

訪問介護サービス 重要事項説明書

当事業所はお客様に対して、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいこと等を次の通り、説明します。

1. 事業の目的

当事業所が実施する事業は、要介護状態にあるお客様に対し、お客様の意思及び人格を尊重し、お客様の立場に立った適正なサービスの提供を確保することを目的とします。

2. 運営方針

- ① 当事業所のスタッフは、お客様の特性を踏まえて、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、食事の介助、その他の生活全般にわたる介助を行います。
- ② 本事業の実施にあたっては、地域との結び付きを重視し、関係区市町村、居宅介護支援事業所、地域保健・医療・福祉サービス、地域包括支援センター等との綿密な連携を図ります。
- ③ 当事業所のスタッフの教育を重視し、提供するサービスの質の向上に努めます。

3. 当事業所の概要

① 事業者の概要

法人名	SILVA株式会社
本社所在地	熊本県熊本市西区池田2丁目1-53 久保ビル201
代表者名	代表取締役 林 孝次
設立	2020年3月18日
資本金	300万
事業所数	1ヶ所

② 事業所の概要

事業所名	あげは介護ステーション
事業所所在地	熊本県熊本市西区池田2丁目1-53 久保ビル201
電話番号等	096-328-7700
指定事業所番号	4370114185
指定年月日	2020年6月1日
管理者	林 裕美
サービス提供地域	熊本市
他の提供サービス	なし

③ 営業日および営業時間

●受付	
営業日	月曜日～金曜日(祝祭日含む、年末年始12/30～1/3は除く)
営業時間	9:00～18:00
●サービス提供	
営業日	365日
営業時間	8:00～21:00

④ 当事業所のスタッフ

職種	資格	人数
管理者		1人
サービス提供責任者	介護福祉士、実務者研修	常勤1人以上
訪問介護員	初任者研修、ヘルパー2級以上	常勤換算2.5人以上
事務員		0人

⑤ スタッフの業務内容

(1) 管理者は、サービス提供責任者や訪問介護員などの管理、また、訪問介護サービスのご利用申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。当事業所の訪問介護員に、法令で定められた人員基準および運営に関する基準を遵守させるために、必要な指揮命令を行います。

(2) サービス提供責任者は、お客様の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、訪問介護サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容などを記載した訪問介護計画を作成し、お客様にその内容を説明いたします。また、サービスのご利用の申し込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導などサービスの内容の管理を行います。

(3) 訪問介護員は、お客様に訪問介護サービスを提供します。サービスの提供については、当事業所が選任した訪問介護員がサービスを提供します。お客様から訪問介護員を指名する事はできません。当事業所の都合により訪問介護員を交代する場合があります。

(4) 事務員は、訪問介護サービス事業所の運営上必要な事務処理を行います。

(5) 当事業所のスタッフは身分証を携帯し、お客様やご家族から求められた時はいつでも提示します。

⑥ 第三者評価の実施状況

評価の実施	○	あり	実施日	
			評価機関名称	
		なし	結果の開示	

4. サービスの内容

① サービス内容

(1) 食事介助、排泄介助、入浴介助、清潔の援助、衣服の着脱、体位変換、移動介助、服薬確認、通院介助、外出介助、等の身体介護。

(2) 調理、掃除、整理整頓、洗濯、買い物、等の生活援助（本人が自力で家事等を行うことが困難であり、かつご家族や地域による支えあいや他の福祉施策などの代替サービスが利用できない場合）

② 介護保険上提供出来ないサービス

(1) お客様が自力で行える場合

(2) ご家族や地域社会資源、他の福祉施策などの代替サービスがある場合

(3) サービスを受けるお客様本人の援助に該当しないサービス

(4) 医療行為

(5) お客様又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

(6) お客様又はご家族の金銭、物品、飲食の授受

(7) お客様の同居家族に対するサービス提供

(8) お客様の日常生活の範囲を超えたサービス提供。庭の草むしり、ペットの散歩や世話、大掃除、窓のガラス拭き、室内外の修理、おせち料理等の特別な料理、等

③ 訪問介護計画書

(1) 当事業所は、お客様の心身や生活の状況等を確認し、お客様やご家族等、居宅介護支援事業所と協議し、「居宅サービス計画」の内容に沿った「訪問介護計画書」を作成します。

(2) 「訪問介護計画書」の作成にあたって、お客様やご家族等に対し説明し、同意を得た上で決定するものとします。また、作成した介護計画はお客様もしくはそのご家族等にお渡しします。

(3) 当事業所は、必要に応じて医師や居宅介護支援事業所等の指導や助言に基づき「訪問介護計画書」の変更や中止を行います。

5. 利用料金

① 介護サービス利用料金

- (1) 当事業所の利用料金は国が定める介護報酬に準じます。
- (2) 介護保険制度を利用する場合、自己負担額は原則として介護保険負担割合証に記載された割合に基づいた額となります。
- (3) 介護サービス料金の明細は「別紙_介護サービス料金表」に記載します。

