

指定訪問介護重要事項説明書「令和 6 年 4 月 1 日改定」

1. 事業所のサービス提供責任者

氏 名	
電 話 番 号	0285-80-5200

2. 事業所の概要

法 人 名	有限会社 真岡介護センター
事 業 所 名	真岡介護センター
代表者	金谷 洋一
管理者	金谷 洋一
所 在 地	〒321-4361 栃木県真岡市並木町 1-8-1 シティ並木 102 Tel. 0285-80-5200
事業所の種類 介護保険指定事業所番号	指定訪問介護事業所・平成 13 年 10 月 1 日指定 0970900312

● 通常の事業実施地域

事業エリア	真岡市、益子町、上三川町東部
-------	----------------

● 職員の勤務体制(令和 6 年 4 月現在)

	資 格	常 勤	非常勤	計	業務内容
管 理 者	介護福祉士	1		1	職員、業務の管理
サービス提供責任者	介護福祉士	3		3	介護計画作成 技術指導
事 務 職 員		※1		※1	事 務 一 般
ホームヘルプ サービス従事者	介護福祉士 初任者研修 ヘルパー1・2級	1 1	15 1 9	16 11	訪問介護
合 計		※5	25	※ 32	※事務職員はホームヘルプサービス兼務

● サービス提供時間

サービス提供時間	年中無休 7:00～20:00 (12/31～1/3は除く)
----------	-----------------------------------

● 事業所の営業時間(相談窓口)

営業日・時間	月曜日～金曜日 8:30～17:30 (時間外は留守番電話にてメッセージ承ります)
--------	--

平日時間外、土曜日、日曜日は留守番電話がご用件を承りますので、場合により応答できかねることがあります。支援のキャンセル、支援時間変更等のご要請はなるべく平日の営業時間内 17:30までに、営業所まで申し付け下さるようお願いいたします。但し、緊急の場合はこの限りでなく、担当のサービス提供責任者が承ります。

3. 当事業所の訪問介護サービス目的

居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者が現にお持ちの能力に応じて、自立した日常生活を営むことが出来るように入浴、排泄、食事の身体介護、及びその他の生活援助を行います。

4. 事業所の訪問介護運営方針

- (1) 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、実施するサービスの目標を設定の上、訪問介護計画を作成いたします。
- (2) 訪問介護計画に基づき適切なサービスの提供を行います。
- (3) 常に自ら提供するサービスの評価を行い、計画の修正を行うなど改善を図り、介護技術の向上に積極的に取り組みより適切な技術でサービスの提供を行います。
- (4) 訪問介護サービスの提供にあたり利用者またはそのご家族に対し適切な相談・助言などを行います。

5. 当事業所が提供するサービスの内容

1) 要介護度1以上、の介護保険給付対象の利用者へのサービス

(1) 身体介護に関すること

A サービスの準備・記録等

健康チェック、環境整備(換気・室温・日当り調整)
相談援助、情報収集・提供、サービス提供後の記録

B 排泄・食事介助

C 清拭・入浴・身体整容

清拭(全身清拭)、部分浴(手足浴)、洗髪、全身浴、洗面等、
身体整容(日常的な)、更衣介助

D 体位変換・移動介助・移乗介助・外出介助・通院介助

E 服薬介助

F 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助

例 ベッド上からポータブルトイレ等(いす)へ利用者が移乗する際に、転倒防止のため付き添い、必要に応じて介助を行う。
認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行うことにより、一人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援する。

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掃除、整理整頓(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む)、調理等

G その他必要な身体介護

(2) 生活援助に関すること

A サービスの準備・記録等

健康チェック、環境整備(換気・室温・日当り調整)
相談援助、情報収集・提供、サービス提供後の記録

B 掃除(利用者以外の居室、庭等敷地の掃除はおこないません)

C 洗濯・ベッドメイク(ご家族の洗濯等はおこないません)

D 衣類の整理・補修

E 一般的な調理(ご家族分の調理はおこないません)・配下膳

F 買物・薬の受取り(預貯金の引出し/預け入れはおこないません)

