月日	平成 12 年 2 月 15 日

### 2. 事業所

事業所名称	安芸高田市社会福祉協議会訪問介護事業所
介護保険指定 事業所番号	第 3473600744 号
事業所所在地 (電話番号)	広島県安芸高田市吉田町常友 1584 番地 4 (0826-42-2929)
事業所の通常の 事業の実施地域	安芸高田市全域

### 3. 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	第1号訪問事業は、介護保険法令等に従い、利用者が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的としてサービスを提供します。
運営の方針	利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供並びに利用者の有する能力に応じ要支援状態の維持若しくは改善を図り、要介護状態になることを予防し、自立支援に考慮したサービスの提供を行います。事業の実施に当たっては、関係市町、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り総合的なサービスの提供に努めます。

### 4. 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日まで
営業時間	7:00~22:00

## 5. 事業所の職員の体制

職	職務内容	人員数
管理者	ア 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 イ 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	1名
サービス提供責任者	ア 第1号訪問事業計画（以下「訪問型サービス計画」という。）の作成、変更等、利用の申込に係る調整を行います。 イ 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。その際、利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気付を得た際には居宅介護支援事業者等に情報共有を行います。 ウ 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等と連携を図ります。 エ 訪問介護員等に対する具体的な援助目標・援助内容の指示・利用者の状況についての情報の伝達を行います。 オ 訪問介護員等の業務の実施状況の把握、業務管理を行います。 カ 訪問介護員等に対する研修・技術指導を行います。	介護福祉士2名以上
訪問介護員	ア 訪問型サービス計画に基づき、日常生活を営むのに必要な訪問型サービスを行います。 イ 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。	常勤換算で2.5名以上

## 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 当事業所では、利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスは、以下のとおりです。

- ・利用料金が介護保険から給付される場合
- ・利用料金の全額を利用者に負担いただく場合

(2) 介護保険の給付対象となるサービス

① サービスの実施頻度は、介護予防サービス・支援計画書（以下「介護予防ケアプラン」という。）において、以下の支給区分が位置づけられ、1週間あたりのサービス提供頻度が示されます。これを踏まえ、訪問型サービス計画において具体的な実施日、1回あたりの時間数、実施内容等を定めます。

支給区分	1週間あたりのサービス提供回数
訪問型サービス 11	概ね1回
訪問型サービス 12	概ね2回
訪問型サービス 13	概ね3回

② 利用者に対する具体的なサービスの実施内容や実施日及び時間等は、介護予防ケアプランがある場合には、それを踏まえた訪問型サービス計画に定められます。但し、利用者の状態の変化、介護予防ケアプランに位置づけられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

③ 利用者の状態の変化等により、サービス提供量が訪問型サービス計画に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、介護予防支援事業者と調整の上、支給区分の変更、介護

予防ケアプランの変更又は要支援認定及び事業対象者の変更、要支援認定及び事業対象者の申請の援助等の必要な支援を行います。

- ④ 訪問型サービスは、自立支援の観点から、利用者ができる限り自ら家事等を行うことができるよう支援することを目的としています。

そのため、下記のサービスは、例えば利用者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行う等、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

生活援助	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。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
身体介護	入浴の介助や清拭（身体を拭く）洗髪等を行います。	

### (3) サービス利用料金

① 利用料金は 1 か月ごとの定額制です。訪問型サービス計画において位置づけられた支給区分は下記のとおりです。

支給区分	利用料金	1 割	2 割	3 割
訪問型サービス 11 (概ね週 1 回)	11,760 円	1,176 円	2,352 円	3,528 円
訪問型サービス 12 (概ね週 2 回)	23,490 円	2,349 円	4,698 円	7,047 円
訪問型サービス 13 (概ね週 3 回)	37,270 円	3,727 円	7,454 円	11,181 円

初回加算（初回月）	2,000 円（自己負担額 200 円）
介護職員等処遇改善加算	(利用料金+初回加算(初回月))×28.7% ※10円未満の端数切捨 自己負担額 (利用料金+初回加算(初回月))×28.7%×1割・2割・3割

② 利用者の体調不良や状態の改善等により訪問型サービス計画に定めた期日よりも利用が少なかった場合、又は期日よりも多かった場合であっても、日割りでの割引又は増額はしません。

③ 月ごとの定額制となっているため、月の途中からの利用開始や月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算は行いません。

- ・ 途中で要介護から要支援及び事業対象者に変更となった場合
- ・ 途中で要支援及び事業対象者から要介護に変更となった場合
- ・ 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合

④ 途中で区分変更となった場合は、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

⑤ 利用者が介護保険料滞納等により給付制限を受けている場合（償還払い）には、サービス利用料金の全額を徴収し、領収書・提供証明書を交付します。

⑥ 介護保険改定により給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。

(4) 介護保険の給付対象とならないサービス

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負担となります。

(5) 交通費

通常の実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、通常の実施地域を越えた地点から要した交通費の実費をいただきます。但し、自動車を使用した場合は、路程1キロメートル当たり20円となります。

(6) 利用料金のお支払い方法

利用料金は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。

・自動口座振り替え（県内に所在する金融機関…銀行・J A・郵便局等）
・振り込み用紙（郵便局のみ）      ・現金

(7) 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、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実施日の前日までに事業者へ申し出てください。
- 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、利用者の体調不良など正当な事由がある場合は、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100% (自己負担相当額)

- 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利用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ご利用者へ提示して協議します。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供に当たって

- ① 介護保険被保険者証に記載された内容（要介護認定の有無及び有効期間）を確認させていただきます。要介護認定・要支援認定を受けていない場合は、利用者又は代理人（家族等）の意思を踏まえて当該申請が行われるよう必要な援助を行います。
- ② 「介護予防ケアプラン」に基づき「訪問型サービス計画」を作成します。作成した訪問型サービス計画は、利用者又は代理人（家族等）にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付します。
- ③ サービス提供は「訪問型サービス計画書」に基づいて行います。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。