② 交通費

- (1) 当事業所のサービス提供地域以外のお客様は、訪問介護員が訪問するための交通費をご負担いただきます。
ア：交通機関を利用の場合、サービス提供地域以外の区間の運賃
イ：自動車を使用の場合、当事業所のサービス提供地域を超えた地点から [10円/Km]
- (2) いかなる場合でも、訪問介護員がサービスを提供する際にお客様を同乗することはできません。

③ キャンセル

お客様の都合でサービスを中止する場合には、サービス利用日の前日18時までにご連絡下さい。それ以降のキャンセルは、以下のキャンセル料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、お客様の容態の急変など、緊急のやむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。なお、キャンセル料は全額お客様ご負担となりますのでご注意下さい。

- サービス利用日の前日18時までにご連絡いただいた場合

無料

- サービス利用日の前日18時以降にご連絡いただいた場合

1,000円+消費税/時間

6. 支払方法

利用料金の支払いは、毎月決められた期日にご指定の口座から引落しを行う自動引落としとさせていただきます。

7. 契約の終了

① お客様からの契約の終了

- (1) サービスの解約を希望するお客様は、24時間前までに文書でお申し出ください。お客様の病変、急な入院などやむをえない理由がある場合は、24時間以内のお申し出でも解約できます。
- (2) 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、お客様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、または当事業所が破産した場合、お客様は即座にサービスを終了することができます。

② 当事業所からの契約の終了

- (1) 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ヶ月前までに文書で通知いたします。
- (2) 当事業所は、お客様が介護給付費の内、自己負担部分の利用料金を1ヶ月分以上滞納し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず1ヶ月以内に支払われない場合、お客様やそのご家族などが当事業所や当事業所のスタッフに対して本契約を継続し難いほどの不信行為を行った場合、お客様またはそのご家族などが当事業所のスタッフに著しい迷惑行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。
- (3) 地震、噴火等の天災、その他事業者の責に帰すべからず事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、当事業所はお客様に対してサービスを終了させていただく場合がございます。

③ 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくとも、自動的にサービスを終了いたします。

- ア：お客様が介護保険施設等に入所した場合
- イ：お客様について要介護認定区分が自立（非該当）と認定された場合
- ウ：お客様について要介護認定区分が要支援1または要支援2と認定された場合
- エ：お客様がご逝去された場合、または介護保険の被保険者の資格を喪失した場合

8. 守秘義務

当事業所のスタッフが業務上知り得たお客様やご家族などの個人情報、正当な理由無く第三者に漏らすことはありません。また、個人情報の使用や提供は、関係職種の連絡協議等必要最小限とします。なお、この守秘義務は、当事業所のスタッフが退職後やお客様との契約終了後も同様です。

9. サービス利用についての留意事項

- ① サービスの変更、追加について、お客様からのサービス利用の時間の変更や追加の申し出に対し、訪問介護員等の状況によりお客様の希望に沿えない場合がございます。
- ② 訪問介護員の交代
 - (1) お客様が担当の訪問介護員の変更を希望する場合は、その変更理由を明らかにして当事業所まで申し出てください。ただし、業務上不適当と判断される事由がない場合、変更を致しかねることがございます。
 - (2) 当事業所は、訪問介護員の選任および変更も含め、それによりお客様およびご家族等に対して、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分配慮します。
- ③ 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。ご了承ください。
- ④ 訪問介護員がサービスを提供する際の事故やトラブルを避けるため、次の点をご注意ください。
 - (1) お客様へのお願い事項
 - ア：サービス提供中は、ケージやリード等でペットをつないでおいてください。
 - イ：訪問介護員が訪問した際には、大事な金品を目の届く所に置く事はご遠慮ください。
 - (2) 当事業所からのお断り事項
 - ア：訪問介護員による医療行為は禁じられております。市販のお薬も買いに行けません。
 - イ：タバコ・お酒等、お客様の心身を害する買物はご遠慮させていただきます。
 - ウ：劣化が酷くなり、故意に破損させずに、物品が破損した場合に対しての損害賠償は致しかねますのでご了承ください。
 - エ：訪問介護員は、お客様の金銭の管理や取扱いはできません。サービス内容に買物がある場合は、5,000円以下の金銭の取扱いは可能です。5,000円以上の買物になる場合は、必ず当事業所へ確認をお願いいたします。
 - オ：お餅の購入、提供、調理はしません。

10. ハラスメント対策

当事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ① 職場において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的ハラスメント（身体的な力を使って危害を及ぼす行為：つねる、引っかく、物を投げる、突き飛ばす、胸ぐらつかむ、叩く、ける、噛む、唾を吐くなど）
 - (2) 精神的ハラスメント（個人の尊厳や価値・人格など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：無視、大声で怒鳴る、必要外の業務強要、特定の職員やサービス提供を理由なく拒む、長時間にわたる苦情、人格を否定するような発言など）
 - (3) セクシャルハラスメント（性的な嫌がらせや相手の望まない性的な言動：特定のスタッフの訪問を要求する、卑猥な言葉を発する、性的な内容の経験を訊ねる、身体に触れる、抱きつく、アダルトビデオや雑誌を見せるなど）
- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ スタッフに対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