G その他必要な生活援助

※介護保険の下では不適切なサービスとして挙げられている事例があります。その事例は第17条にまとめましたのでご覧のうえ内容ご承知の程お願いいたします。

2) 要支援1および2の総合事業対象の利用者へのサービス

利用者がより自立した生活活動を行って頂けるように、利用者へ以下のサポートを行います。

- (1) できることは出来る限りご本人に、安全に実行して頂けるよう行う、見守り・手伝い
- (2) 生活機能の向上に向け意欲が持続して頂けるように行う、傾聴・働きかけ
- (3) 訪問介護サービスを受けながら過ごされる今後の生活が、わかり易くイメージして頂けるように行う、相談・助言
- (4) 日常生活上の行為について掲げられる目標とその達成度評価を共有し、適切な活動が続けていかれるように行う、アセスメント・情報の提供

6. ご利用料金

(1) 要介護度1以上、の介護保険ご利用者負担金について

介護保険の適用がある場合は、下記基準額(介護保険算定額)の1割(“ご負担金”として明示)が、ご利用者負担となります。

身 体 介 護						
区 分		基本単価	利用料	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分未満	昼 間	163	1,630 円	163 円	326 円	489 円
	早朝/夜間	204	2,040 円	204 円	408 円	612 円
20 分以上	昼 間	244	2,440 円	244 円	488 円	732 円
30 分未満	早朝/夜間	305	3,050 円	305 円	610 円	915 円
30 分以上	昼 間	387	3,870 円	387 円	774 円	1,161 円
1 時間未満	朝/夜間	484	4,840 円	484 円	968 円	1,452 円
1 時間以上	昼 間	567	5,670 円	567 円	1,134 円	1,701 円
1 時間 30 分未満	早朝/夜間	709	7,090 円	709 円	1,418 円	2,127 円
1 時間 30 分以上	昼 間	82	820 円	82 円	164 円	246 円
30 分増すごとに	早朝/夜間	102	1,020 円	102 円	204 円	306 円

生 活 援 助						
区 分		基本単価	利用料	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分以上	昼 間	179	1,790 円	179 円	358 円	537 円
45 分未満	朝/夜間	224	2,240 円	224 円	448 円	672 円
45 分以上	昼 間	220	2,200 円	220 円	440 円	660 円
	朝/夜間	275	2,750 円	275 円	550 円	825 円

※サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数(計画時間数)によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。

※利用者の心身の状態等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員による援助を行ったときは、上記金額の2倍になります。

7. 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数
			1割負担	2割負担	3割負担	
特定事業所加算Ⅰ	所定単位数の20/100	左記の単位数×地域区分	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1回につき
特定事業所加算Ⅱ	所定単位数の10/100	左記の単位数×地域区分				
特定事業所加算Ⅲ	所定単位数の10/100	左記の単位数×地域区分				
緊急時訪問介護加算	100	1,021 円	103 円	205 円	307 円	1回の要請に対して1回
初回加算	200	2,042 円	205 円	409 円	613 円	初回利用のみ1月につき
介護職員等ベースアップ等支援加算	所定単位数の24/1000	左記の単位数×地域区分	左記の1割	左記の2割	左記の3割	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数(所定単位数) ※介護職員等特定処遇改善加算、介護職員処遇改善加算を除く
介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ	所定単位数の63/1000	左記の単位数×地域区分	左記の1割	左記の2割	左記の3割	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数(所定単位数) ※介護職員等ベースアップ等支援加算、介護職員処遇改善加算を除く
介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ	所定単位数の42/1000					
介護職員処遇改善加算Ⅰ	所定単位数の137/1000	左記の単位数×地域区分	左記の1割	左記の2割	左記の3割	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数(所定単位数) ※介護職員等ベースアップ等支援加算、介護職員等特定処遇改善加算を除く
介護職員処遇改善加算Ⅱ	所定単位数の100/1000					
介護職員処遇改善加	所定単位数					

算Ⅲ	の 55/1000					
----	-----------	--	--	--	--	--

※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、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。

※地域区分別の単価(真岡市は7級地 10.21円)での計算となります。

(1)ー1) 割増料金

- ① 早朝(午前7時～午前8時)、夜間(午後6時～午後8時)帯は25%増。
- ② ご利用者様の同意を得て2人の訪問介護員が支援を行った場合は、2人分の料金となります。但し支援計画(ケアプランに基づくサービス提供票)に2人体制が明記されて無い場合や、当事業所の都合で2人体制をとることになった場合には、2人目の請求はいたしません。