(2) 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。

### (3) 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ことがあります。訪問介護員を交替する場合は、利用者及びその代理人（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十分に配慮するものとします。

### (4) 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「6. 当事業所が提供するサービスの内容及び利用料金（1）」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 備品等の使用

訪問型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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただくこともあります。

## 8. サービス提供の記録

訪問型サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日及び内容等必要事項を記入し、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けます。サービス提供の記録は 5 年間保管するとともに、利用者又は代理人（家族等）の請求に応じて閲覧又は複写物を交付します。

## 9. 身分証明証の携帯

訪問介護員は身分証明証を携帯し、初回訪問時及び利用者に求められた時は提示します。

## 10. 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。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 医療行為又は医療補助行為</li><li>② 利用者又は代理人（家族等）からの金銭、物品、飲食の授受</li><li>③ 利用者の同居代理人（家族等）に対するサービス提供</li><li>④ 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）</li><li>⑤ 身体拘束や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）</li><li>⑥ その他利用者又は代理人（家族等）に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動</li><li>⑦ その他利用者又は代理人（家族等）に行う迷惑行為</li></ul> |
|--|

## 11. 事故発生時の対応

訪問型サービスの提供中に事故が発生した場合には、速やかに市・利用者の家族、居宅介護支援事業者、主治医等に連絡を行うとともに必要な措置を行い、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。また、賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行います。

## 12. 緊急時の対応方法

訪問型サービスの提供中に利用者に病状の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医への連絡を行う等必要な措置を講ずるとともに、利用者が指定する連絡先へも速やかに連絡します。

○緊急時連絡先 : 訪問介護事業所

・平日 (7:00~22:00) TEL (0826) 42-2929

・土・日・祝日 (7:00~22:00) TEL 080-6240-5819 (ヘルパー携帯)

## 13. 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、事業所の設備及び備品等についても衛生的な管理に努めます。
- (2) 感染症が発生し、又はまん延しないように、対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。また、感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備し、研修及び訓練を定期的実施します。

## 14. 虐待の防止

虐待の発生又はその再発を防止するため、虐待の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者に周知徹底を図ります。また、虐待の防止のための指針を整備し、研修を定期的実施します。なお、これらを適切に実施するため管理者を担当者とします。

## 15. 業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時において、訪問型サービスの提供を継続的に実施及び早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、その計画に従い必要な措置を講じます。業務継続計画については、従業者へ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。また、定期的に見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

## 16. 秘密の保持

従業者は、正当な理由がなく、利用者とその家族の秘密を洩らしません。また、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。なお、サービス担当者会議等において利用者又は代理人(家族等)の個人情報を用いる場合は、利用者又は代理人(家族等)の同意を、あらかじめ文書により得ます。

## 17. 苦情の受付について (詳細は事業所に掲示)

### (1) 苦情の受付

○窓 口 : 安芸高田市社会福祉協議会訪問介護事業所

○連絡先 : TEL (0826) 42-2929 FAX (0826) 47-1302

○受付時間 : 毎週月曜日~金曜日 8:30~17:30

○苦情解決責任者 : 安芸高田市社会福祉協議会 事務局長

- 苦情受付担当者 : 安芸高田市社会福祉協議会 介護支援課長  
: 安芸高田市社会福祉協議会 訪問介護事業所管理者
- 第三者委員 : 3名 希望される方は社会福祉協議会 42-2941 まで

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情受付責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次によります。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整・助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 広島県福祉サービス運営適正化委員会の紹介

安芸高田市社会福祉協議会で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し出ることができます。

- 広島県福祉サービス運営適正化委員会（広島県社会福社会館社会福祉協議会内）  
広島県広島市南区比治山本町 12-2 TEL 082-254-3419

【その他苦情受付機関】 ※土、日、祝日及び12月29日～1月3日は休み

安芸高田市役所 保険医療課	所在地 安芸高田市吉田町吉田 791 電話番号 (0826) 42-5618 受付時間 月～金 8:30～17:15 (土・日・祝日及び12月29日～1月3日は休み)
広島県国民健康保険団体連合会	所在地 広島市中区東白島 19-49 電話番号 (082) 554-0783 受付時間 月～金 8:30～17:15 (土・日・祝日及び12月29日～1月3日は休み)
広島県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 広島市南区比治山本町 12-2 電話番号 (082) 254-3419 受付時間 月～金 8:30～17:00 (土・日・祝日及び12月29日～1月3日は休み)

18. 提供するサービスの第三者評価の実施状況 : 評価の実状なし

19. その他

(1) 事業所は、従業員の資質向上を図るため、次のような研修機会を設け業務体制を整備します。

- ① 採用時研修
- ② 継続研修
- ③ その他の研修

(2) 事業所は、適切な訪問型サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものに

より、従業員の就業環境が害されることがないように必要な措置を講じます。

上記は、当該法人職員、取引先業者、利用者及びその家族が対象となります。

- (3) 事業所は、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、その態様及び時間、その際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。
- (3) 従業員に対する贈り物や飲食のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- (4) サービス訪問時間が、稀に交通事情その他当事業所の都合により多少前後することがありますがご了承くださいませようお願いいたします。

令和 年 月 日

第 1 号訪問事業サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項説明書の説明を行い交付しました。

安芸高田市社会福祉協議会訪問介護事業所

私は、本書面に基づいて、事業者から重要事項説明書の説明と交付を受け、第 1 号訪問事業サービスの提供開始に同意しました。

契 約 者 住所 安芸高田市 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

上記代理人（家族等）住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_（続柄 \_\_\_\_\_）