11. 訪問介護員の禁止事項

訪問介護員は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- (1) お客様またはご家族からの金銭、物品、飲食の授受
- (2) 飲酒、喫煙
- (3) 身体拘束その他お客様の行動を制限する行為（お客様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）
- (4) お客様又はご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

12. 虐待の防止について

当事業所は、お客様の人権の擁護・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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	林 裕美
-------------	------

- (2) 虐待防止のための対策検討委員会を定期的に開催し、その結果についてスタッフに周知徹底を図ります。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 指針及び苦情解決体制を整備しています。
- (5) 当該事業所スタッフ又は養護者（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お客様を発見した場合、速やかに、市町村へ通報します。
- (6) スタッフに対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

13. 業務継続計画

(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措置を講じます。

(2) スタッフに対し、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。

14. 緊急時の対応方法

サービス提供中にお客様の容体の変化などがあった場合は、主治医、救急隊、ご家族等の緊急連絡先、居宅介護支援事業所、区市町村、本社等へ連絡し速やかに必要な措置を講じます。

緊急時連絡先	096-328-7700
対応時間	営業時間以外も転送電話にて対応

15. 事故発生時の対応方法

(1) サービス提供中に事故があった場合は、主治医、救急隊、ご家族等の緊急連絡先、居宅介護支援事業所、区市町村、本社等へ連絡し速やかに必要な措置を講じます。また、その事故の状況および事故に際してとった処置について記録します。

(2) 事故発生後は、原因解明を行い、再発防止に努めます。

(3) 当事業所は、お客様に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行います。ただし、お客様またはご家族に重大な過失がある場合は、この限りではありません。当事業所は、万が一の事故発生に備えて損害賠償保険に加入しています。

16. 相談・要望・苦情などの窓口

当事業所に関する相談、要望、苦情などは下記窓口までお申し出下さい。

(1) 当事業所の窓口

苦情受付担当者	林 裕美
苦情解決責任者	林 裕美
受付時間	9:00～18:00
電話番号	096-328-7700

(2) 当事業所以外の窓口

熊本市介護事業指導課	096-328-2793	
熊本県国保連合会 苦情相談窓口	096-214-1101	

【苦情解決の体制】

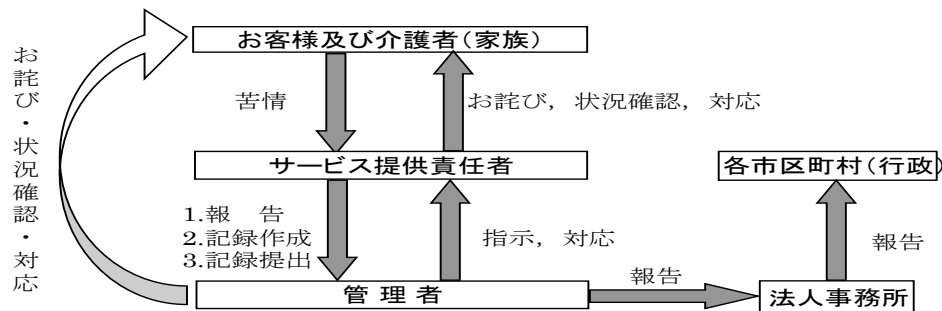
1 お客様からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

- 相談及び苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を配置し、対応を行ってゆく。

【096-328-7700 受付9:00～18:00 担当者:林(管理者)】

- ※お客様には重要事項説明書兼契約書別紙を通じて窓口の周知を行う。
- 相談及び苦情の内容について、「苦情・トラブル報告書」を作成し、各々の苦情の具体的な事例を管理・記録し、再発防止に役立てる。
- 担当者が不在の場合でも誰もが対応できる体制、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷く。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



① 苦情に関する心得

- 対象者、介護者(家族)に事実確認を明確にする。
 - 何はさて置いても最優先で処理する事。
 - 弊社の責任として正しく誠意をもって対処する事。
 - 処理を通じて改善すべき点は改善し、より良いサービスを提供できるよう心がける事。
 - 受け付けた記録の内容を記録し、再発防止に役立てる。
- ② 対象者、介護者(家族)からの苦情に対して迅速かつ円滑な処理がおこなえるよう、受付窓口はサービス提供責任者とし、その連絡先を対象者、介護者(家族)に明示する。
- ③ 苦情は全て管理者に報告し、弊社の責任として対応する。
- ④ 苦情について調査のうえ、管理者を含めて対応策を決定し、対応する。
これらを「苦情・事故処理記録」に記録する。
苦情処理を通してサービスをさらに良いものへ改善することができるよう、朝礼・定期出社時に管理者からスタッフに周知徹底を図る。
- ⑤ 同時に居宅介護支援事業所へ苦情内容・対応経緯・結果についての報告を速やかに行う。
- ⑥ ご納得頂けなかった場合、居宅介護支援事業所と連携し他事業所を紹介する。
- ⑦ サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行う。

3 その他参考事項

対応方法を事業所において処理しえない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により、適切な対応方法を対象者の立場を考慮して検討し対処する。
市町村及び国保連の照会、調査に協力するとともに、指導助言に従い必要な改善を行う。