③ 特定事業所加算Ⅱ 所定単位数の10%を加算

※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、人材の確保や訪問介護員等への研修や技術指導、サービス提供時の留意事項についての文書等による確実な指示、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。

④ 介護職員処遇改善加算(Ⅰ) 介護報酬合計単位 ×13.7%の加算

※介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。

⑤ 介護職員特定処遇改善加算(Ⅰ) 介護報酬合計単位 ×6.3%の加算

※上記④に加えて、経験・技能のある介護職員に重点を置き、更に処遇改善を行うことで、長く働くことができるようにするための加算です。

⑥ ベースアップ等支援加算 介護報酬合計単位×2.4%の加算(令和4年10月1日より)

※超高齢化社会を迎えるにあたり人材確保に向けた経済対策の取り組みの一環となります。

(2) 要支援1及び2の総合事業サービスご利用者負担金について

	1ヶ月当り 基準額	1ヶ月当り ご負担金
訪問型サービス(Ⅰ)	11,760 円	1,176円
訪問型サービス(Ⅱ)	23,490 円	2,349 円
訪問型サービス(Ⅲ)	37,270 円	3,727 円

※上記金額に地域区分別の単価 ×10.21 が含まれています。また、介護職員処遇改善加算(Ⅰ)介護報酬合計単位 × 13.7% × 6.3%特定処遇改善加算(Ⅰ)×2.4%介護職員等ベースアップ等支援加算が含まれます。

※令和6年6月より処遇改善加算は一本化され(新加算)上記金額に 24.5%が含まれます。

(3) 緊急時訪問介護加算について

利用者又はご家族の事情で、居宅サービス計画(サービス提供票)に位置づけられていない訪問介護サービス(身体介護中心)が急に必要になった際、合理的な事由があれば利用者又はご家族からの要請で24時間以内に緊急支援をおこなうことができます。この際は所定の利用料に、介護報酬告示に基づく1回あたり下記金額を加算します。但し万全をつくしても訪問介護員の手当ができなかった場合はお断りさせて頂くことがあります。

緊急対応時加算	100円/1回あたり
---------	------------

(4) 訪問介護初回加算について

訪問介護サービス提供開始に当り、新規サービス受領契約者、並びに2ヶ月間当事業所を利用してこられなかった既契約者宅を、サービス提供責任者が担当訪問介護員と同行訪問し所定の記録を起こしたとき、契約者(利用者)は別途介護報酬告示に基づく下記料金をご負担いただきます。

訪問介護初回加算	200円/サービス提供開始後一月以内に1回のみ
----------	-------------------------

(5) 介護保険の適用をしない場合や、介護保険での給付範囲・限度枠を超えたサービスについては、基準額(介護保険算定額)の全額がご利用者負担となります。

介護保険適用をしない場合であっても、支援させて頂く内容はケアマネジャーのケアプラン方針、目標に沿うものとなります。

(6) 交通費

- ー1) 通常のサービス提供地域(真岡市、益子町、上三川町東部)に該当する利用者は無料です。
- ー2) それ以外の地域にお住まいで、居宅が上記サービス提供地域の境界点(至便の道路上の)から直線距離で概ね1km を越える場合は1回の訪問につき 200円の交通費を頂きます。

(7) 料金のお支払方法について

利用者負担金(介護保険給付算定額の1割)は1ヶ月分をまとめて翌月 10日過ぎにお知らせいたします。足利銀行、常陽銀行、JA、または郵便金

真岡信用組合いずれかの口座による自動引落としでお支払いをお願い致します。

(8) その他

- ー1) サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気等の費用は利用者の負担となります。また訪問介護員が利用者に関する連絡を行う場合は電話をお借り致します。
- ー2) 通院等外出介助でタクシー等の公共交通機関を利用される場合運賃及びタクシー連絡の電話代は利用者の負担となります。
- ー3) 訪問介護員が行う薬受取り時などで駐車料金が掛かる場合は利用者の負担となります。
- ー4) ヘルパーの駐車場は、利用者宅でご用意願います。

7. ご利用の中止、変更、追加の場合について

予定のサービスを中止、変更又は追加される場合はまずケアマネジャーにご連絡願ひ、訪れている訪問介護員への申し付けはご遠慮下さるよう、願ひします。ケアマネジャーと急ぎ連絡が取れない場合は、当事業所の事務所が承ります。変更等のご連絡はなるべく1週間前までに願ひします。また、事情で予定間近に中止されることになった場合には、直接当事業所へ支援予定の前日17時30分までにお知らせください。

訪問介護員は、予め立てられたチーム全体スケジュールの一部を担って利用者宅に伺っております。昨今、このチームスケジュール、担当者スケジュールは密度を増しておりますので、その変更を迅速に行うには妥当な調整時間が必要となるからです。

8. キャンセル料について

- (1) サービス提供当日になってから支援中止のお申し出をなされた場合、又はご連絡が無い場合は、下記額をキャンセル料として申し受させていただきます。

キャンセル料(1回当たり):1,000 円

※利用料と一緒に指定口座より引き落としさせていただきます。

尚、緊急事態(利用者の急な体調不良、不慮の事故など)による場合この限りでなく、キャンセル料は頂きません。

- (2) 訪問介護員が利用者宅を訪れた際、利用者またはご家族から異常行動(暴言、暴行、セクシャルハラスメント等)を受け、支援が極めて困難となったとき事業者はケアマネジャーと協議し支援中止をおこなうことがあります。この際事業者は本条前項(1)のキャンセル料を申し受けます。

9. サービスご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

- 1) 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) 訪問介護員の交替を希望される場合は、その理由を明らかにされ、交替を申し出られることができます。但し、特定の訪問介護員の指名は承れませんのでご了承願います。
- 3) 訪問介護員の移動中渋滞・事故、家族の病気・弔事発生などにより、又事業所の都合（他利用者緊急事態に対応する為の事業所全体の介護スケジュール変更など）により、訪問介護員の交替をさせていただきますことがあります。

(2) サービス実施時の留意事項

- 1) 介護保険適用の下、利用者は本重要事項説明書「第5条 当事業所が提供するサービス」で定められた内容以外のサービスを事業者には依頼することはできません（なお、介護保険給付適用外サービスご希望の場合はこの限りではなく、本説明書第18条後段を参照ください）。
- 2) 利用者の体調等の理由で予定のサービスが変更された場合、当事業者は変更されたサービス内容・時間を実績とし請求を行います。この際、当事業所はケアマネジャーに変更事由、変更時間等を報告し、確認を頂くことにしています。
- 3) 訪問介護員はサービス実施にあたり次のことは行いません。
 - ① 医療行為（但し、ご家族と同等に処置できると判断される医師・看護師の指示下での医行為、及び厚生労働省通達（平成17年7月26日付、「医行為とは見なされない行為」）に該当するものは除く）
 - ② 利用者・ご家族からの金銭又は高価な物品の受領
 - ③ 利用者以外のご家族・介護者などに対するサービスの提供
 - ④ 利用者・ご家族などに対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
 - ⑤ 訪問介護員から利用者・ご家族への金品の提供上記の内、①～③では利用者・ご家族からの働きかけによる結果訪問介護員の業務に支障を来す恐れがあります。当事業所は訪問介護員へ本項遵守を厳に指導しておりますのでよろしくご高承・ご協力をお願いいたします。
- 4) 緊急時連絡先の設定は必須の事項です。是非この設定にご協力をお願いいたします。

10. 訪問時の利用者在宅確認

- (1) 訪問介護員が利用者宅を訪れ、あらゆる確認手段を取っても在宅の反応が得られなかったとき、訪問介護員は事業所へ連絡後、心当たりを始め利者の所在発見に努めます。
- (2) なお発見できないときはご家族へ連絡させていただきますのでご協力をお願いします。

11. 緊急時の対応

- (1) サービスの提供を行っているときにご利用者に病状の急変が生じ救急車の発動が必要と訪問介護員が判断した場合、救命を図る為に次のお願いをご了承ください。
 - 1) ご家族が居られる場合、救急車の発動の手配
 - 2) ご家族不在の場合、当社訪問介護員の判断で救急車発動の手配
- (2) 救急車が発動されたとき原則訪問介護員はそれに付添い同乗することは出来ません。ご家族、又はご指定の知人の方などにご対応頂くことになります。
- (3) 救急車発動を拒否され、それが原因で状態が悪化された場合、当事業所は責を問われないことに同意願います。
- (4) 緊急事態が発生した際は後見人またはご家族(緊急連絡登録先)、ケアマネジャー及び(または)、主治医へ連絡いたします。

12. 利用者宅訪問時災害(地震・火事・水害など)に遭遇したときの対応

訪問介護員が訪問中、利用者宅が災害に遭遇し、ご家族不在の際、訪問介護は直ちに事業所へ連絡しその指示で利用者の安全確保に努め、後に続く公的・私的災害支援に繋げる努力をします。事業所は訪問介護員から受信後即、ご家族へ連絡いたします。

13. 介護サービス提供に係わる事故発生への対応

- (1) 介護サービス提供により事故が発生した場合は直ちにご家族、ケアマネジャーに内容を速報すると共に、身体に係わる場合は市町へ届出を行います。
- (2) 事故発生後当事業所は、事業所マニュアルに沿って迅速な措置を適に取り、利用者の身体または物品の保全に努めるとともに、経緯を記録留め後の考察に資するようにします。
- (3) 事故発生後当事業所は直ちに加入している賠償責任補償機構と連携し、賠償が必要な際、速やかにそれを実行できるよう努めます。
- (4) 訪問介護員が訪問中、利用者宅の事情(居宅環境、又はペット等)により、不測の事態に遭遇した場合は、損害の賠償請求をさせて頂く事があります。

14. 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。

15. 心身の状態の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、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。

16. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保険医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) 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。

(3) サービスの内容が変更された場合又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又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。

17. サービス実施記録の確認

(1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容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。

(2) 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を提供した日から5年間保存します。

(3) 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複写物の交付を請求することができます。

18. 衛生監理等

(1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(2) 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。

(3) 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、従業者に周知徹底しています。

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。

※(3)の措置については、令和6年3月31日までに実施します。(当該措置は、令和6年3月31日までの間は努力義務とされています。)

19. 事業継続計画の策定等について

(1) 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(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装置を講じます。

(2) 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。

(3) 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。

※「19 業務継続計画の策定等について」は令和6年3月31日までに実施します。(当該事項は、令和6年3月31日までの間は努力義務とされています。)

利用者・ご家族に対する権利擁護

- (1) サービスを提供する上で、業務上知り得た利用者及び、家族に関する情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。これを担保すべく、当事業所は雇用契約の中で訪問介護員に守秘遵守義務を課し、雇用契約終了後も規制できるようにしています。
- (2) 訪問介護員は利用者支援に当たり、利用者が羞恥を感じられるような身体介護を行なったり、嫌悪を感じられるような言動はおこないません。もし、このような事を受けられ、当事業所へ連絡されても改善がみられないときは下記17条、苦情申立先へご相談されるようお勧めします。

20. 解約

不都合をお感じになられた場合は契約を解除できます。この時責任者がその理由等をお伺いするため訪問をさせていただきます。

21. サービス内容に関する苦情の申立先

- ① 当社お客様相談窓口 真岡介護センター
管 理 者 金谷 洋一

サービス提供責任者 _____
TEL 0285-80-5200
- (ア) ② 介護支援専門員
(イ)
- ③ 行政の相談窓口 各市町介護保険担当課
- ④ 国民健康保険団体連合会 栃木県国民健康保険団体連合会
TEL 028-622-7242

22. 虐待に関する相談先

- ① 当社お客様相談窓口 真岡介護センター
管 理 者 金谷 洋一

サービス提供責任者 _____
TEL 0285-80-5200
- ② 介護支援専門員
- ③ 行政の相談窓口 各市町介護保険担当課 ・地域包括支援センター
- ④ 国民健康保険団体連合会 栃木県国民健康保険団体連合会
TEL 028-622-7242

23. 第三者評価の実施状況

- ☐実施している ☒実施していない
- 【実施日： 年 月 日 】
- 【評価機関名 】
- 【結果の開示状況 】

24. 介護保険で扱う生活援助としては不適切な事例（平成12年7月老人保健福祉局）
保険給付である生活援助には一般的には次のようなサービスは含まれません。

(1) 「直接本人の援助」に該当しない行為、または家族が行うことが適当と判断される行為

- ・ 利用者以外の人についての洗濯・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・清掃など

(2) 「日常生活の援助」に該当しない行為

ー1) 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など

ー2) 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 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
- ・ 植木の剪定などの園芸
- ・ 正月／節句などのために特別な手間をかけて行う調理など

上記のサービスは必要な場合、介護保険に係わらない次に掲げるサービス機関等により有償でお受けできる場合があります。

- ・ 市町が実施する軽度生活支援事業・生活支援サービス事業
- ・ シルバー人材センター
- ・ 住民参加型福祉サービス機関
- ・ ボランティアによるサービス機関

また上記サービスで、その内容によっては、ご利用者の自己負担にて当事業所による保険外扱いサービスをお受けすることもできます。この場合、当事業所はこのサービスを保険内サービスの提供時間とは明瞭に区分設定した上で提供させていただきます。また、介護保険外であってもケアプランに謳われた方針から逸脱する内容のサービスは、ご利用者と良く協議させて頂いた上でお断りさせて頂くことがあります。

支援開始後に、支援内容の一部が保険対象内の支援か、対象外の支援なのか、疑義が生じた場合は、ご利用者(ご家族を含む)、担当ケアマネジャー、及び当事業所間で充分協議し、公正適切な支援が提供できるよう図ってまいります。

25. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、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を選定しています。

虐待防止に関する担当者:管理者 金谷 洋一

(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。

※(2)の委員会及び(3)の指針については、令和6年3月31日までに実施します。(当該事項は、令和6年3月31日までの間は努力義務とされています。)

<高齢者虐待とは>

虐待を行なう者の法律上の定義

- 1.“養護者”とは高齢者の世話をする家族、親族、同居人、知人
- 2.“介護従事者等”とは介護サービス事業者のホームヘルパー、他従業員等

高齢者虐待の行為

1. 身体的虐待
2. 介護・世話の放棄・放任—入浴させず異臭、栄養失調、理由なく医療・介護サービス利用を制限
3. 心理的虐待—脅す・怒鳴る、失敗を嘲笑・人前で話す、わざと子供扱いする、無視する
4. 性的虐待—セックスの強要、排泄失敗に対し懲罰的に下半身裸のまま放置
5. 経済的虐待—日常必要な金銭の使用制限、本人承諾ないまま年金・預貯金を使用

虐待防止ネットワークが進める支援

虐待がある時、虐待を受けている高齢者のみならず、虐待をしている養護者又は介護従事者自身も、人間関係や介護疲れなどからくる不調に対し何らかの支援を必要としている場合が少なからずあります。虐待の自覚有無を問う前に、まず問題に気づくことが早期解決に最も大切です。

当社は虐待防止ネットワークの中の「保健医療福祉サービス介入ネットワーク」に属し、問題の早期発見からを始めとして、事業者として課題解決の為求められる義務を果たしてまいります。

26. 重要事項説明実施確認／ご利用者の同意

● 事業者

指定訪問介護サービスの提供開始にあたり、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

● ご利用者

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、この事業者による指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

上記行為の証として利用者、事業者は本書冊子末尾にそれぞれ署名・捺印し、本冊子各1部を保有するものとします。

—追伸—

当事業所のサービスに関し更にご確認、ご質問、ご相談されたい事が生じた場合は遠慮無くお申し出願います。当事業所は誠意をもって対応させていただきます。

真岡介護センター

以 上

個人情報管理運用契約書

I. 個人情報秘匿に関する真岡介護センターの遵守事項

1. 当事業所はご利用者、及びご家族の情報を次の目的以外には使用致しません。また当事業所はご利用者又はご家族の同意を得ることなくこの情報を次の目的以外に第三者へ開示することは致しません。
 - 1) ご利用者の訪問介護計画を作成する為
 - 2) ご利用者QOLの向上を目指し、関連事業者(ご利用者担当の居宅介護支援専門員、ならびに関連他介護サービス事業者)との、適切な情報交換(担当者会議、ケースカンファレンスなど)を行なう為
 - 3) ご利用者QOLの向上を目指し、保険者(市・町)と相談、または保険者へ必要な報告等を行なう為
2. 当事業所がお預かりするご利用者・ご家族の情報に関し、その内容を確認されたい時にはお申し出願います。本契約ご署名者には遅滞なくその内容を開示いたします。

II. 個人情報の管理運営要領

1. お預かりした情報、知り得た情報はご利用者ごと、専用ファイル1冊にまとめ、鍵がかかる書庫で保管し、情報の散逸を防ぎます。
2. 会議・打合せ等で、情報を社外持ち出しする際は、事業所管理者の承認を得るものとし、2名以上の職員による相互チェックにより携行管理をすることとします。
3. 万が一にもPC保存中のデータがネット流布されないよう、一般情報をインターネットで検索する際のプロバイダはOCNのみとし、機密保持に努めます。
4. 当社は職員と契約を交わし、知り得たご利用者・ご家族情報は当該職員が当社を離職した後も第三者へはこれを秘匿する義務を課しています。但し、職員在職中は第I条1項に沿って適切に情報運用をおこないます。

真岡介護センター

当事業所は、居宅サービス事業所として上記に定める遵守事項を守り、この同意書に定める個人情報を、責任をもって管理保管いたします。

ご利用者

私は真岡介護センターを私と契約した居宅サービス事業者として認め、より良い介護サービスが受けられるように、事業者が私の個人情報を「厚生省令第37号第33条(秘密保持等)」に基づき、契約の有効期間中用いることに同意します。

上記に関する同意の証として本書冊子末尾に利用者、事業者それぞれは署名・捺印のうえ、冊子各1部を保有するものとします。

利用者・家族の皆様へお願い

利用者・家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点にご協力ください。

1. 職員に対する金品等の心付けはお断りしています。
職員がお菓子、お礼の品等を受け取ることもお断りしております。また、金銭・貴重品の管理にご協力ください。
2. ペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等のご協力をお願いします。
大切なペットを守るため、また、職員が安全に支援を行うためにも、訪問中はリードをつなげていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットに噛まれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。
3. 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。
近年介護現場では、利用者・家族等による介護職員への身体的暴力・精神的暴力・セクシャルハラスメントが少なからず発生していることが、様々な調査で明らかになっています。これは、介護サービスが直接的な対人サービスが多く、利用者宅への単身の訪問や利用者への接触も多いこと、職員の女性の割合が高いこと、生活の質や健康に直接関係するサービスであり、安易に中止できないこと等と関連があると考えられています。
職員へのハラスメント等により、サービスの中止や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

～支援中止・契約解除する場合の具体例～

【暴言又は乱暴な言動】

- ・怒鳴る
- ・威圧的な態度で文句を言い続ける
- ・ケアプラン、訪問介護計画にない理不尽なサービスを要求する
- ・気に入っているヘルパー以外に批判的な言動をする

【セクシャルハラスメント】

- ・必要もなく手や腕を触る
- ・抱きつく
- ・卑猥な言動を繰り返す

【その他】

- ・訪問介護員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く

契約・確認等の証

1. 介護契約書内容に関し、事業者がその説明と同書の交付を実施した証、及び契約者が契約内容に関して同意した証
2. 重要事項説明書に関し、事業者がその説明と同書の交付を実施した証、及び利用者が説明の受諾とその内容に同意した証
重要事項「第7条－(6)項」に掲げられた交通費、「第8条－(1)項」に掲げられたキャンセル料につき、必要な際、事業者は請求書を発行し、契約者はこれを支払うことに同意した証
3. 個人情報管理運用契約書に関し、事業者がその説明と同書の交付を実施した証、及び利用者が契約内容に関して同意した証

上記の証として本書冊子2部を作成し、契約者(利用者及びご家族)、事業者それぞれは記名・捺印のうえ、本書冊子各1部を保有するものとします。

令和 年 月 日

事業者 住所 真岡市並木町1丁目8番1シティ並木102
事業者名 有限会社 真岡介護センター 印
代表者名 取締役 金谷 洋一
管理者名 金谷 洋一 印

契約者 住所 _____

氏名 _____ 印

☐ ご家族 ☐ 後見人 住所 _____

氏名 _____ 印

サービス提供責任者名(重要事項説明者) _____ 印